

## IBM Watson Marketing Professional Services

お客様の注文が受諾されると、本「サービス記述書」が、お客様の「クラウド・サービス」をサポートする「アクセラレーション・サービス」に適用されます。適用できる注文関連文書には、お客様の発注に関する価格設定および追加的な詳細情報が記載されています。

### 1. アクセラレーション・サービス

IBM Account Director Annual Services は、お客様のマーケティング・プログラム、運用効率、および製品の採用と使用に重点を置いた特別なコンサルティングを提供します。また、IBM が戦略的パートナーとしてお客様に推奨を行うなどのサービスを提供できるようにするもので、以下が含まれます。

- a. エンゲージメントの開始時に行うキックオフ会議。積極的なディスカバリー・セッションを実行して、IBM がお客様のビジネス・モデルについて深く学び、戦略的ロードマップの推進に役立つマーケット・パフォーマンスの向上機会を掘り起こせるようにするためのものです。
- b. キックオフ会議は、以下を除いてオンサイトで実施されます。IBM Account Director Marketing Six Month Services および IBM Account Director Marketing Consulting Services。
- c. お客様の戦略上のニーズおよび戦術機会をサポートする適切なエンゲージメントを特定する「戦略的ロードマップ」。プロジェクトについて「戦略的ロードマップ」を介して優先順位付けを行い、四半期ごとにスケジュールを設定します。この際、即効性のある成果の機会、全体的な事業影響、依存度や前提条件、予算やプロジェクト期間などを考慮します。「戦略的ロードマップ」を毎月更新して、最新のプロジェクト・ステータスおよび優先順位を反映します。これはリモートで提供されるサービスです。
- d. 短期目標および長期目標ならびにビジネス目標を支援するための、週ごとに時間数を設定してお客様に対して提供する能動的な戦略的コンサルテーションおよび方向性、ならびにロードマップ・イニシアチブを支援するための週次状況会議。時間数の割り当ては以下のとおりです。
  1. IBM Account Director Marketing Annual Services: 6 時間
  2. IBM Account Director Marketing Six Month Services: 6 時間
  3. IBM Account Director Marketing Consulting Services: 6 時間
  4. IBM Account Director Marketing Light Annual Services: 3 時間

当該時間数は週単位で利用できるもので、持ち越すことはできません。

- e. お客様が使用中の (およびコンサルタントがアクセスできる) 製品およびお客様に関する KPI に基づく月次レポート。コンサルタントは、毎月 5 件以下のレポートを介して最大 5 つの KPI を追跡します。レポートはお客様が決めた日付に月 1 回提供されます。これはリモートで提供されるサービスです。
- f. お客様の業界、市場機会、および重要なビジネス推進要因を評価するための四半期ごとの戦略的レビュー。お客様の成功に最も大きな影響を及ぼす機会の優先順位付けを行い、翌四半期の作業計画を確立することを目的としたアカウント計画および戦略に重点を置きます。四半期ごとの戦略的レビューに関連して、過去の四半期目標と主な KPI の両方に照らして前四半期のお客様のパフォーマンスを評価します。この際、内外の要因および影響を考慮します。
- g. 四半期ごとの戦略的レビューは、以下を除いてオンサイトで実施されます。IBM Account Director Marketing Light Annual Services、IBM Account Director Marketing Six Month Services および IBM Account Director Marketing Consulting Services。

Account Director Marketing Services は、以下の「IBM クラウド・サービス」オファリングを申し込むお客様に提供されます。

- 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

IBM Account Director Marketing Services に含まれているオンサイトの出張費は含まれておらず、作業指示書(SOW)により別途請求されることとなります。

## 1.1 サービス

お客様は、利用可能な以下のサービスから選択することができます。

### 1.1.1 IBM Account Director Marketing Annual Services

IBM Account Director Annual Services では、1年間のエンゲージメントにおいて、上記の IBM Account Director Marketing Services に概要が記されているサービスが提供されます。

### 1.1.2 IBM Account Director Marketing Light Annual Services

IBM Account Director Marketing Light Annual Services では、1年間のエンゲージメントにおいて、上記の IBM Account Director Marketing Services に概要が記されているサービスが提供されます。

