

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

Niniejszy Opis Usługi zaczyna obowiązywać dla Usług Przyspieszających w momencie zaakceptowania zamówienia Klienta. Odpowiednie dokumenty zamówienia zawierają ceny i dodatkowe informacje dotyczące zamówienia Klienta.

#### 1. Usługa Przyspieszająca

IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons to świadczone zdalnie usługi dostępne w ramach subskrypcji jako moduły dodatkowe do Usługi Przetwarzania w Chmurze Klienta IBM Incentive Compensation Management. Usługi te zostały zaprojektowane z myślą o zapewnieniu szybszego dostępu do specjalistów ds. wsparcia, zdalnych usług doradztwa technicznego oraz działań związanych z rozwijaniem umiejętności.

W niniejszym Opisie Usługi przedstawiono dostępne dla Klientów opcje wsparcia w formie modułów dodatkowych, które uzupełniają wsparcie dla Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM Incentive Compensation Management. „Klient” oznacza tu podmiot zawierający umowę wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami tych dodatkowych ofert wsparcia.

##### 1.1 Usługi

Klient może dokonać wyboru spośród następujących usług:

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

W ramach usługi IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Enhanced Support Add-On Klient uzyskuje następujące korzyści:

- a. Szybsza reakcja na problemy dzięki priorytetom i dostępowi do specjalistów ds. wsparcia.
- b. Kontakt lub list powitalny w celu przedstawienia dostępnych usług i funkcji.

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

W ramach usługi IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Premier Support Add-On Klient uzyskuje następujące korzyści:

- a. Opieka w przypadkach o znaczeniu krytycznym oraz zarządzanie problemami i ich eskalacją poprzez priorytetową obsługę przypadków i ich szybsze kierowanie do specjalistów ds. wsparcia.
- b. Cztery godziny zdalnych usług doradztwa technicznego na miesiąc.
- c. Proaktywna ochrona firmy z pomocą przydzielonego menedżera ds. technicznych, który będzie koordynować usługi świadczone w ramach niniejszej Umowy oraz pomagać Klientowi w utrzymaniu i optymalizacji rozwiązań IBM poprzez planowanie biznesowe, wsparcie w przypadkach o znaczeniu krytycznym i pomoc w rozwijaniu umiejętności.

Menedżer ds. technicznych będzie udzielać Klientowi asysty opisanej w niniejszym dokumencie w wymiarze 25 godzin miesięcznie. Menedżer ds. technicznych będzie dostępny w godzinach pracy obowiązujących w danym kraju, określonych w podręczniku wsparcia pod adresem:

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

Menedżer ds. technicznych skontaktuje się z Klientem w sprawie materiałów dostarczanych, które są objęte ofertą, oraz uzyskania informacji umożliwiających bezpośredni kontakt.

- d. Obsługa Klienta i planowanie biznesowe:
  - dostarczanie spersonalizowanych planów realizacji celów, które pomagają w osiągnięciu oczekiwanych rezultatów i zwrotu z inwestycji;
  - udział w rozmowach z Klientem w celu dostarczenia danych wejściowych dotyczących użycia rozwiązania IBM;
  - zaangażowanie w procesy eskalacji, jeśli są one wymagane w celu rozwiązania problemu;
  - zapewnienie dostępu do wiedzy specjalistycznej, taktycznych porad w zakresie sprawdzonych procedur oraz asysty proaktywnej i prewencyjnej;

- wykrywanie obszarów wymagających ulepszeń i wytyczanie jasnych ścieżek wdrażania tych ulepszeń;
  - udzielanie porad i wskazówek w zakresie planowania projektu, które pomagają w podejmowaniu decyzji dotyczących planu rozwoju i oraz uniknięciu przeszkód.
- e. Obsługa Klienta i planowanie biznesowe:
- monitorowanie i eskalowanie przypadków wymagających wsparcia oraz zarządzanie nimi;
  - przeprowadzanie regularnych przeglądów dotyczących Klienta oraz raportowanie przypadków wymagających wsparcia;
  - udzielanie porad dotyczących zmian w używanych rozwiązaniach.
- f. Pomoc w rozwijaniu umiejętności:
- zdefiniowanie spersonalizowanych działań edukacyjnych, które pomogą Klientowi w uzupełnieniu brakujących kwalifikacji.

