

IBM Watson Commerce Professional Services

Po přijetí objednávky Zákazníka platí tento Popis služby pro Akcelerační služby k podpoře služby Cloud Service. Příslušné dokumenty objednávky poskytují podrobnosti o ceně a další podrobnosti o objednavce Zákazníka.

1. Akcelerační služba

IBM Account Director Commerce Services nabízí strategické a taktické konzultace zaměřené na praktické aplikace existujících komerčních řešení ve vztahu k portfoliu jak existujících, tak plánovaných řešení; s přihlédnutím k celkovým obchodním cílům a provozním procesům a struktuře společnosti.

Služby Account Director Commerce Services popsané v částech níže zahrnují následující společné služby poskytované ve stanovené časové lhůtě a s maximálním hodinovým závazkem vztahujícím se na jednotlivé nabídky:

- Zahajovací schůzka na počátku poskytování služeb s cílem provést relaci aktivního zjišťování, jež společnosti IBM umožní zjistit podrobnosti o obchodním modelu Zákazníka a identifikovat příležitosti pro zlepšení komerčního výkonu přispívající k realizaci strategického orientačního plánu. Zahajovací schůzka bude realizována na místě s výjimkou Šestiměsíčních služeb, které budou dodávány vzdáleně.
- Strategický orientační plán pro identifikaci vhodných služeb podporujících strategické potřeby a taktické příležitosti Zákazníka. Priorita projektů je stanovena ve Strategickém orientačním plánu a projekty jsou rozděleny do jednotlivých čtvrtletí s přihlédnutím ke krátkodobým příležitostem, celkovému obchodnímu dopadu, vzájemným souvislostem a předpokladům, rozpočtu a délce trvání projektu. Orientační plán bude aktualizován jednou týdně/měsíčně, aby zohlednil aktuální stav projektu a stanovení priorit. Toto je vzdáleně poskytovaná služba.
- Týdenní aktivní strategické poradenství a vedení Zákazníka na podporu krátkodobých a dlouhodobých cílů a obchodních cílů a týdenní schůzky ohledně stavu na podporu iniciativ orientačního plánu. Tyto hodiny jsou poskytovány týdně. Toto je vzdáleně poskytovaná služba.
- Plánované strategické jednodenní schůzky pro posouzení oboru Zákazníka, obchodních příležitostí a klíčových obchodních cílů nebo změn dynamiky podnikání, zaměřené na plánování a strategii nezbytné pro stanovení priorit příležitostí, které budou mít nejvýraznější dopad na úspěch Zákazníka, a vypracování pracovního plánu postupu. Strategické jednodenní schůzky budou realizovány na místě s výjimkou Šestiměsíčních služeb, které budou dodávány vzdáleně.

IBM Account Director Commerce Services lze používat pouze s následujícími nabídkami služeb IBM Cloud Service:

- IBM WebSphere Commerce Managed Hosted
- IBM Digital Commerce including IBM Watson Commerce Insights, IBM Dynamic Pricing a IBM CPQ
- IBM Watson Content Hub
- IBM Digital Experience on Cloud
- IBM Order Management včetně IBM Inventory Visibility, IBM Store Engagement, IBM Call Center a IBM Watson Order Optimizer

Uvedený kumulativní maximální počet konzultačních hodin stanovený pro jednotlivé nabídky představuje pouze maxima a veškeré zbývající nevyužité hodiny na konci příslušné doby trvání služby vyprší a propadají.

1.1 Služby

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných služeb.

1.1.1 IBM Account Director Commerce Light Annual Services

IBM Account Director Commerce Light Annual Services poskytuje služby uvedené výše v IBM Account Director Commerce Services v rámci jednoleté (1) služby s kumulativním maximem 250 konzultačních hodin.

1.1.2 IBM Account Director Commerce Six Month Services

IBM Account Director Commerce Six Month Services poskytuje služby vymezené výše v IBM Account Director Commerce Services v rámci jedné šestiměsíční (6) služby s kumulativním maximem 250 konzultačních hodin. Služba Six Month Services je vzdáleně poskytovaná služba.

1.1.3 IBM Account Director Commerce Annual Services

IBM Account Director Commerce Annual Services poskytuje služby uvedené výše v IBM Account Director Commerce Services v rámci jednoleté (1) služby s kumulativním maximem 500 konzultačních hodin.

1.1.4 IBM Account Director Commerce Consulting Services

IBM Account Director Commerce Consulting Services poskytuje služby uvedené výše v IBM Account Director Commerce Services v rámci jednoleté (1) služby s kumulativním maximem 840 konzultačních hodin.

2. Datové listy ochrany a zpracování údajů

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adresě <http://ibm.com/dpa> (DPA) a příslušné datové listy se pro tuto Smlouvu uplatňují a doplňují ji, pokud se na osobní data v Obsahu uplatňuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR), a to v rozsahu, v jakém se na ně vztahuje.

Datové listy uvedené na níže uvedených odkazech poskytují dodatečné informace o službách Cloud Service a jejich variantách týkající se typu Obsahu, který je povoleno zpracovávat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, prvků ochrany dat a specifických aspektů uchování a vrácení Obsahu. Datové listy mohou být dostupné pouze v angličtině, nikoli v místním jazyce. Bez ohledu na jakoukoliv místní zákonnou praxi nebo zvyklosti strany potvrzují, že rozumí angličtině a souhlasí s jejím využitím jako vhodného jazyka pro získání a používání služeb Cloud Service. Pro účely DPA budou tyto Datové listy sloužit i jako Dodatky DPA.

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

3. Úrovně služby a Technická podpora

Pro tento Popis služeb není k dispozici žádná Dohoda o úrovni služeb ani Technická podpora.

4. Oprávnění a informace o fakturaci

4.1 Metriky poplatků

Akcelerační služba je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- Sjednaná služba je profesionální nebo školicí služba související se službami Cloud Services.

4.2 Poplatky za vzdálené služby

Vzdálená služba končí 90 dní od nákupu, bez ohledu na to, zda byla vzdálená služba používána.

5. Dodatečné podmínky

Na Smlouvy o službě Cloud Service (nebo ekvivalentní smlouvy o základním cloudu) uzavřené před 1. lednem 2019 se vztahují podmínky dostupné na adrese <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Materiály

Materiály vytvořené společností IBM při poskytování těchto nabídek a dodané Zákazníkovi (s vyloučením případných dřívě existujících děl, z nichž materiály vycházejí) jsou zaměstnaneckými díly v rozsahu povoleném platnými právními předpisy a jsou ve vlastnictví Zákazníka. Zákazník udílí IBM neodvolatelnou, trvalou nevýhradní, celosvětově platnou a předplacenou licenci k používání, spouštění, reprodukci, zobrazování, provádění, sublicencování, distribuci a přípravě odvozených děl z takových materiálů.

5.2 Služby u Zákazníka

Pokud je Služba poskytována v zařízení IBM, Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že je IBM oprávněna využívat k poskytování Služeb globální zdroje pracovních sil (přechodní rezidenti, kteří jsou využíváni lokálně a pracovníci v lokalitách na celém světě).

Pokud je služba poskytována v místě Zákazníka, plnění poskytované společností IBM je podmíněno řízením a splněním povinností ze strany Zákazníka uvedených níže, bez účtování jakýchkoliv poplatků společností IBM. Jakékoliv prodlení při plnění těchto povinností může mít vliv na schopnost IBM dokončit Službu. Každý příslušný den u Zákazníka bude zahrnovat až osm pracovních hodin a proběhne v místě Zákazníka ve Spojených státech amerických nebo na jiném takovém místě, na kterém se IBM a Zákazník dohodnou. Zákazník:

- a. Poskytne společnosti IBM informace o adrese a místě konání schůzky, pokud tyto informace neposkytne IBM,
- b. je-li to relevantní, poskytne bezpečný přístup, vhodné kancelářské prostory, potřeby, nábytek, vysokorychlostní připojení k Internetu a další vybavení pro pracovníky IBM během práce v místě Zákazníka a
- c. pokud zařízení neposkytne IBM, nese odpovědnost za bezpečné uložení veškerého hardwaru a softwaru ve vlastnictví IBM po dobu jeho umístění v prostorách Zákazníka a zajistí, aby všechny místnosti byly neustále zamčeny.

