

IBM Watson Commerce Professional Services

Diese Servicebeschreibung findet nach Annahme der Bestellung des Kunden Anwendung auf die Acceleration Services zur Unterstützung des Cloud-Service des Kunden. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzeleinheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Acceleration Service

Die IBM Account Director Commerce Services bieten strategische und taktische Beratung, deren Schwerpunkt auf der praktischen Umsetzung vorhandener Commerce-Lösungen hinsichtlich sowohl bestehender als auch geplanter Lösungsportfolios liegt, wobei übergeordnete geschäftliche Vorgaben und Ziele sowie operative Prozesse und Unternehmensstrukturen berücksichtigt werden.

Die Account Director Commerce Services, die in den folgenden Abschnitten beschrieben werden, umfassen jeweils die folgenden allgemeinen Services, die innerhalb des angegebenen Zeitraums und mit der maximalen Stundenzahl erbracht werden, die für das jeweilige Angebot angegeben sind:

- Eine Kickoff-Besprechung zu Beginn des Kundenprojekts zur aktiven Erfassung von Informationen. Dabei wird sich IBM über das Geschäftsmodell des Kunden informieren und Möglichkeiten für eine bessere Commerce-Leistung präsentieren, die bei der Ausarbeitung der strategischen Roadmap berücksichtigt werden. Die Kickoff-Besprechung findet vor Ort statt, mit Ausnahme der Six Month Services, die remote erbracht werden.
- Eine strategische Roadmap, um geeignete Kundenprojekte zur Unterstützung der strategischen Anforderungen und taktischen Möglichkeiten des Kunden zu identifizieren. Projekte werden anhand der strategischen Roadmap priorisiert und auf vierteljährlicher Basis geplant. Dabei werden sich kurzfristig bietende Chancen, Auswirkungen auf das Unternehmen insgesamt, Abhängigkeiten und Voraussetzungen, das Budget sowie die Projektdauer berücksichtigt. Die Roadmap wird wöchentlich/monatlich aktualisiert, um den aktuellen Projektstatus und die Priorisierung wiederzugeben. Dieser Service wird remote erbracht.
- Wöchentliche aktive strategische Beratung und Anleitung des Kunden zur Unterstützung kurz- und langfristiger Vorgaben und Geschäftsziele sowie wöchentliche Statusbesprechungen zur Unterstützung von Roadmap-Initiativen. Diese Stunden werden auf wöchentlicher Basis bereitgestellt. Dieser Service wird remote erbracht.
- Geplante eintägige strategische Besprechungen zur Prüfung der Branche des Kunden, der Commerce-Chancen und wichtigsten Geschäftsziele sowie der sich ändernden Geschäftsdynamik, wobei der Schwerpunkt auf der Planung und Strategie liegt, die erforderlich sind, um die Chancen zu priorisieren, die den größten Einfluss auf den Erfolg des Kunden haben, und Festlegung eines Arbeitsplans für die weitere Entwicklung. Die strategischen eintägigen Besprechungen finden vor Ort statt, mit Ausnahme der Six Month Services, die remote erbracht werden.

Die IBM Account Director Commerce Services können nur in Verbindung mit den folgenden IBM Cloud-Service-Angeboten eingesetzt werden:

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

Die für jedes Angebot angegebene kumulative maximale Anzahl an Beratungsstunden sind Höchstwerte. Beratungsstunden, die bis zum Ende der Servicelaufzeit nicht genutzt werden, verfallen.

1.1 Services

Folgende Services stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM Account Director Commerce Light Annual Services

Im Rahmen der IBM Account Director Commerce Light Annual Services werden die Services, die oben unter den IBM Account Director Commerce Services beschrieben werden, als Kundenprojekt mit einer Laufzeit von einem (1) Jahr und einer kumulativen maximalen Anzahl von 250 Beratungsstunden erbracht.

1.1.2 IBM Account Director Commerce Six Month Services

Im Rahmen der IBM Account Director Commerce Six Month Services werden die Services, die oben unter den IBM Account Director Commerce Services beschrieben werden, als Kundenprojekt mit einer Laufzeit von sechs (6) Monaten und einer kumulativen maximalen Anzahl von 250 Beratungsstunden erbracht. Die Six Month Services sind ein remote erbrachter Service.

1.1.3 IBM Account Director Commerce Annual Services

Im Rahmen der IBM Account Director Commerce Annual Services werden die Services, die oben unter den IBM Account Director Commerce Services beschrieben werden, als Kundenprojekt mit einer Laufzeit von einem (1) Jahr und einer kumulativen maximalen Anzahl von 500 Beratungsstunden erbracht.

