

Descripción del Servicio

Ofertas de Servicios de IBM Expert Labs para Digital Business Automation

Tras la aceptación del pedido del Cliente, esta Descripción del Servicio se aplica a los Servicios de Aceleración para dar soporte al Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicios de Aceleración

IBM presta de forma remota los siguientes servicios para cada una de las siguientes áreas tecnológicas de soluciones de Software como Servicio y Plataforma como Servicio para agilizar la planificación y la adopción por parte del Cliente de las ofertas de cloud para Digital Business Automation (DBA).

1.1 Servicios

El Cliente puede seleccionar entre los siguientes servicios disponibles.

1.1.1 IBM Cloud Adoption and Transformation Assessment for DBA

IBM prestará de forma remota este servicio de consultoría para evaluar un aspecto del trayecto de transformación y adopción del cloud por parte del Cliente. IBM colaborará con el Cliente para desarrollar un mapa térmico (heatmap) a partir del análisis del estado actual, una lista de prácticas recomendadas para el estado futuro y un conjunto de los pasos siguientes según su prioridad. La Evaluación se realiza a lo largo de dos semanas (en un máximo de 10 días).

Actividad 1: Dirigir la Reunión de Inicio de Proyecto

IBM llevará a cabo una llamada de inicio de proyecto, con una duración máxima de dos (2) días, en una fecha mutuamente acordada antes del inicio de la prestación del Servicio para:

- a. revisar los requisitos y los objetivos del Cliente para la Evaluación;
- b. definir los roles y responsabilidades del Cliente y de IBM para la Evaluación;
- c. seleccionar la dimensión y el área de interés que se debatirán durante la actividad de Evaluación; y
- d. revisar las actividades planificadas, las prioridades y los plazos para la actividad de Evaluación.

Actividad 2: Evaluación

Según las prioridades establecidas en la actividad de Evaluación, y si la planificación temporal lo permite, IBM participará en sesiones conjuntas para:

- a. capturar y confirmar el estado actual;
- b. completar la evaluación del estado actual en relación con el área de interés seleccionada;
- c. ajustar y confirmar las conclusiones; y
- d. documentar los hallazgos y las recomendaciones.

Actividad 3: Presentación de Hallazgos

IBM preparará y entregará una descripción general de lo siguiente:

- a. sector y perspectivas de IBM en relación con la transformación y la adopción del cloud;
- b. observaciones y conocimientos derivados de las entrevistas para el área de evaluación;
- c. mapa térmico (heatmap) de resumen del estado actual;
- d. prácticas recomendadas; y
- e. pasos siguientes según su prioridad.

IBM entregará todos los descubrimientos y recomendaciones en un informe en PowerPoint.

El Cliente proporcionará una persona que será el punto focal para las comunicaciones de IBM en relación con la Evaluación y estará autorizada para actuar en nombre del Cliente en todos los asuntos relacionados con la Evaluación.

El Cliente garantizará que el personal esté disponible para proporcionar esta asistencia cuando IBM lo considere razonablemente oportuno para proporcionar la Evaluación. El Cliente se asegurará de que el personal tenga las habilidades y la experiencia apropiadas. Si alguno de los empleados del Cliente no

cumple con su cometido según sea necesario, el Cliente pondrá a disposición personal adicional o alternativo.

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

IBM presta este servicio de consultoría remoto para presentar las Dimensiones de IBM Cloud Adoption and Transformation, realizar talleres de descubrimiento para conocer el estado actual, las estrategias y las prioridades del Cliente, y entregar las recomendaciones relativas a los hallazgos, así como las estrategias y próximos pasos en relación con la transformación y la adopción del cloud.

El Inicio Rápido se realiza a lo largo de una semana (en un máximo de 4 días).

