

IBM Watson Marketing Professional Services

Ob sprejemu naročnikovega naročila ta opis storitve velja za pospeševalne storitve, ki podpirajo naročnikovo storitev v oblaku. Ustrezni dokumenti o naročilu nudijo cene in dodatne podrobnosti o naročnikovem naročilu.

1. Storitev pospeševanja

Program IBM Account Director Annual Services ponuja specializirane svetovalne storitve, usmerjene na trženjski program naročnika, operativno učinkovitost ter uvajanje in uporabo izdelka. IBM-u omogoča, da deluje kot strateški partner, ki naročniku daje priporočila, in vključuje naslednje:

- a. Uvodni sestanek na začetku sodelovanja za izvedbo aktivne seje za odkrivanje, na katerem bo lahko IBM izvedel več o naročnikovem poslovnem modelu in izpostavil priložnosti za boljšo uspešnost na trgu, ki bo pomagala pri izvedbi strateškega načrta.
- b. Uvodni sestanek se bo izvedel na mestu uporabe, razen za: IBM Account Director Marketing Six Month Services in IBM Account Director Marketing Consulting Services.
- c. Strateški načrt uvedbe opredeli primerna sodelovanja, ki podpirajo naročnikove strateške potrebe in taktične priložnosti. Projekti so obravnavani prednostno prek strateškega načrta in so načrtovani štirikrat letno ob upoštevanju priložnosti hitre pridobitve, splošnega vpliva na poslovanje, odvisnosti in predpogojev, proračuna in trajanja projekta. Načrt uvedbe se posodablja tedensko/mesečno ter odraža trenutni status in prednostno razvrstitev projekta. To je storitev, ki se izvede na daljavo.
- d. Določeno število ur na teden aktivnega strateškega svetovanja in navodil naročniku za podporo kratkoročnih in dolgoročnih ciljev in poslovnih ciljev ter tedenski sestanki o statusu za podporo pobudam načrta. Ure so dodeljene, kot sledi:
 1. IBM Account Director Marketing Annual Services: 6 ur
 2. IBM Account Director Marketing Six Month Services: 6 ur
 3. IBM Account Director Marketing Consulting Services: 6 ur
 4. IBM Account Director Marketing Light Annual Services: 3 ure

Te ure so na voljo na tedenski osnovi in jih ni mogoče prenašati.

- e. Mesečno poročanje na podlagi kazalnikov učinkovitosti, ki zadevajo naročnika in produkte, ki jih naročnik uporablja (in do katerih ima svetovalec dostop). Svetovalec bo spremljal največ pet (5) kazalnikov učinkovitosti v ne več kot petih (5) poročilih na mesec. Poročila bodo dostavljena enkrat mesečno na datum, ki ga določi naročnik. To je storitev, ki se izvede na daljavo.
- f. Četrtni strateški pregledi za ocenjevanje naročnikove panoge, tržnih priložnosti in ključnih poslovnih dejavnikov, ki se osredotočajo na načrtovanje računa in strategijo za prednostno obravnavo priložnosti, ki bodo največ vplivale na naročnikovo uspešnost, in vzpostavitev delovnega načrta za prihajajoče četrletje. V povezavi s četrtnim strateškim pregledom se ovrednoti naročnikova uspešnost v prejšnjem četrletju glede na cilje zadnjega četrletja in uspešnost glede na kazalnike učinkovitosti ob upoštevanju notranjih in zunanjih dejavnikov računa ter vplivov.
- g. Četrtni strateški pregledi se bodo izvedli na mestu uporabe, razen za: IBM Account Director Marketing Light Annual Services, IBM Account Director Marketing Six Month Services in IBM Account Director Marketing Consulting Services.

Storitve Account Director Marketing Services so na voljo naročnikom, ki se naročijo na naslednje ponudbe IBM-ovih storitev v oblaku:

- 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

Morebitni potni stroški do mesta uporabe, vključeni v storitvah IBM Account Director Marketing Services, niso vključeni in se bodo zaračunali ločeno prek dogovora o obsegu del (SOW).

1.1 Storitve

Naročnik lahko izbira med naslednjimi razpoložljivimi storitvami.

1.1.1 IBM Account Director Marketing Annual Services

Storitev IBM Account Director Annual Services zagotavlja storitve, orisane v zgornji storitvi IBM Account Director Marketing Services, za 1-letno sodelovanje.

1.1.2 IBM Account Director Marketing Light Annual Services

Storitev IBM Account Director Marketing Light Annual Services zagotavlja storitve, orisane v zgornji storitvi IBM Account Director Marketing Services, za 1-letno sodelovanje.

1.1.3 IBM Account Director Marketing Six Month Services

Storitev IBM Account Director Marketing Six Month Services zagotavlja storitve, orisane v zgornji storitvi IBM Account Director Marketing Services, za 6-mesečno sodelovanje. Ta storitev je oddaljeno zagotovljena storitev, ki poteče ob koncu obdobja šestih (6) mesecev.

