

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons

Ob sprejemu naročnikovega naročila ta opis storitve velja za pospeševalne storitve, ki podpirajo naročnikovo storitev v oblaku. Ustrezni dokumenti o naročilu nudijo cene in dodatne podrobnosti o naročnikovem naročilu.

1. Storitev pospeševanja

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons so oddaljeno dostavljene naročniške storitve, ki so kot dodatki na voljo naročnikovi storitvi IBM OpenPages with Watson on Cloud Service. Pospešujejo dostop do strokovnjakov za podporo ter zagotavljajo oddaljene tehnične svetovalne storitve in dejavnosti pridobivanja veščin.

Ta opis storitve opisuje možnosti podpore, ki so naročnikom na voljo kot dodatki k podpori njihove storitve IBM OpenPages with Watson on Cloud Service (IBM-ova programska oprema). Naročnik pomeni pogodbeno stranko in njene pooblaščen uporabnike ter prejemnike teh dodatnih ponudb podpore.

1.1 Storitve

Naročnik lahko izbira med naslednjimi razpoložljivimi storitvami.

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

IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on vključuje naslednje:

- a. Pospešeno odzivanje na primere prek prioritetnega obravnavanja in dostopa do strokovnjaka za podporo
- b. Pozdravni klic ali pismo za predstavitev razpoložljivih storitev in funkcij

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

IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on vključuje naslednje:

- a. Oddaljeno dostavljeno upravljanje težav in eskalacij.
- b. Štiri (4) ure mesečno za oddaljene storitve tehničnega svetovalca.
- c. Dodeljenega tehničnega upravitelja računa, ki koordinira storitve, zagotovljene v okviru te pogodbe.
- d. Koordiniranje storitev poteka prek petih (5) primarnih imenovanih stikov, ki jih določi naročnik, in ti predstavljajo komunikacijski kanal s tehničnim upraviteljem računa.
- e. Tehnični upravitelj računa je na voljo primarnim imenovanim stikom in naročnikovemu vodstvu za pomoč, opisano v tem dokumentu, in sicer največ petindvajset (25) ur na mesec.
- f. Načrtovanje in izvedbo začetnega uvodnega klica, prek katerega se tehnični upravitelj računa seznanji z naročnikovo ekipo in okoljem.
- g. Tehnični upravitelj računa je na voljo med delovnim časom v državi, kot je opredeljeno v priročniku za podporo na spletnem mestu <http://www.ibm.com/support/guide>.
- h. Sodelovanje pri naročnikovih klicih in sestankih in zagotavljanje informacij naročniku glede uporabe IBM-ove programske opreme.
- i. Nudenje pomoči naročniku z nasveti, smernicami in poslovnim načrtovanjem:
 - sodelovanje pri naročnikovih klicih in zagotavljanje informacij glede uporabe IBM-ove programske opreme;
 - po potrebi vključevanje v postopke eskalacije;
 - identificiranje področij za izboljšanje razmestitve IBM-ove rešitve; in
 - zagotavljanje nasvetov in usmeritev pri načrtovanju projektov in glavnih odločitvah.
- j. Nudenje pomoči naročniku pri upravljanju primerov:
 - nadziranje, upravljanje in eskaliranje primerov podpore;
 - zagotavljanje rednih pregledov računa in poročanje o primerih podpore; in
 - svetovanje glede sprememb rešitev.

- k. Nudjenje pomoči naročniku pri gradnji veščin:
 - identificiranje personaliziranih izobraževalnih dejavnosti.

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

Storitev TSA je mogoče kupiti ločeno od ali kot dopolnilo skupaj s ponudbo IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on ali IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on. svetovalec je lahko IBM-ova zaposleni ali IBM-ov podizvajalec.

IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor vključuje naslednje:

