

IBM Watson Marketing Professional Services

Diese Servicebeschreibung findet nach Annahme der Bestellung des Kunden Anwendung auf die Acceleration Services zur Unterstützung des Cloud-Service des Kunden. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzelheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Acceleration Service

Die IBM Account Director Annual Services bieten spezielle Beratungsleistungen, deren Schwerpunkt auf dem Marketingprogramm des Kunden, effizienten Geschäftsabläufen sowie der Produkteinführung und -nutzung liegt. Im Rahmen dieser Services fungiert IBM als strategischer Partner, der dem Kunden Empfehlungen gibt. Die Services beinhalten Folgendes:

- a. Eine Kickoff-Besprechung zu Beginn des Kundenprojekts zur aktiven Erfassung von Informationen. Dabei wird sich IBM über das Geschäftsmodell des Kunden informieren und Möglichkeiten für eine bessere Marktleistung präsentieren, die bei der Ausarbeitung der strategischen Roadmap berücksichtigt werden.
- b. Die Kickoff-Besprechung findet vor Ort statt, mit Ausnahme von IBM Account Director Marketing Six Month Services und IBM Account Director Marketing Consulting Services.
- c. Eine strategische Roadmap, die geeignete Kundenprojekte zur Unterstützung der strategischen Anforderungen und taktischen Möglichkeiten des Kunden identifiziert. Projekte werden anhand der strategischen Roadmap priorisiert und auf vierteljährlicher Basis geplant. Dabei werden Chancen auf schnelle Erfolge („Quick Wins“), die Auswirkungen auf das Unternehmen insgesamt, Abhängigkeiten und Voraussetzungen, das Budget sowie die Projektdauer berücksichtigt. Die Roadmap wird wöchentlich/monatlich aktualisiert, um den aktuellen Projektstatus und die Priorisierung wiederzugeben. Dieser Service wird remote erbracht.
- d. Eine festgelegte Anzahl von Stunden pro Woche für die aktive strategische Beratung und Anleitung des Kunden zur Unterstützung kurz- und langfristiger Geschäftsziele und sonstiger Ziele sowie wöchentliche Statusbesprechungen zur Unterstützung von Roadmap-Initiativen. Die Stunden werden wie folgt zugeordnet:
 1. IBM Account Director Marketing Annual Services: 6 Stunden
 2. IBM Account Director Marketing Six Month Services: 6 Stunden
 3. IBM Account Director Marketing Consulting Services: 6 Stunden
 4. IBM Account Director Marketing Light Annual Services: 3 Stunden

Diese Stunden werden auf wöchentlicher Basis bereitgestellt und können nicht in die Folgewoche übernommen werden.

- e. Monatliche Erstellung von Berichten, basierend auf für den Kunden relevanten Leistungskennzahlen (KPIs) und Produkten, die der Kunde nutzt (und auf die der Consultant Zugriff hat). Der Consultant wird bis zu fünf (5) KPIs anhand von maximal fünf (5) Berichten pro Monat verfolgen. Die Berichte werden einmal monatlich bereitgestellt. Das Datum wird vom Kunden festgelegt. Dieser Service wird remote erbracht.
- f. Vierteljährliche strategische Besprechung. Dabei geht es um eine Einschätzung der Branche des Kunden, seiner Marktchancen und wichtiger geschäftsrelevanter Einflussfaktoren, wobei der Schwerpunkt auf der Account-Planung und -Strategie liegt. Das Ziel besteht darin, Chancen zu priorisieren, die den größten Einfluss auf den Erfolg des Kunden haben, und einen Arbeitsplan für das kommende Quartal festzulegen. In Verbindung mit der vierteljährlichen strategischen Besprechung wird die Leistung des Kunden im letzten Quartal geprüft, sowohl im Vergleich zu den Zielen der vorangehenden Quartale als auch im Vergleich zu wichtigen KPIs, wobei interne und externe Faktoren und Einflüsse berücksichtigt werden.
- g. Diese vierteljährlichen strategischen Besprechungen finden vor Ort statt, mit Ausnahme von IBM Account Director Marketing Light Annual Services, IBM Account Director Marketing Six Month Services und IBM Account Director Marketing Consulting Services.

Die Account Director Marketing Services sind für Kunden verfügbar, die über eine Subscription für die folgenden IBM Cloud-Service-Angebote verfügen:

- 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

Reisekosten für Vor-Ort-Leistungen, die bei den IBM Account Director Marketing Services enthalten sind, sind nicht eingeschlossen und werden gemäß einer Leistungsbeschreibung gesondert in Rechnung gestellt.

1.1 Services

Folgende Services stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM Account Director Marketing Annual Services

Im Rahmen der IBM Account Director Annual Services werden die Services, die oben unter den IBM Account Director Marketing Services beschrieben werden, als Kundenprojekt mit einer Laufzeit von einem (1) Jahr erbracht.

