

## IBM Expert Labs Services Offerings for Digital Business Automation

Μετά την αποδοχή της παραγγελίας του Πελάτη, η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών θα διέπει τις Υπηρεσίες Επιτάχυνσης που υποστηρίζουν την Υπηρεσία Cloud. Στα αντίστοιχα έγγραφα παραγγελίας παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία του Πελάτη.

### 1. Υπηρεσία Επιτάχυνσης

Η IBM παρέχει τις ακόλουθες εξ αποστάσεως παραδιδόμενες υπηρεσίες για κάθε έναν από τους παρακάτω τεχνολογικούς τομείς λύσεων SaaS (Software as a Service) και PaaS (Platform as a Service) για την επιτάχυνση του σχεδιασμού και της υιοθέτησης από τον Πελάτη βασιζόμενων στο cloud προσφορών Αυτοματοποίησης Ψηφιακών Επιχειρησιακών Διεργασιών (Digital Business Automation).

#### 1.1 Υπηρεσίες

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες υπηρεσίες.

##### 1.1.1 IBM Cloud Adoption and Transformation Assessment for DBA

Η IBM θα παρέχει αυτή την εξ αποστάσεως παραδιδόμενη συμβουλευτική υπηρεσία για την αποτίμηση μιας πιυχής της πορείας του Πελάτη προς το μετασχηματισμό του περιβάλλοντος πληροφορικής του και την υιοθέτηση λύσεων cloud. Η IBM θα συνεργαστεί με τον Πελάτη για την ανάπτυξη ενός χάρτη θερμότητας (heatmap) για την ανάλυση της τρέχουσας κατάστασης, τη σύνταξη μιας λίστας με προτάσεις βασιζόμενες σε βέλτιστες πρακτικές για τη μελλοντική κατάσταση και ένα ιεραρχημένο σύνολο επόμενων βημάτων. Η Αξιολόγηση διεξάγεται κατά τη διάρκεια μιας χρονικής περιόδου δύο εβδομάδων (10 το πολύ ημέρες).

##### **Δραστηριότητα 1 - Διεξαγωγή Εναρκτήριας Σύσκεψης (Kickoff Meeting) του Έργου**

Η IBM θα διεξαγάγει μια εναρκτήρια τηλεφωνική σύσκεψη, διάρκειας δύο (2) το πολύ ημερών, σε από κοινού συμφωνηθείσα ημερομηνία, πριν την έναρξη αυτής της υπηρεσίας, με σκοπό:

- α. την εξέταση των απαιτήσεων και των στόχων του Πελάτη και για την Αξιολόγηση,
- β. τον ορισμό των ρόλων και υποχρεώσεων του Πελάτη και της IBM αναφορικά με την Αξιολόγηση,
- γ. την επιλογή της διάστασης και της περιοχής εστίασης που θα συζητηθούν κατά τη διάρκεια της δραστηριότητας Αξιολόγησης, και
- δ. την εξέταση των προγραμματισμένων δραστηριοτήτων, των προτεραιοτήτων και των χρονοδιαγραμμάτων για τη δραστηριότητα Αξιολόγησης.

##### **Δραστηριότητα 2 – Αξιολόγηση (Assessment)**

Ανάλογα με τις προτεραιότητες που ορίζονται κατά τη διάρκεια της δραστηριότητας Αξιολόγησης, και εφόσον το επιτρέπει ο χρόνος, η IBM θα συμμετέχει σε κοινές συνεδρίες που θα εστιάζονται στα εξής θέματα:

- α. καταγραφή και επιβεβαίωση της τρέχουσας κατάστασης,
- β. ολοκλήρωση της αξιολόγησης της τρέχουσας κατάστασης σε σύγκριση με την επιλεγμένη περιοχή εστίασης,
- γ. εξειδίκευση και επιβεβαίωση συμπερασμάτων, και
- δ. τεκμηρίωση διαπιστώσεων και προτάσεων.

##### **Δραστηριότητα 3 – Παρουσίαση Διαπιστώσεων (Presentation of Findings)**

Η IBM θα ετοιμάσει και θα παραδώσει μια παρουσίαση που θα περιλαμβάνει τα εξής:

- α. προοπτικές του επιχειρηματικού κλάδου του Πελάτη και της IBM αναφορικά με την υιοθέτηση λύσεων cloud και τον αντίστοιχο μετασχηματισμό του περιβάλλοντος πληροφορικής,
- β. εμπειριστατωμένες γνώσεις και διαπιστώσεις που προέκυψαν από συνεντεύξεις για την περιοχή αξιολόγησης,
- γ. ένα χάρτη θερμότητας (heatmap) με μια περίληψη της τρέχουσας κατάστασης,
- δ. προτάσεις βασιζόμενες σε βέλτιστες πρακτικές, και

ε. ιεραρχημένα επόμενα βήματα.

