

Descrição de Serviço

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons

Após a aceitação do pedido do Cliente, esta Descrição de Serviço se aplica aos Serviços de Aceleração para dar suporte ao Serviço em Nuvem do Cliente. Os documentos de transação aplicáveis fornecem precificação e detalhes adicionais sobre o pedido do Cliente.

1. Serviço de Aceleração

Os IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons são serviços de subscrição prestados remotamente disponíveis como complementos para o IBM OpenPages with Watson on Cloud Service do Cliente. Esses serviços foram desenvolvidos para agilizar o acesso aos profissionais de suporte, fornecer serviços remotos de aconselhamento técnico e atividades de desenvolvimento de habilidades.

Esta Descrição de Serviço descreve as opções de suporte disponíveis para Clientes como complementos ao suporte dos respectivos IBM OpenPages with Watson on Cloud Service (Software IBM). Cliente significa a parte contratante, seus usuários autorizados e os destinatários dessas ofertas de suporte adicionais.

1.1 Serviços

O Cliente pode escolher dentre os seguintes serviços disponíveis.

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

O IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on inclui o seguinte:

- a. Resposta de caso agilizada por meio de tratamento prioritário e acesso a um profissional de suporte
- b. Chamada ou carta de boas-vindas para uma introdução dos serviços e recursos disponíveis

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

O IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on inclui o seguinte:

- a. Gerenciamento de problemas e escalabilidade fornecido remotamente.
- b. 4 (quatro) horas por mês de serviços remotos de aconselhamento técnico.
- c. Gerente de Contas Técnico (TAM Technical Account Manager) designado para coordenar os serviços fornecidos sob este Contrato.
- d. A coordenação de serviços se dará por meio de 5 (cinco) Contatos Primários Nomeados, a serem designados pelo Cliente, como um canal de comunicação com o TAM.
- e. O TAM estará disponível para os Contatos Primários Nomeados, e o gerenciamento do Cliente, para a assistência descrita neste documento por até 25 (vinte e cinco) horas por mês.
- f. Agendamento e execução de uma reunião introdutória inicial por chamada, para familiarizar o TAM com a equipe e o ambiente do Cliente.
- g. O TAM estará disponível durante o horário de operação do país, conforme definido no manual de suporte disponível em <http://www.ibm.com/support/guide>.
- h. Participação em chamadas e reuniões do Cliente para fornecer informações ao Cliente com relação ao uso do Software IBM.
- i. Auxílio ao Cliente com aconselhamento, orientação e planejamento dos negócios:
 - participando das chamadas do Cliente para fornecer informações sobre o uso do Software IBM do Cliente;
 - participando de processos de escalabilidade, conforme necessário;
 - identificando áreas de melhoria da implementação da solução IBM; e
 - fornecendo aconselhamento e orientação no planejamento do projeto para decisões de mapeamento.

- j. Auxílio ao Cliente com gerenciamento de caso:
 - monitorando, gerenciando e escalando casos de suporte;
 - fornecendo revisões regulares de conta e relatórios de caso de suporte; e
 - fornecendo aconselhamento sobre mudanças na solução.
- k. Auxílio ao Cliente no desenvolvimento de habilidades:
 - identificando atividades de aprendizado personalizadas.

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

O TSA pode ser comprado separadamente ou em conjunto com (para complementar) as ofertas IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on ou IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on. O Assessor de Suporte Técnico (TSA - Technical Support Advisor) pode ser um funcionário IBM ou um subcontratado da IBM.

O IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor inclui o seguinte:

- a. Suporte técnico, orientação e aconselhamento fornecidos remotamente, com a atribuição de um TSA designado para coordenar os serviços fornecidos sob este Contrato.
- b. A coordenação dos serviços se dará por meio de 5 (cinco) Contatos Primários Nomeados, a serem designados pelo Cliente, como um canal de comunicação com o TSA ou por meio do TAM, se comprado em conjunto com o Premier Support Add-on.
- c. O TSA estará disponível para os Contatos Primários Nomeados, e o gerenciamento do Cliente, para a assistência descrita neste documento por até 35 (trinta e cinco) horas por mês.
- d. Agendamento e condução de uma reunião introdutória inicial por chamada, para familiarizar o TSA com a equipe e o ambiente do Cliente.
- e. O TSA estará disponível durante o horário de operação do país, conforme definido no manual de suporte disponível em <http://www.ibm.com/support/guide>.
- f. Participação em chamadas e reuniões do Cliente para fornecer informações sobre o uso do Software IBM ao Cliente.
- g. Auxílio ao Cliente na prevenção proativa de problemas através de:
 - (1) fornecendo ao Cliente, duas vezes por semana, a lista de Relatórios de Análise do Programa Autorizado (APARs) encerrados nesse período;
 - (2) trabalho com o Cliente para planejar o suporte a exceções, em comum acordo entre a IBM e o Cliente, que pode ser necessário durante períodos comerciais críticos;
 - (3) facilitação da comunicação entre a equipe do Cliente e outros recursos técnicos na IBM, fornecendo ao Cliente os documentos técnicos apropriados da IBM;
 - (4) aconselhamento do Cliente quanto a correções e soluções alternativas importantes que podem se aplicar ao seu ambiente;
 - (5) fornecimento de orientação para gerenciar e administrar o Software IBM;
 - (6) fornecimento de práticas e ativos comprovados com relação à arquitetura, ao desempenho e à otimização; e
 - (7) administração e compartilhamento de materiais técnicos de capacitação e treinamento.
- h. Auxílio ao Cliente na resolução de problemas encontrados no Software IBM através de:
 - (1) monitoramento dos casos de suporte abertos pelo Cliente;
 - (2) participação de processos de escalabilidade apropriados, conforme necessário;
 - (3) fornecimento ao Cliente do status dos casos prioritários, em uma frequência mutuamente acordada; e
 - (4) auxílio em questões administrativas e do usuário final relacionadas ao software implementado.

1.1.4 IBM OpenPages with Watson Regulatory Compliance Management Jump Start

O serviço IBM OpenPages with Watson Regulatory Compliance Management Jump Start fornece até 80 (oitenta) horas de orientação, treinamento e assistência fornecidas remotamente para até 5 (cinco) usuários, incluindo, mas não se limitando a, o seguinte:

- a. Uma reunião inicial para verificar e planejar como utilizar o serviço comprado.
- b. Ajuda para identificar desafios de negócios do Cliente relacionados a um caso de uso mutuamente acordado.
- c. Entendimento e navegação dos componentes de Gerenciamento de Conformidade Regulamentar, incluindo o uso de fontes de dados de terceiros.
- d. Orientação e assistência na definição e no refinamento da interface com o usuário e nos fluxos de trabalho focados na tarefa.
- e. Orientação e assistência nas regras e na automação do Gerenciamento de Conformidade Regulamentar.
- f. Orientação e assistência na administração, incluindo esquema, perfis e segurança.

Os serviços IBM OpenPages with Watson Regulatory Compliance Management Jump Start são comprados por Compromisso e expiram 90 (noventa) dias a partir da compra, independentemente de todas as horas terem sido usadas ou não.

2. Planilhas de Proteção e Processamento de Dados

O Adendo de Processamento de Dados (DPA - Data Processing Addendum) da IBM em <http://ibm.com/dpa> e a(s) Planilha(s) de Proteção e Processamento de Dados (referida(s) como planilha(s) de dados ou Apêndice(s) do DPA) nos links abaixo fornecem informações adicionais sobre a proteção de dados para os Serviços em Nuvem e suas opções relacionadas aos tipos de Conteúdo que podem ser processados, às atividades de processamento envolvidas, aos recursos de proteção de dados e às especificidades sobre retenção e devolução de Conteúdo. O DPA aplica-se aos dados pessoais presentes no Conteúdo, caso os itens a seguir se apliquem e até o limite dessa aplicação: i) o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados Europeu (EU/2016/679) (RGPD); ou ii) outras leis de proteção de dados identificadas em <http://ibm.com/dpa/dpl>.
<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/sd-dpa-labor>

3. Níveis de Serviço e Suporte Técnico

Nenhum Acordo de Nível de Serviço ou Suporte Técnico está disponível para esta Descrição de Serviço.

4. Informações de Autorização e Faturamento

4.1 Métricas de Encargos

O Serviço de Aceleração está disponível sob a métrica de encargo especificada no Documento de Transação:

- Instância corresponde a cada acesso a uma configuração específica dos Serviços em Nuvem.

5. Termos Adicionais

Para Contratos de Serviço em Nuvem (ou contratos de nuvem base equivalentes) firmados antes de 1º de janeiro de 2019, aplicam-se os termos disponíveis em <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Materiais

Materiais criados pela IBM no desempenho dessas ofertas e entregues para o Cliente (exceto quaisquer trabalhos pré-existentes nos quais esses materiais possam ter sido baseados) são trabalhos criados para contratação, até o limite permitido pela lei aplicável, e são de propriedade do Cliente. O Cliente concede à IBM uma licença irrevogável, perpétua, não exclusiva, mundial e paga para utilizar, executar, reproduzir, exibir, desempenhar, sublicenciar, distribuir e preparar trabalhos derivados com base nesses materiais.