

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons

С момента принятия заказа Клиента данное Описание Услуги применяется к Услугам по ускорению внедрения (Acceleration Services) в рамках поддержки предоставляемой Клиенту Облачной Услуги. В соответствующих документах заказа указываются цены и дополнительные сведения о заказе Клиента.

1. Услуга по ускорению внедрения (Acceleration Service)

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons - это предоставляемые по подписке дистанционные услуги, доступные Клиентам в качестве дополнений к их Услуге IBM OpenPages with Watson on Cloud. Эти услуги предназначены для ускорения доступа к специалистам службы поддержки, предоставления услуг удалённого технического консультирования и формирования навыков/обучения.

В данном Описании Услуги описываются варианты поддержки, доступные Клиентам в качестве дополнений к их Услуге IBM OpenPages with Watson on Cloud (Программное обеспечение IBM). Понятие "Клиент" означает сторону договора, её авторизованных пользователей и получателей данных дополнительных предложений поддержки.

1.1 Услуги

Клиент может выбрать из следующих доступных услуг.

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

IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on включает следующие возможности:

- a. Ускоренное реагирование на обращения за счёт приоритетной обработки и доступа к специалистам службы поддержки
- b. Приветственный звонок или письмо для ознакомления с доступными услугами и функциями

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

IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on включает следующие возможности:

- a. Предоставляемое дистанционно управление решением проблем и эскалацией.
- b. Четыре (4) часа дистанционных технических консультаций в месяц.
- c. Назначенный специалист по технической поддержке (TAM), который обеспечивает координацию услуг, предоставляемых по данному Соглашению.
- d. В координации услуг будет участвовать пять (5) Основных именованных контактных лиц, которые должны быть указаны Клиентом, в качестве канала связи с TAM.
- e. Специалист TAM будет доступен Основным именованным контактными лицам и менеджерам Клиента для помощи, описанной в данном документе, в течение максимум двадцати пяти (25) часов ежемесячно.
- f. Планирование и проведение первоначального совещания для знакомства специалиста TAM с группой и средой Клиента.
- g. TAM будет доступен в рабочее для данной страны время, определённое в справочнике по поддержке, который опубликован по адресу <http://www.ibm.com/support/guide>.
- h. Участие в совещаниях Клиента для предоставления Клиенту информации об использовании Программного обеспечения IBM.
- i. Оказание помощи Клиенту в виде советов, рекомендаций и бизнес-планирования:
 - участие в совещаниях Клиента с целью предоставления информации об использовании Программного обеспечения IBM;
 - участие в процессах эскалации, если это необходимо;
 - определение областей для улучшения развёртывания решений IBM; и

- консультирование и помощь в проектном планировании с целью принятия эффективных решений по графику разработки.
- j. Оказание Клиенту содействия в управлении инцидентами:
 - мониторинг, управление и эскалация инцидентов;
 - регулярная проверка учётных записей и отчётность по инцидентам; а также
 - рекомендации по изменениям решений.
- k. Оказание Клиенту помощи в обучении:
 - составление индивидуальной программы обучения.

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

Услуги TSA можно приобрести отдельно или вместе (в качестве дополнения) с предложениями IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on или IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on. Роль TSA может выполнять сотрудник IBM или субподрядчик IBM.

IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor включает следующие возможности:

- a. Дистанционно предоставляемая техническая поддержка, рекомендации и советы с назначением специалиста TSA для координации услуг, предоставляемых по данному Соглашению.
- b. Координация услуг с участием пяти (5) Основных именованных контактных лиц, которые должны быть назначены Клиентом, в качестве канала связи с TSA, или через TAM, в случае приобретения компонента Premier Support Add-on.
- c. Специалист TSA будет доступен Основным именованным контактным лицам и менеджерам Клиента для помощи, описанной в данном документе, в течение максимум тридцати пяти (35) часов ежемесячно.
- d. Планирование и проведение первоначального совещания для знакомства специалиста TSA с группой и средой Клиента.
- e. TSA будет доступен в рабочее для данной страны время, определённое в справочнике по поддержке, который опубликован по адресу <http://www.ibm.com/support/guide>.
- f. Участие в совещаниях Клиента для предоставления Клиенту информации об использовании Программного обеспечения IBM.
- g. Оказание Клиенту содействия в упреждающем предотвращении проблем, для чего следует:
 - (1) каждые две недели предоставлять Клиенту список отчётов APAR (Отчёт о санкционированном анализе программы), закрытых за этот период;
 - (2) совместно с Клиентом планировать поддержку исключений, согласованную IBM и Клиентом, которые могут потребоваться в критически важные периоды;
 - (3) содействовать взаимодействию группы Клиента с другими техническими специалистами IBM и предоставлять Клиенту необходимую техническую документацию IBM;
 - (4) информировать Клиента о критических исправлениях или временных решениях, которые могут касаться среды Клиента;
 - (5) предоставлять рекомендации по управлению и администрированию Программного обеспечения IBM;
 - (6) предоставлять проверенные методики и ресурсы, касающиеся архитектуры, производительности и оптимизации; а также
 - (7) рекомендовать и предоставлять технические и учебные материалы.
- h. Оказание Клиенту содействия в решении проблем, возникающих с Программным обеспечением IBM, для чего следует:
 - (1) отслеживать заявки в службу поддержки, открытые Клиентом;
 - (2) инициировать надлежащие процессы эскалации, если это необходимо;
 - (3) информировать Клиента о состоянии приоритетных обращений на взаимно согласованной основе; а также

