

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons

고객의 주문이 접수되면 이 서비스 명세서는 고객의 클라우드 서비스를 지원하기 위한 Acceleration Services 에 적용됩니다. 관련 주문 서류에서는 고객의 주문에 대한 가격 책정과 추가적인 세부사항을 제공합니다.

1. Acceleration Service

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons 는 고객의 IBM OpenPages with Watson on Cloud Service 에 대한 추가 기능(add-ons)으로 제공되도록 원격으로 제공되는 사용등록 서비스입니다. 이들 서비스는 지원 전문가에게 신속히 액세스하고 원격 기술 자문과 기술 구축 활동을 제공하도록 설계되었습니다.

본 서비스 명세서는 IBM OpenPages with Watson on Cloud Service(IBM Software)의 지원에 대한 추가 기능(add-on)으로 고객에게 제공되는 지원 옵션에 대해 설명합니다. 고객이란 이러한 추가 지원 오퍼링의 계약 당사자, 승인된 사용자 및 수령자를 의미합니다.

1.1 서비스

고객은 다음의 사용 가능한 서비스 중에서 선택할 수 있습니다.

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

IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on 에는 다음이 포함됩니다.

- a. 우선 순위별 처리 및 지원 전문가에 대한 액세스를 통한 신속한 사례 대응
- b. 사용 가능한 서비스와 기능을 소개하는 웰컴 콜 또는 레터

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

IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on 에는 다음이 포함됩니다.

- a. 문제점 및 에스컬레이션의 원격 관리.
- b. 월별 4 시간의 원격 기술 자문 서비스.
- c. 본 계약에 준하여 제공하는 서비스를 조정하도록 배정된 TAM(Technical Account Manager).
- d. 서비스의 조정은 TAM 과의 의사 교환을 위해 고객이 지명한 다섯(5) 명의 1 차 지명 연락담당자에 의해 수행됩니다.
- e. TAM 은 본 명세서에 기술된 지원을 위해 월 최대 25 시간 동안 1 차 지명 연락담당자와 고객 관리에 제공됩니다.
- f. TAM 이 고객의 팀과 환경에 익숙해 지도록 소개하는 초기 회의 일정을 계획하고 진행.
- g. TAM 은 지원 핸드북(<http://www.ibm.com/support/guide> 참조)에 정의된 바에 따라 현지 업무 시간 동안 제공됩니다.
- h. 고객 콜과 미팅에 참여하여 IBM Software 의 사용에 관하여 고객에게 의견 제공.
- i. 자문, 안내 및 사업 계획에 대한 고객 지원:
 - IBM Software 의 사용과 관련된 입력을 제공하기 위해 고객 호출에 참여,
 - 필요에 따라 에스컬레이션 프로세스에 참여,
 - IBM 솔루션 배포 개선 영역 확인, 및
 - 로드맵 의사결정을 위한 프로젝트 계획에 대한 조언 및 방향 제공.
- j. 사례 관리에 대한 고객 지원:
 - 지원 사례 모니터링, 관리 및 에스컬레이션,
 - 정기 계정 검토 및 지원 사례 보고 제공, 및
 - 솔루션 변경에 대한 조언 제공.

- k. 기술 구축에 대한 고객 지원:
 - 개인화된 학습 활동 파악.

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

TSA 는 IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on 또는 IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on 오퍼링과 별도로 또는 결합(보완) 형태로 구입할 수 있습니다. TSA 는 IBM 직원이나 IBM 하도급자가 될 수 있습니다.

IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor 에는 다음이 포함됩니다.

