

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

在接受客户订单时，此“服务描述”即应用于加速服务以支持客户的云服务。适用的订单文档提供有关客户订单的定价和其他详细信息。

### 1. 加速服务

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons 是远程交付的订购服务，可用作客户的 IBM OpenPages with Watson on Cloud Services 的附加组件。这些服务旨在加速支持专业人员访问，提供远程技术顾问服务和技能构建活动。

此服务描述描述了适用于客户且作为 IBM OpenPages with Watson on Cloud Service (IBM 软件) 支持附加组件的支持选项。客户表示缔约方及其授权用户以及这些附加支持服务产品的接收方。

#### 1.1 服务

客户可以从以下可用服务中选择。

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

IBM OpenPages with Watson on Cloud - Enhanced Support Add-on 包含以下内容：

- a. 通过优先级处理和求助支持专业人员而实现的加速用例响应
- b. 有关可用服务和功能部件简介的欢迎来电或致函

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

IBM OpenPages with Watson on Cloud - Premier Support Add-on 包含以下内容：

- a. 远程交付的问题和上报管理。
- b. 每月四 (4) 小时的远程技术咨询服务。
- c. 指定的技术客户经理 (TAM)，协调根据本协议提供的服务。
- d. 将通过客户指定的五 (5) 个主要指定联系人作为与 TAM 的通信渠道来协调服务。
- e. 将向主要指定联系人和客户管理层提供 TAM，以获取此处描述的每月多达二十五 (25) 小时的帮助。
- f. 安排并进行初步的介绍性电话会议，使 TAM 熟悉客户的团队和环境。
- g. TAM 将在支持手册中定义的国家或地区的营业时间提供服务：<http://www.ibm.com/support/guide>。
- h. 参与客户来电和会议，向客户提供有关使用 IBM 软件的建议。
- i. 为客户提供建议、指南和业务规划帮助：
  - 参与客户电话会议，提供有关其使用 IBM 软件的输入；
  - 根据需要进入上报过程；
  - 确定 IBM 解决方案部署有待改进的领域；以及
  - 针对路线图决策提供项目规划建议和方向。
- j. 为客户提供用例管理帮助：
  - 监视、管理和上报支持用例；
  - 提供定期帐户审查和支持用例报告；以及
  - 提供有关解决方案更改的建议。
- k. 帮助客户构建技能：
  - 发现个性化学习活动。

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

TSA 可以单独购买，也可以与 IBM OpenPages with Watson on Cloud - Enhanced Support Add-on 或 IBM OpenPages with Watson on Cloud - Premier Support Add-on 产品结合购买（以作补充）。TSA 可以是 IBM 员工或 IBM 分包商。

IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor 包含以下内容：

- a. 远程交付的技术支持、指南和建议，以及指定的 TSA 来协调根据本协议提供的服务。
- b. 通过客户指定的五 (5) 个主要指定联系人作为与 TSA 的通信渠道或者通过 TAM（如果与 Premier Support Add-on 结合购买）来协调服务。
- c. 将向主要指定联系人和客户管理层提供 TSA，以获取此处描述的每月多达三十五 (35) 小时的帮助。
- d. 安排并进行初步的介绍性电话会议，使 TSA 熟悉客户的团队和环境。
- e. TSA 将在支持手册中定义的国家或地区的营业时间提供服务：<http://www.ibm.com/support/guide>。
- f. 参与客户来电和会议，向客户提供有关使用 IBM 软件的建议。
- g. 帮助客户通过以下方式主动预防问题发生：
  - (1) 每两周向客户提供该期间关闭的授权程序分析报告 (APAR) 列表；
  - (2) 与客户协作，按 IBM 与客户双方协定的方式规划异常情况支持，满足关键业务周期内可能出现的需求。
  - (3) 促进客户团队与 IBM 其他技术资源之间的沟通，并向客户提供来自 IBM 的相应技术文档；
  - (4) 向客户提议可能适用于客户环境的关键修复或变通方法；
  - (5) 提供有关管理 IBM 软件的指导；
  - (6) 在体系架构、性能和优化方面提供经验证的实践和资产；以及
  - (7) 策划和分享技术支持和培训材料。
- h. 通过以下方式帮助客户解决遇到的 IBM 软件问题：
  - (1) 监控客户提交的支持用例；
  - (2) 根据需要进入相应的上报过程；
  - (3) 在双方协定的基础上，为客户提供有关优先级案例的状态信息；以及
  - (4) 协助解决与已部署软件有关的管理和最终用户问题。

## 2. 数据保护和保护数据表

位于 <http://ibm.com/dpa> 的 IBM 数据处理附录 (DPA) 以及下面链接中的“数据保护和保护数据表”（称为数据表或 DPA 附录）提供针对云服务及其选项的其他数据保护信息，关于可处理的内容类型、所涉及的处理活动、数据保护功能以及有关内容保留和返回的细节。如果 i) 欧盟通用数据保护条例 (EU/2016/679) (GDPR)；或 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> 上标示的其他数据保护法律适用于内容中包含的个人数据，那么 DPA 也适用于这些个人数据。

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

## 3. 服务级别和技术支持

无服务级别协议或技术支持适用于此服务描述。

## 4. 权利和计费信息

### 4.1 收费标准

加速服务根据交易文档中指定的收费标准提供：

- 实例是对云服务的特定配置的每次访问。

## 5. 附加条款

对于 2019 年 1 月 1 日之前执行的云服务协议（或等效的基础云协议），可用的条款 (<https://www.ibm.com/acs>) 将适用。

### 5.1 材料

由 IBM 在履行这些服务并交付给客户期间所创建的材料（不包含这些材料可能依据的任何已有作品）是适用法律允许范围内的雇用作品，并由客户所有。客户授予 IBM 对这些材料的使用、执行、复制、展示、运行、再许可、分发和制作衍生作品的不可撤销、非排他的、全球范围内的和已付费的许可。