

### IBM Watson Marketing Professional Services

Μετά την αποδοχή της παραγγελίας του Πελάτη, η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών θα διέπει τις Υπηρεσίες Επιτάχυνσης που υποστηρίζουν την Υπηρεσία Cloud του Πελάτη. Στα αντίστοιχα έγγραφα παραγγελίας παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία του Πελάτη.

#### 1. Υπηρεσία Επιτάχυνσης

Το IBM Account Director Annual Services παρέχει εξειδικευμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες που είναι επικεντρωμένες στο πρόγραμμα μάρκετινγκ του Πελάτη, τη λειτουργική του αποδοτικότητα και την εκ μέρους του υιοθέτηση και χρήση του προϊόντος. Επιτρέπει στην IBM να ενεργεί ως στρατηγικός συνεργάτης που παρέχει συμβουλές και προτάσεις στον Πελάτη και περιλαμβάνει τα εξής:

- α. Μια εναρκτήρια σύσκεψη κατά την έναρξη του έργου, η οποία θα αποτελεί μια συνεδρία ενεργού διερεύνησης που θα επιτρέπει στην IBM να εξοικειωθεί με το επιχειρηματικό μοντέλο του Πελάτη και να επισημάνει ευκαιρίες για τη βελτίωση της απόδοσης της επιχείρησης του Πελάτη στην αγορά συμβάλλοντας στην κατάρτιση ενός στρατηγικού οδηγού χάρτη.
- β. Η εναρκτήρια σύσκεψη θα διεξαχθεί στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, εκτός αν πρόκειται για τις ακόλουθες υπηρεσίες: IBM Account Director Marketing Six Month Services και IBM Account Director Marketing Consulting Services.
- γ. Έναν Στρατηγικό Χάρτη Πορείας (Strategic Roadmap) στον οποίο προσδιορίζονται κατάλληλες δράσεις για την υποστήριξη των στρατηγικών αναγκών και ευκαιριών της επιχείρησης του Πελάτη. Τα έργα ιεραρχούνται σύμφωνα με τον Στρατηγικό Χάρτη Πορείας και προγραμματίζονται σε τριμηνιαία βάση, λαμβάνοντας υπόψη τυχόν ευκαιρίες άμεσης απόδοσης, τις γενικές επιχειρηματικές επιπτώσεις, τις εξαρτήσεις και προϋποθέσεις, τον προϋπολογισμό και τη διάρκεια του κάθε έργου. Ο Χάρτης Πορείας θα ενημερώνεται σε εβδομαδιαία/μηνιαία βάση ώστε να αντανακλά την τρέχουσα κατάσταση και την ιεράρχηση των έργων. Πρόκειται για μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία.
- δ. Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και στρατηγικής καθοδήγησης στον Πελάτη για έναν καθορισμένο αριθμό ωρών την εβδομάδα στο πλαίσιο της υποστήριξης βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων επιδιώξεων και επιχειρηματικών στόχων και διεξαγωγή εβδομαδιαίων συσκέψεων εξέτασης της κατάστασης για την υποστήριξη πρωτοβουλιών σύμφωνα με τον χάρτη πορείας. Οι ώρες κατανέμονται ως εξής:
  1. IBM Account Director Marketing Annual Services: 6 Ώρες
  2. IBM Account Director Marketing Six Month Services: 6 Ώρες
  3. IBM Account Director Marketing Consulting Services: 6 Ώρες
  4. IBM Account Director Marketing Light Annual Services: 3 Ώρες

Οι ώρες αυτές καθίστανται διαθέσιμες σε εβδομαδιαία βάση και δεν μπορούν να μεταφερθούν από τη μία εβδομάδα στην άλλη.

