

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons

Diese Servicebeschreibung findet nach Annahme der Bestellung des Kunden Anwendung auf die Acceleration Services zur Unterstützung des Cloud-Service des Kunden. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzeleinheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Acceleration Service

Die IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons sind remote erbrachte Subscription-Services, die als Add-ons für den IBM OpenPages with Watson on Cloud Service des Kunden verfügbar sind. Diese Services bieten schnelleren Zugang zu Support-Mitarbeitern, Remote-Leistungen für eine technische Beratung und Maßnahmen zum Aufbau von Know-how.

Diese Servicebeschreibung beschreibt die Support-Optionen, die für Kunden als Add-ons zur Unterstützung ihres IBM OpenPages with Watson on Cloud Service (IBM Software) verfügbar sind. Als Kunde werden der Vertragspartner und die von ihm berechtigten Benutzer und Empfänger dieser zusätzlichen Support-Angebote bezeichnet.

1.1 Services

Folgende Services stehen für den Kunden zur Wahl.

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

Das IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on bietet Folgendes:

- a. Schnellere Reaktion auf Vorgänge durch priorisierte Bearbeitung und Zugang zu einem Support-Mitarbeiter
- b. Auftaktbesprechung oder Begrüßungsschreiben zur Einführung in die verfügbaren Services und Features

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

Das IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on bietet Folgendes:

- a. Remote erbrachtes Problem- und Eskalationsmanagement
- b. Vier (4) Stunden Remote-Leistungen pro Monat für technische Beratung
- c. Einen technischen Account-Manager (TAM), der mit der Koordination der im Rahmen dieser Vereinbarung bereitgestellten Services beauftragt wird
- d. Die Koordination der Services erfolgt über fünf (5) vom Kunden namentlich genannte primäre Ansprechpartner, die für die Kommunikation mit dem TAM verantwortlich sind
- e. Der TAM steht während bis zu fünfundzwanzig (25) Stunden pro Monat für die namentlich genannten primären Ansprechpartner und das Management des Kunden zur Verfügung, um die hierin beschriebene Unterstützung zu erbringen.
- f. Planung und Durchführung eines ersten Einführungsgesprächs, um den TAM mit dem Team und der Umgebung des Kunden bekanntzumachen
- g. Der TAM steht während der Geschäftszeiten des jeweiligen Landes zur Verfügung, die im Support-Handbuch unter <http://www.ibm.com/support/guide> definiert sind
- h. Teilnahme an Telefonaten und Besprechungen des Kunden, um dem Kunden Informationen zur Verwendung der IBM Software zu geben
- i. Unterstützung des Kunden durch Empfehlungen, Anleitungen und Geschäftsplanung:
 - Teilnahme an Besprechungen mit dem Kunden, um Input zur Nutzung der IBM Software des Kunden bereitzustellen
 - Mitwirkung an Eskalationsprozessen, soweit erforderlich
 - Ermittlung von Bereichen, in denen die IBM Lösungsbereitstellung verbessert werden kann
 - Beratung und Anleitung bei der Projektplanung für Entscheidungen über die Roadmap

- j. Unterstützung des Kunden durch Fallmanagement:
 - Überwachung, Management und Eskalation von Support-Vorgängen
 - Regelmäßige Account-Prüfungen und Berichterstellung zu Support-Vorgängen
 - Beratung zu Lösungsänderungen
- k. Unterstützung des Kunden beim Aufbau von Know-how:
 - Ermittlung personalisierter Schulungsmaßnahmen

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

Der TSA-Service kann separat oder in Verbindung mit (ergänzend zu) den Angeboten IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on oder IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on erworben werden. Der TSA kann ein IBM Mitarbeiter oder ein IBM Unterauftragnehmer sein.