Η IBM θα παραδώσει όλες τις διαπιστώσεις και προτάσεις σε μια παρουσίαση PowerPoint.

Ο Πελάτης θα παρέχει ένα άτομο που θα είναι το σημείο επαφής για κάθε επικοινωνία με την IBM σχετικά με την Αξιολόγηση και θα έχει την εξουσιοδότηση να ενεργεί εκ μέρους του Πελάτη σε όλα τα ζητήματα που αφορούν στην Αξιολόγηση.

Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι υπάρχει διαθέσιμο προσωπικό που θα παρέχει τη βοήθεια που ζητείται εύλογα από την IBM για τη διεξαγωγή της Αξιολόγησης. Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι το εν λόγω προσωπικό έχει τις κατάλληλες δεξιότητες και εμπειρία. Εάν οποιαδήποτε μέλη του προσωπικού του Πελάτη δεν ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις, ο Πελάτης θα μεριμνά για τη διάθεση κατάλληλου πρόσθετου ή εναλλακτικού προσωπικού.

### 1.1.2 IBM Cloud Adoption and Transformation (CAT), Quickstart for DBA

Η IBM παρέχει αυτή την εξ αποστάσεως παραδιδόμενη συμβουλευτική υπηρεσία για την παρουσίαση των Διαστάσεων (Dimensions) του IBM Cloud Adoption and Transformation, τη διεξαγωγή εργαστηρίου(-ων) ανεύρεσης πληροφοριών (discovery workshop(s)) για την κατανόηση της τρέχουσας κατάστασης, των στρατηγικών και των προτεραιοτήτων του Πελάτη, και την παροχή προτάσεων σχετικά με τις διαπιστώσεις, μαζί με στρατηγικές και επόμενα βήματα προς την υιοθέτηση λύσεων cloud και τον αντίστοιχο μετασχηματισμό του περιβάλλοντος πληροφορικής.

Η διαδικασία QuickStart ("Ταχεία Έναρξη") διεξάγεται κατά τη διάρκεια μίας εβδομάδας (4 το πολύ ημέρες).

#### **Δραστηριότητα 1 - Διεξαγωγή Εναρκτήριας Σύσκεψης (Kickoff Meeting) του Έργου**

Η IBM θα διεξαγάγει μια εναρκτήρια τηλεφωνική σύσκεψη, διάρκειας δύο (2) το πολύ ωρών, σε από κοινού συμφωνηθείσα ημερομηνία, πριν την έναρξη αυτής της υπηρεσίας, με σκοπό:

- α. την εξέταση των απαιτήσεων και των στόχων του Πελάτη και για τη διαδικασία Quickstart,
- β. τον ορισμό των ρόλων και υποχρεώσεων του Πελάτη και της IBM αναφορικά με τη διαδικασία Quickstart,
- γ. την επιλογή δύο (2) σεναρίων χρήσης που θα συζητηθούν κατά τη διάρκεια των Εργαστηρίων Ανεύρεσης Πληροφοριών, και
- δ. την εξέταση των προγραμματισμένων δραστηριοτήτων, των προτεραιοτήτων και των χρονοδιαγραμμάτων για τα Εργαστήρια Ανεύρεσης Πληροφοριών.

#### **Δραστηριότητα 2 – Εργαστήρια Ανεύρεσης Πληροφοριών (Discovery Workshops)**

Ανάλογα με τις προτεραιότητες που ορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Εναρκτήριας Σύσκεψης του Έργου, και εφόσον το επιτρέπει ο χρόνος, η IBM θα προβεί στη διεξαγωγή Εργαστηρίων Ανεύρεσης Πληροφοριών, την εξέταση σχετικής τεκμηρίωσης και την κατά προτεραιότητα εκτέλεση δραστηριοτήτων, οι οποίες θα περιλαμβάνουν για κάθε σενάριο χρήσης:

- α. μια αξιολόγηση της τρέχουσας κατάστασης,
- β. μια εξέταση των στρατηγικών του Πελάτη,
- γ. μια επικύρωση των στρατηγικών αναφορικά με το πλαίσιο CAT, και
- δ. μια εξέταση των τάσεων στον επιχειρηματικό κλάδο.

#### **Δραστηριότητα 3 – Τελική Αναπαραγωγή (Final Playback)**

Η IBM θα αναπτύξει ένα βαθμολογικό πίνακα (scorecard) και ένα σχέδιο δραστηριοτήτων άμεσης απόδοσης στο οποίο θα περιγράφονται οι προοπτικές μελλοντικής επιτυχίας και θα τα παρουσιάσει στα άμεσα εμπλεκόμενα στελέχη του Πελάτη. Κατά τη διάρκεια της αναπαραγωγής, η IBM θα ελέγξει τα επόμενα βήματα μαζί με τον Πελάτη και θα παραδώσει τις διαπιστώσεις και προτάσεις της σε μια παρουσίαση PowerPoint.

Ο Πελάτης θα παρέχει ένα άτομο που θα είναι το σημείο επαφής για κάθε επικοινωνία με την IBM σχετικά με τη διαδικασία Quickstart και θα έχει την εξουσιοδότηση να ενεργεί εκ μέρους του Πελάτη σε όλα τα ζητήματα που αφορούν στη διαδικασία Quickstart.

Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι υπάρχει διαθέσιμο προσωπικό που θα παρέχει τη βοήθεια που ζητείται εύλογα από την IBM για τη διεξαγωγή της διαδικασίας Quickstart. Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι το εν λόγω προσωπικό έχει τις κατάλληλες δεξιότητες και εμπειρία. Εάν οποιαδήποτε μέλη του προσωπικού

του Πελάτη δεν ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις, ο Πελάτης θα μεριμνά για τη διάθεση κατάλληλου πρόσθετου ή εναλλακτικού προσωπικού.

### **1.1.3 IBM Cloud Adoption and Transformation (CAT) Small Consulting Engagement for DBA**

Η IBM παρέχει αυτή την εξ αποστάσεως παραδιδόμενη συμβουλευτική υπηρεσία εφαρμόζοντας μια ολοκληρωμένη προσέγγιση για την ανάλυση της πορείας του Πελάτη προς την υιοθέτηση του cloud με βάση μία συγκεκριμένη περιοχή εστίασης (μία διάσταση (dimension) του CAT) που αποτελεί προτεραιότητα για τον Πελάτη. Η IBM θα παρέχει ένα δομημένο έργο αξιολόγησης και βελτίωσης με έναν χάρτη πορείας. Η υπηρεσία θα εστιάζεται στους κύριους επιχειρηματικούς, τεχνικούς και πολιτιστικούς στόχους του Πελάτη με βάση τις βέλτιστες πρακτικές του κλάδου και εξειδικευμένες γνώσεις ανεξαρτήτως προμηθευτή, παραδίδοντας έναν πρακτικό και ολιστικό χάρτη πορείας και βελτιωμένες πρακτικές με άμεση απόδοση καθ' όλη τη διάρκεια του έργου.

Οι δραστηριότητες της υπηρεσίας Small Consulting Engagement θα διεξάγονται κατά τη διάρκεια μιας χρονικής περιόδου τεσσάρων (4) εβδομάδων.

#### **Δραστηριότητα 1 - Διεξαγωγή Εναρκτήριας Σύσκεψης (Kickoff Meeting) του Έργου**

Η IBM θα διεξαγάγει μια εναρκτήρια συνεδρία, διάρκειας τεσσάρων (4) το πολύ ωρών, σε από κοινού συμφωνηθείσα ημερομηνία, πριν την έναρξη αυτής της υπηρεσίας, με σκοπό:

- α. την εξέταση των απαιτήσεων και των στόχων του Πελάτη και για την Υπηρεσία,
- β. τον ορισμό των ρόλων και υποχρεώσεων του Πελάτη και της IBM αναφορικά με την Υπηρεσία,
- γ. την επιβεβαίωση της διάστασης που θα αποτελεί την περιοχή εστίασης κατά τη διάρκεια της Υπηρεσίας, και
- δ. την εξέταση των προγραμματισμένων δραστηριοτήτων, των προτεραιοτήτων και των χρονοδιαγραμμάτων για την Υπηρεσία.

#### **Δραστηριότητα 2 – Εργαστήρια Ανεύρεσης Πληροφοριών (Discovery Workshops)**

Ανάλογα με τις προτεραιότητες που ορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Εναρκτήριας Σύσκεψης του Έργου, η IBM θα προβεί στη διεξαγωγή Εργαστηρίων Ανεύρεσης Πληροφοριών, την εξέταση σχετικής τεκμηρίωσης και την κατά προτεραιότητα εκτέλεση δραστηριοτήτων, οι οποίες θα περιλαμβάνουν για κάθε σενάριο χρήσης:

- μια αξιολόγηση της τρέχουσας κατάστασης, και
- μια εξέταση των στρατηγικών του Πελάτη.

