

Услуги IBM Watson Marketing Professional Services

После принятия заказа Клиента к Услугам по ускорению внедрения (Acceleration Services), предназначенным для поддержки Облачной Услуги Клиента, применяется настоящее Описание Услуги. В соответствующих документах заказа указываются цены и дополнительные сведения о заказе Клиента.

1. Услуга по ускорению внедрения (Acceleration Service)

Предложение IBM Account Director Annual Services предоставляет специализированные консультационные услуги, в которых особое внимание уделяется маркетинговой программе Клиента, повышению эффективности операционной деятельности, внедрению и использованию продуктов. Эти услуги позволяют IBM выполнять роль стратегического партнёра, предоставляющего рекомендации Клиенту, и включают в себя следующее:

- a. Вводное совещание в начале выполнения работ для проведения активного обсуждения, которое позволит IBM изучить бизнес-модель Клиента и выявить возможности для повышения маркетинговой эффективности, что в свою очередь будет способствовать достижению стратегических целей.
- b. Вводное совещание будет проведено на месте, за исключением следующих услуг: IBM Account Director Marketing Six Month Services и IBM Account Director Marketing Consulting Services.
- c. Стратегический План действий, определяющий возможности взаимодействия для поддержки стратегических задач и тактических действий Клиента. Проекты получают приоритеты в соответствии со Стратегическим Планом действий, и для них создаются ежеквартальные графики, с учётом возможностей получения немедленной выгоды, общего влияния на бизнес, зависимостей и предварительных требований, бюджета и продолжительности проекта. План действий необходимо обновлять на еженедельной/ежемесячной основе, отражая текущее состояние проекта и приоритеты. Эта услуга предоставляется дистанционно.
- d. Заданное еженедельное количество часов активных стратегических консультаций и подготовки рекомендаций для Клиента в рамках поддержки краткосрочных и долгосрочных целей и задач бизнеса, а также еженедельных текущих совещаний в поддержку реализуемых мероприятий. Часы распределяются следующим образом:
 1. IBM Account Director Marketing Annual Services: 6 часов
 2. IBM Account Director Marketing Six Month Services: 6 часов
 3. IBM Account Director Marketing Consulting Services: 6 часов
 4. IBM Account Director Marketing Light Annual Services: 3 часа

Эти часы выделяются еженедельно и не переносятся на следующую неделю.

- e. Ежемесячные отчеты на основе KPI, актуальных для Клиента, и продуктов, которые применяются Клиентом (и к которым у консультанта есть доступ). Консультант будет отслеживать максимум пять (5) KPI с использованием максимум пяти (5) отчётов ежемесячно. Отчёты будут предоставляться один раз в месяц в дни, определяемые Клиентом. Эта услуга предоставляется дистанционно.
- f. Ежеквартальные стратегические исследования, посвященные изучению отрасли Клиента, рыночных возможностей и ключевых бизнес-факторов, в которых основное внимание уделяется стратегическому планированию с целью классификации возможностей, которые могут иметь наиболее существенное влияние на бизнес-результаты Клиента, по степени важности, а также с целью разработки плана действий на следующий квартал. Совместно с ежеквартальными стратегическими исследованиями проводится сравнение результатов работы Клиента за предыдущий квартал с целями на прошедший квартал и оценка эффективности работы по ключевым KPI, принимая во внимание как внутренние, так и внешние факторы влияния.
- g. Ежеквартальные стратегические исследования будут проводиться на месте, за исключением следующих услуг: IBM Account Director Marketing Light Annual Services, IBM Account Director Marketing Six Month Services и IBM Account Director Marketing Consulting Services.

Услуги Account Director Marketing Services доступны Клиентам, обладающим подпиской на следующие предложения Облачных Услуг 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

Любые командировочные расходы, связанные с посещением объектов Клиента в рамках IBM Account Director Marketing Services, не включаются в стоимость, и счёт за них выставляется отдельно на основании рабочего задания (PЗ).

1.1 Услуги

Клиент может выбрать из следующих доступных услуг.

1.1.1 IBM Account Director Marketing Annual Services

Предложение IBM Account Director Marketing Annual Services предоставляет услуги, указанные в IBM Account Director Marketing Services выше, в виде поручений со сроком один (1) год.

1.1.2 IBM Account Director Marketing Light Annual Services

Предложение IBM Account Director Marketing Light Annual Services предоставляет услуги, указанные в IBM Account Director Marketing Services выше, в виде поручений со сроком один (1) год.

1.1.3 IBM Account Director Marketing Six Month Services

Предложение IBM Account Director Marketing Six Month Services предоставляет услуги, указанные в IBM Account Director Marketing Services выше, в виде поручений со сроком шесть (6) месяцев. Эта услуга является Услугой, предоставляемой дистанционно, срок действия которой истекает через шесть (6) месяцев.

1.1.4 IBM Account Director Marketing Consulting Services

Предложение IBM Account Director Marketing Consulting Services предоставляет специализированные консультационные услуги, доступные совместно с IBM Account Director Marketing Services, в объёме заданного количества часов. Эта услуга является Услугой, предоставляемой дистанционно, которая предусматривает 100 часов работы и прекращает своё действие через 90 дней.

2. Обработка и защита Данных – Спецификации

Дополнение IBM об Обработке Данных (DPA), приведённое на веб-странице <http://ibm.com/dpa>, и соответствующие Спецификации применяются и дополняют Соглашение, в том случае, если, и в той мере, в какой Общеввропейский регламент о защите персональных данных (EU/2016/679) (GDPR) применяется к персональным данным, включённым в Содержимое.

Спецификации, ссылки на которые приводятся ниже, содержат дополнительную информацию о защите данных в Услугах по ускорению внедрения (Acceleration Services) и её вариантах в зависимости от типа Содержимого, подлежащего обработке, применяемых операциях обработки, функциях защиты данных и особенностях сохранения и возврата Содержимого. Спецификации могут быть доступны только на английском языке и не предоставляться на местном языке. Независимо от любой практики местного законодательства или существующих правил, стороны соглашаются с тем, что они понимают английский язык и что он является приемлемым языком в той мере, в какой это касается приобретения и использования Облачных Услуг. Для целей DPA эти Спецификации будут также служить Приложениями к DPA.

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

3. Уровни обслуживания и техническая поддержка

Для настоящего Описания Услуг не предусмотрено никакого Соглашения об уровне обслуживания или Технической поддержки.

4. Информация о разрешениях и выставлении счетов

4.1 Система расчёта оплаты

Услуга по ускорению внедрения (Acceleration Service) предоставляется с использованием системы расчёта оплаты, указанной в Документе по Транзакции:

- Поручение – это профессиональные услуги или услуги по обучению, связанные с Облачными Услугами.

4.2 Плата за Дистанционные Услуги

Срок действия дистанционной услуги истекает через 90 дней с момента приобретения независимо от того, была ли использована дистанционная услуга.

5. Дополнительные положения

К Соглашениям об Облачных Услугах (или эквивалентным базовым соглашениям об облачных инфраструктурах), заключённым до 1 января 2019 года, применяются условия, приведённые на веб-странице <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Материалы

Материалы, создаваемые IBM в процессе выполнения данных предложений и предоставляемые Клиенту (за исключением уже существующих разработок, на основе которых могут основываться материалы), являются работами, выполненными по найму, в той мере, в какой это разрешено применимым законодательством, и принадлежат Клиенту. Клиент предоставляет IBM безотзывную, бессрочную, неисключительную, действующую во всём мире, оплаченную лицензию на использование, запуск, воспроизведение, вывод на экран, выполнение, сублицензирование, распространение этих материалов и создание производных работ на их базе.

5.2 Услуги, предоставляемые на месте

Если Услуга оказывается в помещении IBM, Клиент понимает и признает, что IBM разрешено использовать глобальные ресурсы (проживающих в данном регионе непостоянных жителей и персонал офисов в разных странах мира) для предоставления Услуги. Каждый применимый день работы на месте будет включать не более 8 рабочих часов и будет проводиться в помещении Клиента на территории США.

Если Услуга оказывается в помещении Клиента, результаты работы IBM зависят от выполнения Клиентом обязательств, указанных ниже, что не предполагает какой-либо оплаты со стороны IBM. Любая задержка при выполнении этих обязательств может отрицательно повлиять на способность IBM предоставить услуги Account Direction. Клиент обязуется:

- a. предоставить IBM информацию об адресе и особенностях помещения, где проводятся совещания, если помещение не предоставляется IBM;
- b. если это необходимо, предоставлять безопасный доступ, подходящие офисные помещения, материалы, мебель, высокоскоростные соединения с Интернетом и другие ресурсы сотрудникам IBM во время работы на площадке Клиента; и
- c. если помещения предоставляет не IBM, нести ответственность за безопасное хранение принадлежащего IBM аппаратного и программного обеспечения, пока они находятся в помещениях Клиента, и гарантировать, чтобы все аудитории были постоянно заперты.

