

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons

С момента принятия заказа Клиента данное Описание Услуги применяется к Услугам по ускорению внедрения (Acceleration Services) в рамках поддержки предоставляемой Клиенту Облачной Услуги. В соответствующих документах заказа указываются цены и дополнительные сведения о заказе Клиента.

1. Услуга по ускорению внедрения (Acceleration Service)

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons - это предоставляемые по подписке дистанционные услуги, доступные Клиентам в качестве дополнений к их Услуге IBM OpenPages with Watson on Cloud. Эти услуги предназначены для ускорения доступа к специалистам службы поддержки, предоставления услуг удалённого технического консультирования и формирования навыков/обучения.

В данном Описании Услуги описываются варианты поддержки, доступные Клиентам в качестве дополнений к их Услуге IBM OpenPages with Watson on Cloud (Программное обеспечение IBM). Понятие "Клиент" означает сторону договора, её авторизованных пользователей и получателей данных дополнительных предложений поддержки.

1.1 Услуги

Клиент может выбрать из следующих доступных услуг.

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

IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on включает следующие возможности:

- a. Ускоренное реагирование на обращения за счёт приоритетной обработки и доступа к специалистам службы поддержки
- b. Приветственный звонок или письмо для ознакомления с доступными услугами и функциями

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

IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on включает следующие возможности:

- a. Предоставляемое дистанционно управление решением проблем и эскалацией.
- b. Четыре (4) часа дистанционных технических консультаций в месяц.
- c. Назначенный специалист по технической поддержке (TAM), который обеспечивает координацию услуг, предоставляемых по данному Соглашению.
- d. В координации услуг будет участвовать пять (5) Основных именованных контактных лиц, которые должны быть указаны Клиентом, в качестве канала связи с TAM.
- e. Специалист TAM будет доступен Основным именованным контактными лицам и менеджерам Клиента для помощи, описанной в данном документе, в течение максимум двадцати пяти (25) часов ежемесячно.
- f. Планирование и проведение первоначального совещания для знакомства специалиста TAM с группой и средой Клиента.
- g. TAM будет доступен в рабочее для данной страны время, определённое в справочнике по поддержке, который опубликован по адресу <http://www.ibm.com/support/guide>.
- h. Участие в совещаниях Клиента для предоставления Клиенту информации об использовании Программного обеспечения IBM.
- i. Оказание помощи Клиенту в виде советов, рекомендаций и бизнес-планирования:
 - участие в совещаниях Клиента с целью предоставления информации об использовании Программного обеспечения IBM;
 - участие в процессах эскалации, если это необходимо;
 - определение областей для улучшения развёртывания решений IBM; и

- консультирование и помощь в проектном планировании с целью принятия эффективных решений по графику разработки.
- j. Оказание Клиенту содействия в управлении инцидентами:
 - мониторинг, управление и эскалация инцидентов;
 - регулярная проверка учётных записей и отчётность по инцидентам; а также
 - рекомендации по изменениям решений.
- k. Оказание Клиенту помощи в обучении:
 - составление индивидуальной программы обучения.

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

Услуги TSA можно приобрести отдельно или вместе (в качестве дополнения) с предложениями IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on или IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on. Роль TSA может выполнять сотрудник IBM или субподрядчик IBM.

IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor включает следующие возможности:

- a. Дистанционно предоставляемая техническая поддержка, рекомендации и советы с назначением специалиста TSA для координации услуг, предоставляемых по данному Соглашению.
- b. Координация услуг с участием пяти (5) Основных именованных контактных лиц, которые должны быть назначены Клиентом, в качестве канала связи с TSA, или через TAM, в случае приобретения компонента Premier Support Add-on.
- c. Специалист TSA будет доступен Основным именованным контактным лицам и менеджерам Клиента для помощи, описанной в данном документе, в течение максимум тридцати пяти (35) часов ежемесячно.
- d. Планирование и проведение первоначального совещания для знакомства специалиста TSA с группой и средой Клиента.
- e. TSA будет доступен в рабочее для данной страны время, определённое в справочнике по поддержке, который опубликован по адресу <http://www.ibm.com/support/guide>.
- f. Участие в совещаниях Клиента для предоставления Клиенту информации об использовании Программного обеспечения IBM.
- g. Оказание Клиенту содействия в упреждающем предотвращении проблем, для чего следует:
 - (1) каждые две недели предоставлять Клиенту список отчётов APAR (Отчет о санкционированном анализе программы), закрытых за этот период;
 - (2) совместно с Клиентом планировать поддержку исключений, согласованную IBM и Клиентом, которые могут потребоваться в критически важные периоды;
 - (3) содействовать взаимодействию группы Клиента с другими техническими специалистами IBM и предоставлять Клиенту необходимую техническую документацию IBM;
 - (4) информировать Клиента о критических исправлениях или временных решениях, которые могут касаться среды Клиента;
 - (5) предоставлять рекомендации по управлению и администрированию Программного обеспечения IBM;
 - (6) предоставлять проверенные методики и ресурсы, касающиеся архитектуры, производительности и оптимизации; а также
 - (7) рекомендовать и предоставлять технические и учебные материалы.
- h. Оказание Клиенту содействия в решении проблем, возникающих с Программным обеспечением IBM, для чего следует:
 - (1) отслеживать заявки в службу поддержки, открытые Клиентом;
 - (2) инициировать надлежащие процессы эскалации, если это необходимо;
 - (3) информировать Клиента о состоянии приоритетных обращений на взаимно согласованной основе; а также

- (4) оказывать помощь по административным вопросам и вопросам конечных пользователей касательно развёрнутого программного обеспечения.

2. Обработка и защита Данных – Спецификации

Дополнение IBM об Обработке Данных (DPA), приведённое на веб-странице <http://ibm.com/dpa>, и Спецификации обработки и защиты данных (именуемые спецификациями или Приложениями к DPA), ссылки на которые приводятся ниже, содержат дополнительную информацию о защите данных в Облачных Услугах и её вариантах в зависимости от типа Содержимого, подлежащего обработке, применяемых операциях обработки, функциях защиты данных и особенностях сохранения и возврата Содержимого. DPA применяется к персональным данным, входящим в Содержимое, в том случае, если, и в той мере, в какой применяются i) Общеввропейский регламент о защите персональных данных (GDPR) (EU/2016/679); или ii) другие законы о защите данных, указанные на веб-странице <http://ibm.com/dpa/dpl>.
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd-dpa-labor>

3. Уровни обслуживания и Техническая поддержка

Для данного Описания услуги не предусмотрены Соглашение об уровне обслуживания и Техническая поддержка.

4. Информация о разрешениях и выставлении счетов

4.1 Системы расчёта оплаты

Услуга по ускорению внедрения (Acceleration Service) предоставляется с использованием системы расчёта оплаты, указанной в Документе по Транзакции:

- Экземпляр – это каждый доступ к определённой конфигурации Облачных Услуг.

5. Дополнительные положения

К Соглашениям об Облачных Услугах (или эквивалентным базовым соглашениям об облачных инфраструктурах), заключённым до 1 января 2019 года, применяются условия, приведённые на веб-странице <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Материалы

Материалы, создаваемые IBM в процессе выполнения данных предложений и предоставляемые Клиенту (за исключением уже существующих разработок, на основе которых создаются материалы), являются работами, выполненными по найму, в той мере, в какой это разрешено применимым законодательством, и принадлежат Клиенту. Клиент предоставляет IBM безотзывную, бессрочную, неисключительную, действующую во всем мире, оплаченную лицензию на использование, запуск, воспроизведение, вывод на экран, выполнение, сублицензирование, распространение этих материалов и создание производных работ на их базе.