

IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons

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 Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons sind remote erbrachte Subscription-Services, die als Add-ons für den IBM Incentive Compensation Management on Cloud Service des Kunden verfügbar sind. Diese Services bieten schnelleren Zugang zu Support-Mitarbeitern, Remote-Leistungen für eine technische Beratung und Maßnahmen zum Aufbau von Know-how.

Diese Servicebeschreibung beschreibt die Support-Optionen, die für Kunden als Add-ons zur Unterstützung ihres IBM Incentive Compensation Management on Cloud Service verfügbar sind. Als Kunde werden der Vertragspartner und die von ihm berechtigten Benutzer und Empfänger dieser zusätzlichen Support-Angebote bezeichnet.

1.1 Services

Folgende Services stehen für den Kunden zur Wahl.

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

Das IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Enhanced Support Add-On bietet Folgendes:

- a. Schnellere Reaktion auf Vorgänge durch priorisierte Bearbeitung und Zugang zu einem Support-Mitarbeiter
- b. Auftaktbesprechung oder Begrüßungsschreiben zur Einführung in die verfügbaren Services und Features

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

Das IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Premier Support Add-On bietet Folgendes:

- a. Management geschäftskritischer Situationen, Problem- und Eskalationsmanagement durch priorisierte Bearbeitung von Vorgängen und schnellere Weiterleitung an einen Support-Mitarbeiter
- b. Vier (4) Stunden Remote-Leistungen pro Monat für technische Beratung
- c. Proaktiver Schutz des Geschäftsbetriebs durch Zuteilung eines Technical Account Managers (TAM), der die unter dieser Vereinbarung bereitgestellten Services koordiniert und den Kunden durch Geschäftsplanung, geschäftskritische Unterstützung und Zusammenarbeit beim Aufbau von Know-how dabei unterstützt, seine IBM Lösungen weiter zu nutzen und zu optimieren

Der TAM steht während 25 Stunden pro Monat zur Verfügung, um den Kunden wie hierin beschrieben zu unterstützen. Der TAM steht während der Geschäftszeiten des jeweiligen Landes zur Verfügung, die im Support-Handbuch unter <https://www.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm10733923#setup-spt> definiert sind.

Der TAM wird sich bezüglich der im Angebot enthaltenen zu liefernden Materialien und der Informationen für die direkte Kontaktaufnahme an den Kunden wenden.

- d. Client Advocacy und Geschäftsplanung:
 - Personalisierte Erfolgsplanung, um den Kunden beim Erreichen der gewünschten Ergebnisse und des gewünschten Return-on-Investment (ROI) zu unterstützen
 - Teilnahme an Besprechungen mit dem Kunden, um Input zur Nutzung der IBM Lösung des Kunden bereitzustellen
 - Mitwirkung an Eskalationsprozessen, soweit erforderlich, um die Problemlösung voranzutreiben
 - Bereitstellung des Zugangs zu Beratungskompetenz, taktischer Beratung auf der Basis von Best Practices sowie proaktiver und präventiver Unterstützung

- Ermittlung von Bereichen für Verbesserungen und Beschreibung einer klaren Vorgehensweise für die Implementierung
 - Beratung und Anleitung bei der Projektplanung für Entscheidungen über die Roadmap und zur Vermeidung von Hindernissen
- e. Client Advocacy und Geschäftsplanung:
- Überwachung, Management und Eskalation von Support-Vorgängen
 - Regelmäßige Account-Prüfungen und Berichterstellung zu Support-Vorgängen
 - Beratung zu Lösungsänderungen
- f. Zusammenarbeit beim Aufbau von Know-how:
- Ermittlung personalisierter Schulungsmaßnahmen zum Schließen von Wissenslücken

1.1.3 IBM Incentive Compensation Management on Cloud Technical Support Advisor

Der IBM Technical Support Advisor-Service wird remote von einem namentlich angegebenen Technical Support Advisor (TSA) erbracht, der dem Kunden zugeteilt wird. Der TSA ist eine Person mit entsprechender fachlicher Qualifikation, die sich auf die technischen Anliegen des Kunden konzentriert. Der TSA wird eng mit dem Kunden zusammenarbeiten, um den geschäftlichen Nutzen der IBM Incentive Compensation Management-Lösung einschätzen zu können, sowohl proaktive als auch reaktive Empfehlungen für die Optimierung der Architektur, Betriebsabläufe und Erweiterung der IBM Cloud-Lösung geben und als kompetenter Ansprechpartner für den Kunden bei technischen Fragen bereitstehen. Der TSA-Service kann separat oder in Verbindung mit (ergänzend zu) IBM Enhanced Support- oder IBM Premier Support-Angeboten erworben werden. Der TSA kann ein IBM Mitarbeiter oder ein IBM Unterauftragnehmer sein.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) 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 EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und i) die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) oder ii) eines der unter <http://ibm.com/dpa/dpl> aufgeführten weiteren Datenschutzgesetze auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

<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:

- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration der Cloud-Services.

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.