

IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons

お客様の注文が受諾されると、本「サービス記述書」が、お客様の「クラウド・サービス」をサポートする「アクセラレーション・サービス」に適用されます。適用できる注文関連文書には、お客様の発注に関する価格設定および追加的な詳細情報が記載されています。

1. アクセラレーション・サービス

IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons はリモートで提供されるサブスクリプション・サービスで、お客様の IBM Incentive Compensation Management on Cloud Service に対するアドオンとして提供されます。これらのサービスは、サポート専門家へのアクセスを迅速化し、リモートのテクニカル・アドバイザリー・サービスおよびスキル開発活動を提供することを目的としています。

本「サービス記述書」では、IBM Incentive Compensation Management on Cloud Service のサポートに対するアドオンとしてお客様が利用できるサポート・オプションについて説明します。お客様とは、契約を結ぶ当事者、その許可ユーザーおよびこれらの追加サポート・オフリングの受領者を意味します。

1.1 サービス

お客様は、利用可能な以下のサービスから選択することができます。

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

IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Enhanced Support Add-On には以下が含まれます。

- a. 優先的な取り扱いとサポート専門家へのアクセスを通じた迅速なケースへの対応
- b. 利用可能なサービスや機能の導入に関するウェルカム・コールまたはウェルカム・レター

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

IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Premier Support Add-On には以下が含まれます。

- a. ケースの優先的な取り扱いとサポート専門家へのより迅速な連絡を通じたミッション・クリティカルなケア、問題およびエスカレーションの管理。
- b. 1 か月あたり 4 時間のリモートのテクニカル・アドバイザリー・サービス。
- c. 本契約に基づいて提供されるサービスを調整し、事業計画、ミッション・クリティカルなサポートおよびスキル開発のための協力を通じてお客様の IBM ソリューションの維持および最適化を支援するテクニカル・アカウント・マネージャー (以下「TAM」といいます。) を任命することによる事前対策としてのビジネス保護。

TAM は、毎月 25 時間、本「サービス記述書」に記載されたお客様に対する支援に対応します。

TAM は、<https://www.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm10733923#setup-spt> にあるサポート・ハンドブックに定めるとおり、国内の営業時間中に対応します。

TAM は、オフリングに含まれる成果物と直接的な連絡先情報について、お客様に連絡します。

- d. お客様に対する提言および事業計画
 - 望ましい成果および投資収益率の達成を支援するために、パーソナライズされた成功計画を提供する。
 - IBM ソリューションの使用に関して情報を提供するために、お客様からの問い合わせに対応する。
 - 解決の促進を支援するために、必要に応じてエスカレーション・プロセスに関与する。
 - 専門知識に関する助言、戦術的なベスト・プラクティスに関する助言、ならびに事前対応および予防的な支援を提供する。
 - 改善領域を特定し、実装への明確な経路の概要を示す。

- ロードマップを決定し、障害の回避を支援するために、プロジェクト計画において助言および指針を提供する。
- e. お客様に対する提言および事業計画
- サポート・ケースのモニタリング、管理およびエスカレーションを行う。
 - 定期的なアカウント・レビューおよびサポート・ケースのレポートを提供する。
 - ソリューションの変更について助言する。
- f. スキル開発のための協力:
- スキル不足を補えるように、パーソナライズされた学習活動を特定する。

1.1.3 IBM Incentive Compensation Management on Cloud Technical Support Advisor

この IBM Technical Support Advisor サービスはリモートで提供され、お客様に割り当てられるテクニカル・サポート・アドバイザー (以下「TSA」といいます。) を指名します。TSA は技術的に熟練した個人であり、お客様から提起される技術的な懸念事項に専念します。TSA はお客様と協力して、お客様の IBM Incentive Compensation Management (ICM) ソリューションのビジネス価値を理解し、事前および事後のアドバイスを提供して IBM Cloud ソリューションのアーキテクチャー、オペレーション、および拡張を最適化し、技術に関するお客様の相談役になります。TSA サービスは、IBM Enhanced Support または IBM Premier Support の各オファリングとは別に、または (補完目的で) それらと併せて購入可能です。TSA は、IBM の従業員または IBM の従契約者の場合があります。

2. データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート

IBM のデータ処理補足契約書 (<http://ibm.com/dpa> に公開。「DPA」) のほか、以下のリンクの「データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート」(データ・シートまたは「DPA 別表」) にも、「クラウド・サービス」およびそのオプション(処理対象の「コンテンツ」の種類、対象となる処理活動、データ保護機能、および「コンテンツ」の保存および返却についての仕様に関連)に関する追加的なデータ保護情報が記載されています。DPA は、i) EU 一般データ保護規則 (EU/2016/679) (GDPR)、または ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> に記載されているその他のデータ保護法が適用される場合に、その適用範囲に限り、「コンテンツ」に含まれる個人データに適用されます。

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

3. サービス・レベルおよびテクニカル・サポート

本「サービス記述書」では、「サービス・レベル・アグリーメント」および「テクニカル・サポート」は提供されません。

4. エンタイトルメントおよび課金情報

4.1 課金単位

「アクセラレーション・サービス」は、「取引文書」に記載された課金単位に基づいて提供されます。

- 「インスタンス」は、「クラウド・サービス」の特定の構成への各アクセスを意味します。

5. 追加条件

2019 年 1 月 1 日より前に締結されるクラウド・サービス契約書(または同等のクラウド基本契約)については、<https://www.ibm.com/acs> に掲載されている条件を適用します。

5.1 資料

当該オファリングの履行により IBM が作成する資料、およびお客様に提供された資料(これらの資料のベースとなる既存の資料がある場合は、かかる既存の資料を除く)は、適用法で認められる限りにおいて職務著作であり、お客様に権利が帰属します。お客様は、当該資料を使用、実行、複製、表示、遂行、他への再使用許諾、配布および二次的著作物を作成する、取り消し不能で無期限の非排他的な国内外における無償の使用権を IBM に許諾します。