

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons

為支援 貴客戶之「雲端服務」，於接受 貴客戶之訂購時，本「服務說明」即適用於 Acceleration Services。適用之訂購文件提供 貴客戶訂單之計費及其他詳細資料。

1. Acceleration Service

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons 為遠端交付訂用服務，用以作為 貴客戶 IBM OpenPages with Watson on Cloud Service 之附加程式。該等服務之設計，旨在加速向支援專業人員請求支援，提供遠端技術諮詢服務及技能培養活動。

本「服務說明」說明可供 貴客戶使用而作為附加程式之支援選項，以支援其 IBM OpenPages with Watson on Cloud Service（「IBM 軟體」）。 貴客戶係指立約當事人、其授權使用者及前揭額外支援選項服務之收受人。

1.1 服務

有下列服務可供 貴客戶選取。

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

IBM OpenPages with Watson on Cloud - Enhanced Support Add-on 包含以下各項：

- a. 透過優先處理及專業人員支援加快案例回應速度
- b. 就可用服務與特定功能之簡介，以電話或信件表示歡迎使用

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

IBM OpenPages with Watson on Cloud - Premier Support Add-on 包含以下各項：

- a. 遠端交付問題與呈報管理。
- b. 每月提供四小時遠端技術諮詢服務。
- c. 指派「技術支援專案經理」(TAM) 負責協調依本合約規定提供之各項服務。
- d. 服務協調之進行，由五位「主要指名聯絡人」為之，該等聯絡人由 貴客戶指定，以作為與 TAM 聯絡時之溝通管道。
- e. 前揭 TAM 將為「主要指名聯絡人」及 貴客戶管理階層提供本「服務說明」所述協助，每月最多 25 小時。
- f. 排程及召開起始介紹電話會議，讓 TAM 熟悉 貴客戶之團隊與環境。
- g. TAM 提供服務之時間為下列網址所載支援手冊所定 貴客戶所在國家或地區之營業時間：
<http://www.ibm.com/support/guide>；
- h. 參與 貴客戶之電話會談及會議，就「IBM 軟體」之使用，提供 貴客戶相關意見。
- i. 為 貴客戶提出建議、指導及商業規劃，俾以提供協助：
 - 參與 貴客戶電話會議，就其對「IBM 軟體」之使用提出意見；
 - 於必要時進行呈報處理程序；
 - 確認 IBM 解決方案部署有待改進之處；及
 - 就專案規劃提出建議並指明方向，以作成目標完成計劃書決策。
- j. 協助 貴客戶進行案例管理：
 - 監視、管理及呈報支援案例；
 - 進行一般帳戶審查與支援案例報告；及
 - 就解決方案變更提出建議。

- k. 協助 貴客戶培養技能：
 - 確認個人化學習活動。

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

前揭 TSA，可獨立於 IBM OpenPages with Watson on Cloud - Enhanced Support Add-on 或 IBM OpenPages with Watson on Cloud - Premier Support Add-on 供應項目以外購買之，或一併（為補其不足）購買之。前揭 TSA 可能為 IBM 員工或 IBM 承包商。

IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor 包含以下各項：

- a. 指派一位指定 TSA，針對依本合約規定提供之各項服務進行協調，藉此遠端交付技術支援、指導及建議。
- b. 服務協調之進行，由五位「主要指名聯絡人」為之，該等聯絡人由 貴客戶指定，以作為與 TSA 聯絡時之溝通管道；如係連同 Premier Support Add-on 一併購買者，由 TAM 為之。
- c. 前揭 TSA 將為「主要指名聯絡人」及 貴客戶管理階層提供本「服務說明」所述之協助，每月最多 35 小時。
- d. 排程及召開起始介紹電話會議，讓 TSA 熟悉 貴客戶之團隊與環境。
- e. 前揭 TSA 提供服務之時間為下列網址所載支援手冊所定 貴客戶所在國家或地區之營業時間：
<http://www.ibm.com/support/guide>；
- f. 參與 貴客戶之電話會談及會議，就「IBM 軟體」之使用，提供 貴客戶相關意見。
- g. 透過下列方式協助 貴客戶進行前瞻性問題防範：
 - (1) 按兩週提供 貴客戶該期間所關閉「授權程式分析報告」(APAR) 之清單；
 - (2) 協同 貴客戶就重要營業期可能需要之例外情形支援（經 IBM 與 貴客戶雙方合意）進行規劃；
 - (3) 於 IBM 所在處所，協助 貴客戶團隊及其他技術人力資源進行溝通，並提供 貴客戶由 IBM 提供之適當技術文件；
 - (4) 對於 貴客戶環境所適用之重要修正程式或暫行解決方法，向 貴客戶提出建議；
 - (5) 就「IBM 軟體」之管理，提供指導；
 - (6) 就架構、效能及最佳化提供證明可行之實務與資產；及
 - (7) 策劃及共用技術啟用教材與訓練教材。
- h. 利用下列方式協助 貴客戶解決「IBM 軟體」所發生之問題：
 - (1) 監視 貴客戶所開立之支援案例；
 - (2) 於必要時進行呈報處理程序；
 - (3) 依雙方合意之方式，提供 貴客戶有關優先處理案例之進展狀況；及
 - (4) 協助處理有關已部署軟體之管理與終端使用者問題。

2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 之資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及「資料處理及保護 Data Sheet」（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）（如以下鏈結所示）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能 (features) 及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。若適用 i) 歐洲一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR)；或 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> 所載明之其他資料保護法，則於其適用的範圍內，「內容」(Content) 所含個人資料適用前揭 DPA。

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

3. 服務水準及技術支援

本「服務說明」不提供「服務水準協定」或「技術支援」。

4. 授權與付款資訊

4.1 計費度量

Acceleration Service 係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「實例」是對「雲端服務」特定配置所為之各次存取。

5. 附加條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

5.1 著作物

IBM 執行此等供應項目時專為 貴客戶所開發而交付 貴客戶之著作物（不含原據以創作該等著作物之原著作），在適用法律許可範圍內，係為因受僱所完成之著作， 貴客戶擁有該開發著作物之著作權。 貴客戶授權 IBM 使用、執行、複製、展示、演出、再授權、散布及製作該著作物以及以其為基礎之衍生著作。前述授權係不可撤銷、永久性、非專屬性、全球性、已付清費用之授權。