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

W ramach świadczonej zdalnie usługi IBM Technical Support Advisor (TSA) do Klienta zostaje przypisany wyznaczony imiennie doradca ds. wsparcia technicznego. Jest to osoba o odpowiednich kwalifikacjach technicznych, która będzie się zajmować problemami technicznymi zgłoszonymi przez Klienta. Doradca ds. wsparcia technicznego będzie współpracować z Klientem w celu określenia wartości biznesowej rozwiązania IBM Incentive Compensation Management (ICM), a także świadczyć proaktywne i reaktywne porady w kwestiach optymalizacji architektury, funkcjonowania i rozszerzania rozwiązania IBM Cloud. Stanie się dla Klienta punktem konsultacyjnym w sprawach technicznych. Usługę TSA można nabyć oddzielnie bądź razem z usługami IBM Enhanced Support lub IBM Premier Support jako ich uzupełnienie. Doradca ds. wsparcia technicznego może być pracownikiem lub podwykonawcą IBM.

## 2. Specyfikacje techniczne dotyczące przetwarzania i ochrony danych

Dodatek IBM dotyczący Przetwarzania Danych dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> (dalej „DPD”) oraz Specyfikacja Techniczna dotycząca Przetwarzania i Ochrony Danych (dalej „Specyfikacja Techniczna” lub „Załącznik Szczegółowy do DPD”) dostępna za pośrednictwem zamieszczonych poniżej odsyłaaczy zawierają dodatkowe informacje na temat ochrony danych dla Usług Przetwarzania w Chmurze oraz ich opcji. Informacje te precyzują, jakie rodzaje Zawartości mogą być przetwarzane przez daną Usługę, jakie czynności przetwarzania są realizowane, jakie są opcje ochrony danych, a także jakie są szczegółowe zasady przechowywania i zwrotu Zawartości. Jeśli do Zawartości stosuje się i) ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO – UE/2016/679) lub ii) inne regulacje dotyczące ochrony danych osobowych określone pod adresem <http://ibm.com/dpa/dpl>, to w zakresie, w jakim przepisy te mają zastosowanie do danych osobowych uwzględnionych w Zawartości, obowiązuje DPD.

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

## 3. Poziomy Usług i wsparcie techniczne

Do niniejszego Opisu Usługi nie mają zastosowania Umowy dotyczące Poziomu Usług ani nie jest dostępne wsparcie techniczne.

## 4. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

### 4.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przyspieszającej wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następującej miary, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- Instancja to każdy dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze.

## 5. Warunki dodatkowe

Dla Umów o Usługi Przetwarzania w Chmurze (lub podstawowych umów o usługi przetwarzania w chmurze będących ich odpowiednikami) zawartych przed 1 stycznia 2019 r. mają zastosowanie warunki zamieszczone pod adresem <https://www.ibm.com/acs>.

## **5.1 Materiały**

Materiały opracowane przez IBM podczas realizacji tych usług oraz dostarczone do Klienta (z wyłączeniem wszelkich istniejących wcześniej prac, na których bazowały te materiały) stanowią prace wykonane na zlecenie w zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo i są własnością Klienta. Klient udziela IBM nieodwołalnej, bezterminowej, niewyłącznej, ogólnosięwiatowej, w pełni opłaconej licencji na używanie, wykonywanie, powielanie, prezentowanie, realizowanie, udzielanie dalszych licencji, dystrybuowanie i przygotowywanie prac pochodnych na podstawie tych materiałów.