

IBM Watson Marketing Professional Services

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu podmiot zawierający umowę wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Na potrzeby warunków określonych w niniejszym dokumencie „Usługa Przetwarzania w Chmurze” oznacza usługę doradczą świadczoną przez personel IBM. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

1.1 IBM Account Director Marketing Annual Services

IBM Account Director Annual Services to wyspecjalizowane usługi doradcze w zakresie programu marketingowego Klienta, jego efektywności operacyjnej oraz wdrażania i używania przez niego nowych produktów. IBM odgrywa tu rolę partnera strategicznego, który przekazuje Klientowi zalecenia. Oto zakres tych usług:

- Na początku odbędzie się Spotkanie u Klienta Rozpoczynające Projekt. Podczas sesji aktywnego rozpoznawania IBM dokładniej zapozna się z modelem biznesowym Klienta oraz przedstawi mu możliwości osiągnięcia lepszych wyników na rynku. Sesja ta pomoże również w opracowaniu Strategicznego Przewodnika Przejścia.
- W Strategicznym Przewodniku Przejścia zostaną określone przedsięwzięcia, które pomogą Klientowi w realizacji celów strategicznych i wykorzystaniu możliwości taktycznych. Zostaną też ustalone priorytety i harmonogramy kwartalne projektów z uwzględnieniem takich czynników, jak możliwości szybkiego osiągnięcia korzyści, ogólny wpływ projektu na działalność firmy, współzależności, wymagania wstępne, budżet i czas trwania. Przewodnik Przejścia będzie aktualizowany raz na tydzień lub raz na miesiąc w celu odzwierciedlenia bieżącego statusu projektu oraz priorytetów.
- IBM będzie udzielać Klientowi aktywnych konsultacji strategicznych, a także przedstawiać mu zalecenia dotyczące celów krótko- i długoterminowych oraz celów biznesowych w wymiarze 6 (sześciu) godzin tygodniowo. Raz na tydzień będą się odbywać spotkania podsumowujące postępy prac, związane z inicjatywami określonymi w Przewodniku Przejścia. Godzin niewykorzystanych w danym tygodniu nie można przenieść na następny tydzień.
- Raz na miesiąc będą sporządzane raporty dotyczące stanu bazy danych oraz wydajności programu marketingowego, oparte na odpowiednich dla danego Klienta wskaźnikach KPI oraz produktach używanych przez Klienta (do których konsultant ma dostęp). Konsultant będzie śledzić maksymalnie 5 (pięć) wskaźników KPI w ramach nie więcej niż 5 (pięciu) raportów miesięcznie. Raporty będą dostarczane raz na miesiąc, z datą określoną przez Klienta.
- Na początku każdego kwartału odbędzie się jednodniowe spotkanie strategiczne u Klienta, poświęcone przeglądowi sytuacji w branży Klienta oraz omówieniu możliwości rynkowych i najważniejszych czynników rozwoju firmy. Uczestnicy przygotowują strategię i plan działania na kolejny kwartał, a także określą najważniejsze możliwości, które Klient może wykorzystać w celu poprawienia swoich wyników finansowych, i ustalą ich priorytety.
- Na zakończenie każdego kwartału odbędzie się jednodniowe spotkanie konsultacyjne u Klienta (powiążane z jednodniowym kwartalnym spotkaniem strategicznym) poświęcone przeglądowi wyników. Wyniki osiągnięte przez Klienta w poprzednim kwartale zostaną porównane z wyznaczonymi wcześniej celami oraz najważniejszymi wskaźnikami KPI dotyczącymi marketingu, z uwzględnieniem czynników i oddziaływań zewnętrznych i wewnętrznych.

Opłata nie obejmuje kosztów dojazdu do Klienta, które zostaną rozliczone odrębnie w ramach zakresu prac.

Usługi IBM Account Director Marketing Annual Services są dostępne dla Klientów subskrybujących następujące oprogramowanie IBM („Oprogramowanie IBM”):

- IBM Watson Campaign Automation
- IBM Customer Experience Analytics
- IBM Tealeaf

- IBM Tealeaf on Cloud
- IBM Campaign
- IBM Digital Analytics
- IBM WebSphere Commerce
- IBM Commerce on Cloud

1.2 IBM Account Director Marketing Lite Annual Services

IBM Account Director Marketing Lite Annual Services to wyspecjalizowane usługi doradcze w zakresie programu marketingowego Klienta, jego efektywności operacyjnej oraz wdrażania i używania przez niego produktów, przy czym oferta obejmuje mniejszą liczbę dedykowanych godzin niż w przypadku usług IBM Account Director Marketing Annual Services. IBM odgrywa tu rolę partnera strategicznego, który przekazuje Klientowi zalecenia. Oto zakres tych usług:

- Na początku odbędzie się Spotkanie u Klienta Rozpoczynające Projekt. Podczas sesji aktywnego rozpoznawania IBM dokładniej zapozna się z modelem biznesowym Klienta oraz przedstawi mu możliwości osiągnięcia lepszych wyników na rynku. Sesja ta pomoże również w opracowaniu Strategicznego Przewodnika Przejścia.
- W Strategicznym Przewodniku Przejścia zostaną określone przedsięwzięcia, które pomogą Klientowi w realizacji celów strategicznych i wykorzystaniu możliwości taktycznych. Zostaną też ustalone priorytety i harmonogramy kwartalne projektów z uwzględnieniem takich czynników, jak możliwości szybkiego osiągnięcia korzyści, ogólny wpływ projektu na działalność firmy, współzależności, wymagania wstępne, budżet i czas trwania. Przewodnik Przejścia będzie aktualizowany raz na tydzień lub raz na miesiąc w celu odzwierciedlenia bieżącego statusu projektu oraz priorytetów.
- IBM będzie udzielać Klientowi aktywnych konsultacji strategicznych, a także przedstawiać mu zalecenia dotyczące celów krótko- i długoterminowych oraz celów biznesowych w wymiarze 3 (trzech) godzin tygodniowo. Raz na tydzień będą się odbywać spotkania podsumowujące postępy prac, związane z inicjatywami określonymi w Przewodniku Przejścia. Godzin niewykorzystanych w danym tygodniu nie można przenieść na następny tydzień.
- Raz na miesiąc będą sporządzane raporty dotyczące stanu bazy danych oraz wydajności programu marketingowego, oparte na odpowiednich dla danego Klienta wskaźnikach KPI oraz produktach używanych przez Klienta (do których konsultant ma dostęp). Konsultant będzie śledzić maksymalnie 5 (pięć) wskaźników KPI w ramach nie więcej niż 5 (pięciu) raportów miesięcznie. Raporty będą dostarczane raz na miesiąc, z datą określoną przez Klienta.
- Na zakończenie każdego kwartału odbędzie się jednodniowe spotkanie konsultacyjne u Klienta (powiążane z jednodniowym kwartalnym spotkaniem strategicznym) poświęcone zdalnemu internetowemu przeglądowi wyników. Wyniki osiągnięte przez Klienta w poprzednim kwartale zostaną porównane z wyznaczonymi wcześniej celami oraz najważniejszymi wskaźnikami KPI dotyczącymi marketingu, z uwzględnieniem czynników i oddziaływań zewnętrznych i wewnętrznych.

Opłata nie obejmuje kosztów dojazdu do Klienta, które zostaną rozliczone odrębnie w ramach zakresu prac.

Usługi IBM Account Director Marketing Lite Annual Services są dostępne dla Klientów subskrybujących następujące Oprogramowanie IBM:

- IBM Watson Campaign Automation
- IBM Customer Experience Analytics
- IBM Tealeaf
- IBM Tealeaf on Cloud
- IBM Campaign
- IBM Digital Analytics
- IBM WebSphere Commerce
- IBM Commerce on Cloud

1.3 IBM Account Director Marketing Six Month Services

IBM Account Director Marketing Six Month Services to wyspecjalizowane usługi doradcze dostępne razem z usługami IBM Account Director Marketing Annual Services w ramach jednej, 6-miesięcznej (sześciomiesięcznej) oferty. Usługi są świadczone zdalnie i tracą ważność po upływie 6 (sześciu) miesięcy.

Opłata nie obejmuje kosztów dojazdu do Klienta, które zostaną rozliczone odrębnie w ramach zakresu prac.

Usługi IBM Account Director Marketing Six Month Services są dostępne dla Klientów subskrybujących następujące Oprogramowanie IBM:

- IBM Watson Campaign Automation
- IBM Customer Experience Analytics
- IBM Tealeaf
- IBM Tealeaf on Cloud
- IBM Campaign
- IBM Digital Analytics
- IBM WebSphere Commerce
- IBM Commerce on Cloud

2. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

2.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następującej miary, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest Przedsięwzięcie. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z usługą Produktem Oferowanym IBM. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Przedsięwzięcia.

2.2 Opłaty za Usługi Zdalne

Opłata za usługę zdalną będzie naliczana według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym. Usługa zdalna traci ważność po upływie 6 (sześciu) miesięcy od daty nabycia, niezależnie od tego, czy została ona wykorzystana. Opłatami za usługę zdalną objęta jest następująca oferta:

- IBM Account Director Marketing Six Month Services

3. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania Usługi rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy Usługa będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

4. Warunki dodatkowe

4.1 Ogólne

Klient wyraża zgodę na publikowanie przez IBM w komunikatach reklamowych lub marketingowych informacji o Kliencie jako subskrybencie Usług Przetwarzania w Chmurze.

4.2 Usługi świadczone u Klienta

Jeśli Usługa jest świadczona w ośrodku IBM, to Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że IBM może w tym celu korzystać z zasobów globalnych (tj. osób bez prawa pobytu stałego zatrudnionych

lokalnie lub personelu zatrudnionego w lokalizacjach na całym świecie). Każdy dzień świadczenia usług u Klienta będzie obejmował maksymalnie 8 godzin pracy w lokalizacji Klienta na terenie Stanów Zjednoczonych.

Jeśli Usługa jest świadczona w lokalizacji Klienta, to realizacja Usługi przez IBM jest uzależniona od wykonywania przez Klienta wymienionych poniżej obowiązków oraz odpowiedniego zarządzania nimi, przy czym Klient nie otrzymuje z tytułu tych obowiązków wynagrodzenia od IBM. Każde opóźnienie w wykonywaniu tych obowiązków może utrudnić IBM realizację usług Account Direction. Klient:

- a. przekaże IBM adres i inne informacje dotyczące miejsca spotkania (o ile miejsca tego nie zapewnia IBM);
- b. jeśli zajdzie taka potrzeba, zapewni pracownikom IBM wykonującym swoje obowiązki w lokalizacji Klienta bezpieczny dostęp, odpowiednią powierzchnię biurową, materiały eksploatacyjne, meble, szybkie połączenie z Internetem oraz inne materiały i pomieszczenia;
- c. weźmie na siebie odpowiedzialność za bezpieczne przechowywanie wszelkiego sprzętu i oprogramowania stanowiącego własność IBM w czasie, gdy znajdują się one w lokalizacji Klienta, a także dopilnuje, aby wszystkie wykorzystywane do tego pomieszczenia były przez cały czas zamknięte na klucz (o ile IBM nie zapewnia pomieszczeń).

4.3 Obowiązki Klienta

4.3.1 Lider Przedsięwzięcia

Klient wyznaczy Lidera Przedsięwzięcia, który będzie się kontaktował z IBM i podejmował w imieniu Klienta działania związane z tym przedsięwzięciem.

Obowiązki Lidera Przedsięwzięcia obejmują:

- a. uzyskiwanie i przekazywanie informacji, danych i decyzji w terminie trzech dni roboczych od otrzymania stosownego wniosku IBM lub w innym terminie uzgodnionym przez Klienta z IBM na piśmie;
- b. przeglądanie, wspólnie ze specjalistą ds. usług Account Direction ze strony IBM, ewentualnych wymagań Klienta dotyczących faktur lub rozliczeń (wymagania niezgodne ze standardowymi formatami lub procedurami fakturowania i rozliczania stosowanymi przez IBM mogą mieć wpływ na cenę).

4.3.2 Inne obowiązki

Klient:

- a. uzyska wszelkie niezbędne zatwierdzenia, jak również zapewni IBM dostęp do swoich zasobów i systemów oraz umożliwi IBM korzystanie z nich w zakresie niezbędnym do świadczenia przez IBM usług Account Direction;
- b. na uzasadnione żądanie IBM udostępni odpowiedni personel, informacje i materiały, przy czym IBM nie będzie ponosić odpowiedzialności z tytułu jakichkolwiek szkód lub opóźnień wynikających z niedokładności, niekompletności lub innych wad informacji i materiałów dostarczonych przez Klienta lub w jego imieniu;
- c. przyjmie odpowiedzialność za zawarcie umów z osobami trzecimi, których praca może wpłynąć na zdolność IBM do świadczenia usług Account Direction, jak również za zarządzanie pracą takich osób trzecich i za ich wkład wniesiony w realizację usług; Klient będzie również ponosić wyłączną odpowiedzialność za sprzęt, oprogramowanie lub urządzenia komunikacyjne należące jakiegokolwiek osoby trzeciej, używane w związku z usługami Account Direction;
- d. przyjmie odpowiedzialność za zawartość baz danych oraz wybór i wdrożenie mechanizmów kontroli dostępu do takich baz i korzystania z nich, a także za tworzenie i odtwarzanie kopii zapasowych oraz bezpieczeństwo przechowywanych danych, przy czym bezpieczeństwo w tym kontekście obejmuje także wszelkie procedury niezbędne w celu zapewnienia integralności oprogramowania i danych używanych w ramach usług Account Direction oraz ich ochrony przed dostępem osób nieupoważnionych;
- e. zapewni IBM i personelowi IBM odpowiednią przestrzeń biurową oraz inne pomieszczenia i udogodnienia, których IBM może na uzasadnionych podstawach zażądać w celu świadczenia usług Account Direction;
- f. weźmie udział w tworzeniu programu przedsięwzięcia realizowanego u Klienta oraz uzgodnieniu ostatecznej wersji tego programu przed rozpoczęciem pierwszego dnia świadczenia usług;

- g. w razie potrzeby udostępni do przeglądu odpowiednie treści oraz materiały związane z programem.

4.4 Założenia

Podczas sporządzania niniejszego Opisu Usługi przyjęto pewne założenia, a w szczególności:

- Wszystkie usługi Account Direction, o których mowa w niniejszym Opisie Usługi, będą świadczone w powiązaniu z Oprogramowaniem IBM. Specjaliści ds. usług Account Direction nie będą odpowiedzialni za udzielanie wskazówek dotyczących funkcji, właściwości i/lub konfiguracji innych produktów.
- Standardowe godziny pracy oznaczają godziny od 8:30 do 17:30 w dniach od poniedziałku do piątku w strefie czasowej, w której rezydują pracownicy IBM, z wyjątkiem przestrzeganych przez IBM dni ustawowo wolnych od pracy.

4.5 Materiały dostarczane

IBM świadczy usługi doradcze, które zostały szczegółowo przedstawione w niniejszym Opisie Usługi. Klient będzie właścicielem praw autorskich do opracowań autorskich przygotowanych przez IBM dla Klienta w ramach niniejszego Opisu Usługi (zwanymi dalej „Materiałami Projektowymi”). Do Materiałów Projektowych nie należą dostarczone Klientowi opracowania autorskie, które nie powstały w ramach prac prowadzonych na podstawie niniejszego Opisu Usługi, ani żadne modyfikacje lub udoskonalenia takich dzieł powstałe w ramach prac prowadzonych na podstawie niniejszego Opisu Usługi (takie opracowania, modyfikacje i udoskonalenia będą dalej zwane „Istniejącymi Dziełami”). Niektóre Istniejące Dzieła podlegają oddzielnej umowie licencyjnej (będą one zwane dalej „Istniejącymi Dziełami Objętymi Licencją”). IBM udziela Klientowi nieodwołalnej (o ile Klient spełni swoje zobowiązania w zakresie płatności), niewyłącznej, ogólnościatowej licencji na używanie, wykonywanie, powielanie, prezentowanie, realizowanie i przygotowywanie prac pochodnych na podstawie Istniejących Dzieł, które nie stanowią Istniejących Dzieł Objętych Licencją. IBM zachowuje nieodwołalną, niewyłączną, ogólnościatową, w pełni opłaconą licencję na używanie, wykonywanie, powielanie, prezentowanie, realizowanie, udzielanie dalszych licencji i dystrybuowanie Materiałów Projektowych oraz przygotowywanie prac pochodnych na ich podstawie, pod warunkiem że IBM będzie chronić przed ujawnieniem wszelkie informacje zastrzeżone Klienta, które mogą być zawarte w Materiałach Projektowych.