- a. Oddaljeno dostavljeno tehnično podporo, navodila in nasvete pri dodelitvi namenskega svetovalca za tehnično podporo, ki koordinira storitve, zagotovljene v okviru te pogodbe.
- b. Koordiniranje storitev poteka prek petih (5) primarnih imenovanih stikov, ki jih določi naročnik, in ti predstavljajo komunikacijski kanal s svetovalcem za tehnično podporo, ali prek tehničnega upravitelja računa, če je storitev kupljena skupaj s storitvijo Premier Support Add-on.
- c. Svetovalec za tehnično podporo je na voljo primarnim imenovanim stikom in naročnikovemu vodstvu za pomoč, opisano v tem dokumentu, in sicer največ petintrideset (35) ur na mesec.
- d. Načrtovanje in izvedbo začetnega uvodnega klica, prek katerega se svetovalec za tehnično podporo seznanja z naročnikovo ekipo in okoljem.
- e. Svetovalec za tehnično podporo je na voljo med delovnim časom v državi, kot je opredeljeno v priročniku za podporo na spletnem mestu <http://www.ibm.com/support/guide>.
- f. Sodelovanje pri naročnikovih klicih in sestankih in zagotavljanje informacij naročniku glede uporabe IBM-ove programske opreme.
- g. Nudil bo pomoč naročniku pri proaktivnem preprečevanju težav tako, da bo:
 - (1) posredoval naročniku seznam poročil o analizi pooblaščenih programov (APAR), zaključenih v danem obdobju, in sicer vsaka dva tedna;
 - (2) sodeloval z naročnikom pri načrtovanju podpore za izjemna stanja, medsebojno dogovorjene med IBM-om in naročnikom, ki je lahko potrebna med kritičnimi poslovnimi obdobji;
 - (3) omogočal komunikacijo med naročnikovo ekipo in drugimi tehničnimi viri v IBM-u in naročniku zagotavlja ustrezne IBM-ove tehnične dokumente;
 - (4) svetoval naročniku glede kritičnih popravkov ali zaobitij, ki so lahko uporabna v naročnikovem okolju;
 - (5) zagotavljal smernice za upravljanje in opravljanje skrbništva nad IBM-ovo programsko opremo;
 - (6) zagotavljal preizkušene prakse in sredstva za arhitekturo, zmogljivost in optimizacijo; in
 - (7) sestavljal in dajal v skupno rabo tehnična gradiva za omogočanje in izobraževanje.
- h. Nudil bo pomoč naročniku pri odpravljanju težav z IBM-ovo programsko opremo tako, da bo:
 - (1) nadzoroval primere podpore, ki jih odpre naročnik;
 - (2) po potrebi vključeval ustrezne postopke eskalacije;
 - (3) zagotavljal naročniku status prednostnih primerov na vzajemno dogovorjeni osnovi; in
 - (4) nudil pomoč pri vprašanih skrbnikov in končnih uporabnikov, povezanih z razmeščeno programsko opremo.

2. Podatkovni listi za obdelavo in varstvo podatkov

IBM-ov dodatek k obdelavi podatkov <http://ibm.com/dpa> (DPA) in podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja dodatne informacije o varstvu podatkov za storitve v oblaku in možnosti v zvezi z vrstami vsebine, ki se lahko obdeluje, vključene delavnosti obdelave, funkcije varstva podatkov in podrobnosti glede hrambe in vračila vsebine. DPA velja za osebne podatke, ki jih zajema vsebina, če in v obsegu, v katerem veljajo i) Splošna uredba EU o varstvu podatkov (EU/2016/679) (GDPR); ali ii) drugi zakoni o varstvu podatkov, navedeni na spletni strani <http://ibm.com/dpa/dpl>.

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

3. Ravni storitve in tehnična podpora

Za ta opis storitve pogodba o ravni storitve ali tehnična podpora nista na voljo.

4. Pooblastila in zaračunavanje

4.1 Metrike zaračunavanja

Storitev pospeševanja je na voljo v skladu z metrikami zaračunavanja, navedenimi v transakcijskem dokumentu:

- Primerek je vsak dostop do določene konfiguracije storitev v oblaku.

5. Dodatna določila

Za pogodbe o storitvi v oblaku (ali enakovredne osnovne pogodbe), podpisane pred 1. januarjem 2019, veljajo pogoji, ki so na voljo na <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Gradiva

Gradiva, ki jih je ustvaril IBM pri izvajanju teh ponudb in jih dostavil naročniku (z izjemo morebitnih predhodno obstoječih del, na katerih ta gradiva temeljijo), so dela, ki so na voljo za najem, v obsegu, ki ga dovoljuje pristojna zakonodaja, in so v lasti naročnika. Naročnik IBM-u podeljuje nepreklicno, trajno, neizključno, po vsem svetu veljavno, vplačano licenco za uporabo, izvrševanje, reprodukcijo, prikazovanje, izvajanje, podlicenciranje, distribuiranje in pripravo izpeljanih del na podlagi teh gradiv.