- α. Παροχή μηνιαίων αναφορών βάσει σχετικών δεικτών KPI στον Πελάτη και για τα προϊόντα που χρησιμοποιεί ο Πελάτης (και στα οποία έχει πρόσβαση ο σύμβουλος της IBM). Ο σύμβουλος θα παρακολουθεί έως πέντε (5) δείκτες KPI μέσω πέντε (5) το πολύ αναφορών ανά μήνα. Οι αναφορές θα παραδίδονται μία φορά το μήνα σε ημερομηνία που θα καθοριστεί από τον Πελάτη. Πρόκειται για μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία.
- β. Τριμηνιαία σύσκεψη στρατηγικής για την αποτίμηση της κατάστασης του επιχειρηματικού κλάδου του Πελάτη, των ευκαιριών της αγοράς και των βασικών επιχειρηματικών παραγόντων. Οι συσκέψεις αυτές θα είναι εστιασμένες στο σχεδιασμό και στη στρατηγική για την ιεράρχηση των ευκαιριών που αναμένεται να έχουν την πιο ισχυρή επίδραση στην επιτυχία του Πελάτη, καθώς και στην κατάρτιση ενός σχεδίου δράσης για το ερχόμενο τρίμηνο. Σε συνάρτηση με τη τριμηνιαία σύσκεψη στρατηγικής, θα εξετάζεται η απόδοση του Πελάτη κατά τη διάρκεια του προηγούμενου τριμήνου σε σύγκριση με τους στόχους για το προηγούμενο τρίμηνο και κάποιους βασικούς δείκτες KPI, λαμβάνοντας υπόψη εσωτερικούς και εξωτερικούς παράγοντες και επιρροές.
- γ. Οι τριμηνιαίες συσκέψεις στρατηγικής θα διεξάγονται στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, εκτός αν πρόκειται για τις ακόλουθες υπηρεσίες: IBM Account Director Marketing Light Annual Services, IBM

Account Director Marketing Six Month Services και IBM Account Director Marketing Consulting Services.

Η υπηρεσία Account Director Marketing Services είναι διαθέσιμη σε Πελάτες που έχουν προμηθευτεί συνδρομή για τις ακόλουθες προσφορές Υπηρεσιών Cloud της IBM:

- α. IBM Watson Campaign Automation
- β. IBM Watson Customer Experience Analytics
- γ. IBM Watson Marketing Insights
- δ. IBM Tealeaf on Cloud
- ε. IBM Digital Analytics
- στ. IBM Digital Experience on Cloud
- ζ. IBM Campaign Managed Hosted

Δεν περιλαμβάνονται τα έξοδα ταξιδιού προς από τις εγκαταστάσεις του Πελάτη που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο της υπηρεσίας IBM Account Director Marketing Services, τα οποία θα τιμολογούνται χωριστά μέσω μιας Περιγραφής Έργου (SOW).

## 1.1 Υπηρεσίες

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες υπηρεσίες.

### 1.1.1 IBM Account Director Marketing Annual Services

Η υπηρεσία IBM Account Director Marketing Annual Services παρέχει τις υπηρεσίες που περιγράφονται ανωτέρω για την υπηρεσία IBM Account Director Marketing Services στο πλαίσιο μιας δέσμευσης ενός (1) έτους.

### 1.1.2 IBM Account Director Marketing Light Annual Services

Η υπηρεσία IBM Account Director Marketing Light Annual Services παρέχει τις υπηρεσίες που περιγράφονται ανωτέρω για την υπηρεσία IBM Account Director Marketing Services στο πλαίσιο μιας δέσμευσης ενός (1) έτους.

### 1.1.3 IBM Account Director Marketing Six Month Services

Η υπηρεσία IBM Account Director Marketing Six Month Services παρέχει τις υπηρεσίες που περιγράφονται ανωτέρω για την υπηρεσία IBM Account Director Marketing Services στο πλαίσιο μιας δέσμευσης έξι (6) μηνών. Πρόκειται για μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία που λήγει στο τέλος της εξάμηνης περιόδου.

### 1.1.4 IBM Account Director Marketing Consulting Services

Το IBM Account Director Marketing Consulting Services παρέχει τις εξειδικευμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες που διατίθενται από το IBM Account Director Marketing Services στο πλαίσιο ενός καθορισμένου αριθμού ωρών. Πρόκειται για μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία διάρκειας 100 ωρών που λήγει μετά την παρέλευση 90 ημερών.

## 2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Η Πρόσθετη Πράξη της IBM για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - DPA) που διατίθεται στη διεύθυνση <http://ibm.com/dpa> και το (τα) αντίστοιχο(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων διέπουν τη Σύμβαση και υπερισχύουν της Σύμβασης, εάν και στο βαθμό που ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο.

