

## Description du Service

---

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

Après acceptation de la commande du Client, ce Descriptif de Services s'applique aux Services d'Accélération à l'appui du Service Cloud du Client. Les bons de commande applicables contiennent les prix et des détails supplémentaires concernant la commande du Client.

#### 1. Service d'Accélération

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons sont des services d'abonnement dispensés à distance disponibles en tant que modules complémentaires du Service IBM OpenPages with Watson on Cloud (Logiciel IBM). Ces services sont conçus pour accélérer l'accès aux spécialistes d'assistance et pour fournir des services de conseils techniques à distance et des activités de perfectionnement des compétences.

Le présent Descriptif de Services décrit les options d'assistance disponibles pour les Clients sous forme de modules complémentaires de leur service IBM OpenPages with Watson on Cloud. Le terme « Client » se réfère à la partie contractante et aux destinataires et utilisateurs autorisés de ces offres de support additionnelles.

#### 1.1 Services

Le Client peut faire son choix parmi les services disponibles ci-dessous.

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

IBM OpenPages with Watson on Cloud – Le module complémentaire de prise en charge étendue Enhanced Support Add-on comprend les éléments suivants :

- a. Intervention rapide grâce à un traitement prioritaire et l'accès à un spécialiste d'assistance
- b. Appel ou lettre de bienvenue et présentation des services et fonctionnalités disponibles

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

IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on inclut les éléments suivants :

- a. Gestion des problèmes et d'escalade à distance.
- b. Quatre (4) heures de services de conseils techniques à distance par mois.
- c. Technical Account Manager (TAM) affecté au Client qui coordonnera les services en vertu du présent Accord.
- d. La coordination des services se fera par le biais de cinq (5) Contacts principaux désignés par le Client, qui serviront de canal de communication avec le TAM.
- e. Le TAM sera à la disposition des Contacts principaux et de la direction du Client pour dispenser l'assistance décrite dans le présent document pendant vingt-cinq (25) heures par mois.
- f. Il organisera une prise de contact initiale pour que le TAM et l'équipe du Client fassent connaissance.
- g. Le TAM sera disponible pendant les horaires de travail du pays, tels qu'ils sont définis dans le manuel de support à l'adresse <http://www.ibm.com/support/guide>.
- h. Il participera aux appels et réunions du Client afin de fournir des commentaires au Client concernant l'utilisation du Logiciel IBM.
- i. Il assistera le Client en dispensant des conseils et des avis et pour la planification commerciale :
  - il participera aux appels Client pour formuler des commentaires sur son utilisation du logiciel IBM ;
  - il participera aux processus d'escalade nécessaires en cas de besoin ;
  - il définira les domaines d'amélioration pour le déploiement d'une solution IBM ; et
  - il donnera des conseils et des instructions sur la planification de projet quant aux décisions sur la feuille de route.

- j. Il assistera le Client dans la gestion de dossiers :
  - il surveillera, gèrera et fera remonter les dossiers d'assistance ;
  - il passera régulièrement en revue les comptes et les rapports de dossiers d'assistance ; et
  - il donnera des conseils quant aux modifications de solution.
- k. Il assistera le Client en vue d'améliorer ses compétences :
  - il identifiera les activités d'apprentissage personnalisées.

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

Le TSA peut être acheté indépendamment des offres IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on ou IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on ou en complément de TSA peut être acheté indépendamment des Premier Support Add-on with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on ou IBM OpenPages with Watson on Cloud ou en complément de celles-ci. Le TSA peut être un employé ou un sous-traitant d'IBM.

IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor inclut les éléments suivants :

- a. une assistance technique, des conseils et des instructions dispensés à distance, avec affectation d'un TSA désigné afin de coordonner les services fournis en vertu du présent Contrat.
- b. Coordination de services par le biais de cinq (5) Contacts principaux désignés par le Client, qui serviront de canal de communication avec le TSA ou via le TAM, si ce dernier a été acheté en association avec Premier Support Add-on.
- c. Le TSA sera à la disposition des Contacts principaux et de la direction du Client pour dispenser l'assistance décrite dans le présent document pendant trente-cinq (35) heures par mois.
- d. Il organisera une prise de contact initiale pour que le TSA fasse connaissance avec l'équipe Client et son environnement.
- e. Le TSA sera disponible pendant les horaires de travail du pays, tels qu'ils sont définis dans le manuel de support à l'adresse <http://www.ibm.com/support/guide>.
- f. Il participera aux appels et réunions du Client afin de fournir des commentaires au Client concernant l'utilisation du Logiciel IBM.
- g. Il assistera le Client dans la prévention proactive des problèmes en :
  - (1) fournissant au Client, deux fois par semaine, la liste des APAR (Authorized Program Analysis Report) clôturées au cours de cette période ;
  - (2) en collaborant avec le Client pour planifier le soutien en cas d'exception, convenu d'un commun accord entre IBM et le Client, qui peut être nécessaire pendant les périodes commerciales critiques ;
  - (3) facilitant la communication entre l'équipe du Client et les autres ressources techniques d'IBM, et en fournissant au Client les documents techniques appropriés d'IBM ;
  - (4) en informant le Client des correctifs critiques ou des solutions palliatives applicables à l'environnement du Client ;
  - (5) fournissant des conseils en matière de gestion et d'administration du Logiciel IBM ;
  - (6) fournissant les procédures avérées et les actifs en lien avec l'architecture, les performances et l'optimisation ; et
  - (7) organisant et partageant les supports d'information et de documentation technique et de formation.
- h. aidera le Client à la résolution des problèmes rencontrés avec le Logiciel IBM, en :
  - (1) assurant le suivi des dossiers d'assistance ouverts par le Client ;
  - (2) mettant en place des processus d'escalade appropriés en cas de besoin ;
  - (3) informant le Client de l'avancement des cas prioritaires sur une base convenue d'un commun accord ; et
  - (4) assistant le Client concernant les questions administratives et d'utilisateur final au sujet du logiciel déployé.

#### 1.1.4 IBM OpenPages with Watson Regulatory Compliance Management Jump Start

Le service IBM OpenPages with Watson Regulatory Compliance Management Jump Start fournit jusqu'à quatre-vingts (80) heures de conseils, de coaching et d'assistance à distance, pour un maximum de cinq (5) utilisateurs, y compris, mais sans s'y limiter, les éléments suivants :

- a. Réunion de lancement pour vérifier et planifier la façon d'utiliser le service acheté.
- b. Aide à l'identification des défis métier du Client liés à un cas d'utilisation convenu d'un commun accord.
- c. Explication et découverte des composantes de la gestion de la conformité réglementaire, y compris l'utilisation de sources de données tierces.
- d. Conseils et assistance pour définir et affiner l'interface utilisateur axée sur les tâches et les flux de travail.
- e. Conseils et assistance en matière de règles et d'automatisation de la gestion de la conformité réglementaire.
- f. Conseils et assistance sur l'administration, y compris pour les schémas, les profils et la sécurité.

Les services IBM OpenPages with Watson Regulatory Compliance Management Jump Start sont achetés par engagement et expirent quatre-vingt-dix (90) jours après l'achat, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

## 2. Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique aux Données à caractère personnel du Contenu dans la mesure où i) Le Règlement Général sur la Protection des Données (UE/2016/679) (RGPD) ; ou ii) d'autres lois relatives à la protection des données identifiées sur <http://ibm.com/dpa/dpl> s'appliquent.

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

## 3. Niveaux de Service et Support Technique

Aucun Accord relatif aux Niveaux de Service ou Support Technique n'est disponible pour le présent Descriptif de Services.

## 4. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

### 4.1 Unités de mesure des redevances

Le Service d'Accélération est disponible en fonction de l'unité de mesure indiquée dans le Document de Transaction :

- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.

## 5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1er janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

### 5.1 Eléments

Les éléments créés par IBM dans le cadre de ces offres et livrés au Client (à l'exclusion de toutes œuvres préexistantes sur lesquelles ces éléments peuvent être basés) sont des œuvres réalisées sur commande, dans les limites autorisées par la loi applicable, et sont la propriété du Client. Le Client concède à IBM, sans frais supplémentaire, une licence irrévocable, perpétuelle, non exclusive et mondiale pour utiliser, exécuter, reproduire, afficher, effectuer, accorder des sous-licences, distribuer et réaliser des œuvres dérivées basées sur ces éléments.