1.1.2 IBM Account Director Marketing Light Annual Services

Im Rahmen der IBM Account Director Marketing Light Annual Services werden die Services, die oben unter den IBM Account Director Marketing Services beschrieben werden, als Kundenprojekt mit einer Laufzeit von einem (1) Jahr erbracht.

1.1.3 IBM Account Director Marketing Six Month Services

Im Rahmen der IBM Account Director Marketing Six Month Services werden die Services, die oben unter den IBM Account Director Marketing Services beschrieben werden, als einzelnes Kundenprojekt mit einer Laufzeit von sechs (6) Monaten erbracht. Dieser Service wird remote erbracht und endet nach sechs (6) Monaten.

1.1.4 IBM Account Director Marketing Consulting Services

Die IBM Account Director Marketing Consulting Services bieten die speziellen Beratungsleistungen, die Bestandteil der IBM Account Director Marketing Services sind, in einer festgelegten Anzahl von Stunden an. Dieser Service umfasst 100 Servicestunden. Er wird remote erbracht und endet nach 90 Tagen.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die Datenblätter finden Anwendung und haben Vorrang gegenüber dieser Vereinbarung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

Die Datenblätter unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Informationen bezüglich Datenschutz für die Acceleration Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die Datenblätter sind ggf. nur in englischer Sprache und nicht in der Landessprache verfügbar. Trotz lokaler Gesetze oder Gepflogenheiten bestätigen die Vertragsparteien, dass sie Englisch verstehen und diese Sprache für den Erwerb und die Nutzung der Cloud-Services geeignet ist. Für die Zwecke der Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung dienen diese Datenblätter als Anlagen zu den EB-AV.

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

3. Service-Levels und technische Unterstützung

Für diese Servicebeschreibung sind kein Service-Level-Agreement und keine technische Unterstützung verfügbar.

4. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

4.1 Gebührenmetriken

Der Acceleration Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit dem Cloud-Service.

4.2 Gebühren für Remote Services

Ein Remote Service endet 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob er in Anspruch genommen wurde.

5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

5.1 Materialien

Die bei der Bereitstellung dieser Angebote von IBM erstellten und dem Kunden zur Verfügung gestellten Materialien (mit Ausnahme von bereits bestehenden Werken, auf denen diese Materialien ggf. basieren) sind Auftragsarbeiten, soweit gesetzlich zulässig, und gehören dem Kunden. Der Kunde erteilt IBM eine unwiderrufliche, zeitlich unbegrenzte, nicht ausschließliche, weltweite, abgegoltene Lizenz, diese Materialien zu verwenden, auszuführen, zu reproduzieren, anzuzeigen, vorzuführen, Unterlizenzen dafür zu vergeben, weiterzugeben und davon abgeleitete Werke zu erstellen.

5.2 Vor-Ort-Services

Wenn der Service in einer IBM Einrichtung erbracht wird, erklärt der Kunde sich damit einverstanden und bestätigt, dass IBM für die Erbringung des Service globale Ressourcen (Personal mit befristeter Aufenthaltsgenehmigung vor Ort als auch Personal an Standorten weltweit) einsetzen kann. Jeder für Vor-Ort-Services geleistete Tag umfasst bis zu acht (8) Arbeitsstunden. Die Vor-Ort-Services werden am Standort des Kunden in den USA durchgeführt.

Wird der Service am Standort des Kunden erbracht, hängt die Erbringung der Leistungen durch IBM von der Wahrnehmung und Erfüllung der nachstehend aufgeführten Verpflichtungen des Kunden ab. Der Kunde wird diese Verpflichtungen erfüllen, ohne dass IBM hieraus Kosten entstehen. Jegliche Verzögerungen bei der Erfüllung dieser Verpflichtungen können sich nachteilig auf die Ausführung der Account Direction Services durch IBM auswirken. Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

- a. sofern die Besprechungen nicht in einer IBM Einrichtung stattfinden, IBM die Adresse und Einzelheiten zu den Räumlichkeiten am Besprechungsort mitteilen.
- b. bei Bedarf sicheren Zugang, geeignete Büroräume, Verbrauchsmaterial, Möbel, eine Hochgeschwindigkeitsverbindung zum Internet und weitere Einrichtungen für die IBM Mitarbeiter während ihrer Tätigkeit am Standort des Kunden bereitstellen.
- c. insofern die Besprechungen nicht in einer IBM Einrichtung stattfinden, für die sichere Verwahrung der gesamten in IBM Besitz befindlichen Hardware und Software sorgen, solange sich diese am Kundenstandort befindet, und sicherstellen, dass alle Räume jederzeit verschlossen gehalten werden.

5.3 Verantwortlichkeiten des Kunden – Ansprechpartner für geschäftsrelevante Fragen

Der Kunde wird einen Ansprechpartner für geschäftsrelevante Fragen benennen, der in Bezug auf dieses Kundenprojekt mit IBM kommuniziert und im Auftrag des Kunden handelt.

Zu den Verantwortlichkeiten des Ansprechpartners für geschäftsrelevante Fragen gehören:

- a. Beschaffung und Bereitstellung von Informationen, Daten und Entscheidungen innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Anforderung durch IBM, es sei denn, der Kunde und IBM vereinbaren schriftlich eine andere Bereitstellungszeit
- b. Prüfung der Anforderungen des Kunden in Bezug auf Rechnungen oder die Abrechnung mit dem IBM Account Director. Anforderungen, die vom IBM Standardrechnungsformat oder von den IBM Standardabrechnungsverfahren abweichen, können sich auf den Preis auswirken.

5.4 Weitere Verantwortlichkeiten

Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

- a. alle Genehmigungen einholen und Zugriffsmöglichkeiten bereitstellen, die IBM benötigt, um auf Ressourcen und Systeme des Kunden zuzugreifen und sie zu verwenden, soweit zur Erbringung der Account Direction Services durch IBM erforderlich;
- b. geeignete Mitarbeiter, Informationen und Materialien zur Verfügung stellen, die IBM benötigt. IBM haftet nicht für etwaige Schäden oder Verzögerungen, die auf falsche, unvollständige oder anderweitig fehlerhafte Informationen und Materialien zurückzuführen sind, die vom Kunden oder im Auftrag des Kunden bereitgestellt werden;
- c. die Verantwortung für Vereinbarungen mit Dritten, deren Arbeit sich auf die Erbringung der Account Direction Services durch IBM auswirken kann, und für die Koordination dieser Dritten sowie ihren Einsatz und ihre Arbeit übernehmen. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für jegliche Hardware, Software oder Kommunikationseinrichtungen Dritter, die in Verbindung mit Account Direction verwendet werden;
- d. Übernahme der Verantwortung für den Inhalt von Datenbanken, die Auswahl und Implementierung von Steuerungen für den Zugriff auf diese Datenbanken und deren Verwendung sowie die Sicherung/Wiederherstellung und die Sicherheit der gespeicherten Daten. Dazu zählen auch erforderliche Verfahren zum Schutz der Integrität und Sicherheit der im Laufe der Account Direction Services verwendeten Software und Daten vor unbefugtem Zugriff;
- e. IBM und den IBM Mitarbeitern geeignete Arbeitsplätze sowie weitere Räumlichkeiten und Einrichtungen bereitstellen, die IBM zur Erbringung der Account Direction Services benötigt;
- f. an der Erstellung einer Agenda für das Vor-Ort-Kundenprojekt mitwirken und einer endgültigen Agenda vor Beginn von Tag 1 zustimmen; und
- g. inhalts- und programmbezogene Materialien zur Prüfung bereitstellen, soweit notwendig.

5.5 Annahmen

Für diese Servicebeschreibung wurden bestimmte Annahmen berücksichtigt, darunter folgende:

- a. Sämtliche in dieser Servicebeschreibung definierten Account Direction Services werden für oder im Zusammenhang mit IBM Software erbracht. Eine Beratung zu den Features, der Funktionalität und/oder der Konfiguration anderer Produkte gehört nicht zu diesen Leistungen.
- b. Die Standardgeschäftszeiten sind Wochentage von 8:30 Uhr bis 17:30 Uhr in der Zeitzone, in der sich die IBM Ressourcen befinden, von IBM eingehaltene gesetzliche Feiertage ausgenommen.

5.6 Zu liefernde Materialien

IBM stellt Beratungsleistungen gemäß dieser Servicebeschreibung bereit. Der Kunde erhält den gesetzlichen Vorschriften entsprechend das Urheberrecht an urheberrechtlich geschützten Werken, die IBM im Rahmen dieser Servicebeschreibung für den Kunden entwickelt („Projektmaterialien“). Projektmaterialien umfassen weder urheberrechtlich geschützte Werke, die dem Kunden zwar unter der Servicebeschreibung bereitgestellt, aber nicht für ihn erstellt werden, noch Änderungen oder Erweiterungen dieser Werke im Rahmen der Servicebeschreibung („Bestehende Werke“). Für einige bestehende Werke gelten eigenständige Lizenzvereinbarungen („Bestehende lizenzierte Werke“). IBM gewährt dem Kunden ein unwiderrufliches (vorbehaltlich der Zahlungsverpflichtungen des Kunden), nicht ausschließliches, weltweit gültiges Recht, bestehende Werke, bei denen es sich nicht um bestehende lizenzierte Werke handelt, zu nutzen, auszuführen, zu vervielfältigen, anzuzeigen und vorzuführen sowie abgeleitete Werke davon zu erstellen. IBM behält das unwiderrufliche, nicht ausschließliche, weltweite, abgoltene Recht, Projektmaterialien zu nutzen, auszuführen, zu reproduzieren, anzuzeigen, vorzuführen, in Unterlizenz zu vergeben oder zu verteilen und abgeleitete Werke davon zu erstellen, vorausgesetzt, IBM schützt alle kundeneigenen Informationen, die möglicherweise in den Projektmaterialien enthalten sind, vor einer Offenlegung.