

IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons

為支援 貴客戶之「雲端服務」，於接受 貴客戶之訂購時，本「服務說明」即適用於 Acceleration Services。適用之訂購文件提供 貴客戶訂單之計費及其他詳細資料。

1. Acceleration Service

IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons 為遠端交付訂用服務，用以作為 貴客戶 IBM Incentive Compensation Management on Cloud Service 之附加程式。該等服務之設計，旨在加速向支援專業人員請求支援，提供遠端技術諮詢服務及技能培養活動。

本「服務說明」說明可作為附加程式以供 貴客戶支援其 IBM Incentive Compensation Management on Cloud Service 之支援選項。 貴客戶係指立約當事人、其授權使用者及前揭額外支援選項服務之收受人。

1.1 服務

貴客戶得從下列可用服務選取其所要服務。

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

IBM Incentive Compensation Management on Cloud - Enhanced Support Add-On 包含下列項目：

- a. 透過優先處理及專業人員支援加快案例回應速度
- b. 就可用服務與特定功能之簡介，以電話或信件表示歡迎使用

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

IBM Incentive Compensation Management on Cloud - Premier Support Add-On 包含下列項目：

- a. 透過優先處理案例及以更快速度洽詢支援專業人員，進行務必納為重要任務之照護、問題及呈報管理。
- b. 每月提供四小時遠端技術諮詢服務。
- c. 指派 Technical Account Manager (TAM) 一名，提供前瞻性商業保障，俾以協調依本合約規定提供之各項服務，並透過業務規劃、重要任務之支援及藉由夥伴關係協同進行技能培養，協助 貴客戶維持及優化 貴客戶之 IBM 解決方案。

前揭 TAM 將為 貴客戶提供本服務說明所述協助，每月 25 小時。前揭 TAM 提供服務之時間為下列網址所載明支援手冊所定 貴客戶所在國家或地區之營業時間：

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

前揭 TAM 將就供應項目所含交付項目，以及直接聯絡資訊，與 貴客戶進行聯繫。

- d. 貴客戶之倡議事項與業務規劃：
 - 提供個人化成功規劃，以協助達成所要成果與投資報酬率；
 - 參與 貴客戶電話會議，就其對 IBM 解決方案之使用提出意見；
 - 於必要時進行呈報處理程序，以協助尋求解決方法；
 - 協助取得顧問專門知識、策略性實作典範建議及前瞻性與優先提供之協助；
 - 指明應予改善之處，並簡述明確之實作方式；及
 - 就專案規劃提出建議並指明方向，以作成目標完成計劃書決策，並避免計劃發生窒礙難行之情形。
- e. 貴客戶之倡議事項與業務規劃：
 - 監視、管理及呈報支援「案例」；
 - 進行一般帳戶審查與支援「案例」報告；及
 - 就解決方案變更提出建議。

- f. 藉由夥伴關係協同進行技能培養：
- 確認個人化學習活動，以利弭平技能落差。

1.1.3 IBM Incentive Compensation Management on Cloud Technical Support Advisor

IBM Technical Support Advisor 服務採遠端交付之方式，為 貴客戶指派一名指明 Technical Support Advisor (TSA)。前揭 TSA 為技術專業人員，其服務重點為 貴客戶所提出對技術上之關切。前揭 TSA 將協同 貴客戶瞭解其 IBM Incentive Compensation Management (ICM) 解決方案之商業價值，同時提供預防性建議與回應建議以優化 IBM Cloud 解決方案之架構、作業及擴充，並成為 貴客戶之技術測試者。前揭 TSA，可獨立於 IBM Enhanced Support 或 IBM Premier Support 供應項目以外購買之，或一併（為補其不足）購買之。前揭 TSA 可能為 IBM 員工或 IBM 承包商。

2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 之資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及「資料處理及保護 Data Sheet」（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）（如以下鏈結所示）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能 (features) 及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。若適用 i) 歐洲一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR)；或 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> 所載明之其他資料保護法，則於其適用的範圍內，「內容」(Content) 所含個人資料適用前揭 DPA。

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

3. 服務水準及技術支援

本「服務說明」不提供「服務水準協定」或「技術支援」。

4. 授權與付款資訊

4.1 計費度量

Acceleration Service 係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「實例」是對「雲端服務」特定配置所為之各次存取。

5. 其他條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

5.1 著作物

IBM 執行此等供應項目時專為 貴客戶所開發而交付 貴客戶之著作物（不含原據以創作該等著作物之原著作），在適用法律許可範圍內，係為因受僱所完成之著作， 貴客戶擁有該開發著作物之著作權。 貴客戶授權 IBM 使用、執行、複製、展示、演出、再授權、散布及製作該著作物以及以其為基礎之衍生著作。前述授權係不可撤銷、永久性、非專屬性、全球性、已付清費用之授權。