

Descripción del Servicio

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons

Tras la aceptación del pedido del Cliente, esta Descripción del Servicio se aplica a los Servicios de Aceleración para dar soporte al Servicio de Cloud del Cliente. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de Aceleración

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons son servicios de suscripción de prestación remota disponibles como complementos para el servicio IBM OpenPages with Watson on Cloud Service del Cliente. Estos servicios están diseñados para agilizar el acceso a profesionales de soporte, proporcionar servicios de asesoramiento técnico remoto y actividades de desarrollo de habilidades.

Esta Descripción del Servicio describe las opciones de soporte disponibles para los Clientes como complementos al soporte de IBM OpenPages with Watson on Cloud Service (Software de IBM). Por "Cliente" entendemos la parte contratante, así como sus destinatarios y usuarios autorizados estas de soporte adicionales.

1.1 Servicios

El Cliente puede seleccionar entre los siguientes servicios disponibles.

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

IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on incluye lo siguiente:

- a. Respuesta rápida de casos a través de la gestión de prioridades y el acceso a un profesional de soporte
- b. Llamada de bienvenida o carta para una introducción de los servicios y funciones disponibles

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

IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on incluye lo siguiente:

- a. Gestión de reporting y problemas prestada a distancia.
- b. Cuatro (4) horas por mes de servicios de asesoramiento técnico a distancia.
- c. Un Gestor de Cuentas Técnico (TAM) asignado para coordinar los servicios prestados bajo este Contrato.
- d. La coordinación de los servicios se realizará a través de cinco (5) Personas de Contacto Designadas Principales, que designará el Cliente, como canal de comunicación con el TAM.
- e. El TAM estará disponible para las Personas de Contacto Designadas Principales, para la asistencia descrita en este documento, durante un máximo de 25 horas al mes.
- f. Programar y realizar una llamada de introducción inicial para que el TAM pueda familiarizarse con el equipo y el entorno del Cliente.
- g. El TAM estará disponible durante las horas laborables locales, según se define en el manual de soporte en <http://www.ibm.com/support/guide>.
- h. Participar en las llamadas y reuniones del Cliente para proporcionar información al Cliente sobre el uso del Software de IBM.
- i. Ayudar al Cliente mediante asesoramiento, orientación y planificación empresarial:
 - participación en las llamadas del Cliente para proporcionar información sobre el uso de su software de IBM;
 - implicación en procesos de reporting según sea necesario;
 - identificación de áreas de mejora en la implementación de soluciones de IBM; y
 - provisión de asesoría y dirección en la planificación de proyectos para las decisiones de la hoja de ruta.
- j. Ayudar al Cliente con la gestión de casos:
 - monitorización, gestión y reporting de casos de soporte;

- provisión de revisiones periódicas de la cuenta e informes sobre casos de soporte; y
 - provisión de asesoramiento acerca de los cambios de la solución.
- k. Ayudar al Cliente con el desarrollo de habilidades:
- identificación de actividades de aprendizaje personalizadas.

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

El TSA se puede adquirir por separado o junto con (para complementar) las ofertas IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on o IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on. El TSA puede ser un empleado de IBM o un subcontratista de IBM.

IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor incluye lo siguiente:

- a. Soporte técnico, orientación y asesoramiento a distancia, con la cesión de un TSA designado para coordinar los servicios prestados bajo este Contrato.
- b. La coordinación de los servicios se realizará a través de cinco (5) Personas de Contacto Designadas Principales, que designará el Cliente, como canal de comunicación con el TSA, o a través del TAM si se adquiere conjuntamente con la oferta Premier Support Add-on.
- c. El TSA estará disponible para las Personas de Contacto Designadas Principales, y la gestión del Cliente, para la asistencia descrita en este documento, durante un máximo de 35 horas al mes.
- d. Programar y realizar una llamada de introducción inicial para que el TSA pueda familiarizarse con el equipo y el entorno del Cliente.
- e. El TSA estará disponible durante las horas laborables locales, según se define en el manual de soporte en <http://www.ibm.com/support/guide>.
- f. Participar en las llamadas y reuniones del Cliente para proporcionar información al Cliente sobre el uso del Software de IBM.
- g. Ayudar al Cliente en la prevención proactiva de problemas al:
 - (1) proporcionar al Cliente, cada dos semanas, la lista de Informes de Análisis de Programas Autorizados (APAR) cerrados en ese período;
 - (2) trabajar con el Cliente para planificar el soporte de excepciones, acordado de mutuo contrato entre IBM y el Cliente, que pueda ser necesario durante períodos empresariales críticos;
 - (3) facilitar la comunicación entre el equipo del Cliente y otros recursos técnicos en IBM, y proporcionar al Cliente los documentos técnicos necesarios de IBM;
 - (4) asesorar al Cliente sobre las correcciones o soluciones críticas que puedan aplicarse al entorno del Cliente;
 - (5) proporcionar directrices para gestionar y administrar el Software de IBM;
 - (6) proporcionar prácticas probadas y activos sobre la arquitectura, el rendimiento y la optimización; y
 - (7) supervisar y compartir materiales de formación y habilitación técnica.
- h. Ayudar al Cliente a resolver los problemas encontrados con el Software de IBM mediante:
 - (1) supervisión de los casos de soporte abiertos por el Cliente;
 - (2) implicación en procesos de reporting adecuados según sea necesario;
 - (3) aportación al Cliente del estado de los casos prioritarios, de una forma mutuamente acordada; y
 - (4) asistencia con preguntas administrativas y de usuario final relacionadas con el software implementado.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica a los datos personales contenidos en el Contenido, siempre y

cuando: i) se cumpla el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (EU/2016/679) (GDPR); o ii) se aplique otra legislación sobre protección de datos identificada en <http://ibm.com/dpa/dpl>.
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd-dpa-labor>

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

No hay ningún Contrato de Nivel de Servicio o Soporte Técnico disponible para esta Descripción del Servicio.

4. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

4.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Aceleración está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.

5. Términos Adicionales

Para los Contratos de Servicio de Cloud (o contratos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Materiales

Los materiales creados por IBM en la realización de estas ofertas y entregados al Cliente (excluidos los trabajos existentes en los que se puedan basar estos materiales) son trabajos creados para contratación, en la medida en que lo permita la legislación aplicable, y son propiedad del Cliente. El Cliente concede a IBM una licencia irrevocable, permanente, no exclusiva, internacional y pagada en su totalidad para utilizar, ejecutar, reproducir, visualizar, realizar, sublicenciar, distribuir y preparar trabajos derivados basados en estos materiales.