

Descripción del Servicio

IBM Watson Marketing Professional Services

Tras la aceptación del pedido del Cliente, esta Descripción del Servicio se aplica a los Servicios de Aceleración para dar soporte al Servicio de Cloud del Cliente. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicios de Aceleración

IBM Account Director Annual Services proporciona servicios de consultoría especializados enfocados en el programa de marketing, las eficacias operativas y la adopción y uso de productos del Cliente. Permite a IBM servir como socio estratégico que ofrece recomendaciones al Cliente; incluye lo siguiente:

- a. Una reunión de inicio de proyecto al comienzo del compromiso para realizar una sesión de descubrimiento activa que permita a IBM aprender más sobre el modelo de negocio del Cliente y exponer una serie de oportunidades para mejorar el rendimiento de mercado que ayuden a dirigir la hoja de ruta estratégica.
- b. La reunión de inicio de proyecto se realizará in situ, excepto para las ofertas siguientes: IBM Account Director Marketing Six Month Services e IBM Account Director Marketing Consulting Services.
- c. Una Hoja de Ruta Estratégica que identifica compromisos oportunos que dan soporte a las necesidades estratégicas y las oportunidades tácticas del Cliente. Los proyectos se priorizan a través de la Hoja de Ruta Estratégica y se programan trimestralmente, teniendo en cuenta las oportunidades de beneficio rápido, el impacto global en el negocio, las dependencias y los requisitos previos, el presupuesto y la duración del proyecto. La Hoja de Ruta se actualizará semanalmente/mensualmente para reflejar el estado actual del proyecto y la priorización. Se trata de un servicio prestado de forma remota.
- d. Un conjunto de horas semanales de dirección y consulta estratégica activa para el Cliente para dar soporte a objetivos a corto y largo plazo y objetivos del negocio, así como reuniones semanales de estado, como soporte a las iniciativas de hoja de ruta. Las horas se asignan del modo siguiente:
 1. IBM Account Director Marketing Annual Services: 6 horas
 2. IBM Account Director Marketing Six Month Services: 6 horas
 3. IBM Account Director Marketing Consulting Services: 6 horas
 4. IBM Account Director Marketing Light Annual Services: 3 horas

Estas horas se ponen a disposición semanalmente y no se pueden transferir.

- e. Informes mensuales basados en los KPI relevantes para el Cliente y los productos que el Cliente está usando (y a los cuales el consultor tiene acceso). El consultor realizará el seguimiento de un máximo de cinco (5) KPI a través de un máximo de cinco (5) informes mensuales. Los informes se entregarán una vez al mes, en una fecha que determinará el Cliente. Se trata de un servicio prestado de forma remota.
- f. Reuniones trimestrales estratégicas para evaluar el sector del Cliente, las oportunidades de mercado y los motores clave del negocio, con un enfoque en la estrategia y planificación de cuentas, de cara a priorizar las oportunidades que tendrán un mayor impacto en el éxito del Cliente y establecer un plan de trabajo para el próximo trimestre. Junto con la reunión trimestral estratégica, evaluar el rendimiento del Cliente en el trimestre anterior, en comparación con el rendimiento y los objetivos del trimestre anterior y en relación con los KPIs, teniendo en cuenta factores e influencias internos y externos.
- g. Las revisiones estratégicas trimestrales se realizarán in situ, excepto para las ofertas siguientes: IBM Account Director Marketing Light Annual Services, IBM Account Director Marketing Six Month Services e IBM Account Director Marketing Consulting Services.

Account Director Marketing Six Month Services está disponible para los Clientes que se suscriben a las siguientes ofertas de Servicio de Cloud de IBM:

- 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

Los gastos de viaje in situ incluidos con IBM Account Director Marketing Services no están incluidos y se facturarán por separado a través de la Especificación de Trabajo (SOW).

1.1 Servicios

El Cliente puede seleccionar entre los siguientes servicios disponibles.

1.1.1 IBM Account Director Marketing Annual Services

IBM Account Director Annual Services proporciona los servicios detallados anteriormente en IBM Account Director Marketing Services en un compromiso de un (1) año.

1.1.2 IBM Account Director Marketing Light Annual Services

IBM Account Director Marketing Light Annual Services proporciona los servicios detallados anteriormente en IBM Account Director Marketing Services en un compromiso de un (1) año.

