

### IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons

Po přijetí objednávky Zákazníka platí tento Popis služby pro Akcelerační služby k podpoře služby Cloud Service Zákazníka. Příslušné dokumenty objednávky poskytují podrobnosti o ceně a další podrobnosti o objednavce Zákazníka.

#### 1. Akcelerační služba

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons jsou na vzdáleně poskytované služby předplatného dostupné formou doplňků ke službám IBM OpenPages with Watson on Cloud Service Zákazníka. Tyto služby jsou navrženy pro urychlení přístupu k odborníkům podpory, poskytování služeb technického poradenství a činností budování dovedností.

Tento Popis služby popisuje dostupné možnosti podpory pro Zákazníka formou doplňku k podpoře poskytované k jeho službě IBM OpenPages with Watson on Cloud Service (IBM Software). Zákazník znamená smluvní stranu a její oprávněné uživatele a příjemce těchto dalších nabídek podpory.

#### 1.1 Služby

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných služeb.

##### 1.1.1 IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on

IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on zahrnuje následující:

- a. Rychlá odezva na případ prostřednictvím správy priorit a přístupu k odborníkům podpory
- b. Úvodní hovor nebo dopis a představení dostupných služeb a funkcí

##### 1.1.2 IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on

IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on zahrnuje následující:

- a. Vzdáleně zajišťované řízení rizik a eskalací.
- b. Čtyři (4) hodiny měsíčně vzdálených služeb technického poradenství.
- c. Přidělený Technical Account Manager (TAM) pro koordinaci služeb poskytovaných na základě této Smlouvy.
- d. Koordinace služeb bude probíhat prostřednictvím pěti (5) Primárních jmenovaných kontaktních osob, které budou určeny Zákazníkem jako komunikační kanál s TAM.
- e. TAM bude Primárním jmenovaným kontaktním osobám a managementu Zákazníka k dispozici, aby jim poskytl pomoc v souladu s popisem v tomto dokumentu po dobu až pětadvaceti (25) hodin měsíčně.
- f. Naplánuje a uskuteční počáteční úvodní hovor, aby se TAM seznámil(a) s týmem a prostředím Zákazníka.
- g. TAM bude k dispozici během provozní doby v dané zemi tak, jak je uvedena v příručce podpory na adrese <http://www.ibm.com/support/guide>.
- h. Účastní se Zákaznickových hovorů a schůzek, aby poskytl Zákazníkovi další informace ohledně používání softwaru IBM.
- i. Pomáhá Zákazníkovi s poradenstvím, vedením a obchodním plánováním:
  - účast na volání se Zákazníkem pro poskytování rad ohledně používání jeho software IBM;
  - zapojení do procesu eskalace dle potřeby;
  - identifikace oblastí zlepšování nasazení řešení IBM; a
  - poskytování poradenství a pokynů při plánování projektu pro rozhodnutí ohledně orientačního plánu.
- j. Pomáhá Zákazníkovi se správou případů:
  - monitorování, správa a eskalace podpory případů;

- poskytování pravidelných revizí účtu a vykazování případů podpory; a
  - poskytování poradenství ohledně změn řešení.
- k. Pomáhá Zákazníkovi s rozvíjením odbornosti:
- identifikace přízpusobených vzdělávacích činností.

### 1.1.3 IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor (TSA)

TSA lze zakoupit samostatně nebo ve spojení (jako doplněk) k nabídkám IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on nebo IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on. TSA může být zaměstnanec IBM nebo subdodavatel IBM.

IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor zahrnuje následující:

- a. Vzdáleně poskytovaná technická podpora, vedení a poradenství s přidělením určeného TSA pro koordinaci služeb poskytovaných podle této Smlouvy.
- b. Koordinace služeb prostřednictvím pěti (5) Primárních jmenovaných kontaktních osob, které budou určeny Zákazníkem jako komunikační kanál s TSA, nebo prostřednictvím TAM, pokud bude tato služba zakoupena spolu s doplňkem Premier Support Add-on.
- c. TSA bude Primárním jmenovaným kontaktním osobám a managementu Zákazníka k dispozici, aby jim poskytl pomoc v souladu s popisem v tomto dokumentu po dobu až pětatřiceti (35) hodin měsíčně.
- d. Naplánuje a uskuteční počáteční úvodní hovor, aby TSA seznámila s týmem a prostředím Zákazníka.
- e. TSA bude k dispozici během provozní doby v dané zemi tak, jak je uvedena v příručce podpory na adrese <http://www.ibm.com/support/guide>.
- f. Účastní se Zákazníkových hovorů a schůzek, aby poskytl Zákazníkovi další informace ohledně používání softwaru IBM.
- g. Pomáhá Zákazníkovi při proaktivní prevenci problémů prostřednictvím:
  - (1) poskytnutí Zákazníkovi jednou za dva týdny seznam APAR (Authorized Program Analysis Reports) uzavřených v daném období;
  - (2) práce se Zákazníkem na plánování podpory výjimek, na nichž se společnost IBM se Zákazníkem vzájemně dohodnou a které mohou být potřeba během kritických podnikových období;
  - (3) zprostředkování komunikace mezi týmem Zákazníka a dalšími technickými zdroji v IBM a poskytování příslušných technických dokumentů od IBM Zákazníkovi;
  - (4) poskytování poradenství Zákazníkovi ohledně kritických oprav nebo náhradních řešení, které se mohou týkat prostředí Zákazníka;
  - (5) poskytování vedení pro správu a administraci softwaru IBM;
  - (6) poskytování prověřených postupů a aktiv ohledně architektury, výkonu a optimalizace; a
  - (7) řešení a sdílení technického zpřístupnění školicích materiálů.
- h. Pomůže Zákazníkovi při řešení problémů zjištěných u softwaru IBM prostřednictvím:
  - (1) monitorování případů podpory zahájených Zákazníkem;
  - (2) zapojení příslušných procesů eskalace, pokud je to zapotřebí;
  - (3) informování Zákazníka o stavu prioritních problémů na základě vzájemné dohody; a
  - (4) pomoc při administrativních otázkách i otázkách koncových uživatelů souvisejících s nasazeným softwarem.

## 2. Datové listy ochrany a zpracování údajů

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Datový list zpracování a ochrany údajů (označováno jako Datový list nebo Dodatek DPA) v odkazech níže poskytují další informace o ochraně údajů pro služby Cloud Services a volby týkající se typů Obsahu, které lze zpracovat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Dodatek DPA se uplatní, pokud se

na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje/í i) Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR); nebo ii) jiné zákony o ochraně údajů uvedené na adrese <http://ibm.com/dpa/dpl>.  
<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/sd-dpa-labor>

### **3. Úrovně služby a Technická podpora**

Pro tento Popis služeb není k dispozici žádná Dohoda o úrovni služeb ani Technická podpora.

### **4. Oprávnění a informace o fakturaci**

#### **4.1 Metriky poplatků**

Akcelerační služba je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- Instance je každý přístup ke specifické konfiguraci služeb Cloud Services.

### **5. Dodatečné podmínky**

Na Smlouvy o službě Cloud Service (nebo ekvivalentní smlouvy o základním cloudu) uzavřené před 1. lednem 2019 se vztahují podmínky dostupné na adrese <https://www.ibm.com/acs>.

#### **5.1 Materiály**

Materiály vytvořené společností IBM při poskytování těchto nabídek a dodané Zákazníkovi (s vyloučením případných dříve existujících děl, z nichž materiály vycházejí) jsou zaměstnaneckými díly v rozsahu povoleném platnými právními předpisy a jsou ve vlastnictví Zákazníka. Zákazník udílí IBM neodvolatelnou, trvalou nevýhradní, celosvětově platnou a předplacenou licenci k používání, spouštění, reprodukci, zobrazování, provádění, sublicencování, distribuci a přípravě odvozených děl z takových materiálů.