

IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons

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

1. Akcelerační služba

IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons jsou na vzdáleně poskytované služby předplatného dostupné formou doplňků ke službám IBM Incentive Compensation Management on Cloud Service Zákazníka. Tyto služby jsou navrženy pro urychlení přístupu k odborníkům podpory, poskytování služeb technického poradenství a činností budování dovedností.

Tento Popis služby popisuje dostupné možnosti podpory pro Zákazníka formou doplňku k podpoře poskytované k jeho službě IBM Incentive Compensation Management on Cloud Service. Zákazník znamená smluvní stranu a její oprávněné uživatele a příjemce těchto dalších nabídek podpory.

1.1 Služby

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných služeb.

1.1.1 IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Enhanced Support Add-On

IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Enhanced Support Add-On zahrnuje následující:

- a. Rychlá odezva na případ prostřednictvím správy priorit a přístupu k odborníkům podpory
- b. Úvodní hovor nebo dopis a představení dostupných služeb a funkcí

1.1.2 IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Premier Support Add-On

IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Premier Support Add-On zahrnuje následující:

- a. Správu životně důležitých péče, problému a eskalace prostřednictvím priorit zpracování případů a rychlejšího směřování na odborného poradce.
- b. Čtyři hodiny měsíčně vzdálených služeb technického poradenství.
- c. Proaktivní obchodní podpora s přiřazením Technical Account Manager (TAM), který bude koordinovat služby poskytované v souladu s touto Smlouvou a pomáhat Zákazníkovi udržovat a optimalizovat řešení IBM Zákazníka prostřednictvím obchodního plánování, životně důležité podpory a spolupráce při budování dovedností.

TAM bude k dispozici pro Zákazníka, aby mu poskytl pomoc v souladu s popisem v tomto dokumentu po dobu 25 hodin měsíčně. TAM bude k dispozici během provozní doby v dané zemi tak, jak je uvedena v příručce podpory na adrese

<https://www.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm10733923#setup-spt>.

TAM bude Zákazníka kontaktovat ohledně plnění zahrnutých do nabídky a informací o přímém kontaktu.

- d. Obrana Zákazníka a obchodní plánování:
 - poskytování přizpůsobeného plánování úspěchu, který usnadní dosažení požadovaných výsledků i návratnost investic;
 - účast na volání se Zákazníkem pro poskytování rad ohledně používání jeho řešení IBM;
 - zapojení do procesu eskalace dle potřeby pro pomoc s urychlením řešení;
 - poskytování přístupu k odbornému poradenství, rady ohledně taktických doporučených postupů a proaktivní i předběžná pomoc;
 - identifikace oblastí pro zlepšení a návrh jasně cesty k implementaci; a
 - poskytování poradenství a pokynů při plánování projektu pro rozhodnutí ohledně orientačního plánu a jako pomoc při zabránění vzniku překážek.
- e. Obrana Zákazníka a obchodní plánování:
 - monitorování, správa a eskalace podpory Případů;

- poskytování pravidelných revizí účtu a vykazování Případů podpory; a
 - poskytování poradenství ohledně změn řešení.
- f. Spolupráce na budování dovedností:
- identifikace přizpůsobených vzdělávacích činností v rámci pomoci při překonávání mezer v dovednostech.

1.1.3 IBM Incentive Compensation Management on Cloud Technical Support Advisor

Služby IBM budou poskytovány vzdáleně a zahrnují jmenovaného Poradce technické podpory (Technical Support Advisor - TSA), který bude Zákazníkovi přidělen. TSA bude fyzická osoba s technickými zkušenostmi, která se bude zaměřovat na technické problémy, na které Zákazník upozorní. TSA bude spolupracovat se Zákazníkem, aby pochopil obchodní hodnotu svého řešení IBM Incentive Compensation Management (ICM) a bude poskytovat proaktivní, jakož i reaktivní poradenství s cílem optimalizovat architekturu, provoz a rozšíření řešení IBM Cloud a současně bude technickou kontaktní osobou Zákazníka. TSA lze zakoupit samostatně nebo ve spojení (jako doplněk) k nabídkám IBM Enhanced Support nebo IBM Premier Support. TSA může být zaměstnanec IBM nebo subdodavatel IBM.

2. Datové listy ochrany a zpracování údajů

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Datový list zpracování a ochrany údajů (označováno jako Datový list nebo Dodatek DPA) v odkazech níže poskytují další informace o ochraně údajů pro služby Cloud Services a volby týkající se typů Obsahu, které lze zpracovat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Dodatek DPA se uplatní, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje/í i) Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR); nebo ii) jiné zákony o ochraně údajů uvedené na adrese <http://ibm.com/dpa/dpl>.
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.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:

- Instance je každý přístup ke specifické konfiguraci služeb Cloud Services.

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 dříve 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.