- (4) оказывать помощь по административным вопросам и вопросам конечных пользователей касательно развёрнутого программного обеспечения.

1.1.4 IBM OpenPages with Watson Regulatory Compliance Management Jump Start

Услуга IBM OpenPages with Watson Regulatory Compliance Management Jump Start предлагает до восьмидесяти (80) часов дистанционных консультаций, наставничества и поддержки для не более чем пяти (5) пользователей, включая, но не ограничиваясь следующим:

- a. Вводное собрание по проекту для анализа и планирования вариантов использования приобретённой услуги.
- b. Помощь в определении бизнес-проблем Клиента, связанных с оговорённым обеими сторонами сценарием использования.
- c. Понимание функций и правил перемещения по компонентам предложения Regulatory Compliance Management, включая использование источников данных третьих лиц.
- d. Рекомендации и помощь в определении и уточнении пользовательского интерфейса и рабочих процессов, ориентированных на задачи.
- e. Рекомендации и помощь в определении правил управления нормативным соответствием (Regulatory Compliance Management) и автоматизации его осуществления.
- f. Рекомендации и помощь в выполнении административных задач, включая создание схем, профилей и обеспечение безопасности.

Услуги IBM OpenPages with Watson Regulatory Compliance Management Jump Start приобретаются с использованием модели расчёта на основе количества Поручений. Действие услуг прекращается через девяносто (90) дней с момента покупки независимо от того, все ли часы были использованы.

2. Обработка и защита Данных – Спецификации

Дополнение IBM об Обработке Данных (DPA), приведённое на веб-странице <http://ibm.com/dpa>, и Спецификации обработки и защиты данных (именуемые спецификациями или Приложениями к DPA), ссылки на которые приводятся ниже, содержат дополнительную информацию о защите данных в Облачных Услугах и её вариантах в зависимости от типа Содержимого, подлежащего обработке, применяемых операциях обработки, функциях защиты данных и особенностях сохранения и возврата Содержимого. DPA применяется к персональным данным, входящим в Содержимое, в том случае, если, и в той мере, в какой применяются i) Общеввропейский регламент о защите персональных данных (GDPR) (EU/2016/679); или ii) другие законы о защите данных, указанные на веб-странице <http://ibm.com/dpa/dpl>.

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

3. Уровни обслуживания и Техническая поддержка

Для данного Описания услуги не предусмотрены Соглашение об уровне обслуживания и Техническая поддержка.

4. Информация о разрешениях и выставлении счетов

4.1 Системы расчёта оплаты

Услуга по ускорению внедрения (Acceleration Service) предоставляется с использованием системы расчёта оплаты, указанной в Документе по Транзакции:

- Экземпляр – это каждый доступ к определённой конфигурации Облачных Услуг.

5. Дополнительные положения

К Соглашениям об Облачных Услугах (или эквивалентным базовым соглашениям об облачных инфраструктурах), заключённым до 1 января 2019 года, применяются условия, приведённые на веб-странице <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Материалы

Материалы, создаваемые IBM в процессе выполнения данных предложений и предоставляемые Клиенту (за исключением уже существующих разработок, на основе которых создаются

материалы), являются работами, выполненными по найму, в той мере, в какой это разрешено применимым законодательством, и принадлежат Клиенту. Клиент предоставляет IBM безотзывную, бессрочную, неисключительную, действующую во всем мире, оплаченную лицензию на использование, запуск, воспроизведение, вывод на экран, выполнение, sublicензирование, распространение этих материалов и создание производных работ на их базе.