

### IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons

Dopo l'accettazione dell'ordine del Cliente, questa Descrizione del servizio si applicherà ai Servizi di accelerazione per supportare il Servizio Cloud del Cliente. I documenti d'ordine applicabili riportano prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del cliente.

#### 1. Servizio di accelerazione

IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons sono servizi in abbonamento erogati in remoto disponibili come add-on dell'IBM Incentive Compensation Management on Cloud Service del Cliente. Questi servizi sono progettati per accelerare l'accesso agli esperti del supporto, fornire servizi di consulenza tecnica a distanza e attività di creazione competenze.

Questa Descrizione del Servizio riporta le opzioni di supporto disponibili per i Clienti sotto forma di add-on al supporto del proprio IBM Incentive Compensation Management on Cloud Service. Per Cliente si intende la parte contraente e i suoi utenti autorizzati e destinatari di queste offerte di supporto aggiuntive.

#### 1.1 Servizi

Il Cliente può selezionare i seguenti servizi disponibili.

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

IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Enhanced Support Add-On include quanto segue:

- a. Risposta al caso accelerata tramite gestione prioritaria e possibilità di contattare direttamente un esperto dell'assistenza
- b. Telefonata o lettera di benvenuto per un'introduzione ai servizi ed alle funzionalità disponibili

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

IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Premier Support Add-On include quanto segue:

- a. Assistenza mission-critical, gestione dei problemi e dell'escalation tramite la gestione prioritaria dei casi e instradamento più rapido a un esperto dell'assistenza.
- b. Quattro ore al mese di servizi di consulenza tecnica a distanza.
- c. Protezione proattiva del business con l'assegnazione di un Technical Account Manager (TAM) per coordinare i servizi forniti in base al presente Accordo ed assistere il Cliente a sostenere ed ottimizzare le soluzioni IBM del Cliente attraverso la pianificazione aziendale, il supporto mission critical ed il partenariato per creare competenze.

Il TAM sarà disponibile per il Cliente per l'assistenza qui descritta per 25 ore al mese. Il TAM è disponibile durante le ore lavorative locali, come definito nel manuale di supporto all'indirizzo <https://www.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm10733923#setup-spt>.

Il TAM contatterà il Cliente per quanto riguarda i Materiali da Consegnare inclusi nell'offerta e per le informazioni di contatto diretto.

- d. Sostegno dei Clienti e pianificazione aziendale:
  - fornitura di piani di successo personalizzati per aiutare a raggiungere i risultati desiderati e il ritorno sugli investimenti;
  - partecipazione alle chiamate dei Clienti per fornire informazioni sull'uso della relativa soluzione IBM;
  - coinvolgimento nei processi di escalation ove richiesto per assistere nella risoluzione;
  - fornitura dell'accesso a consulenze specialistiche, consulenza tattica sulle migliori pratiche e assistenza preventiva;
  - identificazione delle aree di possibile miglioramento e delineamento di un chiaro percorso per l'implementazione; e
  - fornire consulenza e orientamento nella pianificazione del progetto per le decisioni della roadmap e contribuire ad evitare blocchi stradali.

- e. Sostegno dei Clienti e pianificazione aziendale:
  - monitoraggio, gestione e intensificazione dei casi di supporto;
  - verifica periodica degli account e supporto della segnalazione dei casi; e
  - fornitura di suggerimenti e modifiche alla soluzione.
- f. Partnerariato per la creazione delle competenze:
  - identificazione delle attività di apprendimento personalizzate per aiutare a colmare le lacune nelle competenze.

### 1.1.3 IBM Incentive Compensation Management on Cloud Technical Support Advisor

Il servizio IBM Technical Support Advisor viene erogato in remoto e fornisce ed assegna al Cliente un Technical Support Advisor (TSA). Il TSA è un tecnico esperto che si concentra sulle questioni tecniche sollevate dal Cliente. Il TSA collaborerà con il Cliente per determinare il valore commerciale delle sue soluzioni IBM Incentive Compensation Management (ICM), per fornire suggerimenti proattivi e reattivi atti ad ottimizzare l'architettura, l'operatività e l'espansione della soluzione IBM Cloud, e fungerà da cassa di risonanza tecnica del Cliente. La collaborazione del TSA può essere acquisita sia separatamente che congiuntamente (in modo complementare) alle offerte IBM Enhanced Support o IBM Premier Support. Il TSA può essere un dipendente IBM o un fornitore IBM.

## 2. Specifiche Tecniche per il Trattamento e la Protezione

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (DPA o Data Processing Addendum) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Sheet o Appendice DPA) nei seguenti link forniscono ulteriori informazioni sulla protezione dei dati per i Servizi Cloud e per le opzioni relative ai tipi di Contenuto che potrebbe essere trattato, per le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Il DPA si applica ai dati personali presenti nel Contenuto, nella misura in cui si applichino i) il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation, EU/2016/679, GDPR); o ii) altre leggi sulla protezione dei dati riportate alla pagina <http://ibm.com/dpa/dpl>.

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

## 3. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

Non è disponibile alcuno SLA (Service Level Agreement) o Supporto Tecnico per questa Descrizione dei Servizi.

## 4. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

### 4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio di Accelerazione è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento d'Ordine:

- Per Istanza si intende ogni accesso ad una configurazione specifica dei Servizi Cloud.

## 5. Ulteriori condizioni

Agli Accordi per i Servizi Cloud (o agli accordi equivalenti per il cloud di base), stipulati prima del 1 gennaio 2019, si applicano le condizioni riportate alla pagina web <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Materiali

I materiali creati da IBM durante l'esecuzione di queste offerte e consegnati al Cliente (esclusi i materiali preesistenti su cui tali materiali possono essere basati) sono opere create su commissione, nella misura consentita dalla legge in vigore e sono di proprietà del Cliente. Il Cliente fornisce ad IBM una licenza irrevocabile, perpetua, non esclusiva, valida in tutto il mondo e senza alcun obbligo di pagamento che consente di utilizzare, eseguire, riprodurre, visualizzare, sublicenziare, distribuire e realizzare opere derivate basate su tali materiali.

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data: .....

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "Specifiche Tecniche per il Trattamento e la Protezione", "Livelli di Servizio e Supporto Tecnico", "Ulteriori condizioni", "Materiali".

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data: .....