

IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons

С момента принятия заказа Клиента данное Описание Услуги применяется к Услугам по ускорению внедрения (Acceleration Services) в рамках поддержки предоставляемой Клиенту Облачной Услуги. В соответствующих документах заказа указываются цены и дополнительные сведения о заказе Клиента.

1. Услуга по ускорению внедрения (Acceleration Service)

IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons — это предоставляемые по подписке дистанционные услуги, доступные Клиентам в качестве дополнений к их Услуге IBM Incentive Compensation Management on Cloud. Эти услуги предназначены для ускорения доступа к специалистам службы поддержки, предоставления услуг удалённого технического консультирования и формирования навыков/обучения.

В данном Описании Услуги описываются варианты поддержки, доступные Клиентам в качестве дополнений к их Услуге IBM Incentive Compensation Management on Cloud. Понятие "Клиент" означает сторону договора, её авторизованных пользователей и получателей данных дополнительных предложений поддержки.

1.1 Услуги

Клиент может выбрать из следующих доступных услуг.

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

IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Enhanced Support Add-On включает следующие возможности:

- a. Ускоренное реагирование на обращения за счёт приоритетной обработки и доступа к специалистам службы поддержки
- b. Приветственный звонок или письмо для ознакомления с доступными услугами и функциями

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

IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Premier Support Add-On включает следующие возможности:

- a. Управление обслуживанием, решением проблем и эскалацией в случае критических ситуаций путём приоритетного управления инцидентами и более быстрого привлечения специалистов службы поддержки.
- b. Четыре часа дистанционных технических консультаций в месяц.
- c. Превентивная защита бизнеса с назначением Менеджера по технической поддержке (TAM) для координации услуг, предоставляемых в рамках данного Соглашения, и помощи Клиенту в обеспечении поддержки и оптимизации используемых им решений IBM путём бизнес-планирования, поддержки критических задач и сотрудничества в обучении.

TAM будет доступен Клиенту для оказания помощи, описанной в данном документе, в течение 25 часов ежемесячно. TAM доступен в рабочее для данной страны время, определённое в справочнике по поддержке, который опубликован по адресу <https://www.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm10733923#setup-spt>.

TAM свяжется с Клиентом по поводу передаваемых материалов, входящих в предложение, и запросит контактные данные для связи напрямую.

- d. Защита интересов Клиента и бизнес-планирование:
 - осуществление персонализированного планирования успеха с целью содействия достижению желаемых результатов и окупаемости инвестиций;
 - участие в совещаниях Клиента с целью предоставления информации об использовании решения IBM;
 - участие в процессах эскалации, если это необходимо для ускорения устранения инцидента;

- предоставление доступа к высококвалифицированным консультантам, рекомендация лучших тактик, а также оказание упреждающей и преимущественной помощи;
 - определение областей улучшения и выработка чёткого плана реализации этих улучшений; а также
 - консультирование и помощь в проектном планировании с целью принятия эффективных решений по графику разработки и помощи в преодолении препятствий.
- e. Защита интересов Клиента и бизнес-планирование:
- мониторинг, управление и эскалация Инцидентов;
 - регулярная проверка учётных записей и отчётность по Инцидентам; а также
 - рекомендации по изменениям решений.
- f. Партнёрство в отношении обучения:
- составление индивидуальной программы обучения для восполнения пробелов в знаниях и навыках.

1.1.3 IBM Incentive Compensation Management on Cloud Technical Support Advisor

Услуга IBM Technical Support Advisor предоставляется дистанционно и предусматривает назначение Клиенту советника Technical Support Advisor (TSA). В качестве TSA назначается высококвалифицированный специалист, который сосредоточится на решении технических вопросов, возникающих у Клиента. TSA поможет Клиенту определить коммерческую ценность решения IBM Incentive Compensation Management (ICM), предоставит проактивные и реактивные советы по оптимизации архитектуры, эксплуатации и расширению решения IBM Cloud, а также сможет выступить в качестве авторитетного технического консультанта для Клиента. Услуги TSA можно приобрести отдельно или вместе (в качестве дополнения) с предложением IBM Enhanced Support или IBM Premier Support. Роль TSA может выполнять сотрудник IBM или субподрядчик IBM.

2. Обработка и защита Данных – Спецификации

Дополнение IBM об Обработке Данных (DPA), приведённое на веб-странице <http://ibm.com/dpa>, и Спецификации обработки и защиты данных (называемые спецификациями или Приложениями к DPA), ссылки на которые приводятся ниже, содержат дополнительную информацию о защите данных в Облачных Услугах и её вариантах в зависимости от типа Содержимого, подлежащего обработке, применяемых операциях обработки, функциях защиты данных и особенностях сохранения и возврата Содержимого. DPA применяется к персональным данным, входящим в Содержимое, в том случае, если, и в той мере, в какой применяются i) Общеввропейский регламент о защите персональных данных (GDPR) (EU/2016/679); или ii) другие законы о защите данных, указанные на веб-странице <http://ibm.com/dpa/dpl>.

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

3. Уровни обслуживания и техническая поддержка

Для данного Описания услуги не предусмотрены Соглашение об уровне обслуживания и Техническая поддержка.

4. Информация о разрешениях и выставлении счетов

4.1 Системы расчёта оплаты

Услуга по ускорению внедрения (Acceleration Service) предоставляется с использованием системы расчёта оплаты, указанной в Документе по Транзакции:

- Экземпляр — это каждый доступ к определённой конфигурации Облачных Услуг.

5. Дополнительные положения

К Соглашениям об Облачных Услугах (или эквивалентным базовым соглашениям об облачных инфраструктурах), заключённым до 1 января 2019 года, применяются условия, приведённые на веб-странице <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 **Материалы**

Материалы, создаваемые IBM в процессе выполнения данных предложений и предоставляемые Клиенту (за исключением уже существующих разработок, на основе которых создаются материалы), являются работами, выполненными по найму, в той мере, в какой это разрешено применимым законодательством, и принадлежат Клиенту. Клиент предоставляет IBM безотзывную, бессрочную, неисключительную, действующую во всем мире, оплаченную лицензию на использование, запуск, воспроизведение, вывод на экран, выполнение, сублицензирование, распространение этих материалов и создание производных работ на их базе.