

## IBM Watson Commerce Professional Services

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

### 1. Storitev pospeševanja

Storitve IBM Account Director Commerce zagotavljajo strateško in taktično svetovanje, usmerjeno na praktično uporabo obstoječih trgovinskih rešitev v povezavi z obstoječimi in načrtovanimi portfelji rešitev, pri čemer se upoštevajo splošne poslovne namere in cilji ter operativni procesi in strukture podjetja.

Storitve Account Director Commerce, opisane v spodnjih razdelkih, vključujejo naslednje skupne storitve, zagotovljene v navedenem časovnem obdobju in z upoštevanjem največjega števila dodeljenih ur za vsako ponudbo:

- Uvodni sestanek na začetku sodelovanja z aktivno sejo odkrivanja, ki IBM-u omogoča, da izve več o naročnikovem poslovnem modelu in izpostavi priložnosti za izboljšanje trgovanja, ki bodo v pomoč pri oblikovanju strateškega načrta. Uvodni sestanek se izvede na lokaciji, z izjemo šestmesečnih storitev, ki se izvedejo na daljavo.
- Strateški načrt, oblikovan tako, da ugotavlja priložnosti za sodelovanje, ki podpirajo naročnikove strateške potrebe in taktične priložnosti. Vrstni red projektov je določen na podlagi strateškega načrta in razporejeni so kvartalno, pri čemer se upoštevajo kratkoročne priložnosti, splošen vpliv na poslovanje, odvisnosti in predpogoji, proračun ter trajanje projekta. Načrt uvedbe se posodablja tedensko/mesečno ter odraža trenutni status in prednostno razvrstitev projekta. To je storitev, ki se izvede na daljavo.
- Tedensko aktivno strateško svetovanje in usmerjanje naročnika za zagotavljanje podpore pri kratkoročnih in dolgoročnih namerah ter poslovnih ciljih, kot tudi tedenska srečanja glede stanja, ki zagotavljajo podporo za pobude iz načrta. Te ure so zagotovljene na tedenski podlagi. To je storitev, ki se izvede na daljavo.
- Načrtovani strateški enodnevni sestanki za pregled naročnikove panoge, poslovnih priložnosti in ključnih poslovnih ciljev ali sprememb v dinamiki poslovanja z usmeritvijo na načrtovanje in strategijo zaradi določanja prednosti za priložnosti, ki bodo imele največji vpliv na naročnikov uspeh, in vzpostavitev delovnega načrta za nadaljnje delo. Strateški enodnevni sestanki se izvajajo na lokaciji, z izjemo šestmesečnih storitev, ki se izvedejo na daljavo.

Storitve IBM Account Director Commerce je mogoče uporabljati samo skupaj z naslednjimi ponudbami IBM-ovih storitev v oblaku:

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

Navedeno skupno največje število svetovalnih ur, podano za vsako ponudbo, je zgolj največje število, preostale neporabljene ure na koncu ustreznega storitvenega obdobja po potečejo in se izničijo.

#### 1.1 Storitve

Naročnik lahko izbira med naslednjimi razpoložljivimi storitvami.

##### 1.1.1 Storitve IBM Account Director Commerce Light Annual

Storitve IBM Account Director Commerce Light Annual zagotavljajo storitve, opisane v zgornjih storitvah IBM Account Director Commerce v enoletni (1) pogodbi s skupaj največ 250 svetovalnimi urami.

### 1.1.2 **Storitve IBM Account Director Commerce Six Month**

Storitve IBM Account Director Commerce Six Month zagotavljajo storitve, opisane v zgornjih storitvah IBM Account Director Commerce v šestmesečni (6) pogodbi s skupaj največ 250 svetovalnimi urami. Pogodba za šestmesečne storitve je storitev, zagotovljena na daljavo.

### 1.1.3 **Storitve IBM Account Director Commerce Annual**

Storitve IBM Account Director Commerce Annual zagotavljajo storitve, opisane v zgornjih storitvah IBM Account Director Commerce v enoletni (1) pogodbi s skupaj največ 500 svetovalnimi urami.

### 1.1.4 **IBM Account Director Commerce Consulting Services**

Storitve IBM Account Director Commerce Consulting zagotavljajo storitve, opisane v zgornjih storitvah IBM Account Director Commerce v enoletni (1) pogodbi s skupaj največ 840 svetovalnimi urami.