5.3 Обязанности Клиента – Представитель Бизнеса

Клиент назначит Представителя Бизнеса для обмена информацией с IBM и действия от лица Клиента относительно данного поручения.

В обязанности Представителя Бизнеса Клиента входит следующее:

- a. поиск и предоставление по требованию IBM необходимой информации, данных и решений в течение трех рабочих дней, если только иной период реагирования не согласован Клиентом и IBM в письменной форме;
- b. обсуждение вместе с Руководителем группы IBM по работе с клиентом (IBM Account Director) любых требований Клиента в отношении выставления счетов. Такие требования, которые отличаются от стандартного формата или процедуры выставления счетов, принятых в IBM, могут повлиять на цены.

5.4 Другие обязанности

Клиент обязуется:

- a. получать все одобрения и обеспечивать доступ, которые требуются IBM для использования ресурсов и систем Клиента в той степени, в которой это необходимо IBM для предоставления услуг Account Direction;
- b. обеспечивать наличие необходимого персонала, информации и материалов в соответствии с разумными требованиями IBM. IBM не будет нести ответственность за какой-либо ущерб или задержки, являющиеся следствием неточной, неполной или имеющей иные недостатки информации и материалов, предоставляемых Клиентом или от имени Клиента;
- c. отвечать за соглашения с третьими лицами, управление ими, участие и работу третьих лиц, чья деятельность может повлиять на способность IBM предоставлять услуги Account Direction. Клиент несёт исключительную ответственность за любое аппаратное обеспечение, программное обеспечение или коммуникационное оборудование третьих лиц, используемое в связи с услугами Account Direction;
- d. нести ответственность за содержание любых баз данных, за выбор и реализацию средств контроля за доступом к ним и их использованием, за их резервное копирование и восстановление, а также за безопасность хранимых данных. Такая безопасность также включает любые процедуры по обеспечению целостности и безопасности ПО и данных, которые используются в составе услуг Account Direction, от доступа со стороны неуполномоченного персонала;
- e. предоставлять IBM и её персоналу подходящие офисные помещения и другие устройства и возможности, которые могут, в разумных пределах, понадобиться IBM для выполнения услуг Account Direction;
- f. участвовать в создании плана мероприятий для выполнения поручения на месте и подтвердить свое согласие с итоговым вариантом плана до начала дня 1; и
- g. предоставлять материалы, касающиеся содержимого и программы, на проверку в случае необходимости.

5.5 Предположения

С целью разработки настоящего Описания Услуги были приняты определённые допущения, включая, но не ограничиваясь следующим:

- a. Все услуги Account Direction, определённые в настоящем Описании Услуги, будут предоставляться на базе, в рамках или в отношении Программного обеспечения IBM. В обязанности Руководителей групп по работе с клиентами не будет входить предоставление рекомендаций по возможностям, функциям и (или) конфигурации других продуктов.
- b. Стандартные часы работы определены как будние дни с 8:30 до 17:30 в часовом поясе, в котором находятся ресурсы IBM, кроме праздничных дней.

5.6 Итоговые материалы

IBM предоставляет консультации, которые подробно описываются в настоящем Описании Услуги. Клиенту будут принадлежать авторские права на объекты интеллектуальной собственности, которые IBM разработает для Клиента на основании настоящего Описания Услуги (Проектные Материалы). К Проектным Материалам не относятся объекты интеллектуальной собственности, предоставленные Клиенту, но созданные не на основании Описания Услуги, а также любые модификации или усовершенствования таких объектов, разработанные на основании Описания Услуги (Существующие Разработки). Некоторые Существующие Разработки являются предметом

отдельных лицензионных соглашений (Существующие Лицензионные Разработки). IBM предоставляет Клиенту безотзывную (при условии выполнения Клиентом обязательств по оплате), неисключительную, действующую во всём мире лицензию на использование, запуск, воспроизведение, вывод на экран, выполнение и создание производных работ на базе Существующих Разработок, которые не являются Существующими Лицензионными Разработками. IBM сохраняет за собой безотзывную, неисключительную, действующую во всем мире, оплаченную лицензию на использование, запуск, воспроизведение, вывод на экран, выполнение, sublicензирование, распространение и подготовку производных работ на базе Проектных Материалов, при условии защиты со стороны IBM от раскрытия какой-либо конфиденциальной информации клиента, которая может содержаться в Проектных Материалах.