1.1.3 IBM Account Director Marketing Six Month Services

IBM Account Director Marketing Six Month Services proporciona los servicios detallados anteriormente en IBM Account Director Marketing Services en un compromiso único de seis (6) meses. Este servicio es un Remotely Servicios Prestados Remotamente que expira al final de los seis (6) meses.

1.1.4 IBM Account Director Marketing Consulting Services

IBM Account Director Marketing Consulting Services proporciona los servicios de consultoría especializados disponibles con IBM Account Director Marketing Services en un número establecido de horas. Este servicio es un Servicio Prestado Remotamente que proporciona 100 horas de servicios y expira una vez transcurridos noventa (90) días.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos de IBM que se encuentra en <http://ibm.com/dpa> (DPA) y las Fichas de Datos se aplican y prevalecen sobre el Contrato, si y en la medida en que el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) se aplica a los datos personales incluidos en el Contenido.

Las Fichas de Datos de los enlaces siguientes proporcionan información de protección de datos adicional para los Servicios de Aceleración y sus opciones sobre el tipo de Contenido para ser tratado, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. Es posible que las Fichas de Datos estén disponibles solo en inglés y que no estén disponible en el idioma local. Sin perjuicio de la práctica que sea habitual, las partes acuerdan que entienden el inglés y que es un idioma adecuado con respecto a la adquisición y el uso de los Servicios de Cloud. Para la finalidad del DPA, las Fichas de Datos también servirán como Suplemento del DPA.

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

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

No hay ningún Acuerdo de Nivel de Servicio o Soporte Técnico disponible para esta Descripción del Servicio.

4. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

4.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Aceleración está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- Un Compromiso es un servicio profesional o de formación relacionado con los Servicios de Cloud.

4.2 Cargos de Servicios Remotos

Un servicio remoto vencerá transcurridos 90 días a partir de la fecha de compra, independientemente de si se ha utilizado el servicio remoto.

5. Términos adicionales

Para los Acuerdos de Servicio de Cloud (o acuerdos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Materiales

Los materiales creados por IBM en la realización de estas ofertas y entregados al Cliente (excluidos los trabajos existentes en los que se puedan basar estos materiales) son trabajos creados para contratación, en la medida en que lo permita la legislación aplicable, y son propiedad del Cliente. El Cliente concede a IBM una licencia irrevocable, permanente, no exclusiva, internacional y pagada en su totalidad para utilizar, ejecutar, reproducir, visualizar, realizar, sublicenciar, distribuir y preparar trabajos derivados basados en estos materiales.

5.2 Servicios In Situ

Si el Servicio se realiza en una instalación de IBM, el Cliente entiende y acepta que IBM tiene permiso para utilizar los recursos globales (residentes no permanentes utilizados localmente y personal de instalaciones de otras partes del mundo) para la prestación del Servicio. Cada día de trabajo in situ aplicable consistirá en un máximo de ocho (8) horas laborables y se llevará a cabo en la ubicación del Cliente, dentro de los Estados Unidos.

Si el Servicio se realiza en la ubicación del Cliente, el rendimiento de IBM depende de la gestión y del cumplimiento de las responsabilidades del Cliente tal y como se especifica a continuación, sin ningún coste adicional para IBM. Cualquier demora en la ejecución de estas responsabilidades puede condicionar la capacidad de IBM para prestar la Dirección de Cuentas. El Cliente deberá:

- a. salvo que lo proporcione IBM, proporcionar a IBM la dirección y los detalles de la ubicación de la reunión;
- b. si es aplicable, proporcionar acceso seguro, un espacio de trabajo adecuado, mobiliario, conexión de alta velocidad a Internet, y otros recursos para el personal de IBM mientras éste trabaje en la ubicación del Cliente; y
- c. salvo que las instalaciones sean proporcionadas por IBM, responsabilizarse del almacenamiento seguro de todo el hardware y software propiedad de IBM, mientras esté en las instalaciones del Cliente, y asegurarse de que todas las salas están siempre cerradas.

5.3 Responsabilidades del Cliente – Líder Empresarial

El Cliente designará un Líder Empresarial que se comunicará con IBM y actuará en nombre del Cliente en relación con este compromiso.

