

## IBM Watson Marketing Professional Services

Po přijetí objednávky Zákazníka platí tento Popis služby pro Akcelerační služby k podpoře služby Cloud Service Zákazníka. Příslušné dokumenty objednávky poskytují podrobnosti o ceně a další podrobnosti o objednavce Zákazníka.

### 1. Akcelerační služba

IBM Account Director Annual Services nabízí specializované poradenské služby zaměřené na marketingový program, provozní efektivitu i přijetí a používání produktu Zákazníka. Umožňuje společnosti IBM působit v roli strategického partnera, který Zákazníkovi poskytuje doporučení, a zahrnuje následující:

- a. Úvodní schůzka na počátku poskytování sjednané služby s cílem provést relaci aktivního zjišťování, jež společnosti IBM umožní zjistit podrobnosti o obchodním modelu Zákazníka a identifikovat příležitosti pro zlepšení výkonu na trhu přispívající k realizaci strategického orientačního plánu
- b. Úvodní schůzka proběhne na místě, s výjimkou následujících případů: IBM Account Director Marketing Six Month Services a IBM Account Director Marketing Consulting Services.
- c. Strategický orientační plán, který identifikuje vhodné služby podporující strategické potřeby a taktické příležitosti Zákazníka. Priorita projektů je stanovena ve Strategickém orientačním plánu a jsou rozděleny do jednotlivých čtvrtletí s přihlédnutím k příležitostem rychlého přínosu, celkovému obchodnímu dopadu, vzájemným souvislostem a předpokladům, rozpočtu a délce trvání projektu. Orientační plán bude aktualizován jednou týdně/měsíčně, aby zohlednil aktuální stav projektu a stanovení priorit. Toto je vzdáleně poskytovaná služba.
- d. Nastavený počet hodin za týden aktivního strategického poradenství a vedení Zákazníka na podporu krátkodobých a dlouhodobých cílů a obchodních cílů, jakož i týdenní schůzky ohledně stavu na podporu iniciativ orientačního plánu. Hodiny jsou přiřazeny následovně:
  1. IBM Account Director Marketing Annual Services: 6 hodin
  2. IBM Account Director Marketing Six Month Services: 6 hodin
  3. IBM Account Director Marketing Consulting Services: 6 hodin
  4. IBM Account Director Marketing Light Annual Services: 3 hodin

Tyto hodiny jsou k dispozici týdně a nepřevádějí se do dalšího týdne.

- e. Měsíční sestavy vycházející z ukazatelů KPI relevantních pro Zákazníka a produkty, které Zákazník používá (a k nimž má konzultant přístup). Konzultant bude sledovat až pět (5) klíčových indikátorů výkonu v rámci až pěti (5) sestav za měsíc. Sestavy budou doručovány jednou měsíčně k datu stanovenému Zákazníkem. Toto je vzdáleně poskytovaná služba.
- f. Strategické čtvrtletní kontroly pro posouzení oboru Zákazníka, tržních příležitostí a klíčových obchodních pozitivních činitelů se zaměřením na klientské plánování a strategii za účelem stanovení priorit příležitostí, které budou mít nejvýznamnější dopad na úspěch Zákazníka, a vypracování pracovního plánu pro následující čtvrtletí. V souvislosti se strategickou čtvrtletní kontrolou proběhne posouzení výkonu Zákazníka během předchozího čtvrtletí, a to jak ve srovnání s cíli předchozího čtvrtletí, tak i výkonem na základě klíčových ukazatelů KPI, a to s přihlédnutím k interním a externím faktorům a vlivům.
- g. Strategické čtvrtletní kontroly proběhnou na místě, s výjimkou následujících případů: IBM Account Director Marketing Light Annual Services, IBM Account Director Marketing Six Month Services a IBM Account Director Marketing Consulting Services.

Služby Account Director Marketing Services jsou k dispozici pro Zákazníky, kteří mají zaregistrovány následující nabídky IBM Cloud Service:

- a. IBM Watson Campaign Automation
- b. IBM Watson Customer Experience Analytics
- c. IBM Watson Marketing Insights
- d. IBM Tealeaf on Cloud

- e. IBM Digital Analytics
- f. IBM Digital Experience on Cloud
- g. IBM Campaign Managed Hosted

Jakékoli cestování výdaje na cestu k Zákazníkovi zahrnuté s IBM Account Director Marketing Services nejsou zahrnuty a budou fakturovány odděleně prostřednictvím popisu služeb (SOW).

## 1.1 Služby

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných služeb.

