

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons

在接受客户订单时，此“服务描述”即应用于加速服务以支持客户的云服务。适用的订单文档提供有关客户订单的定价和其他详细信息。

1. 加速服务

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons 是远程交付的订购服务，可用作客户的 IBM OpenPages with Watson on Cloud Services 的附加组件。这些服务旨在加速支持专业人员访问，提供远程技术顾问服务和技能构建活动。

此服务描述描述了适用于客户且作为 IBM OpenPages with Watson on Cloud Service (IBM 软件) 支持附加组件的支持选项。客户表示缔约方及其授权用户以及这些附加支持服务产品的接收方。

1.1 服务

客户可以从以下可用服务中选择。

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

IBM OpenPages with Watson on Cloud - Enhanced Support Add-on 包含以下内容：

- a. 通过优先级处理和求助支持专业人员而实现的加速用例响应
- b. 有关可用服务和功能部件简介的欢迎来电或致函

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

IBM OpenPages with Watson on Cloud - Premier Support Add-on 包含以下内容：

- a. 远程交付的问题和上报管理。
- b. 每月四 (4) 小时的远程技术咨询服务。
- c. 指定的技术客户经理 (TAM)，协调根据本协议提供的服务。
- d. 将通过客户指定的五 (5) 个主要指定联系人作为与 TAM 的通信渠道来协调服务。
- e. 将向主要指定联系人和客户管理层提供 TAM，以获取此处描述的每月多达二十五 (25) 小时的帮助。
- f. 安排并进行初步的介绍性电话会议，使 TAM 熟悉客户的团队和环境。
- g. TAM 将在支持手册中定义的国家或地区的营业时间提供服务：<http://www.ibm.com/support/guide>。
- h. 参与客户来电和会议，向客户提供有关使用 IBM 软件的建议。
- i. 为客户提供建议、指南和业务规划帮助：
 - 参与客户电话会议，提供有关其使用 IBM 软件的输入；
 - 根据需要进入上报过程；
 - 确定 IBM 解决方案部署有待改进的领域；以及
 - 针对路线图决策提供项目规划建议和方向。
- j. 为客户提供用例管理帮助：
 - 监视、管理和上报支持用例；
 - 提供定期帐户审查和支持用例报告；以及
 - 提供有关解决方案更改的建议。
- k. 帮助客户构建技能：
 - 发现个性化学习活动。

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

TSA 可以单独购买，也可以与 IBM OpenPages with Watson on Cloud - Enhanced Support Add-on 或 IBM OpenPages with Watson on Cloud - Premier Support Add-on 产品结合购买（以作补充）。TSA 可以是 IBM 员工或 IBM 分包商。

IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor 包含以下内容：

- a. 远程交付的技术支持、指南和建议，以及指定的 TSA 来协调根据本协议提供的服务。
- b. 通过客户指定的五 (5) 个主要指定联系人作为与 TSA 的通信渠道或者通过 TAM（如果与 Premier Support Add-on 结合购买）来协调服务。
- c. 将向主要指定联系人和客户管理层提供 TSA，以获取此处描述的每月多达三十五 (35) 小时的帮助。
- d. 安排并进行初步的介绍性电话会议，使 TSA 熟悉客户的团队和环境。
- e. TSA 将在支持手册中定义的国家或地区的营业时间提供服务：<http://www.ibm.com/support/guide>。
- f. 参与客户来电和会议，向客户提供有关使用 IBM 软件的建议。
- g. 帮助客户通过以下方式主动预防问题发生：
 - (1) 每两周向客户提供该期间关闭的授权程序分析报告 (APAR) 列表；
 - (2) 与客户协作，按 IBM 与客户双方协定的方式规划异常情况支持，满足关键业务周期内可能出现的需求。
 - (3) 促进客户团队与 IBM 其他技术资源之间的沟通，并向客户提供来自 IBM 的相应技术文档；
 - (4) 向客户提议可能适用于客户环境的关键修复或变通方法；
 - (5) 提供有关管理 IBM 软件的指导；
 - (6) 在体系架构、性能和优化方面提供经验证的实践和资产；以及
 - (7) 策划和分享技术支持和培训材料。
- h. 通过以下方式帮助客户解决遇到的 IBM 软件问题：
 - (1) 监控客户提交的支持用例；
 - (2) 根据需要进入相应的上报过程；
 - (3) 在双方协定的基础上，为客户提供有关优先级案例的状态信息；以及
 - (4) 协助解决与已部署软件有关的管理和最终用户问题。

1.1.4 IBM OpenPages with Watson Regulatory Compliance Management Jump Start

IBM OpenPages with Watson Regulatory Compliance Management Jump Start 服务最多为五 (5) 位用户提供不超过八十 (80) 小时的远程指导、培训和帮助，包括但不限于：

- a. 启动会议，用于确认和规划如何利用所购买的服务。
- b. 帮助客户识别与双方同意的用例相关的业务挑战。
- c. 了解和浏览 Regulatory Compliance Management 组件，包括使用第三方数据源。
- d. 有关定义并完善以任务为中心的用户界面和工作流程的指导和帮助。
- e. 有关 Regulatory Compliance Management 规则和自动化的指导和帮助。
- f. 有关管理（包括模式、概要文件 and 安全性）的指导和帮助。

IBM OpenPages with Watson Regulatory Compliance Management Jump Start 服务按服务项目购买，并且无论是否用尽所有小时数，服务都将在自购买之日起的九十 (90) 天后到期。

2. 数据保护和保护数据表

位于 <http://ibm.com/dpa> 的 IBM 数据处理附录 (DPA) 以及下面链接中的“数据处理和保护数据表”（称为数据表或 DPA 附录）提供针对云服务及其选项的其他数据保护信息，关于可处理的内容类型、所涉及的处理活动、数据保护功能以及有关内容保留和返回的细节。如果 i) 欧盟通用数据保护条例 (EU/2016/679)

(GDPR)；或 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> 上标示的其他数据保护法律适用于内容中包含的个人数据，那么 DPA 也适用于这些个人数据。

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

3. 服务级别和技术支持

无服务级别协议或技术支持适用于此服务描述。

4. 权利和计费信息

4.1 收费标准

加速服务根据交易文档中指定的收费标准提供：

- 实例是对云服务的特定配置的每次访问。

5. 附加条款

对于 2019 年 1 月 1 日之前执行的云服务协议（或等效的基础云协议），可用的条款 (<https://www.ibm.com/acs>) 将适用。

5.1 材料

由 IBM 在履行这些服务并交付给客户期间所创建的材料（不包含这些材料可能依据的任何已有作品）是适用法律允许范围内的雇用作品，并由客户所有。客户授予 IBM 对这些材料的使用、执行、复制、展示、运行、再许可、分发和制作衍生作品的不可撤销、非排他的、全球范围内的和已付费的许可。