

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons

Dopo l'accettazione dell'ordine del Cliente, questa Descrizione del servizio si applicherà ai Servizi di accelerazione per supportare il Servizio Cloud del Cliente. I documenti d'ordine applicabili riportano prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del cliente.

1. Servizio di accelerazione

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons sono servizi in abbonamento erogati in remoto disponibili come add-on dell'IBM OpenPages with Watson on Cloud Service del Cliente. Questi servizi sono progettati per accelerare l'accesso agli esperti del supporto, fornire servizi di consulenza tecnica a distanza e attività di creazione competenze.

Questa Descrizione del Servizio riporta le opzioni di supporto disponibili per i Clienti sotto forma di add-on al supporto del proprio IBM OpenPages with Watson on Cloud Service (Software IBM). Per Cliente si intende la parte contraente e i suoi utenti autorizzati e destinatari di queste offerte di supporto aggiuntive.

1.1 Services

Il Cliente può selezionare i seguenti servizi disponibili.

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

IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on include quanto segue:

- a. Risposta al caso accelerata tramite gestione prioritaria e possibilità di contattare direttamente un esperto dell'assistenza
- b. Telefonata o lettera di benvenuto per un'introduzione ai servizi ed alle funzionalità disponibili

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

IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on include quanto segue:

- a. Gestione di problemi ed escalation erogata da remoto.
- b. Quattro (4) ore al mese di servizi di consulenza tecnica a distanza.
- c. Assegnazione di un Technical Account Manager (TAM) per il coordinamento dei servizi forniti con questo Accordo.
- d. Il coordinamento dei servizi avverrà attraverso cinque (5) Contatti principali designati, segnalati dal Cliente, che fungeranno da canali di comunicazione con il TAM.
- e. Il TAM sarà disponibile per i Contatti principali designati e per la gestione del Cliente, per fornire l'assistenza qui descritta per un massimo di venticinque (25) ore al mese.
- f. Pianificazione e conduzione di una call introduttiva per consentire al TAM di stabilire i primi contatti con il team e l'ambiente del Cliente.
- g. Il TAM sarà disponibile durante le ore lavorative locali, come definito nel manuale di supporto all'indirizzo <http://www.ibm.com/support/guide>.
- h. Partecipazione alle call e alle riunioni con il Cliente per fornire al Cliente il proprio apporto sull'uso Software IBM.
- i. Assistenza del Cliente attraverso suggerimenti, guida e pianificazione del business:
 - partecipazione alle chiamate del Cliente per fornire informazioni sull'uso del relativo Software IBM;
 - coinvolgimento nei processi di escalation ove richiesto;
 - identificazioni delle aree in cui è possibile migliorare la distribuzione della soluzione IBM; e
 - fornitura di consulenza e orientamento nella pianificazione del progetto per le decisioni della roadmap.
- j. Assistenza al Cliente nella gestione dei casi:
 - monitoraggio, gestione ed escalation dei casi di supporto;

- verifica periodica degli account e supporto della segnalazione dei casi; e
 - fornitura di suggerimenti e modifiche alla soluzione.
- k. Assistenza al Cliente nell'acquisizione delle competenze:
- identificazione delle attività di apprendimento personalizzate.

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

La collaborazione del TSA può essere acquisita sia separatamente che congiuntamente (in modo complementare) alle offerte IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on o IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on. Il TSA può essere un dipendente IBM o un fornitore IBM.

IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor include quanto segue:

- a. Supporto tecnico, guida e suggerimenti forniti da remoto attraverso l'assegnazione di un TSA designato per il coordinamento dei servizi forniti con il presente Accordo.
- b. Il coordinamento dei servizi avverrà attraverso cinque (5) Contatti principali designati, segnalati dal Cliente, che fungeranno da canali di comunicazione con il TSA o attraverso il TAM se acquistato congiuntamente con Premier Support Add-on.
- c. Il TSA sarà disponibile per i Contatti principali designati e per la gestione del Cliente, per fornire l'assistenza qui descritta per un massimo di trentacinque (35) ore al mese.
- d. Pianificazione e conduzione di una call introduttiva per consentire al TSA di stabilire i primi contatti con il team e l'ambiente del Cliente.
- e. Il TSA sarà disponibile durante le ore lavorative locali, come definito nel manuale di supporto all'indirizzo <http://www.ibm.com/support/guide>.
- f. Partecipazione alle call e alle riunioni con il Cliente per fornire al Cliente il proprio apporto sull'uso Software IBM.
- g. Assisterà il Cliente per prevenire i problemi in modo proattivo, tramite:
 - (1) la fornitura al Cliente a cadenza bisettimanale dell'elenco degli APAR (Authorized Program Analysis Report) chiusi in tale periodo;
 - (2) collaborare con il Cliente per pianificare il supporto delle eccezioni, reciprocamente concordate tra IBM e il Cliente, da richiedere durante i periodi più problematici per l'azienda;
 - (3) la semplificazione della comunicazione tra il team del Cliente e le altre risorse tecniche presso le sedi IBM, e fornendo al Cliente gli opportuni documenti tecnici di IBM;
 - (4) consigli al Cliente sui correttivi principali oppure sui workaround che potrebbero essere applicati all'ambiente del Cliente;
 - (5) la fornitura di assistenza per la gestione del Software IBM;
 - (6) il suggerimento delle procedure consolidate e degli asset in materia di architettura, prestazioni ed ottimizzazione; e
 - (7) la cura e la condivisione del materiale tecnico didattico ed abilitativo.
- h. Assistenza al Cliente per la risoluzione dei problemi incontrati con il Software IBM tramite:
 - (1) il monitoraggio dei casi di supporto aperti dal Cliente;
 - (2) avvio dei processi di escalation necessari, ove richiesto;
 - (3) la fornitura al Cliente dello stato degli scenari prioritari concordati tra le parti; e
 - (4) assistenza per le richieste amministrative e dell'utente finale relative al software sviluppato.

2. Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (DPA o Data Processing Addendum) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Sheet o Appendice DPA) nei seguenti link forniscono ulteriori informazioni sulla protezione dei dati per i Servizi Cloud e per le opzioni relative ai tipi di Contenuto che potrebbe essere trattato, per le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e

restituzione del Contenuto. Il DPA si applica ai dati personali presenti nel Contenuto, nella misura in cui si applichino i) il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation, EU/2016/679, GDPR); o ii) altre leggi sulla protezione dei dati riportate alla pagina <http://ibm.com/dpa/dpl>.

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

3. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

Non è disponibile alcuno SLA (Service Level Agreement) o Supporto Tecnico per questa Descrizione dei Servizi.

4. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio di Accelerazione è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento d'Ordine:

- Per Istanza si intende ogni accesso ad una configurazione specifica dei Servizi Cloud.

5. Ulteriori condizioni

Agli Accordi per i Servizi Cloud (o agli accordi equivalenti per il cloud di base), stipulati prima del 1 gennaio 2019, si applicano le condizioni riportate alla pagina web <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Materiali

I materiali creati da IBM durante l'esecuzione di queste offerte e consegnati al Cliente (esclusi i materiali preesistenti su cui tali materiali possono essere basati) sono opere create su commissione, nella misura consentita dalla legge in vigore e sono di proprietà del Cliente. Il Cliente fornisce ad IBM una licenza irrevocabile, perpetua, non esclusiva, valida in tutto il mondo e senza alcun obbligo di pagamento che consente di utilizzare, eseguire, riprodurre, visualizzare, sublicenziare, distribuire e realizzare opere derivate basate su tali materiali.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)", "Materiali".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: