

IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons

在接受客户订单时，此“服务描述”即应用于加速服务以支持客户的云服务。适用的订单文档提供有关客户订单的价格和其他详细信息。

1. 加速服务

IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons 是远程交付的订购服务，可用作客户的 IBM Incentive Compensation Management on Cloud Service 的附加组件。这些服务旨在加速支持专业人员访问，提供远程技术顾问服务和技能构建活动。

此服务描述描述了适用于客户且作为 IBM Incentive Compensation Management on Cloud Service 支持附加组件的支持选项。客户表示缔约方及其授权用户以及这些附加支持服务产品的接收方。

1.1 服务

客户可以从以下可用服务中选择。

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

IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Enhanced Support Add-On 包含以下内容：

- a. 通过优先级处理和求助支持专业人员而实现的加速用例响应
- b. 有关可用服务和功能部件简介的欢迎来电或致函

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

IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Premier Support Add-On 包含以下内容：

- a. 通过优先处理用例并加速路由至支持专业人员的关键任务关注、问题和上报管理。
- b. 每月四小时的远程技术咨询服务。
- c. 通过分配技术客户经理 (TAM) 来提供主动业务保护，协调本协议下提供的服务，通过业务规划、关键任务支持和合作构建技能来帮助客户维持和优化客户的 IBM 解决方案。

将为客户提供 TAM 以获取此处描述的每月 25 小时的帮助。TAM 将在支持手册中定义的国家或地区的营业时间提供：<https://www.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm10733923#setup-spt>。

TAM 将就服务产品中包含的可交付件使用直接联系人信息来联系客户。

- d. 客户宣传和业务规划：
 - 提供个性化成功规划，帮助实现预期的成果和投资收益率；
 - 参与客户电话会议，提供有关其使用 IBM 解决方案的输入；
 - 根据需要进入上报过程以帮助解决问题；
 - 支持访问咨询专业支持、战术最佳实践建议以及主动和前摄性帮助；
 - 发现值得改进的领域，总结出一条清晰的实施路径；并
 - 针对路线图决策提供项目规划建议和方向，并帮助避开路障。
- e. 客户宣传和业务规划：
 - 监视、管理和上报支持用例；
 - 提供定期帐户审查和支持案例报告；以及
 - 提供有关解决方案更改的建议。
- f. 合作构建技能：
 - 识别个性化学习活动，帮助缩小技能差距。

1.1.3 IBM Incentive Compensation Management on Cloud Technical Support Advisor

IBM Technical Support Advisor 服务是远程交付的，并提供分配给客户的指定技术支持顾问 (TSA)。TSA 是技术熟练的人员，专注于客户提出的技术问题。TSA 将与客户共同合作，了解其 IBM Incentive Compensation Management (ICM) 解决方案的业务价值，提供主动式和响应式建议来优化 IBM Cloud 解决方案的架构、运行和扩展，充当客户的技术顾问。TSA 可以单独购买，也可以与 IBM Enhanced Support 或 IBM Premier Support 产品结合购买（以作补充）。TSA 可以是 IBM 员工或 IBM 分包商。

2. 数据保护和保护数据表

位于 <http://ibm.com/dpa> 的 IBM 数据处理附录 (DPA) 以及下面链接中的“数据保护和保护数据表”（称为数据表或 DPA 附录）提供针对云服务及其选项的其他数据保护信息，关于可处理的内容类型、所涉及的处理活动、数据保护功能以及有关内容保留和返回的细节。如果 i) 欧盟通用数据保护条例 (EU/2016/679) (GDPR)；或 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> 上标示的其他数据保护法律适用于内容中包含的个人数据，那么 DPA 也适用于这些个人数据。

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

3. 服务级别和技术支持

无服务级别协议或技术支持适用于此服务描述。

4. 权利和计费信息

4.1 收费标准

加速服务根据交易文档中指定的收费标准提供：

- 实例是对云服务的特定配置的每次访问。

5. 附加条款

对于 2019 年 1 月 1 日之前执行的云服务协议（或等效的基础云协议），可用的条款 (<https://www.ibm.com/acs>) 将适用。

5.1 材料

由 IBM 在履行这些服务并交付给客户期间所创建的材料（不包含这些材料可能依据的任何已有作品）是适用法律允许范围内的雇用作品，并由客户所有。客户授予 IBM 对这些材料的使用、执行、复制、展示、运行、再许可、分发和制作衍生作品的不可撤销、非排他的、全球范围内的和已付费的许可。