

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons

Niniejszy Opis Usługi zaczyna obowiązywać dla Usług Przyspieszających w momencie zaakceptowania zamówienia Klienta. Odpowiednie dokumenty zamówienia zawierają ceny i dodatkowe informacje dotyczące zamówienia Klienta.

1. Usługa Przyspieszająca

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons to świadczone zdalnie usługi dostępne w ramach subskrypcji jako moduły dodatkowe do Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM OpenPages with Watson Klienta. Usługi te zostały zaprojektowane z myślą o zapewnieniu szybszego dostępu do specjalistów ds. wsparcia, zdalnych usług doradztwa technicznego oraz działań związanych z rozwijaniem umiejętności.

W niniejszym Opisie Usługi przedstawiono dostępne dla Klientów opcje wsparcia w formie modułów dodatkowych, które uzupełniają wsparcie dla Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM OpenPages with Watson (zwanymi dalej „Oprogramowaniem IBM”). „Klient” oznacza tu podmiot zawierający umowę wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami tych dodatkowych ofert wsparcia.

1.1 Usługi

Klient może dokonać wyboru spośród następujących usług:

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

W ramach usługi IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on Klient zyskuje następujące korzyści:

- a. Szybsza reakcja na problemy dzięki priorytetom i dostępowi do specjalistów ds. wsparcia.
- b. Kontakt lub list powitalny w celu przedstawienia dostępnych usług i funkcji.

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

W ramach usługi IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on Klient zyskuje następujące korzyści:

- a. Zdalne zarządzanie problemami i eskalacją.
- b. 4 (cztery) godziny zdalnych usług doradztwa technicznego na miesiąc.
- c. Przypisany menedżer ds. technicznych (TAM), który będzie koordynować usługi świadczone w ramach niniejszej Umowy.
- d. Koordynowanie usług za pośrednictwem 5 (pięciu) Podstawowych Określonych Osób Kontaktowych, które zostaną wyznaczone przez Klienta jako odpowiedzialne za kontakty z menedżerem ds. technicznych.
- e. Dostępność menedżera ds. technicznych dla Podstawowych Określonych Osób Kontaktowych oraz kierownictwa Klienta w celu udzielania im asysty opisanej w niniejszym dokumencie, w maksymalnym wymiarze 25 (dwudziestu pięciu) godzin na miesiąc.
- f. Zaplanowanie i przeprowadzenie wstępnej rozmowy w celu zapoznania menedżera ds. technicznych z zespołem i środowiskiem Klienta.
- g. Dostępność menedżera ds. technicznych w godzinach pracy obowiązujących w danym kraju, określonych w podręczniku wsparcia pod adresem: <http://www.ibm.com/support/guide>.
- h. Udział w telekonferencjach i spotkaniach organizowanych przez Klienta, w celu udostępnienia Klientowi informacji dotyczących używania Oprogramowania IBM.
- i. Asysta obejmująca udzielanie Klientowi porad i wskazówek oraz pomoc w planowaniu procesów biznesowych, a w szczególności:
 - udział w rozmowach z Klientem w celu udostępnienia mu informacji dotyczących używania Oprogramowania IBM;
 - zaangażowanie w procesy eskalacji, jeśli zajdzie taka potrzeba;
 - określenie, które obszary wdrożonego rozwiązania IBM wymagają usprawnień;

- udzielanie porad i wskazówek w zakresie planowania projektu, które pomagają w podejmowaniu decyzji dotyczących planu rozwoju.
- j. Asysta w zakresie zarządzania przypadkami:
- monitorowanie i eskalowanie przypadków wymagających wsparcia oraz zarządzanie nimi;
 - przeprowadzanie regularnych przeglądów dotyczących Klienta oraz raportowanie przypadków wymagających wsparcia;
 - udzielanie porad dotyczących zmian w używanych rozwiązaniach.
- k. Asysta obejmująca rozwijanie umiejętności Klienta:
- określanie spersonalizowanych działań edukacyjnych.

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

Usługę TSA można nabyć oddzielnie bądź razem z usługami IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on lub IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on jako ich uzupełnienie. Doradca ds. wsparcia technicznego może być pracownikiem lub podwykonawcą IBM.

W ramach usługi IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor Klient zyskuje następujące korzyści:

- a. Zdalnie świadczone wsparcie techniczne, poradnictwo i wskazówki; przypisanie doradcy ds. wsparcia technicznego (TSA), który będzie koordynować usługi świadczone w ramach niniejszej Umowy.
- b. Koordynowanie usług za pośrednictwem 5 (pięciu) Podstawowych Określonych Osób Kontaktowych, które zostaną wyznaczone przez Klienta jako odpowiedzialne za kontakty z doradcą ds. wsparcia technicznego, lub za pośrednictwem menedżera ds. technicznych, jeśli niniejsza usługa została nabyta wraz z usługą Premier Support Add-on.
- c. Dostępność doradcy ds. wsparcia technicznego dla Podstawowych Określonych Osób Kontaktowych oraz kierownictwa Klienta w celu udzielania im asysty opisanej w niniejszym dokumencie, w maksymalnym wymiarze 35 (trzydziestu pięciu) godzin na miesiąc.
- d. Zaplanowanie i przeprowadzenie wstępnej rozmowy w celu zapoznania doradcy ds. wsparcia technicznego z zespołem i środowiskiem Klienta.
- e. Dostępność doradcy ds. wsparcia technicznego w godzinach pracy obowiązujących w danym kraju, określonych w podręczniku wsparcia pod adresem: <http://www.ibm.com/support/guide>.
- f. Udział w telekonferencjach i spotkaniach organizowanych przez Klienta, w celu udostępnienia Klientowi informacji dotyczących używania Oprogramowania IBM.
- g. Asysta obejmująca proaktywne zapobieganie problemom poprzez:
 - (1) udostępnianie Klientowi co dwa tygodnie listy raportów APAR (Authorized Program Analysis Report) zamkniętych w tym okresie;
 - (2) współpracę z Klientem w zakresie planowania uzgodnionego przez IBM i Klienta wsparcia w przypadku wyjątków, które może być wymagane w krytycznych okresach działalności firmy;
 - (3) ułatwianie komunikacji między zespołem Klienta a innymi pracownikami technicznymi w IBM oraz udostępnianie Klientowi odpowiednich dokumentów technicznych IBM;
 - (4) udzielanie Klientowi porad w zakresie krytycznych poprawek i obejść, które mogą mieć zastosowanie do środowiska Klienta;
 - (5) udzielanie porad w zakresie zarządzania i administrowania Oprogramowaniem IBM;
 - (6) udostępnianie sprawdzonych procedur i zasobów dotyczących architektury, wydajności i optymalizacji;
 - (7) zarządzanie materiałami dotyczącymi szkoleń technicznych i wprowadzania pracowników oraz udostępnianie takich materiałów.
- h. Asysta w zakresie rozwiązywania problemów dotyczących Oprogramowania IBM poprzez:
 - (1) monitorowanie otwartych przez Klienta przypadków wymagających wsparcia;
 - (2) stosowanie odpowiednich procesów eskalacji, jeśli zajdzie taka potrzeba;

- (3) udostępnianie Klientowi informacji o statusie priorytetowych przypadków w sposób uzgodniony przez obie Strony;
- (4) udzielenie asysty w kwestiach związanych z wdrożonym oprogramowaniem, zarówno administracyjnych, jak i dotyczących użytkowników końcowych.

2. Specyfikacje techniczne dotyczące przetwarzania i ochrony danych

Dodatek IBM dotyczący Przetwarzania Danych dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> (dalej „DPD”) oraz Specyfikacja Techniczna dotycząca Przetwarzania i Ochrony Danych (dalej „Specyfikacja Techniczna” lub „Załącznik Szczegółowy do DPD”) dostępna za pośrednictwem zamieszczonych poniżej odsyłaaczy zawierają dodatkowe informacje na temat ochrony danych dla Usług Przetwarzania w Chmurze oraz ich opcji. Informacje te precyzują, jakie rodzaje Zawartości mogą być przetwarzane przez daną Usługę, jakie czynności przetwarzania są realizowane, jakie są opcje ochrony danych, a także jakie są szczegółowe zasady przechowywania i zwrotu Zawartości. Jeśli do Zawartości stosuje się i) ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO – UE/2016/679) lub ii) inne regulacje dotyczące ochrony danych osobowych określone pod adresem <http://ibm.com/dpa/dpl>, to w zakresie, w jakim przepisy te mają zastosowanie do danych osobowych uwzględnionych w Zawartości, obowiązuje DPD.

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

3. Poziomy Usług i wsparcie techniczne

Do niniejszego Opisu Usługi nie mają zastosowania Umowy dotyczące Poziomu Usług ani nie jest dostępne wsparcie techniczne.

4. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

4.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przyspieszającej wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następującej miary, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- Instancja to każdy dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze.

5. Warunki dodatkowe

Dla Umów o Usługi Przetwarzania w Chmurze (lub podstawowych umów o usługi przetwarzania w chmurze będących ich odpowiednikami) zawartych przed 1 stycznia 2019 r. mają zastosowanie warunki zamieszczone pod adresem <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Materiały

Materiały opracowane przez IBM podczas realizacji tych usług oraz dostarczone do Klienta (z wyłączeniem wszelkich istniejących wcześniej prac, na których bazowały te materiały) stanowią prace wykonane na zlecenie w zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo i są własnością Klienta. Klient udziela IBM nieodwołalnej, bezterminowej, niewyłącznej, ogólnosiwiatowej, w pełni opłaconej licencji na używanie, wykonywanie, powielanie, prezentowanie, realizowanie, udzielanie dalszych licencji, dystrybuowanie i przygotowywanie prac pochodnych na podstawie tych materiałów.