

IBM Watson Marketing Professional Services

Après acceptation de la commande du Client, ce Descriptif de Services s'applique aux Services d'Accélération à l'appui du Service Cloud du Client. Les bons de commande applicables contiennent les prix et les détails supplémentaires de la commande du Client.

1. Service d'Accélération

IBM Account Director Annual Services fournit des services de conseils spécialisés axés sur le programme marketing du Client, les efficacités opérationnelles et l'adoption et l'utilisation du produit par le Client. Il permet à IBM de servir de partenaire stratégique fournissant des recommandations au Client et inclut ce qui suit :

- a. Une réunion de lancement au début de l'engagement afin de mener une session de reconnaissance active permettant à IBM de découvrir le modèle de gestion du Client et d'exposer les opportunités d'amélioration de performances sur le marché qui aideront à gérer la feuille de route
- b. La réunion de lancement aura lieu sur site, sauf pour IBM Account Director Marketing Six Month Services et IBM Account Director Marketing Consulting Services.
- c. Une Feuille de Route Stratégique qui identifie les engagements opportuns à l'appui des opportunités tactiques et des besoins stratégiques du Client. Les projets sont hiérarchisés par le biais de la Feuille de Route Stratégique et planifiés trimestriellement, afin de tenir compte des opportunités à effet rapide, de l'impact global sur les activités, des dépendances et des prérequis, du budget et de la durée du projet. La Feuille de Route sera mise à jour hebdomadairement/mensuellement pour refléter l'état actuel et la hiérarchisation du projet. Il s'agit d'un service délivré à distance.
- d. Un certain nombre d'heures par semaine de services de conseils et d'orientation stratégiques actifs hebdomadaires, fournis au Client en fonction des objectifs à court et long termes et des objectifs métier, ainsi que des réunions d'avancement hebdomadaires, à l'appui des initiatives de la feuille de route. Les heures sont attribuées comme suit :
 1. IBM Account Director Marketing Annual Services : 6 heures
 2. IBM Account Director Marketing Six Month Services : 6 heures
 3. IBM Account Director Marketing Consulting Services : 6 heures
 4. IBM Account Director Marketing Light Annual Services : 3 heures

Ces heures sont mises à disposition sur une base hebdomadaire et ne sont pas reportées.

- e. Génération mensuelle de rapports sur la base des indicateurs clés de performances (KPI) présentant une importance pour le Client et les produits utilisés par le Client (et auxquels le consultant a accès). Le consultant contrôlera jusqu'à cinq (5) indicateurs clés de performances par le biais de cinq (5) rapports maximum par mois. Les rapports seront remis une fois par mois à une date déterminée par le Client. Il s'agit d'un service délivré à distance.
- f. Examens stratégiques trimestriels pour évaluer le secteur d'activité du Client, les opportunités du marché et les moteurs clés de l'activité, en mettant l'accent sur la stratégie et la planification de compte pour hiérarchiser les opportunités qui auront un impact considérable sur la réussite du Client et établir un plan de travail pour le trimestre suivant. Conjointement avec les examens stratégiques trimestriels, évaluation des performances du Client au cours du trimestre précédent par rapport aux objectifs du trimestre précédent et évaluation des performances par rapport aux indicateurs clés de performances, en tenant compte des facteurs et influences internes et externes.
- g. Les examens stratégiques trimestriels auront lieu sur site, sauf pour IBM Account Director Marketing Light Annual Services, IBM Account Director Marketing Six Month Services et IBM Account Director Marketing Consulting Services.

Account Director Marketing Services est disponible pour les Clients qui souscrivent aux offres de Service IBM Cloud suivantes :

- 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

Les éventuels frais de déplacement sur site inclus dans IBM Account Director Marketing Services ne sont pas inclus et seront facturés séparément dans le cadre d'un Descriptif de Services.

1.1 Services

Le Client peut faire son choix parmi les services disponibles ci-dessous.

1.1.1 IBM Account Director Marketing Annual Services

IBM Account Director Annual Services fournit les services décrits dans IBM Account Director Marketing Services ci-dessus dans le cadre d'un engagement d'un (1) an.

1.1.2 IBM Account Director Marketing Light Annual Services

IBM Account Director Marketing Light Annual Services fournit les services décrits dans IBM Account Director Marketing Services ci-dessus dans le cadre d'un engagement d'un (1) an.

1.1.3 IBM Account Director Marketing Six Month Services

IBM Account Director Marketing Six Month Services fournit les services décrits dans IBM Account Director Marketing Services ci-dessus dans le cadre d'un seul engagement de six (6) mois. Ce service est un Service Délivré à Distance qui arrive à expiration à la fin des six (6) mois.

1.1.4 IBM Account Director Marketing Consulting Services

IBM Account Director Marketing Consulting Services fournit les services de conseils spécialisés disponibles avec IBM Account Director Marketing Services dans le cadre d'un nombre prédéterminé d'heures. Ce service est un Service Délivré à Distance qui fournit 100 heures de services et qui arrive à expiration à la fin des 90 jours.

2. Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'addendum relatif au traitement de données à caractère personnel d'IBM, disponible à l'adresse <http://ibm.com/dpa> (DPA), et la(es) Fiche(s) Technique(s) s'appliquent au Contrat et prévalent sur ce dernier, si et dans la mesure où le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (UE/2016/679) (RGPD) s'applique aux données à caractère personnel figurant dans le Contenu.

La ou les Fiches Techniques figurant dans les liens ci-dessous fournissent des informations supplémentaires sur la protection des données pour les Services d'Accélération et leurs options concernant les types de Contenu pouvant être traité, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les particularités relatives à la restitution du Contenu. Les Fiches Techniques ne sont disponibles qu'en anglais. Elles ne sont pas disponibles dans la langue locale. En dépit des pratiques des lois ou coutumes locales, les parties attestent qu'elles comprennent l'anglais qui est une langue appropriée pour l'acquisition et l'utilisation des Services Cloud. Pour les besoins du DPA, ces Fiches Techniques constitueront également la ou les Annexes DPA.

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

3. Niveaux de Service et Support Technique

Aucun Accord relatif aux Niveaux de Service ou Support Technique n'est disponible pour le présent Descriptif de Services.

4. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

4.1 Unités de mesure des redevances

Le Service d'Accélération est disponible en fonction de l'unité de mesure indiquée dans le Document de Transaction :

- Un Engagement est un service professionnel ou de formation relatif aux Services Cloud.

4.2 Redevances des Services à Distance

Un service à distance arrive à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que le service à distance ait été utilisé ou non.

5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1e janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

5.1 Éléments

Les éléments créés par IBM dans le cadre de ces offres et livrés au Client (à l'exclusion de toutes œuvres préexistantes sur lesquelles ces éléments peuvent être basés) sont des œuvres réalisées sur commande, dans les limites autorisées par la loi applicable, et sont la propriété du Client. Le Client concède à IBM, sans frais supplémentaire, une licence irrévocable, perpétuelle, non exclusive et mondiale pour utiliser, exécuter, reproduire, afficher, effectuer, accorder des sous-licences, distribuer et réaliser des œuvres dérivées basées sur ces éléments.

5.2 Services sur Site

Si le Service est réalisé chez IBM, le Client convient et reconnaît qu'IBM est en droit de recourir à des ressources globales (résidents non permanents employés en local et personnel des sites du monde entier) pour la livraison du Service. Chaque journée sur site applicable comprend jusqu'à 8 heures ouvrables et aura lieu chez le Client aux États-Unis.

Si le Service est réalisé chez le Client, la prestation de Services assurée par IBM dépend de la façon dont le Client exercera et remplira, sans charge pour IBM, ses responsabilités indiquées ci-dessous. Tout retard d'exécution de ces responsabilités peut avoir un impact sur la capacité d'IBM à mener à bien la Gestion du Compte. Le Client accepte :

- a. de fournir à IBM l'adresse et les caractéristiques de la salle de réunion, sauf si celles-ci sont fournies par IBM ;
- b. le cas échéant, de fournir au personnel d'IBM un accès sécurisé, un espace de travail approprié, les fournitures, le mobilier, les connexions haut débit à Internet et les autres équipements nécessaires pendant toute la durée de sa prestation dans les locaux du Client ; et
- c. à moins qu'IBM mette en place les équipements nécessaires, d'être responsable du stockage sécurisé de l'ensemble du matériel et des logiciels dont IBM est propriétaire lorsque ceux-ci se trouvent dans les locaux du Client, et de veiller à ce que toutes les salles soient toujours verrouillées.

5.3 Responsabilités du Client – Responsable des Activités

Le Client désignera un Responsable des Activités chargé de communiquer avec IBM et d'intervenir au nom du Client en ce qui concerne cet engagement.

