

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

Priėmus Kliento užsakymą, šis Paslaugos aprašas taikomas Akceleravimo paslaugoms, skirtoms Kliento „Cloud Service“ palaikyti. Taikomuose užsakymo dokumentuose pateikiama išsami informacija apie kainą ir papildoma informacija apie Kliento užsakymą.

### 1. Akceleravimo paslauga

„IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons“ – nuotoliniu būdu teikiamos prenumeratos paslaugos, prieinamos kaip priedai prie Klientų „IBM OpenPages with Watson on Cloud Service“. Šios paslaugos skirtos prieigai prie palaikymo specialistų paspartinti, nuotolinėms techninėms konsultacinėms paslaugoms teikti ir įgūdžių formavimo veikloms vykdyti.

Šis Paslaugos aprašas apibūdina palaikymo parinktis, kurios Klientams pasiekiamos kaip jų „IBM OpenPages with Watson on Cloud Service“ (IBM programinės įrangos) palaikymo priedai. Klientas reiškia susitariančiąją šalį, jos įgaliojtuosius vartotojus ir šių papildomų palaikymo pasiūlymų gavėjus.

#### 1.1 Paslaugos

Klientas gali rinktis iš toliau nurodytų galimų paslaugų.

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

„IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on“ apima:

- a. Greitesnis reagavimas į atvejus, užtikrinant apdorojimo prioritetus ir prieigą prie palaikymo specialistų.
- b. Pasveikinimo skambutis arba laiškas galimų paslaugų bei funkcijų pristatymui.

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

„IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on“ apima:

- a. Nuotoliniu būdu teikiamas problemų ir eskalavimo valdymas.
- b. Keturios (4) valandos nuotolinių techninių konsultacinių paslaugų per mėnesį.
- c. Paskirtas „Technical Account Manager“ (TAM) koordinuoja pagal šią Sutartį teikiamas paslaugas.
- d. Paslaugos bus koordinuojamos per Kliento paskirtus penkis (5) Pagrindinius nurodytus kontaktus kaip ryšio kanalą su TAM.
- e. TAM bus pasiekiamas Pagrindiniams nurodytiems kontaktams ir Kliento administracijai, kad teiktų čia aprašytą pagalbą ne daugiau nei dvidešimt penkias (25) valandas per mėnesį.
- f. Suplanuoti ir įvykdyti pradinį įvadinį skambutį, skirtą supažindinti TAM su Kliento komanda ir aplinka.
- g. TAM pasiekiamas šalies darbo valandomis, kaip apibrėžta palaikymo vadove <http://www.ibm.com/support/guide>.
- h. Dalyvauti skambučiuose ir susitikimuose su Klientu, kad suteiktų Klientui informaciją, susijusią su IBM programinės įrangos naudojimu.
- i. Padėti Klientui patarimais, rekomendacijomis ir verslo planavimu:
  - dalyvavimas Kliento skambučiuose, teikiant informaciją apie jų IBM programinės įrangos naudojimą;
  - esant reikalui, įsitraukimas į eskalavimo procesus;
  - IBM sprendimo diegimo tobulinimo sričių identifikavimas; ir
  - patarimų ir nurodymų teikimas projektų planavimo procese, siekiant padėti priimti priemonių plano sprendimus.
- j. Padėti Klientui valdyti atvejus:
  - palaikymo atvejų stebėjimas, valdymas ir eskalavimas;
  - reguliarius paskyros apžvalgų ir palaikymo atvejų ataskaitų teikimas; ir

- patarimų apie sprendimų pakeitimus teikimas.
- k. Padėti Klientui formuoti įgūdžius:
- asmeniškai pritaikytų mokymosi veiklų identifikavimas;

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

TSA galima įsigyti atskirai arba kartu su (kaip papildymą) „IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on“ arba „IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on“ pasiūlymais. TSA gali būti IBM darbuotojas arba IBM subrangovas.

„IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor“ apima:

- a. Nuotoliniu būdu teikiamas techninis palaikymas, rekomendacijos ir patarimai, paskyrus nurodytą TSA koordinuoti pagal šią Sutartį teikiamas paslaugas.
- b. Paslaugos koordinavimas per Kliento paskirtus penkis (5) Pagrindinius nurodytus kontaktus kaip ryšio kanalą su TSA arba per TAM, jei įsigyjama kartu su „Premier Support Add-on“.
- c. TSA bus pasiekiamas Pagrindiniams nurodytiems kontaktams ir Kliento administracijai, kad teiktų čia aprašytą pagalbą ne daugiau nei trisdešimt penkias (35) valandas per mėnesį.
- d. Suplanuoti ir įvykdyti pradinį įvadinį skambutį, skirtą supažindinti TSA su Kliento komanda ir aplinka.
- e. TSA pasiekiamas šalies darbo valandomis, kaip apibrėžta palaikymo vadove <http://www.ibm.com/support/guide>.
- f. Dalyvauti Kliento pokalbiuose ir susitikimuose, kad suteiktų Klientui pradinės informacijos, susijusios su IBM programinės įrangos naudojimu.
- g. Padėti Klientui aktyviai apsisaugoti nuo problemų:
  - (1) kartą per dvi savaites pateikiant Klientui tuo laikotarpiu uždarytų Autorizuotų programų analizės ataskaitų (APAR) sąrašą;
  - (2) kartu su Klientui planuojant palaikymą įvykus išimtims. Dėl jo tarpusavyje susitaria IBM ir Klientas. Tokio palaikymo gali prireikti kritiniais verslo laikotarpiais;
  - (3) palaikant ryšį tarp Kliento komandos ir kitų IBM technikos specialistų bei pateikiant Klientui atitinkamus techninius dokumentus iš IBM;
  - (4) patariant Klientui dėl kritinių pataisymų ar problemų sprendimo būdų, kurie gali būti taikomi Kliento aplinkoje;
  - (5) teikiant konsultacijas dėl IBM programinės įrangos valdymo ir administravimo;
  - (6) pateikiant su architektūra, veikimu ir optimizavimu susijusių įrodymais grįstos praktikos pavyzdžių bei turto, ir
  - (7) kuruojant ir bendrinant techninio įgalinimo ir mokymo medžiagą.
- h. Padėti Klientui spręsti iškilusias su IBM programine įranga susijusias problemas:
  - (1) stebint Kliento atidarytus palaikymo atvejus;
  - (2) esant reikalui, įtraukiant į atitinkamus eskalavimo procesus;
  - (3) pagal tarpusavio susitarimą teikiant Klientui informaciją apie prioritetinių atvejų būseną ir
  - (4) padedant spręsti tiek administravimo, tiek galutinio vartotojo klausimus, susijusius su įdiegta programine įranga.

## 2. Duomenų tvarkymo ir apsaugos duomenų lapai

Svetainėje <http://ibm.com/dpa> pateikiamame IBM Duomenų tvarkymo priede (DTP) ir toliau esančiose nuorodose pateikiamame (-uose) Duomenų tvarkymo bei apsaugos duomenų lape (-uose) (vadinamame (-uose) duomenų lapu (-ais) arba DTP įrodymu (-ais) pateikiama papildoma „Cloud Service“ duomenų apsaugos informacija ir jos apsaugos galimybės, susijusios su Turinio, kuris gali būti tvarkomas, tipais, atliekamais tvarkymo veiksmais, duomenų apsaugos funkcijomis ir Turinio saugojimo bei grąžinimo specifiką. DTP taikomas asmeniniams duomenims, esantiems turinyje, jei (ir tik tokia apimtimi) taikomas i) Europos bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (ES/2016/679) (BDAR) arba ii) kiti duomenų apsaugos teisės aktai, nurodyti <http://ibm.com/dpa/dpl>.

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

### **3. Paslaugos lygiai ir techninis palaikymas**

Šiam paslaugos aprašui netaikoma jokia Paslaugos lygio sutartis ar Techninis palaikymas.

### **4. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija**

#### **4.1 Mokesčio apskaičiavimas**

Akceleravimo paslauga teikiama pagal mokesčių apskaitos metriką, nurodomą Operacijų dokumente:

- Egzempliorius yra kiekviena prieiga prie konkrečios „Cloud Services“ konfigūracijos.

### **5. Papildomos sąlygos**

„Cloud Service“ sutartims (arba atitinkamoms debesies technologijomis pagrįstoms sutartims), vykdytoms iki 2019 m. sausio 1 d., taikomos sąlygos, pateikiamos <https://www.ibm.com/acs>.

#### **5.1 Medžiaga**

Medžiaga, kurią IBM sukūrė vykdydama ir teikdama šiuos pasiūlymus Klientui (išskyrus bet kokius anksčiau egzistavusius kūrinius, kuriais gali būti pagrįsta ši medžiaga), yra kūriniai, atlikti samdos pagrindais, kiek tai leidžia taikomi įstatymai, kurie priklauso Klientui. Klientas suteikia IBM neatšaukiamą, neterminuotą, neišimtinę, visame pasaulyje galiojančią apmokėtą licenciją naudoti, vykdyti, atkurti, rodyti, atlikti, sublicencijuoti, platinti ir rengti šia medžiaga pagrįstus išvestinius darbus.