

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

お客様の注文が受諾されると、本「サービス記述書」が、お客様の「クラウド・サービス」をサポートする「アクセラレーション・サービス」に適用されます。該当する注文関連文書には、お客様の発注に関する価格の詳細情報および追加の詳細情報が記載されています。

### 1. アクセラレーション・サービス

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons はリモートで提供されるサブスクリプション・サービスで、お客様の IBM OpenPages with Watson on Cloud Service に対するアドオンとして提供されます。これらのサービスは、サポート専門家へのアクセスを迅速化し、リモートのテクニカル・アドバイザー・サービスおよびスキル開発活動を提供することを目的としています。

本「サービス記述書」では、IBM OpenPages with Watson on Cloud Service (IBM ソフトウェア) のサポートに対するアドオンとしてお客様が利用できるサポート・オプションについて説明します。お客様とは、契約を結ぶ当事者、その許可ユーザーおよびこれらの追加サポート・オファリングの受領者を意味します。

#### 1.1 サービス

お客様は、利用可能な以下のサービスから選択することができます。

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

IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on には以下が含まれます。

- a. 優先的な取り扱いとサポート専門家へのアクセスを通じた迅速なケースへの対応
- b. 利用可能なサービスや機能の導入に関するウェルカム・コールまたはウェルカム・レター

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

IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on には以下が含まれます。

- a. 問題管理とエスカレーション管理のリモートでの提供。
- b. 1 か月あたり 4 時間のリモートのテクニカル・アドバイザー・サービス。
- c. 本契約に基づいて提供されるサービスを調整するために割り当てられた「テクニカル・アカウント・マネージャー」(TAM)。
- d. サービスの調整は、TAM とのコミュニケーション・チャネルとして、お客様が指名する 5 名の「主たる指名連絡担当者」により行われる。
- e. TAM は、1 か月あたり最大 25 時間、本「サービス記述書」に記載された支援のために、「主たる指名連絡担当者」、およびお客様の管理職に対応する。
- f. TAM について知るための、最初の紹介電話会議のスケジュールを設定し、お客様のチームと共に、お客様の環境において実施する。
- g. サポート・ハンドブック (<http://www.ibm.com/support/guide> に掲載) に定めるとおり、TAM は該当する国の営業時間中に対応する。
- h. お客様の電話会議や会議に参加し、「IBM ソフトウェア」の使用に関連して、お客様に情報を提供する。
- i. 助言、ガイダンス、およびビジネス・プランニングによりお客様を支援する。
  - 「IBM ソフトウェア」の使用に関して情報を提供するために、お客様からの問い合わせに対応する。
  - 必要に応じてエスカレーション・プロセスに関与する。
  - IBM ソリューションのデプロイメントの改善に関する領域を特定する。

- ロードマップを決定するために、プロジェクト計画において助言および指針を提供する。
- j. ケース管理についてお客様を支援する。
- サポート・ケースのモニタリング、管理およびエスカレーションを行う。
  - 定期的なアカウント・レビューおよびサポート・ケースのレポートを提供する。
  - ソリューションの変更について助言する。
- k. スキル開発のためにお客様を支援する。
- パーソナライズされた学習活動を特定する。

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

TSA は、IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on または IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on の各オファリングとは別に、または (補完目的で) それらと併せて購入可能です。TSA は、IBM の従業員または IBM の従契約者の場合があります。

IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor には以下が含まれます。

- a. リモートで提供されるテクニカル・サポート、ガイダンスおよび助言のほか、本契約に基づいて提供されるサービスを調整するために指定された TSA の任命。
- b. TSA とのコミュニケーション・チャネルとして、お客様が指名する 5 名の「主たる指名連絡担当者」により、または Premier Support Add-on と併せて購入した場合には TAM により行われる、サービスの調整。
- c. TSA は、1 か月あたり最大 35 時間、本「サービス記述書」に記載された支援のために、「主たる指名連絡担当者」、およびお客様の管理職に対応する。
- d. TSA について知るための、最初の紹介電話会議のスケジュールを設定し、お客様のチームと共に、お客様の環境において実施する。
- e. サポート・ハンドブック (<http://www.ibm.com/support/guide> に掲載) に定めるとおり、TSA は該当する国の営業時間中に対応する。
- f. お客様の電話会議や会議に参加し、「IBM ソフトウェア」の使用に関連して、お客様に情報を提供する。
- g. 以下により、問題の予防対策についてお客様を支援する。
- (1) 2 週間に 1 回、当該期間に終了した「プログラム診断依頼書 (APAR)」のリストをお客様に提供する。
  - (2) お客様と協力して、IBM とお客様が相互に合意する、重要な営業期に必要なことがある例外のサポートについて計画を立てる。
  - (3) お客様のチームと IBM のその他の技術担当者間の連絡を促進し、IBM の適切な技術文書をお客様に提供する。
  - (4) お客様の環境に適用可能な、重要な修正または回避策をお客様に助言する。
  - (5) 「IBM ソフトウェア」の管理および運用に関するガイダンスを提供する。
  - (6) アーキテクチャー、パフォーマンスおよび最適化に関する実績のある手法およびアセットを提供する。
  - (7) テクニカル・イネーブルメントおよびトレーニングの資料を整理し、共有する。
- h. 「IBM ソフトウェア」で直面する問題の解決において、以下によりお客様を支援する。
- (1) お客様が開始したサポート・ケースを監視する。
  - (2) 必要に応じて適切なエスカレーション・プロセスに関与する。
  - (3) 相互に合意された基準に基づいて、優先度の高い案件の状況をお客様に知らせる。
  - (4) デプロイされたソフトウェアに関連する管理上およびエンド・ユーザーの質問の双方を支援する。

## 2. データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート

IBM のデータ処理補足契約書 (<http://ibm.com/dpa> に公開。「DPA」)のほか、以下のリンクの「データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート」(データ・シートまたは「DPA 別表」)にも、「クラウド・サービス」およびそのオプション(処理対象の「コンテンツ」の種類、対象となる処理活動、データ保護機能、および「コンテンツ」の保存および返却についての仕様に関連)に関する追加的なデータ保護情報が記載されています。DPA は、i) EU 一般データ保護規則 (EU/2016/679) (GDPR)、または ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> に記載されているその他のデータ保護法が適用される場合に、その適用範囲に限り、「コンテンツ」に含まれる個人データに適用されます。

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

## 3. サービス・レベルおよびテクニカル・サポート

本「サービス記述書」では、「サービス・レベル・アグリーメント」および「テクニカル・サポート」は提供されません。

## 4. エンタイトルメントおよび課金情報

### 4.1 課金単位

「アクセラレーション・サービス」は、「取引文書」に記載された課金単位に基づいて提供されます。

- 「インスタンス」は、「クラウド・サービス」の特定の構成への各アクセスを意味します。

## 5. 追加条件

2019 年 1 月 1 日より前に締結されるクラウド・サービス契約書(または同等のクラウド基本契約)については、<https://www.ibm.com/acs> に掲載されている条件を適用します。

### 5.1 資料

当該オフリングの履行により IBM が作成する資料、およびお客様に提供された資料(これらの資料のベースとなる既存の資料がある場合は、かかる既存の資料を除く)は、適用法で認められる限りにおいて職務著作であり、お客様に権利が帰属します。お客様は、当該資料を使用、実行、複製、表示、遂行、他への再使用許諾、配布および二次的著作物を作成する、取り消し不能で無期限の非排他的な国内外における無償の使用権を IBM に許諾します。