## 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 list oz. podatkovni listi v spodnjih povezavah podajajo dodatne informacije o varstvu podatkov za storitve v oblaku in možnosti v zvezi z vrstami vsebine, ki se lahko obdeluje, vključene dejavnosti obdelave, funkcije varstva podatkov ter 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 dogovore), 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).

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 storitve. Vsak ustrezen dan na lokaciji je sestavljen iz največ 8 delovnih ur, ki se izvedejo na naročnikovi lokaciji znotraj ZDA ali na drugi lokaciji, glede katere se dogovorita IBM in naročnik. Naročnik bo:

- a. IBM-u zagotovil naslov in podrobnosti o lokaciji srečanja, razen če takšno lokacijo priskrbi IBM;
- b. če je to ustrezno, bo za IBM-ovo osebje med delom v prostorih naročnika zagotovil varen dostop, primeren poslovni prostor, pisarniški material, pohištvo, hitro povezavo s spletom in druge pripomočke; ter
- c. razen če prostore zagotovi IBM, bo odgovarjal za varno hrambo vse strojne in programske opreme v IBM-ovi lasti, ki se nahaja na naročnikovi lokaciji, ter zagotovil, da so vsi prostori vedno zaklenjeni.

### 5.3 Naročnikove odgovornosti

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

Naročnikov vodja poslovanja ima naslednje odgovornosti:

- 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 standardne oblike računa ali postopkov zaračunavanja, lahko vplivajo na ceno.

### 5.4 Druge odgovornosti

Naročnik bo:

- a. pridobil vse odobritve in zagotovil dostop, da bo lahko IBM dostopal do naročnikovih virov ter sistemov in jih uporabljal v obsegu, potrebnem, da lahko IBM zagotovi storitve;
- 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 dogovore s tretjimi osebami, njihovo vodenje, njihov prispevek in delo, ki lahko vpliva na IBM-ovo zmožnost zagotavljanja storitev. Naročnik je sam odgovoren za vsako strojno ali programsko opremo ali opremo za komuniciranje drugega proizvajalca, ki se uporablja v povezavi s storitvijo;
- d. odgovoren za vsebino katere koli baze podatkov, izbiro in uvedbo nadzora dostopa ter uporabo, varnostno kopiranje in obnovitev ter varnost shranjenih podatkov. Ta varnost bo vključevala tudi vse postopke, potrebne za varovanje integritete in varnosti programske opreme ter podatkov, ki se uporabljajo v storitvah, pred dostopom s strani nepooblaščenih oseb;
- e. če je ustrezno bo IBM-u in njegovemu osebju zagotovil ustrezen pisarniški prostor in druge prostore ter objekte, ki jih lahko IBM razumno zahteva za izvedbo storitev;
- f. sodeloval pri ustvarjanju dnevnega reda za sodelovanje in bo do začetka prvega dne soglašal s končnim dnevnim redom; ter
- g. po potrebi za namen pregleda zagotovil gradiva, povezana z vsebino in programom.

### 5.5 Domneve

V tem opisu storitev so bile upoštevane določene predpostavke, kar vključuje spodaj navedene, vendar ni omejeno nanje

- Vse storitve, definirane v tem opisu storitev, bodo zagotovljene na ali v IBM-ovi programski opremi ali v povezavi z njo. IBM-ovi vodje za račun ne bodo odgovorni za zagotavljanje vodenja za komponente, funkcije in/ali konfiguracijo drugih izdelkov.
- 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 (projektne gradiva). Projektne gradivo izključuje avtorska dela, dobavljena naročniku, ki pa niso ustvarjena v okviru opisa storitve, in katerekoli popravke ali izboljšave takšnih del, opravljene v okviru opisa storitve (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 si pridržuje nepreklicno, neizključno, po vsem svetu veljavno in odplačano licenco za uporabo, izvrševanje, reproduciranje, prikazovanje, izvajanje, podlicenciranje, distribucijo in izdelavo izvedenih del na podlagi projektne gradiva, pri čemer IBM zagotavlja zaščito pred razkritjem katerihkoli naročnikovih zaupnih informacij, vsebovanih v projektne gradivu.