

IBM Incentive Compensation Management on Cloud Add-Ons (Bulut Üzerinde IBM Teşvik Ödemesi Yönetimi Eklentileri)

Müşterinin siparişi kabul edildikten sonra bu Hizmet Tanımı, Müşterinin Bulut Hizmetini desteklemek amacıyla Hızlandırma Hizmetleri için geçerlidir. Müşterinin siparişine ilişkin fiyatlandırma ve ek ayrıntıları geçerli sipariş belgelerinde sağlanır.

1. Hızlandırma Hizmeti

IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons, Müşterilerin IBM Incentive Compensation Management on Cloud hizmeti eklentileri olarak kullanılacak uzaktan sağlanan abonelik hizmetleridir. Bu hizmetler, destek profesyonellerine erişimi hızlandırmak, uzaktan teknik danışmanlık hizmetleri ve beceri geliştirme etkinlikleri sağlamak üzere tasarlanmıştır.

Bu Hizmet Tanımı, IBM Incentive Compensation Management on Cloud hizmetinin desteklenmesi için eklenti olarak Müşterilere sunulan destek seçeneklerini açıklamaktadır. Müşteri, sözleşmeyi imzalayan taraf ile onun yetkili kullanıcılarını ve bu ek destek olanaklarının alıcılarını ifade eder.

1.1 Hizmetler

Müşteri, aşağıda belirtilen mevcut hizmetler arasından seçim yapabilir.

1.1.1 IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Enhanced Support Add-On (Bulut Üzerinde IBM Teşvik Ödemesi Yönetimi - Geliştirilmiş Destek Eklentisi)

IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Enhanced Support Add-On aşağıdakileri içerir:

- Öncelikli işleme ve bir destek profesyoneline erişim aracılığıyla vakalara hızlandırılmış müdahale
- Hoş geldiniz konferans görüşmesi veya kullanılabilir hizmetlerin ve özelliklerin tanıtımına ilişkin bir yazı

1.1.2 IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Premier Support Add-On (Bulut Üzerinde IBM Teşvik Ödemesi Yönetimi - Premier Destek Eklentisi)

IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Premier Support Add-On aşağıdakileri içerir:

- Vakaların öncelikli olarak işlenmesi ve bir destek profesyoneline daha hızlı yönlendirme yapılması yoluyla iş açısından kritik önem taşıyan bakım, sorun ve üst seviyeye yükseltme yönetimi.
- Uzaktan sağlanan teknik danışmanlık hizmetleri için ayda dört saat süre.
- Bu Sözleşme kapsamında sağlanan hizmetlerin koordine edilmesi ve Müşterinin IBM çözümlerinin iş planlaması, iş açısından kritik önem taşıyan destek ve becerilerin geliştirilmesi için iş birliği aracılığıyla sürdürülmesine ve optimize edilmesine yardımcı olunması amacıyla bir Teknik Müşteri Yöneticisi atanarak işin ileriye dönük korunması.

Teknik Müşteri Yöneticisi, bu belgede açıklanan desteğin sağlanması amacıyla ayda 25 saat boyunca Müşteri için hazır bulunacaktır. Teknik Müşteri Yöneticisi, <https://www.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm10733923#setup-spt> adresinde yer alan destek el kitabında belirtildiği şekilde, ülkenin mesai saatleri içerisinde hazır bulunacaktır.

Teknik Müşteri Yöneticisi, olanağa dahil olan teslim edilecek malzemelere ve doğrudan iletişim bilgilerine ilişkin olarak Müşteri ile iletişim kuracaktır.

d. Müşteri temsilciliği ve iş planlaması:

- Arzu edilen sonuçların ve yatırım getirisinin elde edilmesine yardımcı olması için kişiselleştirilmiş başarı planlaması sağlanması;
- Müşterinin IBM çözümünün kullanımına ilişkin girdi sağlanması amacıyla Müşteri konferans görüşmelerine katılım;
- Çözümün sağlanmasına yardımcı olması için gereksinim duyulan şekilde üst seviyeye yükseltme süreçlerinin gerçekleştirilmesi;
- Danışmanlık uzmanlığına, taktiksel en iyi uygulama tavsiyelerine, ileriye dönük ve önleyici desteğe erişim sağlanması;

- İyileştirme alanlarının belirlenmesi ve uygulama için açık bir yol belirlenmesi; ve
 - Yol haritası kararları ile engellerden kaçınma için proje planlaması sırasında tavsiye ve yönlendirme sağlanması.
- e. Müşteri temsilciliği ve iş planlaması:
- Destek Vakalarının izlenmesi, yönetilmesi ve üst seviyelere yükseltilmesi;
 - Düzenli hesap gözden geçirmeleri ve destek Vaka raporlaması gerçekleştirilmesi; ve
 - Çözüm değişikliklerine ilişkin tavsiyeler sağlanması.
- f. Becerilerin geliştirilmesi için iş birliği yapılması:
- Beceri eksikliklerinin giderilmesine yardımcı olması için kişiselleştirilmiş öğrenme etkinliklerinin belirlenmesi.

1.1.3 IBM Incentive Compensation Management on Cloud Technical Support Advisor (Bulut Üzerinde IBM Teşvik Ödemesi Yönetimi - Teknik Destek Danışmanı)

IBM Technical Support Advisor hizmeti uzaktan sağlanır ve Müşteriye atanmak üzere adı belirlenmiş bir Teknik Destek Danışmanı sağlar. Teknik Destek Danışmanı, Müşteri tarafından iletilen teknik sorunlara odaklanacak, teknik beceri sahibi bir kişidir. Teknik Destek Danışmanı, Müşterinin IBM Incentive Compensation Management (ICM) çözümlerinin sağlayacağı iş değerini anlaması için Müşteriyle iş birliği yapacak, IBM Bulut çözümünün mimarisini, işletilmesini ve genişletilmesini optimize etmek amacıyla hem proaktif hem de reaktif tavsiyeler verecek ve Müşterinin yeni fikirleri denemesinden sorumlu teknik çalışan olacaktır. Teknik Destek Danışmanı hizmeti, IBM Enhanced Support veya IBM Premier Support olanaklarından ayrı olarak veya bunlarla bağlantılı olarak (bu olanakları tamamlayıcı şekilde) satın alınabilir. Teknik Destek Danışmanı, bir IBM çalışanı veya IBM alt yüklenicisi olabilir.

2. Veri İşleme ve Veri Koruma Sayfaları

IBM'in <http://ibm.com/dpa> adresinde yer alan Veri İşleme Ek Sözleşmesi ile aşağıda belirtilen bağlantılarda yer alan Veri İşleme ve Veri Koruma Veri Sayfası/Sayfaları (veri sayfası/sayfaları ya da Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki/Ekleri olarak anılır), işlenebilecek İçerik türleri, ilgili işleme etkinlikleri, veri koruma özellikleri ve İçeriğin saklanması ve iadesine ilişkin belirli bilgiler dahil olmak üzere Bulut Hizmetlerine ve seçeneklerine ilişkin ek veri koruma bilgileri sağlar. İçerikte yer alan kişisel veriler için, i) Avrupa Genel Veri Koruma Yönetmeliği'nin (EU/2016/679) (GDPR veya GVKY) ya da ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> adresinde belirtilen diğer veri koruma kanunlarının geçerli olması halinde ve geçerli olduğu ölçüde, Veri İşleme Ek Sözleşmesi geçerli olur.

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

3. Hizmet Seviyeleri ve Teknik Destek

Bu Hizmet Tanımı için hiçbir Hizmet Seviyesi Sözleşmesi veya Teknik Destek sağlanmaz.

4. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

4.1 Ücret Ölçüleri

Hızlandırma Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret kapsamında sağlanır:

- Eşgörünüm, Bulut Hizmetlerinin belirli bir yapılandırmasına olan her erişimi ifade eder.

5. Ek Koşullar

1 Ocak 2019 tarihinden önce imzalanmış olan Bulut Hizmeti Sözleşmeleri (ya da eşdeğer temel bulut sözleşmeleri) için <https://www.ibm.com/acs> adresinde yer alan koşullar geçerlidir.

5.1 Malzemeler

Bu olanakların sağlanması sırasında IBM tarafından oluşturulan ve Müşteriye teslim edilen malzemeler (bu malzemelerin esas alınabileceği, önceden mevcut olan herhangi bir iş hariç olmak üzere), geçerli yasanın izin verdiği ölçüde, istisna akdi karşılığı yapılan işlerdir ve bu malzemelerin mülkiyeti Müşteriye aittir. Müşteri, IBM'e, bu malzemeleri kullanması, yürütmesi, çoğaltması, görüntülemesi, gerçekleştirilmesi, alt lisansını vermesi, dağıtması ve bu malzemelerden işleme eserler oluşturması için geri alınamayan, kalıcı, münhasır olmayan, dünya çapında geçerli ve ücreti ödenmiş bir lisans verir.

Kabul eden:

Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı adına ("Müşteri")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

<İlgili IBM Şirketinin Ticari Unvanı adına> ("IBM")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: