

Paslaugos aprašas

„IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons“

Priėmus Kliento užsakymą, šis Paslaugos aprašas taikomas Akceleravimo paslaugoms, skirtoms Kliento „Cloud Service“ palaikyti. Taikomuose užsakymo dokumentuose pateikiama išsami informacija apie kainą ir papildoma informacija apie Kliento užsakymą.

1. Akceleravimo paslauga

„IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons“ yra nuotoliniu būdu teikiamos prenumeratos paslaugos, kurios kaip priedai pasiekiami su Kliento „IBM Incentive Compensation Management on Cloud Service“. Šios paslaugos skirtos prieigai prie palaikymo specialistų paspartinti, nuotolinėms techninėms konsultacinėms paslaugoms teikti ir įgūdžių formavimo veikloms vykdyti.

Šis Paslaugos aprašas apibūdina palaikymo parinktis, kurios Klientams pasiekiamos kaip jų „IBM Incentive Compensation Management on Cloud Service“ palaikymo priedai. Klientas reiškia susitariančiąją šalį, jos įgaliotuosius vartotojus ir šių papildomų palaikymo pasiūlymų gavėjus.

1.1 Paslaugos

Klientas gali rinktis iš toliau nurodytų galimų paslaugų.

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

Į „IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Enhanced Support Add-On“ įtraukta:

- a. greitesnis reagavimas į atvejus, užtikrinant apdorojimo prioritetus ir prieigą prie palaikymo specialistų;
- b. pradinis skambutis arba galimų paslaugų bei funkcijų pristatymas.

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

Į „IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Premier Support Add-On“ įtraukta:

- a. kritinės priežiūros, problemų ir eskalavimų valdymas, užtikrinant atvejų prioritetų nustatymą ir spartesnį nukreipimą į palaikymo specialistą;
- b. keturios nuotoliniu būdu teikiamų techninių konsultacinių paslaugų valandos per mėnesį;
- c. aktyvi verslo apsauga, paskiriant „Technical Account Manager“ (TAM), kuris koordinuos pagal šią Sutartį teikiamas paslaugas ir dalyvaus teikiant pagalbą Klientui, kad vykdant verslo planavimą, teikiant kritinį palaikymą ir bendradarbiaujant įgūdžių formavimo veikloje būtų palaikomi ir optimizuojami Kliento IBM sprendimai.

TAM bus pasiekiamas Klientui 25 val. per mėnesį šiame dokumente aprašytai pagalbai teikti. TAM pasiekiamas šalies darbo valandomis, kaip apibrėžta palaikymo vadove adresu

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

TAM susisieks su Klientu dėl į pasiūlymą įtrauktų rezultatų ir tiesioginės kontaktinės informacijos.

- d. Kliento gynyba ir verslo planavimas:
 - asmeniniams poreikiams pritaikyto sėkmės planavimo paslaugų teikimas, siekiant padėti pasiekti norimų rezultatų ir investicijų grąžos;
 - dalyvavimas Kliento pokalbiuose, siekiant pateikti informacijos apie jų IBM premdimo naudojimą;
 - įsitraukimas į eskalavimo procesus, kai to reikia norint paskatinti sprendimus;
 - prieigos prie ekspertų patarimų, taktinių geriausios praktikos patarimų ir aktyvios bei prevencinės pagalbos teikimas;
 - sričių, kurias reikia tobulinti, identifikavimas ir aiškaus tobulinimo plano nurodymas;
 - patarimų ir nurodymų teikimas projektų planavimo procese, siekiant padėti priimti priemonių plano sprendimus ir išvengti kliūčių.
- e. Kliento gynyba ir verslo planavimas:
 - palaikymo atvejų stebėjimas, valdymas ir eskalavimas;

- reguliarius paskyrų apžvalgų ir ataskaitų apie palaikymo Atvejus teikimas ir
 - patarimų apie sprendimų pakeitimus teikimas.
- f. Bendradarbiavimas formuojant įgūdžius:
- asmeniškai pritaikytų mokymosi veiklų nustatymas, siekiant užpildyti įgūdžių spragas.

1.1.3 „IBM Incentive Compensation Management on Cloud Technical Support Advisor“

„IBM Technical Support Advisor“ paslauga teikiama nuotoliniu būdu ir suteikia „Technical Support Advisor“ (TSA), kuris priskiriamas Klientui. TSA yra techninę kvalifikaciją turintis asmuo, kuris spręs Klientui iškilusias technines problemas. Bendradarbiaudamas su Klientu TSA stengsis suprasti „IBM Incentive Compensation Management“ (ICM) sprendimo verslo vertę, teiks išankstinius ir reaktyvius patarimus, kaip optimizuoti „IBM Cloud“ sprendimo architektūrą, veikimą ir išplėtimą bei taps Kliento techniniu patarėju. TSA galima įsigyti atskirai arba kartu su (papildant) „IBM Enhanced Support“ arba „IBM Premier Support“ pasiūlymais. TSA gali būti IBM darbuotojas arba IBM subrangovas.

2. Duomenų tvarkymo ir apsaugos duomenų lapai

IBM Duomenų tvarkymo priede <http://ibm.com/dpa> (DTP) bei Duomenų tvarkymo ir Apsaugos duomenų lape (-uose) (nurodomame (-uose) kaip duomenų lapas (-ai) arba DTP įrodymas (-ai) toliau nurodytuose saituose pateikiama papildoma „Cloud Service“ duomenų apsaugos informacija ir jos parinktys, susijusios su galimu tvarkyti Turinio tipu, įtrauktais tvarkymo veiksmais, duomenų apsaugos funkcijomis ir Turinio saugojimo bei gražinimo specifiką. DTP taikomas asmeniniams duomenims, esantiems turinyje, jei (ir tik tokia apimtimi) taikomas i) Europos bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (ES/2016/679) (BDAR) arba ii) kiti duomenų apsaugos teisės aktai, nurodyti <http://ibm.com/dpa/dpl>.

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

3. Paslaugos lygiai ir techninis palaikymas

Šiam paslaugos aprašui netaikoma jokia Paslaugos lygio sutartis ar Techninis palaikymas.

4. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

4.1 Mokesčio apskaičiavimas

Akceleravimo paslauga teikiama pagal mokesčių apskaitos metriką, nurodomą Operacijų dokumente:

- Egzempliorius yra kiekviena prieiga prie konkrečios „Cloud Services“ konfigūracijos.

5. Papildomos sąlygos

„Cloud Service“ sutartims (arba atitinkamoms debesies technologijomis pagrįstoms sutartims), vykdytoms iki 2019 m. sausio 1 d., taikomos sąlygos, pateikiamos <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Medžiaga

Medžiaga, kurią IBM sukūrė vykdydama ir teikdama šiuos pasiūlymus Klientui (išskyrus bet kokius anksčiau egzistavusius kūrinius, kuriais gali būti pagrįsta ši medžiaga), yra kūriniai, atlikti samdos pagrindais, kiek tai leidžia taikomi įstatymai, kurie priklauso Klientui. Klientas suteikia IBM neatšaukiamą, neterminuotą, neišimtinę, visame pasaulyje galiojančią apmokėtą licenciją naudoti, vykdyti, atkurti, rodyti, atlikti, sublicencijuoti, platinti ir rengti šia medžiaga pagrįstus išvestinius darbus.