

IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons

Setelah penerimaan pemesanan Klien, Uraian Layanan ini berlaku untuk Layanan Percepatan untuk mendukung Layanan Cloud Klien. Dokumen pemesanan yang berlaku memberikan penentuan harga dan rincian tambahan tentang pemesanan Klien.

1. Layanan Percepatan

IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons adalah layanan berlangganan yang disampaikan dari jarak jauh, yang tersedia sebagai add-on untuk IBM Incentive Compensation Management on Cloud Service milik Klien. Layanan ini dirancang untuk memperlancar akses untuk mendukung profesional, menyediakan layanan konsultasi teknis jarak jauh dan aktivitas pengembangan keterampilan.

Uraian Layanan ini menguraikan opsi dukungan yang tersedia untuk Klien sebagai add-on terhadap dukungan IBM Incentive Compensation Management on Cloud Service mereka. Klien adalah pihak yang melakukan perjanjian serta pengguna dan penerimanya yang sah atas tawaran dukungan tambahan.

1.1 Layanan

Klien dapat memilih dari layanan yang tersedia berikut.

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

IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Enhanced Support Add-On mencakup hal-hal berikut ini:

- a. Tanggapan kasus yang dilancarkan melalui penanganan prioritas dan akses pada profesional dukungan
- b. Panggilan selamat datang atau surat pengenalan fitur dan layanan yang tersedia

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

IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Premier Support Add-On mencakup hal-hal berikut ini:

- a. Tanggapan penting misi, permasalahan dan pengelolaan eskalasi melalui penanganan kasus prioritas dan perutean yang lebih cepat pada profesional dukungan.
- b. Empat jam per bulan dari layanan konsultasi teknis jarak jauh.
- c. Perlindungan bisnis proaktif dengan penunjukan Manajer Akun Teknis (Technical Account Manager - "TAM") untuk mengoordinasikan layanan yang diberikan berdasarkan Perjanjian ini dan mendampingi dalam membantu Klien meneruskan dan mengoptimalkan solusi IBM Klien melalui perencanaan bisnis, dukungan penting misi dan menjalin kemitraan untuk membangun keterampilan.

TAM akan tersedia bagi Klien untuk bantuan yang diuraikan dalam dokumen ini selama 25 jam per bulan. TAM tersedia selama jam pengoperasian negara, sebagaimana yang ditentukan dalam buku petunjuk dukungan di <https://www.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm10733923#setup-spt>.

TAM akan menghubungi Klien sehubungan dengan materi yang disampaikan yang termasuk dalam tawaran dan informasi kontak langsung.

- d. Rencana bisnis dan advokasi Klien:
 - memasok perencanaan keberhasilan terpersonalisasi guna membantu mencapai hasil yang diinginkan dan pengembalian investasi;
 - berpartisipasi dalam panggilan Klien untuk memberikan input sehubungan dengan penggunaan solusi IBM miliknya;
 - terlibat dalam proses eskalasi sebagaimana yang diperlukan untuk membantu mendorong penyelesaian;
 - memberikan akses pada pakar konsultasi, saran praktik terbaik taktik, serta bantuan proaktif dan preemptive;

- mengidentifikasi area peningkatan dan menguraikan jalur yang jelas terhadap implementasi; dan
 - memberikan saran dan arahan dalam perencanaan proyek untuk keputusan jadwal kegiatan dan untuk membantu menghindari blokir jalanan.
- e. Rencana bisnis dan advokasi Klien:
- memantau, mengelola dan mengeskalisasi Kasus dukungan;
 - memberikan tinjauan akun rutin dan pelaporan Kasus dukungan; dan
 - memberikan saran mengenai perubahan solusi.
- f. Menjalin kemitraan untuk membangun keterampilan:
- mengidentifikasi aktivitas pembelajaran terpersonalisasi untuk membantu menutup kesenjangan keterampilan.

