

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons

Po přijetí objednávky Zákazníka platí tento Popis služby pro Akcelerační služby k podpoře služby Cloud Service Zákazníka. Příslušné dokumenty objednávky poskytují podrobnosti o ceně a další podrobnosti o objednavce Zákazníka.

1. Akcelerační služba

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons jsou na vzdáleně poskytované služby předplatného dostupné formou doplňků ke službám IBM OpenPages with Watson on Cloud Service Zákazníka. Tyto služby jsou navrženy pro urychlení přístupu k odborníkům podpory, poskytování služeb technického poradenství a činností budování dovedností.

Tento Popis služby popisuje dostupné možnosti podpory pro Zákazníka formou doplňku k podpoře poskytované k jeho službě IBM OpenPages with Watson on Cloud Service (IBM Software). Zákazník znamená smluvní stranu a její oprávněné uživatele a příjemce těchto dalších nabídek podpory.

1.1 Služby

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných služeb.

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

IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on zahrnuje následující:

- a. Rychlá odezva na případ prostřednictvím správy priorit a přístupu k odborníkům podpory
- b. Úvodní hovor nebo dopis a představení dostupných služeb a funkcí

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

IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on zahrnuje následující:

- a. Vzdáleně zajišťované řízení rizik a eskalací.
- b. Čtyři (4) hodiny měsíčně vzdálených služeb technického poradenství.
- c. Přidělený Technical Account Manager (TAM) pro koordinaci služeb poskytovaných na základě této Smlouvy.
- d. Koordinace služeb bude probíhat prostřednictvím pěti (5) Primárních jmenovaných kontaktních osob, které budou určeny Zákazníkem jako komunikační kanál s TAM.
- e. TAM bude Primárním jmenovaným kontaktním osobám a managementu Zákazníka k dispozici, aby jim poskytl pomoc v souladu s popisem v tomto dokumentu po dobu až pětadvaceti (25) hodin měsíčně.
- f. Naplánuje a uskuteční počáteční úvodní hovor, aby se TAM seznámil(a) s týmem a prostředím Zákazníka.
- g. TAM bude k dispozici během provozní doby v dané zemi tak, jak je uvedena v příručce podpory na adrese <http://www.ibm.com/support/guide>.
- h. Účastní se Zákaznickových hovorů a schůzek, aby poskytl Zákazníkovi další informace ohledně používání softwaru IBM.
- i. Pomáhá Zákazníkovi s poradenstvím, vedením a obchodním plánováním:
 - účast na volání se Zákazníkem pro poskytování rad ohledně používání jeho software IBM;
 - zapojení do procesu eskalace dle potřeby;
 - identifikace oblastí zlepšování nasazení řešení IBM; a
 - poskytování poradenství a pokynů při plánování projektu pro rozhodnutí ohledně orientačního plánu.
- j. Pomáhá Zákazníkovi se správou případů:
 - monitorování, správa a eskalace podpory případů;
 - poskytování pravidelných revizí účtu a vykazování případů podpory; a

- poskytování poradenství ohledně změn řešení.
- k. Pomáhá Zákazníkovi s rozvíjením odbornosti:
- identifikace přizpůsobených vzdělávacích činností.

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

TSA lze zakoupit samostatně nebo ve spojení (jako doplněk) k nabídkám IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on nebo IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on. TSA může být zaměstnanec IBM nebo subdodavatel IBM.

IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor zahrnuje následující:

- a. Vzdáleně poskytovaná technická podpora, vedení a poradenství s přidělením určeného TSA pro koordinaci služeb poskytovaných podle této Smlouvy.
- b. Koordinace služeb prostřednictvím pěti (5) Primárních jmenovaných kontaktních osob, které budou určeny Zákazníkem jako komunikační kanál s TSA, nebo prostřednictvím TAM, pokud bude tato služba zakoupena spolu s doplňkem Premier Support Add-on.
- c. TSA bude Primárním jmenovaným kontaktním osobám a managementu Zákazníka k dispozici, aby jim poskytl pomoc v souladu s popisem v tomto dokumentu po dobu až pětatřiceti (35) hodin měsíčně.
- d. Naplánuje a uskuteční počáteční úvodní hovor, aby TSA seznámila s týmem a prostředím Zákazníka.
- e. TSA bude k dispozici během provozní doby v dané zemi tak, jak je uvedena v příručce podpory na adrese <http://www.ibm.com/support/guide>.
- f. Účastní se Zákaznických hovorů a schůzek, aby poskytl Zákazníkovi další informace ohledně používání softwaru IBM.
- g. Pomáhá Zákazníkovi při proaktivní prevenci problémů prostřednictvím:
 - (1) poskytnutí Zákazníkovi jednou za dva týdny seznam APAR (Authorized Program Analysis Reports) uzavřených v daném období;
 - (2) práce se Zákazníkem na plánování podpory výjimek, na nichž se společnost IBM se Zákazníkem vzájemně dohodnou a které mohou být potřeba během kritických podnikových období;
 - (3) zprostředkování komunikace mezi týmem Zákazníka a dalšími technickými zdroji v IBM a poskytování příslušných technických dokumentů od IBM Zákazníkovi;
 - (4) poskytování poradenství Zákazníkovi ohledně kritických oprav nebo náhradních řešení, které se mohou týkat prostředí Zákazníka;
 - (5) poskytování vedení pro správu a administraci softwaru IBM;
 - (6) poskytování prověřených postupů a aktiv ohledně architektury, výkonu a optimalizace; a
 - (7) řešení a sdílení technického zpřístupnění školicích materiálů.
- h. Pomůže Zákazníkovi při řešení problémů zjištěných u softwaru IBM prostřednictvím:
 - (1) monitorování případů podpory zahájených Zákazníkem;
 - (2) zapojení příslušných procesů eskalace, pokud je to zapotřebí;
 - (3) informování Zákazníka o stavu prioritních problémů na základě vzájemné dohody; a
 - (4) pomoc při administrativních otázkách i otázkách koncových uživatelů souvisejících s nasazeným softwarem.

1.1.4 IBM OpenPages with Watson Regulatory Compliance Management Jump Start

Služba IBM OpenPages with Watson Regulatory Compliance Management Jump Start nabízí až osmdesát (80) hodin vzdáleně poskytovaného vedení, koučování a pomoci až pro pět (5) uživatelů včetně například následujícího:

- a. Úvodní schůzka pro ověření a naplánování způsobu použití zakoupené služby.
- b. Pomoc s identifikací obchodních výzev Zákazníka, souvisejících se vzájemně dohodnutým případem použití.

- c. Porozumění a navigace komponentami Regulatory Compliance Management, včetně použití zdrojů dat třetích stran.
- d. Poradenství a pomoc při definování a vylepšování uživatelského rozhraní a pracovních postupů zaměřených na úkoly.
- e. Poradenství a pomoc s pravidly a automatizací Regulatory Compliance Management.
- f. Poradenství a pomoc při správě, včetně schématu, profilů a zabezpečení.

Služby IBM OpenPages with Watson Regulatory Compliance Management Jump Start lze zakoupit vždy pro konkrétní Sjednanou službu a jejich platnost končí devadesát 90 dní od data nákupu, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

2. Datové listy ochrany a zpracování údajů

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Datový list zpracování a ochrany údajů (označováno jako Datový list nebo Dodatek DPA) v odkazech níže poskytují další informace o ochraně údajů pro služby Cloud Services a volby týkající se typů Obsahu, které lze zpracovat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Dodatek DPA se uplatní, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje/í i) Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR); nebo ii) jiné zákony o ochraně údajů uvedené na adrese <http://ibm.com/dpa/dpl>.
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd-dpa-labor>

3. Úrovně služby a Technická podpora

Pro tento Popis služeb není k dispozici žádná Dohoda o úrovni služeb ani Technická podpora.

4. Oprávnění a informace o fakturaci

4.1 Metriky poplatků

Akcelerační služba je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- Instance je každý přístup ke specifické konfiguraci služeb Cloud Services.

5. Dodatečné podmínky

Na Smlouvy o službě Cloud Service (nebo ekvivalentní smlouvy o základním cloudu) uzavřené před 1. lednem 2019 se vztahují podmínky dostupné na adrese <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Materiály

Materiály vytvořené společností IBM při poskytování těchto nabídek a dodané Zákazníkovi (s vyloučením případných dříve existujících děl, z nichž materiály vycházejí) jsou zaměstnaneckými díly v rozsahu povoleném platnými právními předpisy a jsou ve vlastnictví Zákazníka. Zákazník udílí IBM neodvolatelnou, trvalou nevýhradní, celosvětově platnou a předplacenou licenci k používání, spouštění, reprodukci, zobrazování, provádění, sublicencování, distribuci a přípravě odvozených děl z takových materiálů.