1.1.4 IBM Account Director Commerce Consulting Services

Im Rahmen der IBM Account Director Commerce Consulting Services werden die Services, die oben unter den IBM Account Director Commerce Services beschrieben werden, als Kundenprojekt mit einer Laufzeit von einem (1) Jahr und einer kumulativen maximalen Anzahl von 840 Beratungsstunden erbracht.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die Datenblätter finden Anwendung und haben Vorrang gegenüber dieser Vereinbarung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

Die Datenblätter unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die Datenblätter sind ggf. nur in englischer Sprache und nicht in der Landessprache verfügbar. Trotz lokaler Gesetze oder Gepflogenheiten bestätigen die Vertragsparteien, dass sie Englisch verstehen und diese Sprache für den Erwerb und die Nutzung der Cloud-Services geeignet ist. Für die Zwecke der Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung dienen diese Datenblätter als Anlagen zu den EB-AV.

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

3. Service-Levels und technische Unterstützung

Für diese Servicebeschreibung sind kein Service-Level-Agreement und keine technische Unterstützung verfügbar.

4. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

4.1 Gebührenmetriken

Der Acceleration Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit den Cloud-Services.

4.2 Gebühren für Remote Services

Ein Remote Service endet 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob er in Anspruch genommen wurde.

5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

5.1 Materialien

Die bei der Bereitstellung dieser Angebote von IBM erstellten und dem Kunden zur Verfügung gestellten Materialien (mit Ausnahme von bereits bestehenden Werken, auf denen diese Materialien ggf. basieren) sind Auftragsarbeiten, soweit gesetzlich zulässig, und gehören dem Kunden. Der Kunde erteilt IBM eine unwiderrufliche, zeitlich unbegrenzte, nicht ausschließliche, weltweite, abgegoltene Lizenz, diese Materialien zu verwenden, auszuführen, zu reproduzieren, anzuzeigen, vorzuführen, Unterlizenzen dafür zu vergeben, weiterzugeben und davon abgeleitete Werke zu erstellen.

5.2 Vor-Ort-Services

Wenn der Service in einer IBM Einrichtung erbracht wird, erklärt der Kunde sich damit einverstanden und bestätigt, dass IBM für die Erbringung des Service globale Ressourcen (Personal mit befristeter Aufenthaltsgenehmigung vor Ort als auch Personal an Standorten weltweit) einsetzen kann.

Wird der Service am Standort des Kunden erbracht, hängt die Erbringung der Leistungen durch IBM von der Wahrnehmung und Erfüllung der nachstehend aufgeführten Verpflichtungen des Kunden ab. Der Kunde wird diese Verpflichtungen erfüllen, ohne dass IBM hieraus Kosten entstehen. Jegliche Verzögerungen bei der Erfüllung dieser Verpflichtungen können sich nachteilig auf die Ausführung des Service durch IBM auswirken. Jeder für Vor-Ort-Services geleistete Tag umfasst bis zu acht Arbeitsstunden. Die Vor-Ort-Services werden am Standort des Kunden in den USA oder an einem anderen zwischen IBM und dem Kunden vereinbarten Standort durchgeführt. Der Kunde wird:

- a. sofern die Besprechungen nicht in einer IBM Einrichtung stattfinden, IBM die Adresse und Einzelheiten zu den Räumlichkeiten am Besprechungsort mitteilen.
- b. bei Bedarf sicheren Zugang, geeignete Büroräume, Verbrauchsmaterial, Möbel, eine Hochgeschwindigkeitsverbindung zum Internet und weitere Einrichtungen für die IBM Mitarbeiter während ihrer Tätigkeit am Standort des Kunden bereitstellen.
- c. sofern die Besprechungen nicht in einer IBM Einrichtung stattfinden, für die sichere Verwahrung der gesamten in IBM Besitz befindlichen Hardware und Software sorgen, solange sich diese am Kundenstandort befindet, und sicherstellen, dass alle Räume jederzeit verschlossen gehalten werden.

5.3 Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde wird einen Ansprechpartner für geschäftsrelevante Fragen benennen, der in Bezug auf dieses Kundenprojekt mit IBM kommuniziert und im Auftrag des Kunden handelt.

Zu den Verantwortlichkeiten des Ansprechpartners für geschäftsrelevante Fragen gehören:

- a. Beschaffung und Bereitstellung von Informationen, Daten und Entscheidungen innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Anforderung durch IBM, es sei denn, der Kunde und IBM vereinbaren schriftlich eine andere Bereitstellungszeit
- b. Prüfung der Anforderungen des Kunden in Bezug auf Rechnungen oder die Abrechnung mit dem IBM Account Director. Anforderungen, die vom IBM Standardrechnungsformat oder von den IBM Standardabrechnungsverfahren abweichen, können sich auf den Preis auswirken.

5.4 Weitere Verantwortlichkeiten

Der Kunde wird:

- a. alle Genehmigungen einholen und Zugriffsmöglichkeiten bereitstellen, die IBM benötigt, um auf Ressourcen und Systeme des Kunden zuzugreifen und sie zu verwenden, soweit dies zur Erbringung der Services durch IBM erforderlich ist.
- b. geeignete Mitarbeiter, Informationen und Materialien zur Verfügung stellen, die IBM benötigt. IBM haftet nicht für etwaige Schäden oder Verzögerungen, die auf falsche, unvollständige oder anderweitig fehlerhafte Informationen und Materialien zurückzuführen sind, die vom Kunden oder im Auftrag des Kunden bereitgestellt werden;

- c. die Verantwortung für Vereinbarungen mit Drittanbietern sowie für deren Koordination, Einsatz und Arbeit übernehmen, deren Tätigkeit sich auf die Bereitstellung der Services durch IBM auswirken kann. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für jegliche Hardware, Software oder Kommunikationseinrichtungen Dritter, die in Verbindung mit dem Service verwendet werden.
- d. die Verantwortung für den Inhalt von Datenbanken, die Auswahl und Implementierung von Kontrollen für den Zugriff auf diese Datenbanken und deren Verwendung sowie die Sicherung/Wiederherstellung und die Sicherheit der gespeicherten Daten übernehmen. Dazu zählen auch erforderliche Verfahren zum Schutz der Integrität und Sicherheit der im Rahmen der Services verwendeten Software und Daten vor unbefugtem Zugriff.
- e. IBM und den IBM Mitarbeitern bei Bedarf geeignete Arbeitsplätze sowie weitere Räumlichkeiten und Einrichtungen bereitstellen, die IBM zur Erbringung der Services benötigt werden.
- f. an der Erstellung einer Agenda für das Kundenprojekt mitwirken und einer endgültigen Agenda vor Beginn von Tag 1 zustimmen.
- g. inhalts- und programmbezogene Materialien zur Prüfung bereitstellen, soweit notwendig.

5.5 Annahmen

In dieser Servicebeschreibung wurden bestimmte Annahmen berücksichtigt, darunter folgende:

- Alle in dieser Servicebeschreibung definierten Services werden unter Verwendung von oder in Bezug auf IBM Software erbracht. Eine Beratung zu den Features, der Funktionalität und/oder der Konfiguration anderer Produkte durch die IBM Account Directors gehört nicht zum Leistungsumfang.
- Die Standardgeschäftszeiten sind Wochentage von 8:30 Uhr bis 17:30 Uhr in der Zeitzone, in der sich die IBM Ressourcen befinden, von IBM eingehaltene gesetzliche Feiertage ausgenommen.

5.6 Zu liefernde Materialien

IBM stellt Beratungsleistungen gemäß dieser Servicebeschreibung bereit. Der Kunde erhält den gesetzlichen Vorschriften entsprechend das Urheberrecht an urheberrechtlich geschützten Werken, die IBM im Rahmen dieser Servicebeschreibung für den Kunden entwickelt („Projektmaterialien“). Projektmaterialien umfassen weder urheberrechtlich geschützte Werke, die dem Kunden zwar unter der Servicebeschreibung bereitgestellt, aber nicht für ihn erstellt werden, noch Änderungen oder Erweiterungen dieser Werke im Rahmen der Servicebeschreibung („Bestehende Werke“). Für einige bestehende Werke gelten eigenständige Lizenzvereinbarungen („Bestehende lizenzierte Werke“). IBM erteilt dem Kunden das unwiderrufliche (abhängig von den Zahlungsverpflichtungen des Kunden), nicht ausschließliche, weltweite Recht, bestehende Werke, bei denen es sich nicht um bestehende lizenzierte Werke handelt, zu nutzen, auszuführen, zu vervielfältigen, anzuzeigen, vorzuführen und abgeleitete Werke davon zu erstellen. IBM behält das unwiderrufliche, nicht ausschließliche, weltweite, abgeleitete Recht, Projektmaterialien zu nutzen, auszuführen, zu reproduzieren, anzuzeigen, vorzuführen, in Unterlizenz zu vergeben oder zu verteilen und abgeleitete Werke davon zu erstellen, vorausgesetzt, IBM schützt alle vertraulichen Informationen des Kunden, die in den Projektmaterialien enthalten sind, vor einer Offenlegung.