1.1.3 IBM Incentive Compensation Management on Cloud Technical Support Advisor

Layanan IBM Technical Support Advisor disampaikan dari jarak jauh dan menyediakan Penasihat Dukungan Teknis (Technical Support Advisor - "TSA") yang ditunjuk, untuk ditugaskan ke Klien. TSA secara teknis adalah individu berketerampilan yang akan berfokus pada urusan teknis yang dibawa oleh Klien. TSA akan bermitra dengan Klien untuk memahami nilai bisnis solusi IBM Incentive Compensation Management (ICM), memberikan saran proaktif dan reaktif untuk mengoptimalkan arsitektur, pengoperasian, dan ekspansi solusi IBM Cloud, dan menjadi dewan *sounding* teknis untuk Klien. TSA dapat dibeli secara terpisah dari atau bersama-sama dengan (untuk melengkapi) tawaran IBM Enhanced Support atau IBM Premier Support. TSA dapat merupakan karyawan IBM atau subkontraktor IBM.

2. Lembar Data Perlindungan dan Pemrosesan Data

Addendum Pemrosesan Data IBM di <http://ibm.com/dpa> (Data Processing Addendum - "DPA") dan Lembar(-lembar) Data Perlindungan dan Pemrosesan Data (disebut sebagai lembar(-lembar) data atau Ekshibit(-ekshibit) DPA) dalam tautan di bawah memberikan informasi perlindungan data tambahan untuk Layanan Cloud dan opsinya sehubungan dengan tipe Konten yang dapat diproses, aktivitas pemrosesan yang terlibat, fitur perlindungan data, serta spesifikasi mengenai retensi dan pengembalian Konten. DPA tersebut berlaku untuk data pribadi yang terkandung dalam Konten, apabila dan sejauh i) Peraturan Perlindungan Data Umum Eropa (EU/2016/679) (European General Data Protection Regulation - "GDPR"); atau ii) peraturan perundang-undangan perlindungan data lainnya yang diidentifikasi di <http://ibm.com/dpa/dpl> berlaku.

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

3. Tingkat Layanan dan Dukungan Teknis

Tidak ada Perjanjian Tingkat Layanan atau Dukungan Teknis yang tersedia untuk Uraian Layanan ini.

4. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

4.1 Metrik Biaya

Layanan Percepatan tersedia berdasarkan metrik biaya yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi:

- Mesin Virtual (*Instance*) adalah setiap akses pada konfigurasi spesifik pada Layanan Cloud.

5. Syarat-syarat Tambahan

Untuk Perjanjian Layanan Cloud (atau perjanjian cloud dasar yang setara) yang ditandatangani sebelum tanggal 1 Januari 2019, syarat-syarat yang tersedia di <https://www.ibm.com/acs> berlaku.

5.1 Materi

Materi yang dibuat oleh IBM dalam pelaksanaan tawaran-tawaran ini dan yang disampaikan kepada Klien (tidak termasuk pekerjaan apa pun yang sudah ada sebelumnya yang mungkin menjadi dasar materi tersebut) adalah pekerjaan yang dibuat untuk perekrutan, sejauh yang diizinkan berdasarkan hukum yang berlaku, dan dimiliki oleh Klien. Klien memberikan lisensi yang tidak dapat dibatalkan, berlaku selamanya, non-eksklusif, berlaku di seluruh dunia dan telah dibayarkan kepada IBM untuk

menggunakan, menjalankan, memperbanyak, menampilkan, melaksanakan, mensublisensikan, mendistribusikan, dan menyiapkan karya turunan berdasarkan materi-materi tersebut.

This document is made in the English and Indonesian languages. To the extent permitted by the prevailing law, the English language of this document will prevail in the case of any inconsistencies or differences of interpretation with the Indonesian language text of this document.

Dokumen ini dibuat dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Sepanjang diperbolehkan oleh hukum yang berlaku, dalam hal terdapat ketidaksesuaian atau perbedaan penafsiran dengan teks bahasa Indonesia dari dokumen ini, maka teks dalam bahasa Inggris yang akan berlaku.