1.1.4 IBM Account Director Marketing Consulting Services

Storitev IBM Account Director Marketing Consulting Services zagotavlja specializirane storitve, ki so na voljo v ponudbi IBM Account Director Marketing Services, za določeno število ur. Ta storitev je oddaljeno zagotovljena storitev, ki zagotavlja 100 ur storitev in poteče ob koncu obdobja 90 dni.

2. Podatkovni listi za obdelavo in varstvo podatkov

IBM-ov dodatek o obdelavi podatkov (DPA - Data Processing Addendum), ki je na voljo na naslovu <http://ibm.com/dpa>, in specifikacijski listi veljajo in prevladajo nad pogodbo, in sicer v obsegu, v katerem za osebne podatke, če so ti vključeni v vsebino, velja Splošna uredba (EU/2016/679) o varstvu podatkov (GDPR).

Podatkovni listi na spodnjih povezavah podajajo dodatne informacije o varstvu podatkov za pospeševalne storitve in njihove možnosti v zvezi z vrstami vsebine, ki se lahko obdeluje, vključene delavnosti obdelave, funkcije varstva podatkov in podrobnosti glede hrambe in vračila vsebine. Podatkovni listi so lahko na voljo samo v angleščini, medtem ko v lokalnem jeziku niso na voljo. Navkljub morebitnim lokalnim zakonodajnim praksam ali običajem stranki soglašata, da razumeta angleščino in da je angleščina ustrezen jezik za pridobitev in uporabo storitev v oblaku. Za namen DPA se bodo ti podatkovni listi uporabljali kot specifikacijski listi k DPA.

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

3. Ravni storitve in tehnična podpora

Za ta opis storitve pogodba o ravni storitve ali tehnična podpora nista na voljo.

4. Pooblastila in zaračunavanje

4.1 Metrike zaračunavanja

Storitev pospeševanja je na voljo v skladu z metrikami zaračunavanja, navedenimi v transakcijskem dokumentu:

- Engagement je profesionalna ali izobraževalna storitev, povezana s storitvijo v oblaku.

4.2 Stroški oddaljenih storitev

Oddaljena storitev bo potekla 90 dni po dnevu nakupa, ne glede na to, ali je bila porabljena.

5. Dodatna določila

Za pogodbe o storitvi v oblaku (ali enakovredne osnovne sporazume), izvedene pred 1. januarjem 2019, veljajo pogoji, ki so na voljo na <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Gradiva

Gradiva, ki jih je ustvaril IBM pri izvajanju teh ponudb in jih dostavil naročniku (z izjemo morebitnih predhodno obstoječih del, na katerih ta gradiva temeljijo), so dela, ki so na voljo za najem, v obsegu, ki ga dovoljuje pristojna zakonodaja, in so v lasti naročnika. Naročnik IBM-u podeljuje nepreklicno, trajno, neizključno, po vsem svetu veljavno, vplačano licenco za uporabo, izvrševanje, reprodukcijo, prikazovanje, izvajanje, podlicenciranje, distribuiranje in pripravo izpeljanih del na podlagi teh gradiv.

5.2 Storitve na mestu uporabe

Če se storitev izvaja v IBM-ovih prostorih, naročnik razume in priznava, da lahko IBM za namen zagotavljanja storitve uporablja svoje globalne vire (nestalne rezidente lokalno in osebje na lokacijah po svetu). Vsak veljaven dan na mestu uporabe obsega največ 8 delovnih ur in bo izveden na naročnikovi lokaciji znotraj Združenih držav Amerike.

Če se storitev izvaja na naročnikovi lokaciji, je IBM-ova učinkovitost delovanja odvisna od naročnikovega upravljanja in izpolnjevanja odgovornosti, kot je določeno v nadaljevanju, brez dodatnih stroškov za IBM. Vsaka zakasnitev v izvajanju teh odgovornosti lahko vpliva na IBM-ovo zmožnost dokončanja vodenja računov. Naročnik:

- a. IBM-u zagotovil naslov in podrobnosti o lokaciji srečanja, razen če takšno lokacijo priskrbi IBM;
- b. če je ustrezno, zagotovil varni dostop, primerne pisarniške prostore, potrebščine, pohoštvo, hitro povezavo z internetom in druge prostore za IBM-ovo osebje, ki bo delalo na naročnikovi lokaciji; in
- c. če prostorov ne zagotovi IBM, bo prevzel odgovornost za varno hrambo vse strojne in programske opreme v IBM-ovi lasti, ko se ta nahaja na naročnikovem mestu, in poskrbel, da so vsi prostori vedno zaklenjeni.