#### **Δραστηριότητα 3 – Εργαστήρια Αξιολόγησης και Ανάλυσης (Assess and Analyze Workshops)**

Ως συνέχεια των Εργαστηρίων Ανεύρεσης Πληροφοριών, η IBM θα προβεί στη διεξαγωγή πρόσθετων εργαστηρίων, την εξέταση σχετικής τεκμηρίωσης και την καταγραφή της τρέχουσας ("as is") κατάστασης. Η δραστηριότητα αυτή περιλαμβάνει:

- α. μια επικύρωση των στρατηγικών αναφορικά με το πλαίσιο CAT,
- β. μια εξέταση των τάσεων στον επιχειρηματικό κλάδο,
- γ. μια ανάλυση διαφορών της τρέχουσα κατάσταση σε σύγκριση με το κριτήριο συγκριτικής αξιολόγησης (benchmark) του επιχειρηματικού κλάδου,
- δ. την ολοκλήρωση των παρατηρήσεων και συμπερασμάτων, και
- ε. τον καθορισμό του αντικειμένου της συνεδρίας πρόσβασης εξειδικευμένου τεχνικού.

#### **Δραστηριότητα 4 – Πρόταση Εργαστηρίων (Recommend Workshops)**

Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης της τρέχουσας κατάστασης, η IBM θα στρέψει την εστίαση στην επιδιωκόμενη ("to-be") κατάσταση για τον Πελάτη. Η IBM θα συνεργαστεί με τον Πελάτη, διεξάγοντας εργαστήρια και μια συνεδρία πρόσβασης εξειδικευμένου τεχνικού (expert access session) για τον προσδιορισμό της επιδιωκόμενης κατάστασης και την παροχή στοχευμένων προτάσεων, μαζί με έναν χάρτη πορείας για τις επόμενες ενέργειες:

- α. προσδιορισμός της επιδιωκόμενης κατάστασης,
- β. δημιουργία στοχευμένων προτάσεων,
- γ. σύνταξη χάρτη πορείας με χρονικό ορίζοντα 90 ημερών που περιλαμβάνει ενέργειες άμεσης απόδοσης, και

- δ. διεξαγωγή μίας (1) συνεδρίας πρόσβασης εξειδικευμένου τεχνικού που θα έχει ως αντικείμενο ένα θέμα επιλογής του Πελάτη.

#### **Δραστηριότητα 5 – Ολοκλήρωση Εργασιών (Engagement Close-out)**

Η IBM θα αναπτύξει ένα ολιστικό και πρακτικό χάρτη πορείας 90 ημερών και ένα σχέδιο δραστηριοτήτων άμεσης απόδοσης με μια περιγραφή των προοπτικών μελλοντικής επιτυχίας και θα τα παρουσιάζει στα άμεσα εμπλεκόμενα στελέχη του Πελάτη. Κατά τη διάρκεια της αναπαραγωγής, η IBM θα ελέγξει τα επόμενα βήματα μαζί με τον Πελάτη και θα παραδώσει τις διαπιστώσεις και προτάσεις της σε μια παρουσίαση PowerPoint.

Ο Πελάτης θα παρέχει ένα άτομο που θα είναι το σημείο επαφής για κάθε επικοινωνία με την IBM σχετικά με την Υπηρεσία και θα έχει την εξουσιοδότηση να ενεργεί εκ μέρους του Πελάτη σε όλα τα ζητήματα που αφορούν στην Υπηρεσία.

Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι υπάρχει διαθέσιμο προσωπικό που θα παρέχει τη βοήθεια που ζητείται εύλογα από την IBM για την παροχή της Υπηρεσίας. Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι το εν λόγω προσωπικό έχει τις κατάλληλες δεξιότητες και εμπειρία. Εάν οποιαδήποτε μέλη του προσωπικού του Πελάτη δεν ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις, ο Πελάτης θα μεριμνά για τη διάθεση κατάλληλου πρόσθετου ή εναλλακτικού προσωπικού.

#### **1.1.4 IBM Cloud Service Management and Operations (CSMO) Consultancy for DBA**

Η IBM παρέχει αυτή την εξ αποστάσεως παραδιδόμενη συμβουλευτική υπηρεσία για την καθοδήγηση και την παροχή βοήθειας στον Πελάτη συζητώντας και σχεδιάζοντας μια επιχειρηματική στρατηγική γενικού επιπέδου για τους τομείς της Διαχείρισης Υπηρεσιών και Επιχειρησιακών Λειτουργιών για τις πλατφόρμες Cloud (ιδιωτική, δημόσια και υβριδική) του Πελάτη.

Η Συμβουλευτική Υπηρεσία διεξάγεται κατά τη διάρκεια μιας χρονικής περιόδου δύο εβδομάδων (10 το πολύ ημέρες).

#### **Δραστηριότητα 1 - Διεξαγωγή Εναρκτήριας Σύσκεψης (Kickoff Meeting) του Έργου**

Η IBM θα διεξαγάγει μια εναρκτήρια σύσκεψη, διάρκειας μίας (1) το πολύ ημέρας, σε από κοινού συμφωνηθείσα ημερομηνία, κατά την έναρξη αυτής της υπηρεσίας, με σκοπό:

- α. την εξέταση των απαιτήσεων του Πελάτη αναφορικά με τη Συμβουλευτική Υπηρεσία,
- β. την κατανόηση των στόχων του Πελάτη αναφορικά με τη Συμβουλευτική Υπηρεσία,
- γ. τον ορισμό των ρόλων και υποχρεώσεων του Πελάτη και της IBM αναφορικά με τη Συμβουλευτική Υπηρεσία,
- δ. την εξέταση οποιασδήποτε τεκμηρίωσης που είχε παρασχεθεί παλιότερα, και
- ε. την τεκμηρίωση των προγραμματισμένων δραστηριοτήτων, των προτεραιοτήτων και των χρονοδιαγραμμάτων για την Παροχή Συμβουλών για το Cloud.

Εάν η υπηρεσία αυτή αγοραστεί σε μια ποσότητα μεγαλύτερη από 1 στην ίδια παραγγελία, τότε θα διεξαχθεί μόνο μία (1) εναρκτήρια σύσκεψη του έργου.

#### **Δραστηριότητα 2 – Παροχή Συμβουλών για το Cloud (Cloud Consultancy)**

Ανάλογα με τις προτεραιότητες που ορίστηκαν κατά τη διάρκεια της Εναρκτήριας Σύσκεψης του Έργου, και εφόσον το επιτρέπει ο χρόνος, η IBM θα προβεί στην εξέταση σχετικής τεκμηρίωσης και την εκτέλεση δραστηριοτήτων στις οποίες περιλαμβάνονται οι εξής:

- α. κατανόηση της αρχιτεκτονικής του Cloud σε γενικό επίπεδο,
- β. επαλήθευση των απαιτήσεων, των ελλείψεων και των προκλήσεων για τον Πελάτη αναφορικά με τη διαχείριση και τις επιχειρησιακές λειτουργίες των Υπηρεσιών Cloud,
- γ. συσχέτιση των κύριων δυνατοτήτων της στρατηγικής Cloud αναφορικά με τη διαχείριση υπηρεσιών και τις επιχειρησιακές λειτουργίες με τις οργανωτικές απαιτήσεις του Πελάτη,
- δ. προσδιορισμός μη λειτουργικών απαιτήσεων, και
- ε. προσδιορισμός προτεινόμενων αλλαγών και περιοχών εστίασης για τη διαρκή βελτίωση των επιχειρησιακών διεργασιών.

Επιπλέον, η IBM θα παρέχει καθοδήγηση και εξειδικευμένη τεχνογνωσία σχετικά με τη διαχείριση υπηρεσιών και επιχειρησιακών λειτουργιών στο Cloud. Θα εκτελεστούν οι ακόλουθες εργασίες:

- α. χρήση βέλτιστων πρακτικών για τις διαδικασίες και διεργασίες στις επιχειρησιακές λειτουργίες στο cloud, συμπεριλαμβανομένης της ανταπόκρισης σε τυχόν συμπληρωματικές ανάγκες του Πελάτη του Πελάτη,
- β. διαχείριση των περιπτώσεων χρήσης του Cloud κατά τη σταδιακή μεταφορά φορτίων εργασίας στο Cloud,
- γ. ορισμός προσέγγισης για την παράδοση υψηλής διαθεσιμότητας και αξιοπιστίας στους χρήστες του cloud,
- δ. ανταλλαγή πληροφοριών για την παρακολούθηση και καταγραφή συμβάντων, την εφεδρική αποθήκευση, την κλιμάκωση, την υψηλή διαθεσιμότητα/αποκατάσταση μετά από καταστροφή (HA/DR) και τη μετάβαση στο περιβάλλον παραγωγής,
- ε. συνεργατική εξέταση των δεξιοτήτων του Πελάτη και συζήτηση των απαιτήσεων στελέχωσης και τη σύνδεση με τις οργανωτικές δυνατότητες, και
- στ. ανταλλαγή γνώσεων και τεχνογνωσίας για την ανταπόκριση στις όποιες ανάγκες του Πελάτη επιπλέον της Διαχείρισης Υπηρεσιών Cloud.