Der IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor bietet Folgendes:

- a. Remote erbrachte technische Unterstützung, Anleitungen und Empfehlungen durch Zuordnung eines TSA, der mit der Koordination der im Rahmen dieser Vereinbarung bereitgestellten Services beauftragt wird
- b. Die Koordination der Services erfolgt über fünf (5) vom Kunden namentlich genannte primäre Ansprechpartner, die für die Kommunikation mit dem TSA verantwortlich sind, oder über den TAM, sofern der TSA-Service in Verbindung mit dem Premier Support Add-on erworben wird
- c. Der TSA steht während bis zu fünfunddreißig (35) Stunden pro Monat für die namentlich genannten primären Ansprechpartner und das Management des Kunden zur Verfügung, um die hierin beschriebene Unterstützung zu erbringen
- d. Planung und Durchführung eines ersten Einführungsgesprächs, um den TSA mit dem Team und der Umgebung des Kunden bekanntzumachen
- e. Der TSA steht während der Geschäftszeiten des jeweiligen Landes zur Verfügung, die im Support-Handbuch unter <http://www.ibm.com/support/guide> definiert sind
- f. Teilnahme an Telefonaten und Besprechungen des Kunden, um dem Kunden Informationen zur Verwendung der IBM Software zu geben
- g. Unterstützung des Kunden bei der proaktiven Problemverhinderung durch:
 - (1) Zweiwöchentliche Bereitstellung der Liste der in diesem Zeitraum geschlossenen APARs (Authorized Program Analysis Reports) für den Kunden
 - (2) Zusammenarbeit mit dem Kunden bei der Planung einer von IBM und dem Kunden vereinbarten Support-Funktion für Ausnahmesituationen, die in kritischen Geschäftsphasen erforderlich sein kann
 - (3) Vereinfachung der Kommunikation zwischen dem Team des Kunden und anderen technischen Mitarbeitern bei IBM; Bereitstellung relevanter technischer Dokumente von IBM für den Kunden
 - (4) Benachrichtigung des Kunden über wichtige Fixes oder Fehlerumgehungen für die Kundenumgebung
 - (5) Anleitungen zur Verwaltung und Steuerung der IBM Software
 - (6) Vermittlung bewährter Verfahren und Bereitstellung von Assets in Bezug auf Architektur, Leistung und Optimierung
 - (7) Kuratierung und gemeinsame Nutzung von technischen Unterstützungs- und Trainingsmaterialien
- h. Unterstützung des Kunden bei der Lösung von Problemen, die bei der IBM Software aufgetreten sind, durch:
 - (1) Überwachung der vom Kunden geöffneten Support-Fälle
 - (2) Mitwirkung an Eskalationsprozessen, soweit erforderlich
 - (3) Bereitstellung von Statusinformationen zu priorisierten Fällen, soweit vereinbart

- (4) Unterstützung sowohl bei administrativen als auch bei Endbenutzerfragen im Zusammenhang mit der bereitgestellten Software

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> (EB-AV) und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und i) die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) oder ii) eines der unter <http://ibm.com/dpa/dpl> aufgeführten weiteren Datenschutzgesetze auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

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

3. Service-Levels und technische Unterstützung

Für diese Servicebeschreibung sind kein Service-Level-Agreement und keine technische Unterstützung verfügbar.

4. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

4.1 Gebührenmetriken

Der Acceleration Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration der Cloud-Services.

5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

5.1 Materialien

Die bei der Bereitstellung dieser Angebote von IBM erstellten und dem Kunden zur Verfügung gestellten Materialien (mit Ausnahme von bereits bestehenden Werken, auf denen diese Materialien ggf. basieren) sind Auftragsarbeiten, soweit gesetzlich zulässig, und gehören dem Kunden. Der Kunde erteilt IBM eine unwiderrufliche, zeitlich unbegrenzte, nicht ausschließliche, weltweite, abgoltene Lizenz, diese Materialien zu verwenden, auszuführen, zu reproduzieren, anzuzeigen, vorzuführen, Unterlizenzen dafür zu vergeben, weiterzugeben und davon abgeleitete Werke zu erstellen.