Las responsabilidades del Líder Empresarial del Cliente son:

- a. obtener y proporcionar información, datos y decisiones en el plazo de tres días laborables a partir de la solicitud de IBM a menos que el Cliente e IBM acuerden por escrito un tiempo de respuesta diferente; y
- b. revisar con el Director de Cuentas de IBM los requisitos de facturación del Cliente. Los requisitos que se desvíen del formato o de los procedimientos de facturación estándar de IBM pueden tener un efecto sobre el precio.

5.4 Otras Responsabilidades

El Cliente deberá:

- a. obtener las aprobaciones necesarias y conceder el acceso necesario para que IBM pueda acceder a los recursos y sistemas del Cliente y utilizarlos según sea necesario para poder prestar la Dirección de Cuentas;
- b. poner a disposición de IBM personal, información y materiales adecuados según lo requiera IBM de forma razonable. IBM no será responsable de ningún daño o retraso derivados de la información o

los materiales imprecisos, incompletos o de otro modo defectuosos suministrados por el Cliente o su representante;

- c. responsabilizarse de los acuerdos, la gestión o las aportaciones y trabajo de terceras partes cuyo trabajo pueda afectar a la capacidad de IBM de prestar la Dirección de Cuentas. El Cliente es el único responsable del hardware, software o equipos de comunicaciones de terceros que se utilicen en relación con la Dirección de Cuentas;
- d. ser responsable del contenido de cualquier base de datos, de la selección e implementación de controles de acceso y uso de la misma, y de las operaciones de copia de seguridad y restauración, así como de la seguridad de los datos almacenados. Esta seguridad también incluirá los procedimientos necesarios para salvaguardar la integridad y seguridad del software y los datos utilizados en la Dirección de Cuentas frente al acceso de personal no autorizado a los mismos.
- e. proporcionar a IBM y a su personal un espacio de trabajo adecuado, y otros espacios y recursos que IBM pueda necesitar para prestar la Dirección de Cuentas.
- f. participar en la creación de una agenda para el compromiso in situ y acordar una agenda final antes del inicio del día 1; y
- g. proporcionar contenido y materiales relacionados con el programa para su revisión según sea necesario.

5.5 Suposiciones

Para producir esta Descripción del Servicio, se han tenido en cuenta ciertas suposiciones incluyendo, a título enunciativo pero no limitativo, las siguientes:

- a. Toda Dirección de Cuentas definida en esta Descripción de Servicios se proporcionará en, o en relación con, el Software de IBM. Los Directores de Cuentas no serán responsables de proporcionar orientación sobre las características, la funcionalidad y/o la configuración de otros productos.
- b. Las horas laborables estándar se definen como días laborables de 8:30 a 17:30 en el huso horario donde residen los recursos de IBM, excluyendo los días festivos seguidos por IBM.

5.6 Entregables

IBM proporciona la consultoría según se detalla en esta Descripción del Servicio. El Cliente será el propietario del copyright de los trabajos de autor que IBM desarrolla para el Cliente bajo esta Descripción del Servicio ("Materiales del Proyecto"). Los Materiales del Proyecto excluyen trabajos de autor entregados al Cliente, pero no creados bajo la Descripción del Servicio, así como las modificaciones o mejoras de dichos trabajos que se hayan realizado bajo la Descripción del Servicio ("Trabajos Existentes"). Algunos Trabajos Existentes están sujetos a un acuerdo de licencia independiente ("Trabajos Existentes con Licencia"). IBM concede al Cliente una licencia irrevocable (sujeta a las obligaciones de pago del Cliente), no exclusiva e internacional para utilizar, ejecutar, reproducir, visualizar, realizar y preparar derivados de los Trabajos Existentes que no son Trabajos con Licencia Existentes. IBM mantiene una licencia irrevocable, no exclusiva, internacional y pagada en su totalidad para utilizar, ejecutar, reproducir, visualizar, realizar, sublicenciar, distribuir y preparar trabajos derivados de los Materiales del Proyecto, sujeto a la protección de IBM contra la divulgación de cualquier información propiedad del Cliente que presuntamente esté contenida en los Materiales del Proyecto.