5.3 Povinnosti Zákazníka

Zákazník jmenuje Obchodní vedení, které bude komunikovat se společností IBM a jednat jménem Zákazníka ve vztahu k těmto službám.

Mezi povinnosti Obchodního vedení Zákazníka patří:

- a. získávání a poskytování informací, dat a rozhodnutí do tří pracovních dní od požadavku IBM, pokud se Zákazník a IBM písemně nedohodnou na jiné době reakce; a
- b. kontrola veškerých faktur či požadavků na fakturaci Zákazníka se Správcem účtu IBM. Požadavky, které se odchylují od standardních formátů faktury nebo fakturačních postupů IBM, mohou mít dopad na cenu.

5.4 Další povinnosti

Zákazník:

- a. získá všechny souhlasy a umožní IBM přístup ke zdrojům a systémům Zákazníka a jejich používání v rozsahu nezbytném k tomu, aby mohla společnost IBM poskytovat Služby;
- b. poskytne IBM vhodné pracovníky, informace a materiály na základě jejího přiměřeného požadavku. IBM neponese odpovědnost za žádné škody či prodlení související s nepřesnými, neúplnými či jinak vadnými informacemi či materiály poskytnutými Zákazníkem či jeho jménem;
- c. ponese odpovědnost za smlouvy se třetími osobami, jejich správu a za vstupy a práci těchto třetích osob, jejichž činnost může mít vliv na schopnost společnosti IBM poskytovat služby. Zákazník nese výhradní odpovědnost za veškerý hardware, software či komunikační vybavení třetích osob používané v souvislosti se Službou;
- d. ponese odpovědnost za obsah všech databází, za výběr a implementaci opatření týkajících se řízení přístupu a užívání, zálohování a obnovy a zabezpečení uložených dat. Toto zabezpečení zahrnuje také veškeré postupy nezbytné k zajištění integrity a zabezpečení softwaru a dat použitých v rámci Služeb před přístupem neoprávněných osob;
- e. v příslušných případech poskytne společnosti IBM a jejím pracovníkům vhodné kancelářské prostory i další místa a prostředky, které může IBM přiměřeně vyžadovat pro poskytování služeb;
- f. Bude se podílet na vypracování programu poskytování služeb a schválí konečný program před zahájením prvního dne; a
- g. poskytne obsah a materiály související s programem ke kontrole dle potřeby.

5.5 Předpoklady

V tomto Popisu služby byly zohledněny určité předpoklady, zejména následující:

- Veškeré Služby definované v tomto Popisu služby budou poskytnuty v Softwaru IBM, na něm nebo v souvislosti s ním. Správci účtu IBM neponesou odpovědnost za poskytování pokynů pro možnosti, funkce anebo konfiguraci dalších produktů.
- Standardní pracovní doba je stanovena v pracovní dny od 8:30 do 17:30 hod., v časovém pásmu podle lokality zdrojů společnosti IBM, s vyloučením státních svátků dodržovaných společností IBM.

5.6 Předměty plnění

Společnost IBM poskytuje poradenství dle popisu v tomto Popisu služby. Zákazník bude nositelem autorských práv k autorským dílům, která IBM vyvine pro Zákazníka v rámci Popisu služeb (Materiály projektu). Materiály projektu nezahrnují autorská díla poskytovaná Zákazníkovi, která však nebyla vytvořena v rámci Popisu služby, ani modifikace nebo vylepšení takových děl provedené na základě Popisu služeb (Existující díla). Některá Existující díla podléhají samostatné licenční smlouvě (Existující licencovaná díla). IBM uděluje Zákazníkovi neodvolatelnou (dle platebních závazků Zákazníka), nevýhradní, celosvětově platnou licenci na užívání, spouštění, reprodukci, zobrazování, provádění a přípravu děl odvozených od Existujících děl, která nejsou Existujícími licencovanými díly. IBM si uchovává neodvolatelnou, nevýhradní, celosvětově platnou a uhrazenou licenci k používání, spouštění, reprodukci, zobrazování, provádění, sublicencování, distribuci a přípravě odvozených děl Materiálů projektu, pokud společnost IBM zajistí ochranu proti sdělení veškerých důvěrných informací Zákazníka, které jsou obsaženy v Materiálech projektu.