5.3 Odgovornosti naročnika - vodja poslovanja

Naročnik določi vodjo poslovanja, ki bo komuniciral z IBM-om in deloval v imenu naročnika v okviru tega sodelovanja.

Odgovornosti naročnikove vodje poslovanja vključujejo naslednje:

- a. pridobivanje in zagotavljanje informacij, podatkov in odločitev v treh delovnih dneh po IBM-ovi zahtevi, razen če se IBM in naročnik pisno sporazumeta glede drugačnega odzivnega časa; in
- b. uporaba programa IBM Account Director za pregled naročnikovih zahtev glede izdajanja računov ali zaračunavanja. Takšne zahteve, ki odstopajo od IBM-ove običajne oblike fakturiranja ali postopkov obračunavanja, lahko vplivajo na ceno.

5.4 Druge odgovornosti

Naročnik:

- a. pridobil vse odobritve in omogočil potreben dostop za IBM-ov dostop do naročnikovih virov in sistemov ter njihovo uporabo, in sicer v obsegu, ki je potreben za IBM-ovo zagotavljanje vodenja računov;
- b. IBM-u na podlagi razumnih zahtev dati na voljo ustrezno osebje, informacije in gradivo. IBM ne bo odgovarjal za morebitno škodo ali zakasnitev, do katere lahko pride zaradi netočnih, nepopolnih ali drugače napačnih informacij in gradiv, ki jih priskrbi naročnik ali so priskrbljena v naročnikovem imenu;
- c. odgovoren za pogodbe z drugimi proizvajalci, njihovo upravljanje, prispevke in delo, ki lahko vplivajo na IBM-ovo zmožnost zagotavljanja vodenja računov. Naročnik je izključno sam odgovoren za morebitno strojno, programsko ali komunikacijsko opremo drugih ponudnikov, ki jo uporablja v povezavi z vodenjem računov;
- d. odgovoren za vsebino katere koli baze podatkov, izbiro in uvedbo nadzora dostopa ter uporabo, varnostno kopiranje in obnovitev ter varnost shranjenih podatkov. Varnost bo vključevala tudi morebitne postopke, potrebne za varovanje celovitosti in varnosti programske opreme in podatkov, ki se uporabljajo v okviru vodenja računov, v primeru dostopa nepooblaščenega osebja;
- e. IBM-u in IBM-ovemu osebju zagotovil primerne pisarniške prostore ter drugo namestitvev in prostore, ki jih IBM razumno potrebuje za izvedbo vodenja računov;
- f. sodeloval pri ustvarjanju dnevnega reda za sodelovanje na mestu uporabe ter soglašal s končnim dnevnim redom pred začetkom 1. dne; ter

- g. po potrebi za namen pregleda zagotovil gradiva, povezana z vsebino in programom.

5.5 Domneve

Za namen ustvarjanja tega opisa storitev je treba upoštevati nekatere domneve, ki med drugim vključujejo naslednje:

- a. Vse vodenje računov, opredeljeno v okviru tega opisa storitev, bo zagotovljeno z IBM-ovo programsko opremo ali v povezavi z njo. Vodje računov bodo odgovorni za zagotavljanje usmeritev glede funkcij, značilnosti in/ali konfiguracij drugih produktov.
- b. Standardni delovni čas je določen za vsak delovnik od 8.30 do 17.30 v časovnem pasu, v katerem prebivajo IBM-ovi viri, razen za praznike, ki jih upošteva IBM.

5.6 Elementi za dobavo

IBM zagotavlja svetovanje, kot je podrobno opredeljeno v tem opisu storitev. Naročnik bo lastnik avtorskih pravic in avtorskih del, ki jih IBM razvije za naročnika v okviru tega opisa storitev (projektna gradiva). Projektna gradiva izključujejo avtorska dela, posredovana naročniku, ki niso bila ustvarjena v okviru opisa storitev, ter katerekoli spremembe ali izboljšave takšnih del, izvedene v okviru opisa storitev (obstoječa dela). Nekatera obstoječa dela so predmet ločene licenčne pogodbe (obstoječa licencirana dela). IBM podeljuje naročniku nepreklicno (pogojeno z naročnikovimi obveznostmi plačevanja), neizključno, po vsem svetu veljavno licenco za uporabo, izvrševanje, reproduciranje, prikazovanje, izvajanje in izdelavo izvedenih del na podlagi obstoječih del, ki niso obstoječa licencirana dela. IBM obdrži nepreklicno, neizključno, po vsem svetu veljavno plačano licenco za uporabo, izvrševanje, reproduciranje, prikazovanje, izvajanje, podlicenciranje, distribuiranje in izdelavo izpeljanih del projektnega gradiva, pri čemer IBM zagotovi zaščito pred razkritjem katerihkoli naročnikovih lastniških informacij, ki so lahko vključene v projektno gradivo.