### 1.1.1 IBM Account Director Marketing Annual Services

IBM Account Director Annual Services poskytuje služby uvedené výše v IBM Account Director Marketing Services v rámci jednoleté (1) sjednané služby.

### 1.1.2 IBM Account Director Marketing Light Annual Services

IBM Account Director Marketing Light Annual Services poskytuje služby uvedené výše v IBM Account Director Marketing Services v rámci jednoleté (1) sjednané služby.

### 1.1.3 IBM Account Director Marketing Six Month Services

IBM Account Director Marketing Six Month Services poskytuje služby uvedené výše v IBM Account Director Marketing Services v rámci jedné šestiměsíční (6) sjednané služby. Tato služba je Dálkově poskytovaná služba, jejíž platnost skončí po uplynutí šesti (6) měsíců.

### 1.1.4 IBM Account Director Marketing Consulting Services

IBM Account Director Marketing Consulting Services nabízí specializované poradenské služby dostupné v rámci IBM Account Director Marketing Services ve stanoveném počtu hodin. Tato služba je Dálkově poskytovaná služba, která poskytuje 100 hodin služeb a jejíž platnost skončí po uplynutí 90 dní.

## 2. Datové listy ochrany a zpracování údajů

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> (DPA) a příslušné datové listy se pro tuto Smlouvu uplatňují a mají před ní přednost, pokud se na osobní údaje v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR).

Datové listy uvedené na níže uvedených odkazech poskytují dodatečné informace o službách Acceleration Service a jejich variantách týkající se typu Obsahu, který je povoleno zpracovávat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, prvků ochrany dat a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Datové listy mohou být dostupné pouze v angličtině, nikoli v místním jazyce. Bez ohledu na jakoukoliv místní zákonnou praxi nebo zvyklosti strany potvrzují, že rozumí angličtině a souhlasí s jejím využitím jako vhodného jazyka pro získání a používání služeb Cloud Service. Pro účely DPA budou tyto Datové listy sloužit i jako Dodatky DPA.

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd-dpa-labor>

## 3. Úrovně služby a Technická podpora

Pro tento Popis služeb není k dispozici žádná Dohoda o úrovni služeb ani Technická podpora.

## 4. Oprávnění a informace o fakturaci

### 4.1 Metriky poplatků

Akcelerační služba je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- Sjednaná služba je profesionální nebo školicí služba související se službami Cloud Services.

### 4.2 Poplatky za vzdálené služby

Vzdálená služba končí 90 dní od nákupu, bez ohledu na to, zda byla vzdálená služba používána.

## 5. Dodatečné podmínky

Na Smlouvy o službě Cloud Service (nebo ekvivalentní smlouvy o základním cloudu) uzavřené před 1. lednem 2019 se vztahují podmínky dostupné na adrese <https://www.ibm.com/acs>.

## 5.1 Materiály

Materiály vytvořené společností IBM při poskytování těchto nabídek a dodané Zákazníkovi (s vyloučením případných dříve existujících děl, z nichž materiály vycházejí) jsou zaměstnaneckými díly v rozsahu povoleném platnými právními předpisy a jsou ve vlastnictví Zákazníka. Zákazník udílí IBM neodvolatelnou, trvalou nevýhradní, celosvětově platnou a předplacenou licenci k používání, spouštění, reprodukci, zobrazování, provádění, sublicencování, distribuci a přípravě odvozených děl z takových materiálů.

## 5.2 Služby u Zákazníka

Pokud je Služba poskytována v zařízení IBM, Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že je IBM oprávněna využívat k poskytování Služeb globální zdroje pracovních sil (přechodní rezidenti, kteří jsou využíváni lokálně a pracovníci v lokalitách na celém světě). Každý příslušný den u Zákazníka bude zahrnovat až 8 pracovních hodin a proběhne v místě Zákazníka ve Spojených státech amerických.

Pokud je služba poskytována v místě Zákazníka, plnění poskytované společností IBM je podmíněno řízením a splněním povinností ze strany Zákazníka uvedených níže, bez účtování jakýchkoliv poplatků společnosti IBM. Jakékoliv prodlení při plnění těchto povinností může mít vliv na schopnost IBM dokončit Řízení účtu. Zákazník:

- a. Poskytne společnosti IBM informace o adrese a místě konání schůzky, pokud tyto informace neposkytne IBM,
- b. je-li to relevantní, poskytne bezpečný přístup, vhodné kancelářské prostory, potřeby, nábytek, vysokorychlostní připojení k internetu a další vybavení pro pracovníky IBM během práce v místě Zákazníka a
- c. pokud zařízení neposkytne IBM, nese odpovědnost za bezpečné uložení veškerého hardwaru a softwaru ve vlastnictví IBM po dobu jeho umístění v prostorách Zákazníka a zajistí, aby všechny místnosti byly neustále zamčeny.

## 5.3 Povinnosti Zákazníka – Obchodní vedení

Zákazník jmenuje Obchodní vedení, které bude komunikovat se společností IBM a jednat jménem Zákazníka ve vztahu k těmto službám.

Mezi povinnosti Obchodního vedení Zákazníka patří:

- a. získávání a poskytování informací, dat a rozhodnutí do tří pracovních dní od požadavku IBM, pokud se Zákazník a IBM písemně nedohodnou na jiné době reakce; a
- b. kontrola veškerých faktur či požadavků na fakturaci Zákazníka se Správcem účtu IBM. Požadavky, které se odchyľují od standardních formátů faktury nebo fakturačních postupů IBM, mohou mít vliv na cenu.

## 5.4 Další povinnosti

Zákazník:

- a. získá všechny souhlasy a umožní IBM přístup ke zdrojům a systémům Zákazníka a jejich používání v rozsahu nezbytném k tomu, aby mohla společnost IBM zajistit Řízení účtu;
- b. poskytne IBM vhodné pracovníky, informace a materiály na základě jejího přiměřeného požadavku. IBM neponese odpovědnost za žádné škody či prodlení související s nepřesnými, neúplnými či jinak vadnými informacemi či materiály poskytnutými Zákazníkem či jeho jménem;
- c. ponese odpovědnost za smlouvy se třetími osobami, jejich správu, jakož i vstupy a práci těchto třetích osob, pokud mohou mít vliv na schopnost společnosti IBM zajistit Řízení účtu. Zákazník nese výhradní odpovědnost za veškerý hardware, software či komunikační vybavení třetích osob používané v souvislosti s Řízením účtu;
- d. ponese odpovědnost za obsah všech databází, za výběr a implementaci opatření týkajících se řízení přístupu a užívání, zálohování a obnovy a zabezpečení uložených dat. Toto zabezpečení zahrnuje také veškeré postupy nezbytné k zajištění integrity a zabezpečení softwaru a dat použitých v rámci Řízení účtu před přístupem neoprávněných osob.
- e. poskytne společnosti IBM a jejím pracovníkům vhodné kancelářské prostory i další místa a prostředky, které může IBM přiměřeně vyžadovat pro Řízení účtu;

- f. Bude se podílet na vypracování programu poskytování služeb u Zákazníka a schválí konečný program před zahájením 1. dne; a
- g. poskytne obsah a materiály související s programem ke kontrole dle potřeby.

## 5.5 Předpoklady

Při vypracování tohoto Popisu služby byly zohledněny určité předpoklady, zejména následující:

- a. Veškeré Řízení účtu definované v tomto Popisu služby bude poskytnuto v Softwaru IBM, na něm nebo v souvislosti s ním. Správci účtu neponesou odpovědnost za poskytování pokynů pro možnosti, funkce anebo konfiguraci dalších produktů.
- b. Standardní pracovní doba je stanovena v pracovní dny od 8:30 do 17:30 hod., v časovém pásmu podle lokality zdrojů společnosti IBM, s vyloučením státních svátků dodržovaných společností IBM.

## 5.6 Předměty plnění

Společnost IBM poskytuje poradenství dle popisu v tomto Popisu služby. Zákazník bude nositelem autorských práv k autorským dílům, která IBM vyvine pro Zákazníka v rámci Popisu služeb (Materiály projektu). Materiály projektu nezahrnují autorská díla poskytovaná Zákazníkovi, která však nebyla vytvořena v rámci Popisu služby, ani modifikace nebo vylepšení takových děl provedené na základě Popisu služeb (Existující díla). Některá Existující díla podléhají samostatné licenční smlouvě (Existující licencovaná díla). IBM uděluje Zákazníkovi neodvolatelnou (dle platebních závazků Zákazníka), nevýhradní, celosvětově platnou licenci na užívání, spouštění, reprodukci, zobrazování, provádění a přípravu děl odvozených od Existujících děl, která nejsou Existujícími licencovanými díly. IBM si uchovává neodvolatelnou, nevýhradní, celosvětově platnou a uhrazenou licenci k používání, spouštění, reprodukci, zobrazování, provádění, sublicencování, distribuci a přípravě odvozených děl Materiálů projektu, pokud společnost IBM zajistí ochranu proti sdělení případných vlastnických informací Zákazníka, které jsou případně obsaženy v Materiálech projektu.