Actividad 1: Dirigir la Reunión de Inicio de Proyecto

IBM llevará a cabo una llamada de inicio de proyecto, con una duración máxima de dos (2) horas, en una fecha mutuamente acordada antes del inicio de la prestación del Servicio para:

- a. revisar los requisitos y los objetivos del Cliente para el Inicio Rápido;
- b. definir los roles y responsabilidades del Cliente y de IBM para el Inicio Rápido;
- c. seleccionar dos (2) casos de uso para debatirlos durante los Talleres de Descubrimiento; y
- d. revisar las actividades planificadas, las prioridades y los plazos para los Talleres de Descubrimiento.

Actividad 2: Talleres de Descubrimiento

Según las prioridades establecidas durante el Inicio del Proyecto, y si la planificación temporal lo permite, IBM realizará los Talleres de Descubrimiento, revisará la documentación y realizará las actividades priorizadas, lo cual incluye lo siguiente para cada caso de uso:

- a. evaluación del estado actual;
- b. revisión de las estrategias del Cliente;
- c. validación de las estrategias en relación con la infraestructura de CAT; y
- d. revisión de las tendencias del sector.

Actividad 3: Reproducción Final

IBM desarrollará un scorecard y un plan de beneficios rápidos, junto con un futuro caso de éxito, y los presentará a las partes interesadas del Cliente. Durante la reproducción, IBM validará los siguientes pasos con el Cliente y entregará los descubrimientos y recomendaciones en un informe en PowerPoint.

El Cliente proporcionará una persona que será el punto focal para las comunicaciones de IBM en relación con el Inicio Rápido y estará autorizada para actuar en nombre del Cliente en todos los asuntos relacionados con el Inicio Rápido.

El Cliente garantizará que el personal esté disponible para proporcionar esta asistencia cuando IBM lo considere razonablemente oportuno para proporcionar el Inicio Rápido. El Cliente se asegurará de que el personal tenga las habilidades y la experiencia apropiadas. Si alguno de los empleados del Cliente no cumple con su cometido según sea necesario, el Cliente pondrá a disposición personal adicional o alternativo.

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

IBM proporciona este servicio de consultoría remoto para adoptar un enfoque integral en el análisis del trayecto de adopción del cloud por parte del Cliente, en función de un área de interés prioritaria (una dimensión CAT). IBM proporcionará un proyecto estructurado de evaluación y mejora con una hoja de ruta. La atención se centra en los principales objetivos empresariales, técnicos y culturales del Cliente, y el punto de partida son las prácticas recomendadas del sector y una experiencia al margen de proveedores, lo que permite entregar una hoja de ruta integral y viable, así como mejorar los beneficios rápidos durante todo el proceso.

El Servicio Small Consulting Engagement se realizará durante un plazo de cuatro (4) semanas.

Actividad 1: Dirigir la Reunión de Inicio de Proyecto

IBM celebrará una sesión de inicio de proyecto, con una duración máxima de cuatro (4) horas, en una fecha mutuamente acordada antes del inicio de la prestación del Servicio para:

- a. revisar los requisitos y los objetivos del Cliente para el Compromiso;

- b. definir los roles y responsabilidades del Cliente y de IBM para el Compromiso;
- c. confirmar la dimensión de interés durante el Compromiso; y
- d. revisar las actividades planificadas, las prioridades y los plazos del Compromiso.

Actividad 2: Talleres de Descubrimiento

Según las prioridades establecidas durante el Inicio del Proyecto, IBM realizará los Talleres de Descubrimiento, revisará la documentación y realizará las actividades priorizadas, lo cual incluye lo siguiente para cada caso de uso:

- evaluación del estado actual; y
- revisión de las estrategias del Cliente.

Actividad 3: Talleres de Evaluación y Análisis

Como continuación de los Talleres de Descubrimiento, IBM realizará talleres adicionales, revisará la documentación y capturará el estado real, lo que incluye:

- a. validación de estrategias en relación con la infraestructura de CAT;
- b. revisión de las tendencias del sector;
- c. análisis de carencias del estado actual con respecto al valor de referencia del sector;
- d. observaciones y conclusiones completas; e
- e. identificación del tema de la sesión de acceso experto.

Actividad 4: Talleres Recomendados

Una vez finalizada la evaluación del estado actual, IBM se centrará en el estado futuro del Cliente. IBM colaborará con el Cliente y utilizará los talleres y la sesión de acceso experto para identificar el futuro estado deseado y crear recomendaciones personalizadas, además de una hoja de ruta operativa:

- a. identificación del futuro estado;
- b. creación de las recomendaciones personalizadas;
- c. capturar la hoja de ruta de 90 días, incluidos los beneficios rápidos; y
- d. realizar una sesión de acceso experto sobre el tema elegido.

Actividad 5: Finalización del Compromiso

IBM desarrollará una hoja de ruta de 90 días, integral y viable, y un plan de beneficios rápidos, junto con un futuro caso de éxito, y los presentará a las partes interesadas del Cliente. Durante la reproducción, IBM validará los siguientes pasos con el Cliente y entregará los descubrimientos y recomendaciones en un informe en PowerPoint.

El Cliente proporcionará una persona que será el punto focal para las comunicaciones de IBM en relación con el Compromiso y estará autorizada para actuar en nombre del Cliente en todos los asuntos relacionados con el Compromiso.

El Cliente garantizará que el personal esté disponible para proporcionar esta asistencia cuando IBM lo considere razonablemente oportuno para proporcionar el Compromiso. El Cliente se asegurará de que el personal tenga las habilidades y la experiencia apropiadas. Si alguno de los empleados del Cliente no cumple con su cometido según sea necesario, el Cliente pondrá a disposición personal adicional o alternativo.

1.1.4 IBM Cloud Service Management & Operations (CSMO) Consultancy for DBA

IBM presta este servicio de consultoría de forma remota para asesorar y ayudar al Cliente en el debate, la estrategia de planificación y la definición de una solución de estrategia empresarial de nivel superior para las disciplinas de Gestión del Servicio y Operaciones para las prestaciones de la plataforma de cloud (privado, público e híbrido) del Cliente.

La Consultoría se realiza a lo largo de un periodo de dos semanas (en un máximo de 10 días).

Actividad 1: Dirigir la Reunión de Inicio de Proyecto

IBM celebrará una reunión de inicio de proyecto, de un (1) día de duración, en una fecha mutuamente acordada al comienzo de este Servicio para:

- a. revisar los requisitos del Cliente para la Consultoría;

- b. comprender los objetivos del Cliente para la Consultoría;
- c. definir los roles y responsabilidades del Cliente y de IBM para la Consultoría;
- d. revisar la documentación proporcionada anteriormente; y
- e. documentar las actividades planificadas, las prioridades y los plazos para la actividad de Consultoría de Cloud.

Si se compra una cantidad superior a uno (1) de esta parte en un solo pedido, se llevará a cabo solo una (1) reunión inicial del proyecto.

Actividad 2: Consultoría de Cloud

Según las prioridades establecidas durante el Inicio del Proyecto, y si la planificación temporal lo permite, IBM revisará la documentación y realizará las actividades priorizadas, lo cual incluye lo siguiente:

- a. conocer la arquitectura de Cloud de nivel general;
- b. validar los requisitos operativos y de gestión del Servicio de Cloud del Cliente, así como las carencias y los retos;
- c. correlacionar las principales operaciones y prestaciones de gestión de la estrategia de Cloud con los requisitos organizativos del Cliente;
- d. identificar los requisitos no funcionales; e
- e. identificar los cambios recomendados y las mejoras en el proceso, así como las áreas de interés de mejora continua.

