

IBM Watson Marketing Professional Services

Niniejszy Opis Usługi zaczyna obowiązywać dla Usług Przyspieszających w momencie zaakceptowania zamówienia Klienta. Odpowiednie dokumenty zamówienia zawierają ceny i dodatkowe informacje dotyczące zamówienia Klienta.

1. Usługa Przyspieszająca

IBM Account Director Annual Services to wyspecjalizowane usługi doradcze w zakresie programu marketingowego Klienta, jego efektywności operacyjnej oraz wdrażania i używania przez niego nowych produktów. IBM odgrywa tu rolę partnera strategicznego, który przekazuje Klientowi zalecenia. Oto zakres tych usług:

- a. Spotkanie rozpoczynające projekt przeprowadzane na początku przedsięwzięcia. Podczas sesji aktywnego rozpoznawania IBM dokładniej zapozna się z modelem biznesowym Klienta oraz przedstawi mu możliwości osiągnięcia lepszych wyników na rynku. Sesja ta pomoże również w opracowaniu strategicznego przewodnika przejścia.
- b. Spotkanie rozpoczynające projekt odbędzie się w siedzibie Klienta. Wyjątek stanowią usługi IBM Account Director Marketing Six Month Services i IBM Account Director Marketing Consulting Services.
- c. Opracowanie Strategicznego Przewodnika Przejścia określającego przedsięwzięcia, które pomogą Klientowi w realizacji celów strategicznych i wykorzystaniu możliwości taktycznych. Zostaną też ustalone priorytety i harmonogramy kwartalne projektów z uwzględnieniem takich czynników, jak możliwości szybkiego osiągnięcia korzyści, ogólny wpływ projektu na działalność firmy, współzależności, wymagania wstępne, budżet i czas trwania. Przewodnik Przejścia będzie aktualizowany raz na tydzień lub raz na miesiąc w celu odzwierciedlenia bieżącego statusu projektu oraz priorytetów. Jest to usługa świadczona zdalnie.
- d. Aktywne konsultacje strategiczne, przez określoną liczbę godzin tygodniowo, udzielane Klientowi przez IBM wraz z przedstawieniem zaleceń dotyczących celów krótko- i długoterminowych oraz celów biznesowych. Ponadto raz na tydzień będą się odbywać spotkania podsumowujące postępy prac, związane z inicjatywami. Do poszczególnych usług przypisana jest następująca liczba godzin:
 1. IBM Account Director Marketing Annual Services: 6 godzin
 2. IBM Account Director Marketing Six Month Services: 6 godzin
 3. IBM Account Director Marketing Consulting Services: 6 godzin
 4. IBM Account Director Marketing Light Annual Services: 3 godziny

Godziny te są udostępniane w okresach tygodniowych. Niewykorzystanych godzin nie można przenieść na następny okres.

- e. Sporządzane raz na miesiąc raporty oparte na odpowiednich dla danego Klienta wskaźnikach KPI oraz produktach używanych przez Klienta (do których konsultant ma dostęp). Konsultant będzie śledzić maksymalnie 5 (pięć) wskaźników KPI w ramach nie więcej niż 5 (pięciu) raportów miesięcznie. Raporty będą dostarczane raz na miesiąc, z datą określoną przez Klienta. Jest to usługa świadczona zdalnie.
- f. Kwartalne przeglądy strategiczne poświęcone sytuacji w branży Klienta oraz omówieniu możliwości rynkowych i najważniejszych czynników rozwoju firmy. Uczestnicy przygotowują strategię i plan działania na kolejny kwartał, a także określą najważniejsze możliwości, które Klient może wykorzystać w celu poprawienia swoich wyników finansowych, i ustalą ich priorytety. W powiązaniu z kwartalnym przeglądem strategicznym będzie przeprowadzana ocena wyników osiągniętych przez Klienta w poprzednim kwartale, które zostaną porównane z wyznaczonymi wcześniej celami oraz najważniejszymi wskaźnikami KPI, z uwzględnieniem czynników i oddziaływań zewnętrznych i wewnętrznych.
- g. Kwartalne przeglądy strategiczne będą odbywać się w siedzibie Klienta. Wyjątek stanowią usługi IBM Account Director Marketing Light Annual Services, IBM Account Director Marketing Six Month Services i IBM Account Director Marketing Consulting Service.

Usługi Account Director Annual Services są dostępne dla Klientów będących subskrybentami następujących Usług Przetwarzania w Chmurze 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

Opłata nie obejmuje kosztów dojazdu do siedziby Klienta związanych z usługą IBM Account Director Marketing Services. Zostaną one rozliczone odrębnie w ramach zakresu prac.

1.1 Usługi

Klient może dokonać wyboru spośród następujących usług:

1.1.1 IBM Account Director Marketing Annual Services

Oferta IBM Account Director Annual Services to opisane powyżej usługi IBM Account Director Marketing Services świadczone przez 1 (jeden) rok.

1.1.2 IBM Account Director Marketing Light Annual Services

Oferta IBM Account Director Marketing Light Annual Services to opisane powyżej usługi IBM Account Director Marketing Services świadczone przez 1 (jeden) rok.

1.1.3 IBM Account Director Marketing Six Month Services

Oferta IBM Account Director Marketing Six Month Services to opisane powyżej usługi IBM Account Director Marketing Services świadczone przez 6 (sześć) miesięcy. Jest to usługa świadczona zdalnie, która wygasa po upływie 6 (sześciu) miesięcy.

1.1.4 IBM Account Director Marketing Consulting Services

IBM Account Director Marketing Consulting Services to wyspecjalizowane usługi konsultingowe dostępne razem z usługami IBM Account Director Marketing Services, świadczone przez określoną liczbę godzin. Jest to usługa świadczona zdalnie w wymiarze 100 godzin, która wygasa po upływie 90 dni.

2. Specyfikacje techniczne dotyczące przetwarzania i ochrony danych

Jeśli do Zawartości stosuje się ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO – UE/2016/679), to w zakresie, w jakim przepisy te mają zastosowanie do danych osobowych uwzględnionych w Zawartości, obowiązuje Dodatek dotyczący Przetwarzania Danych IBM (DPD) dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> oraz odpowiednia Specyfikacja Techniczna, które mają znaczenie rozstrzygające nad postanowieniami Umowy.

Specyfikacja Techniczna dostępna za pośrednictwem poniższego odsyłacza zawiera dodatkowe informacje o ochronie danych dotyczące usług przyspieszających i ich opcji, precyzujące, jakie rodzaje Zawartości mogą być przetwarzane, jakie czynności przetwarzania są realizowane, jakie są opcje ochrony danych, a także jakie są szczegółowe zasady przechowywania i zwrotu Zawartości. Specyfikacje Techniczne mogą być dostępne tylko w języku angielskim, bez tłumaczenia na język miejscowy. Strony uzgadniają, bez względu na praktykę prawa miejscowego oraz zwyczaje lokalne, że znają język angielski i że jest to właściwy język w odniesieniu do nabywania Usług Przetwarzania w Chmurze oraz korzystania z nich. Na potrzeby DPD niniejsza Specyfikacja Techniczna będzie służyć również jako Załącznik Szczegółowy do DPD.

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

3. Poziomy Usług i wsparcie techniczne

Do niniejszego Opisu Usługi nie mają zastosowania Umowy dotyczące Poziomu Usług ani nie jest dostępne wsparcie techniczne.

4. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

4.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przyspieszającej wysokość opłat jest ustalana na podstawie następującej miary, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- Przedsięwzięcie to usługa specjalistyczna lub szkoleniowa związana z Usługami Przetwarzania w Chmurze.

4.2 Opłaty za Usługi Zdalne

Usługa zdalna traci ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy usługa zdalna została wykorzystana.