Θα περιλαμβάνεται επίσης καθοδήγηση του Πελάτη στα ακόλουθα θέματα:

- α. επίλυση προβλημάτων στις περιπτώσεις χρήσης του Cloud, χρήση αρχείων καταγραφής για τη διόρθωση ζητημάτων, παρακολούθηση των επιμέρους λειτουργικών τμημάτων,
- β. εντοπισμός και επίλυση ζητημάτων απόδοσης,
- γ. ορισμός διαδικασιών διαχείρισης περιστατικών (εντοπισμός, απομόνωση, διάγνωση, αποκατάσταση), συζήτηση της αλυσίδας εργαλείων διαχείρισης περιστατικών και της ενιαίας αντιμετώπισης περιστατικών στο cloud,
- δ. συζήτηση των επιμέρους βημάτων ενός δείγματος διαδικασίας αντιμετώπισης περιστατικών για τη διαχείριση ζητημάτων στην υποδομή και στην αρχιτεκτονική Cloud,
- ε. εξήγηση της παραμετροποίησης και της συντήρησης διαδικασιών Υψηλής Διαθεσιμότητας (HA) και Αποκατάστασης μετά από Καταστροφή (DR), και
- στ. εξασφάλιση της ανταλλαγής πληροφοριών για τις διαδικασίες ασφάλειας, όπως π.χ. η διαχείριση λογαριασμών, ο περιμετρικός έλεγχος, η ασφάλεια δικτύου, δεδομένων και εφαρμογών, η διαχείριση κινδύνων και η συμμόρφωση με κανονιστικές απαιτήσεις.

### **Δραστηριότητα 3 – Τελική Αναπαραγωγή (Final Playback)**

Η IBM θα ετοιμάσει και να συντάξει ένα έγγραφο στο οποίο θα περιγράφονται:

- προτάσεις, διαπιστώσεις, ελλείψεις ή ζητήματα που εντοπίστηκαν σε πρακτικές και διαδικασίες,
- χάρτης πορείας/προτάσεις για το μετασχηματισμό του περιβάλλοντος για τη Διαχείριση Υπηρεσιών και Επιχειρησιακών Λειτουργιών στο Cloud: ο χάρτης πορείας θα περιλαμβάνει προτάσεις για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τις όποιες συμπληρωματικές ανάγκες του Πελάτη για υπηρεσίες cloud.

Κατά τη διάρκεια της αναπαραγωγής, η IBM θα ελέγξει τα επόμενα βήματα μαζί με τον Πελάτη και θα παραδώσει όλες τις διαπιστώσεις και προτάσεις της σε ένα έγγραφο.

Ο Πελάτης θα παρέχει ένα άτομο που θα είναι το σημείο επαφής για κάθε επικοινωνία με την IBM σχετικά με τη Συμβουλευτική Υπηρεσία και θα έχει την εξουσιοδότηση να ενεργεί εκ μέρους του Πελάτη σε όλα τα ζητήματα που αφορούν στη Συμβουλευτική Υπηρεσία.

Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι υπάρχει διαθέσιμο προσωπικό που θα παρέχει τη βοήθεια που ζητείται εύλογα από την IBM για την παροχή της Συμβουλευτικής Υπηρεσίας. Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι το εν λόγω προσωπικό έχει τις κατάλληλες δεξιότητες και εμπειρία. Εάν οποιαδήποτε μέλη του προσωπικού του Πελάτη δεν ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις, ο Πελάτης θα μεριμνά για τη διάθεση κατάλληλου πρόσθετου ή εναλλακτικού προσωπικού.