Además, IBM proporcionará directrices y compartirá su conocimiento experto sobre las operaciones y la gestión del Servicio de Cloud. Entre las tareas, se incluyen las siguientes:

- a. prácticas recomendadas sobre procesos y procedimientos en operaciones de cloud, incluidas las necesidades relevantes del Cliente complementarias a las operaciones;
- b. gestión de las instancias de Cloud cuando las cargas de trabajo pasen al Cloud;
- c. enfoques para ofrecer la más alta disponibilidad y fiabilidad a los usuarios del cloud;
- d. intercambio de información para la monitorización, el registro, las copias de seguridad, el escalado, la HA/DR y el paso a producción;
- e. revisión conjunta de las habilidades del Cliente y análisis de los requisitos de personal y la conexión con las prestaciones de la organización; y
- f. intercambio de conocimientos sobre las necesidades relevantes del Cliente complementarias a la Gestión del Servicio de Cloud.

También se incluirán tareas de tutorización sobre los temas siguientes:

- a. resolución de problemas de instancias en Cloud, utilización de registros para solucionar problemas, monitorización, incluidos los componentes;
- b. identificación y resolución de los problemas de rendimiento;
- c. articulación de procedimientos de gestión de incidentes (detectar, aislar, diagnosticar, restaurar), debate sobre la cadena de herramientas de incidentes, así como integración de incidentes para Cloud;
- d. tutorial de un proceso de Incidente de ejemplo para gestionar los problemas en la arquitectura y la infraestructura del Cloud;
- e. explicación de la configuración y el mantenimiento de procedimientos de Alta Disponibilidad o Recuperación tras Desastre; y
- f. garantía del intercambio de información de los procedimientos de seguridad, como la gestión de cuentas, el control del perímetro, la red, los datos, las aplicaciones, el riesgo y la conformidad.

Actividad 3: Reproducción Final

IBM preparará y desarrollará un documento que recogerá lo siguiente:

- recomendaciones, hallazgos, carencias en los procesos y las prácticas o problemas identificados; y
- hoja de ruta/recomendaciones de transformación para la Gestión del Servicio de Cloud y Operaciones. La hoja de ruta incluirá recomendaciones para los servicios en función de las necesidades adicionales del servicio de cloud.

Durante la reproducción, IBM validará los siguientes pasos con el Cliente y entregará todos los descubrimientos y recomendaciones en un documento.

El Cliente proporcionará los datos de una persona que será el punto de contacto para las comunicaciones de IBM en relación con la Consultoría y estará autorizada para actuar en nombre del Cliente en todos los asuntos relacionados con la Consultoría.

El Cliente garantizará que el personal esté disponible para proporcionar esta asistencia cuando IBM lo considere razonablemente oportuno para proporcionar la Consultoría. El Cliente se asegurará de que el personal tenga las habilidades y la experiencia apropiadas. Si alguno de los empleados del Cliente no cumple con su cometido según sea necesario, el Cliente pondrá a disposición personal adicional o alternativo.

1.1.5 IBM DevOps Discovery and Solutioning Workshop for DBA

Este Servicio, de dos semanas de duración, se ha diseñado como una sesión específica entre las partes interesadas del Cliente y los expertos de IBM en soluciones Cloud DevOps, que trabajarán para alcanzar los objetivos y cubrir las necesidades del Cliente. IBM facilitará un debate conjunto basado en los objetivos empresariales y los criterios de éxito; las prácticas, los retos y las carencias actuales; y una definición conjunta de la hoja de ruta para desplegar una solución Cloud DevOps que le resulte útil al Cliente. El servicio consta de teleconferencias de descubrimiento para obtener información detallada y un taller para comunicar las recomendaciones y los conocimientos específicos del sector.

En el taller DevOps Discovery and Solutioning pueden participar un máximo de dos personas y se desarrollará a lo largo de un periodo de dos semanas y media, en un máximo de 13 días.

Actividad 1: Dirigir la Reunión de Inicio de Proyecto

IBM celebrará una reunión de inicio y de planificación del proyecto, de un máximo de dos (2) horas de duración, en una fecha mutuamente acordada al comienzo de este Servicio, a fin de:

- a. revisar los requisitos del Cliente para el Taller;
- b. comprender los objetivos del Cliente para el Taller;
- c. definir los roles y responsabilidades del Cliente y de IBM para el Taller;
- d. revisar las áreas de evaluación y las áreas de interés del método DevOps; y
- e. documentar las actividades planificadas, las prioridades y los plazos para el Taller.

