

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

Niniejszy Opis Usługi zaczyna obowiązywać dla Usług Przyspieszających w momencie zaakceptowania zamówienia Klienta. Odpowiednie dokumenty zamówienia zawierają ceny i dodatkowe informacje dotyczące zamówienia Klienta.

### 1. Usługa Przyspieszająca

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons to świadczone zdalnie usługi dostępne w ramach subskrypcji jako moduły dodatkowe do Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM OpenPages with Watson Klienta. Usługi te zostały zaprojektowane z myślą o zapewnieniu szybszego dostępu do specjalistów ds. wsparcia, zdalnych usług doradztwa technicznego oraz działań związanych z rozwijaniem umiejętności.

W niniejszym Opisie Usługi przedstawiono dostępne dla Klientów opcje wsparcia w formie modułów dodatkowych, które uzupełniają wsparcie dla Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM OpenPages with Watson (zwanymi dalej „Oprogramowaniem IBM”). „Klient” oznacza tu podmiot zawierający umowę wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami tych dodatkowych ofert wsparcia.

#### 1.1 Usługi

Klient może dokonać wyboru spośród następujących usług:

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

W ramach usługi IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on Klient zyskuje następujące korzyści:

- a. Szybsza reakcja na problemy dzięki priorytetom i dostępowi do specjalistów ds. wsparcia.
- b. Kontakt lub list powitalny w celu przedstawienia dostępnych usług i funkcji.

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

W ramach usługi IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on Klient zyskuje następujące korzyści:

- a. Zdalne zarządzanie problemami i eskalacją.
- b. 4 (cztery) godziny zdalnych usług doradztwa technicznego na miesiąc.
- c. Przypisany menedżer ds. technicznych (TAM), który będzie koordynować usługi świadczone w ramach niniejszej Umowy.
- d. Koordynowanie usług za pośrednictwem 5 (pięciu) Podstawowych Określonych Osób Kontaktowych, które zostaną wyznaczone przez Klienta jako odpowiedzialne za kontakty z menedżerem ds. technicznych.
- e. Dostępność menedżera ds. technicznych dla Podstawowych Określonych Osób Kontaktowych oraz kierownictwa Klienta w celu udzielania im asysty opisanej w niniejszym dokumencie, w maksymalnym wymiarze 25 (dwudziestu pięciu) godzin na miesiąc.
- f. Zaplanowanie i przeprowadzenie wstępnej rozmowy w celu zapoznania menedżera ds. technicznych z zespołem i środowiskiem Klienta.
- g. Dostępność menedżera ds. technicznych w godzinach pracy obowiązujących w danym kraju, określonych w podręczniku wsparcia pod adresem: <http://www.ibm.com/support/guide>.
- h. Udział w telekonferencjach i spotkaniach organizowanych przez Klienta, w celu udostępnienia Klientowi informacji dotyczących używania Oprogramowania IBM.
- i. Asysta obejmująca udzielanie Klientowi porad i wskazówek oraz pomoc w planowaniu procesów biznesowych, a w szczególności:
  - udział w rozmowach z Klientem w celu udostępnienia mu informacji dotyczących używania Oprogramowania IBM;
  - zaangażowanie w procesy eskalacji, jeśli zajdzie taka potrzeba;
  - określenie, które obszary wdrożonego rozwiązania IBM wymagają usprawnień;

- udzielanie porad i wskazówek w zakresie planowania projektu, które pomagają w podejmowaniu decyzji dotyczących planu rozwoju.
- j. Asysta w zakresie zarządzania przypadkami:
- monitorowanie i eskalowanie przypadków wymagających wsparcia oraz zarządzanie nimi;
  - przeprowadzanie regularnych przeglądów dotyczących Klienta oraz raportowanie przypadków wymagających wsparcia;
  - udzielanie porad dotyczących zmian w używanych rozwiązaniach.
- k. Asysta obejmująca rozwijanie umiejętności Klienta:
- określanie spersonalizowanych działań edukacyjnych.

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

Usługę TSA można nabyć oddzielnie bądź razem z usługami IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on lub IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on jako ich uzupełnienie. Doradca ds. wsparcia technicznego może być pracownikiem lub podwykonawcą IBM.

W ramach usługi IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor Klient zyskuje następujące korzyści:

- a. Zdalnie świadczone wsparcie techniczne, poradnictwo i wskazówki; przypisanie doradcy ds. wsparcia technicznego (TSA), który będzie koordynować usługi świadczone w ramach niniejszej Umowy.
- b. Koordynowanie usług za pośrednictwem 5 (pięciu) Podstawowych Określonych Osób Kontaktowych, które zostaną wyznaczone przez Klienta jako odpowiedzialne za kontakty z doradcą ds. wsparcia technicznego, lub za pośrednictwem menedżera ds. technicznych, jeśli niniejsza usługa została nabyta wraz z usługą Premier Support Add-on.
- c. Dostępność doradcy ds. wsparcia technicznego dla Podstawowych Określonych Osób Kontaktowych oraz kierownictwa Klienta w celu udzielania im asysty opisanej w niniejszym dokumencie, w maksymalnym wymiarze 35 (trzydziestu pięciu) godzin na miesiąc.
- d. Zaplanowanie i przeprowadzenie wstępnej rozmowy w celu zapoznania doradcy ds. wsparcia technicznego z zespołem i środowiskiem Klienta.
- e. Dostępność doradcy ds. wsparcia technicznego w godzinach pracy obowiązujących w danym kraju, określonych w podręczniku wsparcia pod adresem: <http://www.ibm.com/support/guide>.
- f. Udział w telekonferencjach i spotkaniach organizowanych przez Klienta, w celu udostępnienia Klientowi informacji dotyczących używania Oprogramowania IBM.
- g. Asysta obejmująca proaktywne zapobieganie problemom poprzez:
  - (1) udostępnianie Klientowi co dwa tygodnie listy raportów APAR (Authorized Program Analysis Report) zamkniętych w tym okresie;
  - (2) współpracę z Klientem w zakresie planowania uzgodnionego przez IBM i Klienta wsparcia w przypadku wyjątków, które może być wymagane w krytycznych okresach działalności firmy;
  - (3) ułatwianie komunikacji między zespołem Klienta a innymi pracownikami technicznymi w IBM oraz udostępnianie Klientowi odpowiednich dokumentów technicznych IBM;
  - (4) udzielanie Klientowi porad w zakresie krytycznych poprawek i obejść, które mogą mieć zastosowanie do środowiska Klienta;
  - (5) udzielanie porad w zakresie zarządzania i administrowania Oprogramowaniem IBM;
  - (6) udostępnianie sprawdzonych procedur i zasobów dotyczących architektury, wydajności i optymalizacji;
  - (7) zarządzanie materiałami dotyczącymi szkoleń technicznych i wprowadzania pracowników oraz udostępnianie takich materiałów.
- h. Asysta w zakresie rozwiązywania problemów dotyczących Oprogramowania IBM poprzez:
  - (1) monitorowanie otwartych przez Klienta przypadków wymagających wsparcia;
  - (2) stosowanie odpowiednich procesów eskalacji, jeśli zajdzie taka potrzeba;

- (3) udostępnianie Klientowi informacji o statusie priorytetowych przypadków w sposób uzgodniony przez obie Strony;
- (4) udzielenie asysty w kwestiach związanych z wdrożonym oprogramowaniem, zarówno administracyjnych, jak i dotyczących użytkowników końcowych.

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

W ramach usługi IBM OpenPages with Watson Regulatory Compliance Management Jump Start Klient otrzymuje zdalne usługi poradnictwa, szkoleń i asysty dla maksymalnie 5 (pięciu) użytkowników w maksymalnym wymiarze 80 (osiemdziesięciu) godzin, a w szczególności:

- a. spotkanie rozpoczynające projekt, podczas którego jest planowany i weryfikowany sposób wykorzystania nabytych usług;
- b. pomoc w identyfikacji problemów biznesowych Klienta związanych ze wzajemnie uzgodnionym przypadkiem użycia;
- c. informacje na temat komponentów usługi Regulatory Compliance Management i ich obsługi, w tym sposobu wykorzystania źródeł danych osób trzecich;
- d. poradnictwo i asysta w zakresie definiowania i doskonalenia interfejsu użytkownika zorientowanego na zadania oraz przepływów pracy;
- e. poradnictwo i asysta w zakresie reguł i automatyzacji w usłudze Regulatory Compliance Management;
- f. poradnictwo i asysta w zakresie administrowania, m.in. schematami, profilami i zabezpieczeniami.

Usługi IBM OpenPages with Watson Regulatory Compliance Management Jump Start można zakupić według Przedsięwzięcia. Tracą one ważność po upływie 90 (dziewięćdziesięciu) dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

## 2. Specyfikacje techniczne dotyczące przetwarzania i ochrony danych

Dodatek IBM dotyczący Przetwarzania Danych dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> (dalej „DPD”) oraz Specyfikacja Techniczna dotycząca Przetwarzania i Ochrony Danych (dalej „Specyfikacja Techniczna” lub „Załącznik Szczegółowy do DPD”) dostępna za pośrednictwem zamieszczonych poniżej odsyłaczy zawierają dodatkowe informacje na temat ochrony danych dla Usług Przetwarzania w Chmurze oraz ich opcji. Informacje te precyzują, jakie rodzaje Zawartości mogą być przetwarzane przez daną Usługę, jakie czynności przetwarzania są realizowane, jakie są opcje ochrony danych, a także jakie są szczegółowe zasady przechowywania i zwrotu Zawartości. Jeśli do Zawartości stosuje się i) ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO – UE/2016/679) lub ii) inne regulacje dotyczące ochrony danych osobowych określone pod adresem <http://ibm.com/dpa/dpl>, to w zakresie, w jakim przepisy te mają zastosowanie do danych osobowych uwzględnionych w Zawartości, obowiązuje DPD.

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

## 3. Poziomy Usług i wsparcie techniczne

Do niniejszego Opisu Usługi nie mają zastosowania Umowy dotyczące Poziomu Usług ani nie jest dostępne wsparcie techniczne.

## 4. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

### 4.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przyspieszającej wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następującej miary, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- Instancja to każdy dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze.

## 5. Warunki dodatkowe

Dla Umów o Usługi Przetwarzania w Chmurze (lub podstawowych umów o usługi przetwarzania w chmurze będących ich odpowiednikami) zawartych przed 1 stycznia 2019 r. mają zastosowanie warunki zamieszczone pod adresem <https://www.ibm.com/acs>.

## **5.1 Materiały**

Materiały opracowane przez IBM podczas realizacji tych usług oraz dostarczone do Klienta (z wyłączeniem wszelkich istniejących wcześniej prac, na których bazowały te materiały) stanowią prace wykonane na zlecenie w zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo i są własnością Klienta. Klient udziela IBM nieodwołalnej, bezterminowej, niewyłącznej, ogólnosięwiatowej, w pełni opłaconej licencji na używanie, wykonywanie, powielanie, prezentowanie, realizowanie, udzielanie dalszych licencji, dystrybuowanie i przygotowywanie prac pochodnych na podstawie tych materiałów.