#### **1.1.5 IBM DevOps Discovery and Solutioning Workshop for DBA**

Αυτή η υπηρεσία διάρκειας δύο εβδομάδων έχει σχεδιαστεί ως εστιασμένη συνεδρία στην οποία συμμετέχουν τα εμπλεκόμενα στελέχη του Πελάτη και οι εξειδικευμένοι τεχνικοί της IBM, με αντικείμενο τις λύσεις Cloud DevOps που θα ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τους στόχους του Πελάτη. Η IBM θα οργανώσει μια συνεργατική συζήτηση η οποία θα επικεντρώνεται στους επιχειρηματικούς στόχους και

μέσα για την εξασφάλιση επιτυχίας, στις υφιστάμενες πρακτικές, προκλήσεις και ελλείψεις, και στην κατάρτιση, σε συνεργασία με τον Πελάτη, ενός χάρτη πορείας για την υλοποίηση μιας λύσης Cloud DevOps που ανταποκρίνεται στις ανάγκες του Πελάτη. Η υπηρεσία αποτελείται από τηλεδιασκέψεις για τη συγκέντρωση των απαιτούμενων υποστηρικτικών πληροφοριών και ένα εργαστήριο για τη μεταφορά εμπειριστατωμένων γνώσεων και την παροχή προτάσεων που βασίζονται στις βέλτιστες πρακτικές του επιχειρηματικού κλάδου.

Το εργαστήριο DevOps Discovery and Solutioning Workshop περιλαμβάνει έως δύο άτομα για 13 το πολύ ημέρες κατά τη διάρκεια μιας χρονικής περιόδου δυόμιση εβδομάδων.

### **Δραστηριότητα 1 - Διεξαγωγή Εναρκτήριας Σύσκεψης (Kickoff Meeting) του Έργου**

Η IBM θα διεξαγάγει μια εναρκτήρια σύσκεψη, διάρκειας δύο (2) το πολύ ωρών, σε από κοινού συμφωνηθείσα ημερομηνία, κατά την έναρξη αυτής της υπηρεσίας, με σκοπό:

- α. την εξέταση των απαιτήσεων του Πελάτη αναφορικά με το Εργαστήριο,
- β. την κατανόηση των στόχων του Πελάτη αναφορικά με το Εργαστήριο,
- γ. τον ορισμό των ρόλων και υποχρεώσεων του Πελάτη και της IBM αναφορικά με το Εργαστήριο,
- δ. την ανασκόπηση των περιοχών αξιολόγησης και των περιοχών εστίασης για τη μεθοδολογία DevOps, και
- ε. την τεκμηρίωση των προγραμματισμένων δραστηριοτήτων, των προτεραιοτήτων και των χρονοδιαγραμμάτων για το Εργαστήριο.

### **Δραστηριότητα 2 – Εργαστήριο DevOps (DevOps Workshop)**

Κατά τη διάρκεια αυτής της δραστηριότητας, η IBM θα συνεργαστεί με τον Πελάτη στην εκτέλεση των ακόλουθων ενεργειών:

- α. Διεξαγωγή μιας σειράς συνεδριών διερεύνησης που θα βασίζονται στις περιοχές εστίασης που επιλέχθηκαν κατά τη διάρκεια της Εναρκτήριας Σύσκεψης του Έργου,
- β. Αφομοίωση των συγκεντρωμένων πληροφοριών, παροχή διευκρινίσεων όπου απαιτείται, δημιουργία μιας ανάλυσης διαφορών (gap analysis) συγκρίνοντας την υφιστάμενη κατάσταση με τις βέλτιστες πρακτικές, δημιουργία ενός οπτικού μοντέλου των κύριων προβλημάτων, και δημιουργία μιας λίστας προτάσεων, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε σχετικών απαιτήσεων του Πελάτη επιπλέον εκείνων που αφορούν στο DevOps, και
- γ. Διεξαγωγή ενός εργαστηρίου κατά τη διάρκεια του οποίου εξετάζουμε τη λίστα των αναλυτικών προτάσεων και δημιουργούμε σε συνεργασία με τον Πελάτη:
  - (1) μια ιεραρχημένη λίστα προτάσεων,
  - (2) μια λίστα προτεινόμενων βελτιώσεων, και
  - (3) ένα σχέδιο βελτίωσης ή χάρτη πορείας με βάση τις επιχειρηματικές προτεραιότητες του Πελάτη.

### **Δραστηριότητα 3 – Τελική Αναπαραγωγή (Final Playback)**

Κατά τη διάρκεια της τελικής αναπαραγωγής, η IBM θα ετοιμάσει μια τελική ενημερωτική σύσκεψη με το υπεύθυνο διοικητικό στέλεχος του Πελάτη, κατά τη διάρκεια της οποίας θα συζητηθούν θέματα που αφορούν στις όποιες συμπληρωματικές υπηρεσίες, οι οποίες θα βασίζονται στις επιχειρηματικές προτεραιότητες και στόχους του Πελάτη.