Στο (στα) Φύλλο(-α) Δεδομένων που αντιστοιχούν στις παρακάτω διασυνδέσεις παρέχονται πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με την προστασία δεδομένων για τις Υπηρεσίες Επιτάχυνσης και τις επιλογές τους αναφορικά με τα είδη Περιεχομένου των οποίων μπορεί να γίνεται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Τα Φύλλα Δεδομένων ενδέχεται να διατίθενται μόνο στην Αγγλική γλώσσα και να μην είναι διαθέσιμα στην τοπική γλώσσα του Πελάτη. Παρά τις όποιες πρακτικές απορρέουν από τοπικούς νόμους ή έθιμα, τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι κατανοούν την Αγγλική γλώσσα και ότι είναι κατάλληλη γλώσσα σε ό,τι αφορά την απόκτηση και χρήση των Υπηρεσιών Cloud. Για το σκοπό της

Πρόσθετης Πράξης DPA, το (τα) εν λόγω Φύλλο(-α) Δεδομένων θα λειτουργεί(-ούν) επίσης ως Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)).

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

### 3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

Δεν παρέχεται Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών ή Τεχνική Υποστήριξη για τις υπηρεσίες που περιγράφονται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών.

### 4. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

#### 4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Η Υπηρεσία Επιτάχυνσης καθίσταται διαθέσιμη βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- Δέσμευση (Engagement) είναι μια επαγγελματική ή εκπαιδευτική υπηρεσία που σχετίζεται με τις Υπηρεσίες Cloud.

#### 4.2 Χρέώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία θα λήξει 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της, ανεξάρτητα από το εάν η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία έχει χρησιμοποιηθεί.

### 5. Πρόσθετοι Όροι

Για τις Συμβάσεις Υπηρεσιών Cloud (ή ισοδύναμες βασικές συμβάσεις cloud) που συνάφθηκαν πριν την 1η Ιανουαρίου 2019, ισχύουν οι όροι που αναφέρονται στον ιστότοπο <https://www.ibm.com/acs>.

#### 5.1 Υλικά

Τα Υλικά τα οποία δημιουργούνται από την IBM κατά την παροχή αυτών των υπηρεσιών και παραδίδονται στον Πελάτη (με την εξαίρεση οποιωνδήποτε προϋπαρχόντων έργων στα οποία μπορεί να βασίζονται τα υλικά αυτά) είναι έργα διαθέσιμα προς χρήση επ' αμοιβή (works made for hire), στο βαθμό που επιτρέπεται από το εφαρμοστέο δίκαιο, και βρίσκονται στην κυριότητα του Πελάτη. Ο Πελάτης εκχωρεί στην IBM μια ανέκκλητη, διαρκή, μη αποκλειστική, παγκόσμιας ισχύος, εξοφληθείσα άδεια χρήσης, εκτέλεσης, αναπαραγωγής, εμφάνισης σε οθόνη, λειτουργίας, παραχώρησης υποαδειών χρήσης, διανομής και δημιουργίας παράγωγων έργων που βασίζονται στα εν λόγω υλικά.

#### 5.2 Επί Τόπου Υπηρεσίες

Εάν η Υπηρεσία παρέχεται σε τοποθεσία της IBM, ο Πελάτης κατανοεί και αποδέχεται ότι η IBM επιτρέπεται να χρησιμοποιεί διεθνείς ανθρώπινους πόρους (μη μόνιμους κατοίκους που χρησιμοποιούνται τοπικά και προσωπικό σε διάφορες τοποθεσίες ανά τον κόσμο) για την παράδοση της Υπηρεσίας. Κάθε ημέρα στις εγκαταστάσεις του Πελάτη θα αποτελείται από 8 το πολύ ώρες εργασίας και οι εν λόγω εργασίες θα διεξάγονται σε τοποθεσία του Πελάτη στις Ηνωμένες Πολιτείες.

Εάν η Υπηρεσία παρέχεται σε τοποθεσία του Πελάτη, η παροχή της Υπηρεσίας από την IBM εξαρτάται από τη διαχείριση και την εκπλήρωση από τον Πελάτη των υποχρεώσεών του, χωρίς χρέωση προς την IBM. Οποιαδήποτε καθυστέρηση στην εκπλήρωση των εν λόγω υποχρεώσεων από τον Πελάτη μπορεί να έχει επιπτώσεις στην ικανότητα της IBM να ολοκληρώσει την παροχή των υπηρεσιών Καθοδήγησης Λογαριασμού (Account Direction). Ο Πελάτης:

- Εκτός εάν παρέχεται από την IBM, θα παράσχει στην IBM αναλυτικά στοιχεία για τη διεύθυνση και το χώρο της τοποθεσίας διεξαγωγής της σύσκεψης,
- Εάν απαιτείται, θα παρέχει ασφαλή πρόσβαση, κατάλληλο χώρο γραφείου, αναλώσιμα, έπιπλα, σύνδεση υψηλής ταχύτητας με το Internet και άλλες διευκολύνσεις γραφείου για το προσωπικό της IBM κατά τη διάρκεια της εργασίας του στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, και
- Εκτός εάν οι εγκαταστάσεις παρέχονται από την IBM, θα είναι υπεύθυνος για την ασφαλή φύλαξη όλου του υλικού εξοπλισμού και του λογισμικού που αποτελεί ιδιοκτησία της IBM ενόσω ο εν λόγω εξοπλισμός βρίσκεται στις εγκαταστάσεις του Πελάτη και πρέπει να εξασφαλίζει ότι οι αίθουσες είναι συνεχώς κλειδωμένες.

### 5.3 Υποχρεώσεις του Πελάτη - Επιχειρηματικός Εκπρόσωπος

Ο Πελάτης θα ορίσει έναν Επιχειρηματικό Εκπρόσωπο (Business Lead) ο οποίος θα επικοινωνεί με την IBM και θα ενεργεί για λογαριασμό του Πελάτη αναφορικά με αυτές τις υπηρεσίες.

Στις υποχρεώσεις του Επιχειρηματικού Εκπροσώπου θα περιλαμβάνονται οι εξής:

- α. Εξασφάλιση και παροχή πληροφοριών, δεδομένων και αποφάσεων εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την υποβολή σχετικού αιτήματος της IBM, εκτός εάν ο Πελάτης και η IBM συμφωνήσουν εγγράφως σε διαφορετικό χρόνο απόκρισης, και
- β. Εξέταση, σε συνεργασία με τον IBM Account Director, των απαιτήσεων τιμολόγησης ή χρέωσης του Πελάτη. Σε περίπτωση που οι εν λόγω απαιτήσεις αποκλίνουν από την τυποποιημένη μορφή τιμολογίων και τις καθιερωμένες διαδικασίες τιμολόγησης της IBM ενδέχεται να υπάρχουν επιπτώσεις στην τιμή.

### 5.4 Άλλες Υποχρεώσεις

Ο Πελάτης:

- α. Θα εξασφαλίζει τις απαιτούμενες εγκρίσεις και θα καθιστά δυνατή την πρόσβαση και χρήση των πόρων και συστημάτων του Πελάτη από την IBM στο βαθμό που είναι απαραίτητο για την παροχή των υπηρεσιών Καθοδήγησης Λογαριασμού (Account Direction).
- β. Θα καθιστά διαθέσιμα τα στελέχη, τις πληροφορίες και τα υλικά που απαιτούνται ευλόγως από την IBM. Η IBM δεν θα φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε ζημία ή καθυστέρηση που οφείλεται στην παροχή ελλιπών ή κατά άλλο τρόπο ελαττωματικών πληροφοριών και υλικών από τον Πελάτη ή για λογαριασμό του Πελάτη.
- γ. Θα είναι υπεύθυνος για τη σύναψη συμφωνιών με τρίτους, τη διαχείριση των σχέσεων με τρίτους και τη συνεισφορά και τις εργασίες τρίτων οι οποίες ενδέχεται να έχουν επιπτώσεις στις δυνατότητες της IBM να παρέχει τις υπηρεσίες Καθοδήγησης Λογαριασμού. Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για οποιοδήποτε υλικό εξοπλισμό, λογισμικό ή τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό τρίτων που χρησιμοποιείται σε συνάρτηση με τις υπηρεσίες Καθοδήγησης Λογαριασμού,
- δ. Θα είναι υπεύθυνος για το περιεχόμενο οποιασδήποτε βάσης δεδομένων, την επιλογή και υλοποίηση ελέγχων σε ό,τι αφορά την πρόσβαση και χρήση, την εφεδρική αποθήκευση (backup) και αποκατάσταση και την ασφάλεια των αποθηκευμένων δεδομένων. Θα είναι επίσης υπεύθυνος για οποιεσδήποτε διαδικασίες είναι αναγκαίες για τη διαφύλαξη της ακεραιότητας και της ασφάλειας του λογισμικού και των δεδομένων που χρησιμοποιούνται κατά την παροχή των υπηρεσιών Καθοδήγησης Λογαριασμού από τυχόν μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.
- ε. Θα παρέχει στην IBM και το προσωπικό της κατάλληλο χώρο γραφείου και άλλες διευκολύνσεις και εξυπηρετήσεις που τυχόν απαιτεί εύλογα η IBM για την παροχή των υπηρεσιών Καθοδήγησης Λογαριασμού.
- στ. Θα συμμετάσχει στη δημιουργία ενός προγράμματος δραστηριοτήτων για τις επί τόπου παρέχόμενες υπηρεσίες και θα συμφωνήσει στο τελικό πρόγραμμα δραστηριοτήτων πριν την έναρξη της 1ης ημέρας, και
- ζ. Θα παρέχει περιεχόμενο και υλικά προγραμμάτων για εξέταση, ανάλογα με τις απαιτήσεις.

### 5.5 Προϋποθέσεις

Η παραγωγή της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών βασίζεται σε κάποιες προϋποθέσεις, στις οποίες περιλαμβάνονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, οι εξής:

- α. Όλες οι υπηρεσίες Καθοδήγησης Λογαριασμού που ορίζονται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών θα παρέχονται σε Λογισμικό IBM ή σε συνάρτηση με Λογισμικό IBM. Οι Account Directors δεν θα είναι υπεύθυνοι για την παροχή καθοδήγησης για λειτουργίες, δυνατότητες ή/και παραμετροποιήσεις άλλων προϊόντων.
- β. Ως κανονικό εργάσιμο ωράριο ορίζονται οι εργάσιμες ημέρες από 8:30 π.μ. έως 5:30 μ.μ. στη ζώνη ώρας όπου διαμένουν τα στελέχη της IBM, εκτός αργιών που περιλαμβάνονται στο πρόγραμμα εταιρικών αργιών της IBM.

### 5.6 Παραδοτέα

Η IBM παρέχει τις συμβουλευτικές υπηρεσίες που περιγράφονται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών. Ο Πελάτης θα έχει τα πνευματικά δικαιώματα επί των προϊόντων διάνοιας που αναπτύσσονται από την

IBM για τον Πελάτη βάσει της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών (Υλικά Έργου). Από τα Υλικά Έργου εξαιρούνται τα προϊόντα διάνοιας (works of authorship) που παραδίδονται στον Πελάτη άλλα δεν δημιουργούνται βάσει της Περιγραφής Υπηρεσιών, και οποιεσδήποτε τροποποιήσεις ή βελτιώσεις τέτοιων προϊόντων που γίνονται βάσει της Περιγραφής Υπηρεσιών (Υφιστάμενα Προϊόντα Διάνοιας). Ορισμένα Υφιστάμενα Προϊόντα Διάνοιας υπόκεινται σε μια χωριστή σύμβαση άδειας χρήσης (Υφιστάμενα Παραχωρηθέντα με Άδεια Χρήσης Προϊόντα Διάνοιας). Η IBM χορηγεί στον Πελάτη μια ανέκκλητη (με την επιφύλαξη της τήρησης των υποχρεώσεων πληρωμής του Πελάτη), μη αποκλειστική, παγκόσμιας ισχύος άδεια χρήσης, εκτέλεσης, αναπαραγωγής, εμφάνισης σε οθόνη, λειτουργίας και δημιουργίας παράγωγων έργων Υφιστάμενων Προϊόντων Διάνοιας που δεν είναι Υφιστάμενα Παραχωρηθέντα με Άδεια Χρήσης Προϊόντα Διάνοιας. Η IBM διατηρεί μια ανέκκλητη, μη αποκλειστική, παγκόσμιας ισχύος, εξοφληθείσα άδεια χρήσης, εκτέλεσης, αναπαραγωγής, εμφάνισης σε οθόνη, λειτουργίας, παραχώρησης υποαδειών χρήσης, διανομής και δημιουργίας παράγωγων έργων Υλικών Έργου, με την επιφύλαξη της προστασίας από την IBM πληροφοριών ιδιοκτησιακού χαρακτήρα του Πελάτη από ενδεχόμενη αποκάλυψη, σε περίπτωση που τέτοιες πληροφορίες περιέχονται στα Υλικά Έργου.

**Σημαντικό:** Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.