### 1.1.3 IBM Account Director Marketing Six Month Services

IBM Account Director Marketing Six Month Services では、6か月単位のエンゲージメント1回につき、上記の IBM Account Director Marketing Services に概要が記されているサービスが提供されます。このサービスは、6か月の終了時に満了となる「リモートで提供されるサービス」です。

### 1.1.4 IBM Account Director Marketing Consulting Services

IBM Account Director Marketing Consulting Services は、所定の時間数において、IBM Account Director Marketing Services で利用できる専用コンサルティング・サービスを提供します。このサービスは「リモートで提供されるサービス」で、100時間のサービスが提供され、90日間の終了時に満了となります。

## 2. データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート

EU一般データ保護規則(EU/2016/679)(GDPR)が「コンテンツ」に含まれる個人データに適用される場合に、その適用範囲に限り、<http://ibm.com/dpa>に掲載されているIBMのデータ処理補足契約書(以下「DPA」といいます。)および「データ・シート」が本契約に適用され、本契約に優先します。

以下のリンクにある「データ・シート」には、「アクセラレーション・サービス」の追加的なデータ保護情報、ならびに処理対象の「コンテンツ」の種類、対象となる処理作業、データ保護機能、および「コンテンツ」の保存および返却の仕様に関する、「アクセラレーション・サービス」のオプションが記載されています。「データ・シート」は英語のみの提供となります(現地言語での提供はありません)。現地の法律または慣習にかかわらず、両当事者は、英語を理解していること、および「クラウド・サービス」の取得および使用に関して英語が適切な言語であることに同意します。DPAにおいて、これらの「データ・シート」もまた「DPA別表」に位置付けられます。

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

## 3. サービス・レベルおよびテクニカル・サポート

本「サービス記述書」では、「サービス・レベル・アグリーメント」および「テクニカル・サポート」は提供されません。

## 4. エンタイトルメントおよび課金情報

### 4.1 課金単位

「アクセラレーション・サービス」は、「取引文書」に記載された課金単位に基づいて提供されます。

- 「エンゲージメント」とは、「クラウド・サービス」に関するプロフェッショナル・サービスまたはトレーニング・サービスです。

## 4.2 リモート・サービス料金

リモート・サービスを使用したか否かにかかわらず、リモート・サービスは購入日から 90 日後に満了となります。

## 5. 追加条件

2019 年 1 月 1 日より前に締結されるクラウド・サービス契約書 (または同等のクラウド基本契約) については、<https://www.ibm.com/acs> に掲載されている条件を適用します。

### 5.1 資料

当該オフリングの履行により IBM が作成する資料、およびお客様に提供された資料 (これらの資料のベースとなる既存の資料がある場合は、かかる既存の資料を除く) は、適用法で認められる限りにおいて職務著作であり、お客様に権利が帰属します。お客様は、当該資料を使用、実行、複製、表示、遂行、他への再使用許諾、配布および二次的著作物を作成する、取り消し不能で無期限の非排他的な国内外における無償の使用権を IBM に許諾します。

### 5.2 オンサイト・サービス

「サービス」が IBM の施設で実行される場合、お客様は、「サービス」の提供のために、IBM がグローバル・リソース (現地採用している非永住者および世界各国の担当者) を使用できることを理解し、了承します。利用可能な各オンサイト日は最大 8 時間の作業時間で構成されており、米国内にあるお客様の所在地で実施されます。

「サービス」がお客様の所在地で実行される場合、IBM のサービスの履行は、以下に記載されたお客様の義務のお客様による管理および遂行 (IBM に無償で提供) に依存します。これらの義務の遂行の遅延は、「アカウント・ディレクション」を完了する IBM の能力に影響を及ぼす可能性があります。お客様は以下を行うものとします。

- a. IBM によって提供される場合を除き、住所と会議場所の詳細を IBM に提供する。
- b. 該当する場合には、安全なアクセス、適したオフィス・スペース、消耗品、備品、インターネットへの高速接続、およびお客様の施設で作業する IBM の要員のためのその他の設備を提供する。
- c. IBM が設備を提供する場合を除き、お客様の敷地においては IBM が所有するすべてのハードウェアとソフトウェアのセキュア・ストレージに対して責任を負い、すべての部屋が常時施錠されていることを確認する。

### 5.3 お客様の責任 – ビジネス・リード

お客様は、このエンゲージメントに関して IBM と連絡を取り、お客様の代表として機能する「ビジネス・リード」を指定します。

お客様の「ビジネス・リード」の責任には、以下が含まれます。

- a. IBM の要求から 3 営業日以内に情報、データ、および決定を取得して提供すること。ただし、お客様と IBM が書面にて異なる応答時間に同意している場合は除きます。
- b. IBM Account Director を用いていかなるお客様の請求書または請求要件もレビューすること。IBM の標準請求書書式または請求手順から逸脱した要件は、価格に影響を及ぼす可能性があります。

### 5.4 その他の責任

お客様は以下を行うものとします。

- a. 承認を取得し、IBM が「アカウント・ディレクション」を提供するために必要な範囲で、IBM がお客様のリソースやシステムへアクセスしたり、それらを使用したりするのに必要なアクセスを有効化すること。

- b. IBM が相応に要求する適切なスタッフ、情報、および資料を提供すること。IBM は、お客様またはお客様の代理人により提供された不正確な、不完全な、その他不備のある情報や資料に起因するいかなる損害および遅延についても責任を負いません。
- c. IBM の「アカウント・ディレクション」を提供する能力に影響を及ぼす可能性のある作業を実行する第三者との契約、当該第三者の管理、当該第三者の入力および作業について責任を負うこと。お客様は、「アカウント・ディレクション」に関連して使用されるあらゆる第三者のハードウェア、ソフトウェア、または通信機器についての責任を単独で負います。
- d. データベースの内容、そのアクセスと使用に関する制御の選択および実装、バックアップおよび復旧、ならびに保管データのセキュリティについて責任を負うこと。このセキュリティには、「アカウント・ディレクション」で使用されるソフトウェアおよびデータの整合性とセキュリティを、無許可の要員によるアクセスから保護するのに必要な手順も含まれます。
- e. IBM および IBM 担当者に適切なオフィス・スペース、IBM が「アカウント・ディレクション」を実行するために相応に要求するその他の施設や設備を提供すること。
- f. オンサイト・エンゲージメントのアジェンダの作成に参加し、初日の開始に先立って最終アジェンダに同意すること。
- g. 必要に応じてレビュー用にコンテンツおよびプログラム関連資料を提供すること。

## 5.5 前提条件

本「サービス記述書」を作成するために、特定の前提条件を考慮しました。これには以下が含まれますが、それらに限定されません。

- a. 「IBM ソフトウェア」に関して、本「サービス記述書」に定義されているすべての「アカウント・ディレクション」が提供されます。Account Director は、その他の製品のフィーチャー、機能性、構成に関するガイダンスの提供に責任を負いません。
- b. 標準の営業時間は、IBM が設定する休日を除く、平日午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分 (IBM リソースが駐在するタイム・ゾーン) と定義されています。

## 5.6 成果物

IBM は本「サービス記述書」に詳述されるコンサルティングを提供します。IBM が本「サービス記述書」に従ってお客様のために作成した著作物 (以下「プロジェクト資料」といいます。) の著作権はお客様に帰属します。「プロジェクト資料」には、「サービス記述書」のもとでお客様に納入されるが新たに創作されるものではない著作物および「サービス」記述書のもとでかかる著作物に対して行われた改変または拡張 (以下総称して「既存資料」といいます。) は含まれないものとします。「既存資料」には、別の使用許諾契約が適用されるもの (以下「既存ライセンス資料」といいます。) があります。IBM は、「既存ライセンス資料」ではない「既存資料」について、使用、実行、複製、表示、実演および二次的著作物作成のための取り消し不能 (お客様の支払い義務を条件とします。) で非独占的な全世界にわたる使用権をお客様に許諾します。IBM は「プロジェクト資料」について、使用、実行、複製、表示、実演、再使用許諾、頒布および二次的著作物作成のための取り消し不能の非独占的な全世界にわたる支払い済みの使用権を留保します。ただし、「プロジェクト資料」に含まれている可能性のある顧客の専有情報の開示から IBM を保護することが条件です。