Ο Πελάτης θα παρέχει ένα άτομο που θα είναι το σημείο επαφής για κάθε επικοινωνία με την IBM σχετικά με το Εργαστήριο και θα έχει την εξουσιοδότηση να ενεργεί εκ μέρους του Πελάτη σε όλα τα ζητήματα που αφορούν στο Εργαστήριο.

Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι υπάρχει διαθέσιμο προσωπικό που θα παρέχει τη βοήθεια που ζητείται εύλογα από την IBM για τη διεξαγωγή του Εργαστηρίου. Ο Πελάτης θα εξασφαλίζει ότι το εν λόγω προσωπικό έχει τις κατάλληλες δεξιότητες και εμπειρία. Εάν οποιαδήποτε μέλη του προσωπικού του Πελάτη δεν ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις, ο Πελάτης θα μεριμνά για τη διάθεση κατάλληλου πρόσθετου ή εναλλακτικού προσωπικού.

## 2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Δεν υπάρχει Φύλλο Δεδομένων για αυτή την Περιγραφή Υπηρεσιών.

### 2.1 Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

- α. Αυτή η Υπηρεσία δεν προορίζεται για την επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που διέπονται από το Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (General Data Protection Regulation - "GDPR") 2016/679 της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Κατά συνέπεια, ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος να διασφαλίζει, με δική του ευθύνη, ότι δεν γίνεται και δεν θα γίνει επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα από την IBM ως Εκτελούσα την Επεξεργασία για λογαριασμό του Πελάτη στο πλαίσιο της Υπηρεσίας τα οποία εμπίπτουν στις διατάξεις του Κανονισμού GDPR.
- β. Ο Πελάτης θα ενημερώνει την IBM εγγράφως, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, για οποιεσδήποτε αναμενόμενες αλλαγές που θα επηρεάζουν την υποχρέωση του Πελάτη που ορίζεται στο προηγούμενο Άρθρο και θα παρέχει οδηγίες στην IBM αναφορικά με την ανταπόκριση σε τυχόν απαιτήσεις που απορρέουν από τον Κανονισμό GDPR. Στην περίπτωση αυτή, τα συμβαλλόμενα μέρη θα υπογράψουν την Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - "Πρόσθετη Πράξη DPA") που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa> και ένα αντίστοιχο Παράρτημα DPA, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του νόμου.

## 3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

Δεν παρέχεται Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών ή Τεχνική Υποστήριξη για τις υπηρεσίες που περιγράφονται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών.

## 4. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

### 4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Η Υπηρεσία Επιτάχυνσης καθίσταται διαθέσιμη βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- Δέσμευση (Engagement) είναι μια επαγγελματική ή εκπαιδευτική υπηρεσία που σχετίζεται με τις Υπηρεσίες Cloud.

### 4.2 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία θα λήξει 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της, ανεξάρτητα από το εάν η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία έχει χρησιμοποιηθεί.

## 5. Πρόσθετοι Όροι

Για τις Συμβάσεις Υπηρεσιών Cloud (ή ισοδύναμες βασικές συμβάσεις cloud) που συνάφθηκαν πριν την 1η Ιανουαρίου 2019, ισχύουν οι όροι που αναφέρονται στον ιστότοπο <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Υλικά

Τα Υλικά τα οποία δημιουργούνται από την IBM κατά την παροχή αυτών των υπηρεσιών και παραδίδονται στον Πελάτη (με την εξαίρεση οποιωνδήποτε προϋπαρχόντων έργων στα οποία μπορεί να βασίζονται τα υλικά αυτά) είναι έργα διαθέσιμα προς χρήση επ' αμοιβή (works made for hire), στο βαθμό που επιτρέπεται από το εφαρμοστέο δίκαιο, και βρίσκονται στην κυριότητα του Πελάτη. Ο Πελάτης εκχωρεί στην IBM μια ανέκκλητη, διαρκή, μη αποκλειστική, παγκόσμια ισχύος, εξοφληθείσα άδεια χρήσης, εκτέλεσης, αναπαραγωγής, εμφάνισης σε οθόνη, λειτουργίας, παραχώρησης υποαδειών χρήσης, διανομής και δημιουργίας παράγωγων έργων που βασίζονται στα εν λόγω υλικά.

**Σημαντικό:** Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.