- a. 본 계약에 준하여 제공하는 서비스를 조정하도록 지명된 TSA 의 배정을 통한 원격 기술 지원, 안내 및 자문.
- b. TSA 와의 의사 교환을 위해 고객이 지명한 다섯(5) 명의 1 차 지명 연락담당자, 또는 Premier Support Add-on 과 연계한 구입의 경우 TAM 을 통한 서비스의 조정.
- c. TSA 는 본 명세서에 기술된 지원을 위해 월 최대 35 시간 동안 1 차 지명 연락담당자와 고객 관리에 제공됩니다.
- d. TSA 가 고객의 팀과 환경에 익숙해 지도록 소개하는 초기 회의 일정을 계획하고 진행.
- e. TSA 는 지원 핸드북(<http://www.ibm.com/support/guide> 참조)에 정의된 바에 따라 현지 업무 시간 동안 제공됩니다.
- f. 고객 콜과 미팅에 참여하여 IBM Software 의 사용에 관하여 고객에게 의견 제공.
- g. 다음을 통해 고객이 사전에 문제를 예방하도록 지원:
 - (1) 해당 기간에 해결된 APAR(Authorized Program Analysis Report) 목록을 격주 단위로 고객에게 제공;
 - (2) 중요 비즈니스 기간 동안 필요할 수 있는, IBM 과 고객이 상호 동의한 예외 지원의 계획 수립을 위해 고객과 협력;
 - (3) 고객 팀 및 기타 IBM 기술 자원 사이에 의사소통 촉진 및 IBM 의 적절한 기술 문서를 고객에게 제공;
 - (4) 고객의 환경에 적용할 수 있는 중요 수정사항 또는 임시 해결책을 고객에게 조언;
 - (5) IBM Software 를 관리하기 위한 지침 제공;
 - (6) 아키텍처, 성능 및 최적화에 관한 입증 사례 및 자산 제공; 및
 - (7) 기술 인에이블먼트 및 교육 자료 선별 및 공유.
- h. 다음을 통해 IBM Software 에서 발생한 문제점을 해결하도록 고객 지원:
 - (1) 고객이 오픈한 지원 사례 모니터링;
 - (2) 필요에 따라 적절한 에스컬레이션 프로세스에 참여,
 - (3) 상호 동의를 기반으로 우선순위 사안에 대한 현황을 고객에게 제공; 및
 - (4) 배치된 소프트웨어와 관련한 관리자 및 최종 사용자 질의사항에 대한 지원.

2. 데이터 처리 및 보호 데이터 시트

IBM 데이터 처리 부칙(Data Processing Addendum: DPA)(<http://ibm.com/dpa> 참조) 및 아래 링크의 데이터 처리 및 보호 데이터 시트(Data Processing and Protection Data Sheet(s))(데이터 시트(들) 또는 DPA 발표(들)로 참조됨)는 클라우드 서비스에 대한 추가적인 데이터 보호 정보와 처리할 수 있는 콘텐츠의 유형, 관련 처리 활동, 데이터 보호 기능 및 콘텐츠의 보관 및 반환 정보와 관련한 옵션을 제공합니다. DPA 는 콘텐츠에 포함된 개인 데이터에 i) European General Data Protection Regulation (EU/2016/679)(GDPR) 또는 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> 에 명시된 기타 데이터 보호법이 적용되는 경우 그 범위에 한 해 적용됩니다.

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

3. 서비스 레벨(Service Levels) 및 기술 지원

이 서비스 명세서에서 제공하는 서비스 레벨 계약이나 기술 지원은 없습니다.

4. 권한 부여 및 대금 청구 정보

4.1 청구 체계

Acceleration Service 는 거래서류에 명시된 바와 같이 다음 청구 체계 하에서 제공됩니다.

- 인스턴스(Instance)는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 각 액세스입니다.

5. 추가 조항

2019년 1월 1일 이전에 작성된 클라우드 서비스 계약들(또는 동등한 기본 클라우드 계약들)에는 <https://www.ibm.com/acs> 에서 제공한 조건들이 적용됩니다.

5.1 자료

IBM 이 이러한 오퍼링을 수행하면서 작성하여 고객에게 인도한 자료(이들 자료에 기초한 기존 저작물은 제외)는 해당 법률에서 허용하는 범위 내에서 고용 저작물(works made for hire)이며 고객의 소유입니다. 고객은 해당 자료를 이용, 실행, 복제, 표시, 이행, 재 라이선스 부여, 배포하고 해당 자료에 기초한 2 차적 저작물을 작성할 수 있는 대금 지급된 취소 불가능한 영구적 비독점적 전 세계 라이선스를 IBM 에게 부여합니다.