Les obligations du Responsable des Activités du Client sont les suivantes :

- a. obtenir et fournir des informations, données et décisions dans un délai de trois jours ouvrables suivant la demande d'IBM, sauf si le Client et IBM conviennent par écrit d'un délai de réponse différent ; et
- b. passer en revue avec le Directeur de Compte IBM les exigences du Client en matière de facturation. Les exigences s'écartant des procédures de facturation ou de format de facture standard d'IBM peuvent avoir un impact sur le prix.

5.4 Autres Obligations

Le Client accepte :

- a. de se procurer toutes les approbations requises et d'activer les accès nécessaires pour qu'IBM puisse accéder aux ressources du Client et les utiliser dans la limite de ce qui est nécessaire à IBM pour lui permettre d'assurer la Gestion du Compte ;
- b. de mettre à disposition le personnel, les informations et les éléments adéquats qu'IBM pourra raisonnablement exiger. IBM ne sera en aucun cas tenue pour responsable pour tout dommage ou

retard découlant des informations ou éléments inexacts, incomplets ou défectueux fournis par le Client ou au nom du Client ;

- c. d'être responsable des contrats, de la gestion, des commentaires et des travaux des tiers dont les prestations peuvent avoir une incidence sur la capacité d'IBM à réaliser la Gestion du Compte. Le Client est seul responsable de tout matériel, logiciel ou équipement de communication non fourni par IBM qui sera utilisé en relation avec la Gestion du Compte ;
- d. d'assumer la responsabilité du contenu de toute base de données, du choix et de l'application des dispositifs de contrôle d'accès et de l'utilisation, la sauvegarde, la restauration et la sécurité des données stockées. Cette sécurité inclut également toute procédure nécessaire pour préserver l'intégrité et la sécurité des logiciels et données utilisés dans le cadre de la Gestion du Compte et pour empêcher tout accès par des membres du personnel non autorisés ;
- e. de fournir à IBM et son personnel l'espace de travail adéquat et tout autre local ou installation qu'IBM pourra raisonnablement exiger pour réaliser la Gestion du Compte ;
- f. de participer à la création d'un ordre du jour pour l'engagement sur site et de convenir d'un ordre du jour définitif avant le début du jour 1 ; et
- g. de fournir, si nécessaire, les éléments liés au contenu et aux logiciels à des fins d'étude.

5.5 Hypothèses

Afin d'élaborer le présent Descriptif de Services, certaines hypothèses ont été prises en compte, notamment (mais de façon non limitative) :

- a. Toute la Gestion du Compte définie dans le présent Descriptif de Services sera réalisée sur ou en lien avec les Logiciels IBM. Les Directeurs de Compte ne seront pas tenus de donner des conseils sur les dispositifs, fonctionnalités et/ou configurations d'autres produits.
- b. Les heures ouvrables standard sont de 8h30 à 17h30 (du fuseau horaire dans lequel résident les ressources IBM), sauf jours fériés respectés par la société IBM.

5.6 Livrables

IBM fournit les services de conseils détaillés dans le présent Descriptif de Services. Le Client sera le titulaire des droits d'auteur sur les œuvres protégées par le droit de la propriété littéraire et artistique qu'IBM développe spécifiquement pour le Client au titre du présent Descriptif de Services (le « Descriptif ») (ci-après les « Eléments du Projet »). Les Eléments du Projet excluent toutes œuvres d'auteur livrées au Client, mais non créées, au titre du Descriptif de Services, ainsi que toutes modifications ou améliorations desdites œuvres réalisées au titre du Descriptif de Services (« Œuvres Existantes »). Certaines Œuvres Existantes sont soumises à un contrat de licence distinct (« Œuvres Existantes sous licence »). IBM concède au Client une licence irrévocable (sous réserve du respect par le Client de son obligation de paiement), mondiale et non exclusive pour utiliser, exécuter, reproduire, afficher, réaliser et préparer des produits dérivés des Œuvres Existantes (hors Œuvres Existantes sous licence). IBM détient une licence irrévocable, mondiale, gratuite et non exclusive pour utiliser, exécuter, reproduire, afficher, effectuer, accorder des sous-licences, distribuer et réaliser des œuvres dérivées des Eléments du Projet, sous réserve qu'IBM empêche la divulgation des informations propriétaires du Client éventuellement contenues dans les Eléments du Projet.