5. Warunki dodatkowe

Dla Umów o Usługi Przetwarzania w Chmurze (lub podstawowych umów o usługi przetwarzania w chmurze będących ich odpowiednikami) zawartych przed 1 stycznia 2019 r. mają zastosowanie warunki zamieszczone pod adresem <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Materiały

Materiały opracowane przez IBM podczas realizacji tych usług oraz dostarczone do Klienta (z wyłączeniem wszelkich istniejących wcześniej prac, na których bazowały te materiały) stanowią prace wykonane na zlecenie w zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo i są własnością Klienta. Klient udziela IBM nieodwołalnej, bezterminowej, niewyłącznej, ogólnosięwiatowej, w pełni opłaconej licencji na używanie, wykonywanie, powielanie, prezentowanie, realizowanie, udzielanie dalszych licencji, dystrybuowanie i przygotowywanie prac pochodnych na podstawie tych materiałów.

5.2 Usługi świadczone u Klienta

Jeśli Usługa jest świadczona w ośrodku IBM, to Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że IBM może w tym celu korzystać z zasobów globalnych (tj. osób bez prawa pobytu stałego zatrudnionych lokalnie lub personelu zatrudnionego w lokalizacjach na całym świecie). Każdy dzień świadczenia usług u Klienta będzie obejmować maksymalnie 8 godzin pracy w lokalizacji Klienta na terenie Stanów Zjednoczonych.

Jeśli Usługa jest świadczona w lokalizacji Klienta, to realizacja Usługi przez IBM jest uzależniona od wykonywania przez Klienta wymienionych poniżej obowiązków oraz odpowiedniego zarządzania nimi, przy czym Klient nie otrzymuje z tytułu tych obowiązków wynagrodzenia od IBM. Każde opóźnienie w wykonywaniu tych obowiązków może utrudnić IBM realizację usług Account Direction. W ramach swoich obowiązków Klient:

- a. przekaze IBM adres i inne informacje dotyczące miejsca spotkania (o ile miejsca tego nie zapewnia IBM);
- b. jeśli zajdzie taka potrzeba, zapewni pracownikom IBM wykonującym swoje obowiązki w lokalizacji Klienta bezpieczny dostęp, odpowiednią powierzchnię biurową, materiały eksploatacyjne, meble, szybkie połączenie z Internetem oraz inne materiały i pomieszczenia;
- c. weźmie na siebie odpowiedzialność za bezpieczne przechowywanie wszelkiego sprzętu i oprogramowania stanowiącego własność IBM w czasie, gdy znajdują się one w lokalizacji Klienta, a także dopilnuje, aby wszystkie wykorzystywane do tego pomieszczenia były zawsze zamknięte na klucz (o ile IBM nie zapewnia pomieszczeń).

5.3 Obowiązki Klienta – Lider Przedsięwzięcia

Klient wyznaczy Lidera Przedsięwzięcia, który będzie się kontaktował z IBM i podejmował w imieniu Klienta działania związane z tym przedsięwzięciem.

Obowiązki Lidera Przedsięwzięcia ze strony Klienta obejmują:

- a. uzyskiwanie i przekazywanie informacji, danych i decyzji w terminie trzech dni roboczych od otrzymania stosownego wniosku IBM lub w innym terminie uzgodnionym przez Klienta z IBM na piśmie;
- b. przeglądanie, wspólnie ze specjalistą ds. usług Account Director ze strony IBM, ewentualnych wymagań Klienta dotyczących faktur lub rozliczeń (wymagania niezgodne ze standardowymi

formatami lub procedurami fakturowania i rozliczania stosowanymi przez IBM mogą mieć wpływ na cenę).

5.4 Inne obowiązki

Klient zobowiązuje się:

- a. uzyskać wszelkie niezbędne zatwierdzenia, jak również zapewnić IBM dostęp do zasobów i systemów Klienta oraz umożliwić IBM korzystanie z nich w zakresie niezbędnym do świadczenia przez IBM usług Account Direction;
- b. na uzasadnione żądanie IBM udostępnić odpowiedni personel, informacje i materiały, przy czym IBM nie będzie ponosić odpowiedzialności z tytułu jakichkolwiek szkód lub opóźnień wynikających z niedokładności, niekompletności lub innych wad informacji i materiałów dostarczonych przez Klienta lub w jego imieniu;
- c. przyjąć odpowiedzialność za zawarcie umów z osobami trzecimi, których praca może wpłynąć na zdolność IBM do świadczenia Usług, jak również za zarządzanie pracą takich osób trzecich i za ich wkład wniesiony w realizację usług Account Direction; Klient będzie również ponosić wyłączną odpowiedzialność za sprzęt, oprogramowanie lub urządzenia komunikacyjne należące jakiegokolwiek osoby trzeciej, używane w związku z usługami Account Direction;
- d. przyjąć odpowiedzialność za zawartość baz danych oraz wybór i wdrożenie mechanizmów kontroli dostępu do takich baz i korzystania z nich, a także za tworzenie i odtwarzanie kopii zapasowych oraz bezpieczeństwo przechowywanych danych; bezpieczeństwo w tym kontekście obejmuje także wszelkie procedury niezbędne w celu zapewnienia integralności oprogramowania i danych używanych w ramach usługi Account Direction oraz ich ochrony przed dostępem osób nieuprawnionych;
- e. zapewnić IBM i personelowi IBM odpowiednią przestrzeń biurową oraz inne pomieszczenia i udogodnienia, których IBM może na uzasadnionych podstawach wymagać w celu świadczenia Usług;
- f. wziąć udział w tworzeniu programu przedsięwzięcia realizowanego w siedzibie Klienta oraz uzgodnieniu ostatecznej wersji tego programu przed rozpoczęciem pierwszego dnia świadczenia usług;
- g. w razie potrzeby udostępnić do przeglądu odpowiednie treści oraz materiały związane z programem.

5.5 Założenia

Podczas sporządzania niniejszego Opisu Usługi przyjęto pewne założenia, a w szczególności:

- a. Wszystkie usługi Account Direction, o których mowa w niniejszym Opisie Usług, będą świadczone w powiązaniu z Oprogramowaniem IBM. Specjaliści ds. usług Account Direction nie będą odpowiedzialni za udzielanie wskazówek dotyczących funkcji, właściwości i/lub konfiguracji innych produktów.
- b. Standardowe godziny pracy oznaczają godziny od 8.30 do 17.30 w dniach od poniedziałku do piątku w strefie czasowej, w której rezydują pracownicy IBM, z wyjątkiem przestrzeganych przez IBM dni ustawowo wolnych od pracy.

5.6 Produkty dostarczane

IBM świadczy usługi doradcze, które zostały szczegółowo przedstawione w niniejszym Opisie Usługi. Klient będzie właścicielem praw autorskich do utworów przygotowanych przez IBM dla Klienta w ramach niniejszego Opisu Usługi (zwanym dalej „Materiałami Projektowymi”). Do Materiałów Projektowych nie należą dostarczone Klientowi utwory, które nie powstały w ramach prac prowadzonych na podstawie niniejszego Opisu Usługi, ani żadne modyfikacje lub udoskonalenia takich utworów powstałe w ramach prac prowadzonych na podstawie niniejszego Opisu Usługi (takie opracowania, modyfikacje i udoskonalenia będą dalej zwane „Istniejącymi Dzielami”). Niektóre Istniejące Dzieła podlegają oddzielnej umowie licencyjnej (będą one zwane dalej „Istniejącymi Dzielami Objętymi Licencją”). IBM udziela Klientowi nieodwołalnej (o ile Klient spełni swoje zobowiązania w zakresie płatności), niewyłącznej, ogólnosiwiatowej licencji na używanie, wykonywanie, powielanie, prezentowanie, realizowanie i przygotowywanie prac pochodnych na podstawie Istniejących Dzieł, które nie stanowią Istniejących Dzieł Objętych Licencją. IBM zachowuje nieodwołalną, niewyłączną, ogólnosiwiatową, w pełni opłaconą licencję

na używanie, wykonywanie, powielanie, prezentowanie, realizowanie, udzielanie dalszych licencji i dystrybuowanie Materiałów Projektowych oraz przygotowywanie prac pochodnych na ich podstawie, pod warunkiem że IBM będzie chronić przed ujawnieniem wszelkie informacje zastrzeżone Klienta, które mogą być zawarte w Materiałach Projektowych.