

IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons

Ob sprejemu naročnikovega naročila ta opis storitve velja za pospeševalne storitve, ki podpirajo naročnikovo storitev v oblaku. Ustrezni dokumenti o naročilu nudijo cene in dodatne podrobnosti o naročnikovem naročilu.

1. Storitev pospeševanja

IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons so naročniške storitve na daljavo, ki so na voljo kot dodatek za naročnikovo storitev IBM Incentive Compensation Management on Cloud Service. Pospešujeta dostop do strokovnjakov za podporo ter zagotavljata oddaljene tehnične svetovalne storitve in dejavnosti pridobivanja veščin.

Ta opis storitve opisuje možnosti podpore, ki so na voljo naročnikom kot dodatki za podporo njihove storitve IBM Incentive Compensation Management on Cloud Service. Naročnik pomeni pogodbeno stranko in njene pooblaščen uporabnike ter prejemnike teh dodatnih ponudb podpore.

1.1 Storitve

Naročnik lahko izbira med naslednjimi razpoložljivimi storitvami.

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

IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Enhanced Support Add-On vključuje naslednje:

- a. Pospešeno odzivanje na primere prek prioritetnega obravnavanja in dostopa do strokovnjaka za podporo
- b. Pozdravni klic ali pismo za predstavitev razpoložljivih storitev in funkcij

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

IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Premier Support Add-On vključuje naslednje:

- a. ključno obvladovanje oskrbe, težav in pospešitev prek prioritetnega obravnavanja primerov in hitrejšega usmerjanja k strokovnjakom za podporo;
- b. štiri ure oddaljenih tehničnih svetovalnih storitev mesečno;
- c. proaktivno poslovno zaščito z dodelitvijo tehničnega upravljavca računov (TAM) za usklajevanje storitev, ki se zagotavljajo v okviru te pogodbe, ter pomoč naročniku pri vzdrževanju in optimizaciji njegovih IBM-ovih rešitev prek poslovnega načrtovanja, ključne podpore in partnerstva pri pridobivanju veščin.

Upravljavca bo naročniku na voljo za pomoč, ki je opisana v tem dokumentu, za 25 ur mesečno. Upravljavca je na voljo med delovnim časom v ustrezni državi, kot je določeno v pregledu podpore na naslovu <https://www.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm10733923#setup-spt>.

Upravljavca bo naročniku posredoval dobavljivo gradivo, vključeno v ponudbi, in informacije za neposreden stik.

- d. Zastopanje naročnika in poslovno načrtovanje:
 - prilagojeno načrtovanje uspeha za doseganje zelenih izidov in donosnost naložb;
 - sodelovanje pri naročnikovih klicih za zagotavljanje vpogleda v uporabo naročnikove IBM-ove rešitve;
 - vključevanje v procese pospeševanja, kot je potrebno za izboljšanje razrešitve;
 - zagotavljanje dostopa do strokovnega znanja o svetovanju, taktičnih nasvetov glede najboljših praks ter proaktivne in prednostne pomoči;
 - prepoznavanje področij za izboljšave in določitev jasnega načrta uvedbe; ter
 - svetovanje in usmerjanje pri projektnem načrtovanju za načrtovane odločitve in izogibanje oviram.
- e. Zastopanje naročnika in poslovno načrtovanje:
 - spremljanje, upravljanje in pospeševanje primerov podpore;
 - redno pregledovanje računov in poročanje o primerih podpore; ter

- svetovanje glede sprememb rešitev.
- f. Partnerstvo za pridobivanje veščin:
- prepoznavanje prilagojenih dejavnosti učenja za zaposliten vrzeli pri veščinah.

1.1.3 IBM Incentive Compensation Management on Cloud Technical Support Advisor

Storitev IBM Technical Support Advisor se zagotavlja na daljavo in nudi imenovanega svetovalca za tehnično podporo (TSA), ki je dodeljen naročniku. Svetovalec je tehnično usposobljen posameznik, ki se osredotoča na tehnične težave naročnika. Svetovalec naročniku pomaga pri razumevanju poslovne vrednosti rešitve IBM Incentive Compensation Management (ICM), zagotavlja proaktivno in reaktivno svetovanje za optimizacijo arhitekture, delovanja in razširitev rešitve IBM Cloud in naročniku nudi tehnično posvetovanje. Svetovalca je mogoče kupiti ločeno ali skupaj (kot dopolnitev) s ponodbami IBM Enhanced Support ali IBM Premier Support. svetovalec je lahko IBM-ova zaposleni ali IBM-ov podizvajalec.

2. Podatkovni listi za obdelavo in varstvo podatkov

IBM-ov dodatek k obdelavi podatkov <http://ibm.com/dpa> (DPA) in podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja dodatne informacije o varstvu podatkov za storitve v oblaku in možnosti v zvezi z vrstami vsebine, ki se lahko obdeluje, vključene delavnosti obdelave, funkcije varstva podatkov in podrobnosti glede hrambe in vračila vsebine. DPA velja za osebne podatke, ki jih zajema vsebina, če in v obsegu, v katerem veljajo i) Splošna uredba EU o varstvu podatkov (EU/2016/679) (GDPR); ali ii) drugi zakoni o varstvu podatkov, navedeni na spletni strani <http://ibm.com/dpa/dpl>.

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

3. Ravni storitve in tehnična podpora

Za ta opis storitve pogodba o ravni storitve ali tehnična podpora nista na voljo.

4. Pooblastila in zaračunavanje

4.1 Metrike zaračunavanja

Storitev pospeševanja je na voljo v skladu z metrikami zaračunavanja, navedenimi v transakcijskem dokumentu:

- Primerek je vsak dostop do določene konfiguracije storitev v oblaku.

5. Dodatna določila

Za pogodbe o storitvi v oblaku (ali enakovredne osnovne dogovore), izvedene pred 1. januarjem 2019, veljajo pogoji, ki so na voljo na <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Gradiva

Gradiva, ki jih je ustvaril IBM pri izvajanju teh ponudb in jih dostavil naročniku (z izjemo morebitnih predhodno obstoječih del, na katerih ta gradiva temeljijo), so dela, ki so na voljo za najem, v obsegu, ki ga dovoljuje pristojna zakonodaja, in so v lasti naročnika. Naročnik IBM-u podeljuje nepreklicno, trajno, neizključno, po vsem svetu veljavno, vplačano licenco za uporabo, izvrševanje, reprodukcijo, prikazovanje, izvajanje, podlicenciranje, distribuiranje in pripravo izpeljanih del na podlagi teh gradiv.