Actividad 2 – Taller DevOps

Durante esta actividad, los expertos de IBM trabajarán con el Cliente para:

- a. realizar varias sesiones de descubrimiento basadas en las áreas de prioridad seleccionadas del Inicio del Proyecto;
- b. asimilar la información recopilada, aclarar las áreas que lo requieran, crear un análisis de carencias del estado actual en relación con las prácticas recomendadas, crear un modelo visual de los puntos débiles y elaborar una lista de recomendaciones que incluya los requisitos adicionales del Cliente relevantes para DevOps; y
- c. realizar un taller donde se revisará la lista de recomendaciones detalladas y se crearán de manera conjunta, lo siguiente:
 - (1) una lista de recomendaciones por orden de prioridad;
 - (2) una lista de mejoras recomendadas; y
 - (3) un plan de mejora o una hoja de ruta basados en las prioridades del negocio.

Actividad 3: Reproducción Final

Durante la reproducción, IBM preparará una última presentación para el patrocinador ejecutivo del Cliente, que incluirá los temas de debate relacionados con los servicios complementarios en función de los objetivos y las prioridades del negocio.

El Cliente proporcionará los datos de una persona que será el punto de contacto para las comunicaciones de IBM en relación con el Taller y estará autorizada para actuar en nombre del Cliente en todos los asuntos relacionados con el Taller.

El Cliente garantizará que el personal esté disponible para proporcionar esta asistencia cuando IBM lo considere razonablemente oportuno para proporcionar el Taller. El Cliente se asegurará de que el

personal tenga las habilidades y la experiencia apropiadas. Si alguno de los empleados del Cliente no cumple con su cometido según sea necesario, el Cliente pondrá a disposición personal adicional o alternativo.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

Ficha de Datos no aplicable para esta Descripción del Servicio.

2.1 Tratamiento de los Datos Personales

- a. Este Servicio no está destinado al tratamiento de Datos Personales sujetos al Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) (Reglamento (UE) 2016/679). Por lo tanto, el Cliente está obligado a asegurar, bajo su propia responsabilidad, que ningún dato personal sea o vaya a ser tratado por IBM como Encargado del Tratamiento de Datos en nombre del Cliente como parte de la prestación del Servicio que cae dentro del ámbito de aplicación del GDPR.
- b. El Cliente deberá comunicar a IBM por escrito, sin demora indebida, cualquier cambio anticipado que afecte a la obligación del Cliente establecida en el Apartado anterior e instruirá a IBM sobre los requisitos aplicables del GDPR. En tal caso, las partes acordarán firmar el Anexo de Tratamiento de Datos de IBM en <http://ibm.com/dpa> (DPA) y un Suplemento de DPA aplicable de acuerdo con la legislación.

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

No hay ningún Acuerdo de Nivel de Servicio o Soporte Técnico disponible para esta Descripción del Servicio.

4. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

4.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Aceleración está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- Un Compromiso es un servicio profesional o de formación relacionado con los Servicios de Cloud.

4.2 Cargos de Servicios Remotos

Un servicio remoto vencerá transcurridos 90 días a partir de la fecha de compra, independientemente de si se ha utilizado el servicio remoto.

5. Términos adicionales

Para los Acuerdos de Servicio de Cloud (o acuerdos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Materiales

Los materiales creados por IBM en la realización de estas ofertas y entregados al Cliente (excluidos los trabajos existentes en los que se puedan basar estos materiales) son trabajos creados para contratación, en la medida en que lo permita la legislación aplicable, y son propiedad del Cliente. El Cliente concede a IBM una licencia irrevocable, permanente, no exclusiva, internacional y pagada en su totalidad para utilizar, ejecutar, reproducir, visualizar, realizar, sublicenciar, distribuir y preparar trabajos derivados basados en estos materiales.