

### IBM Expert Labs Services Offerings for Digital Business Automation

После принятия заказа Клиента к Услугам по ускорению внедрения (Acceleration Services), предназначенным для поддержки Облачной Услуги Клиента, применяется настоящее Описание Услуги. В соответствующих документах заказа указываются цены и дополнительные сведения о заказе Клиента.

#### 1. Услуга по ускорению внедрения (Acceleration Service)

IBM предоставляет следующие дистанционные услуги для каждой из следующих технологических групп решений на основе моделей "Программное обеспечение как услуга" (SaaS) и "Платформа как услуга" (PaaS) с целью ускорения планирования и внедрения Клиентом облачных предложений для автоматизации цифровых бизнес-процессов (DBA).

##### 1.1 Услуги

Клиент может выбрать из следующих доступных услуг.

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

IBM оказывает эту дистанционно предоставляемую консультационную услугу для оценки одного аспекта готовности Клиента к внедрению облачных технологий и трансформации. IBM вместе с Клиентом разработают "тепловую карту" для анализа текущего состояния, список рекомендаций на основе лучшего практического опыта по дальнейшему развитию и приоритетный перечень дальнейших действий. Оценка проводится в течение двух недель (до 10 дней).

##### Операция 1 – Проведение вводного собрания по проекту

В начале действия данной услуги IBM проведёт вводное собрание длительностью до двух (2) дней в оговорённую обеими сторонами дату со следующей повесткой:

- a. рассмотрение требований Клиента к Оценке;
- b. определение ролей и ответственности Клиента и IBM в отношении Оценки;
- c. выбор показателей и основной области для обсуждения в ходе выполнения операции Оценка; и
- d. обзор запланированных операций, приоритетов и графиков для операции Оценка.

##### Операция 2 – Оценка

Согласно приоритетному плану, разработанному в ходе операции Оценка, а также если позволит время, IBM примет участие в совместных совещаниях, посвящённых следующему:

- a. определение и подтверждение текущего состояния;
- b. оценка текущего состояния по отношению к выбранной основной области;
- c. уточнение и подтверждение заключений; и
- d. описание результатов и рекомендаций.

##### Операция 3 – Представление результатов

IBM подготовит и представит точку зрения по следующим вопросам:

- a. перспективы отрасли и IBM относительно внедрения облачных технологий и трансформации;
- b. идеи и наблюдения для области оценки;
- c. тепловая карта с обзором текущего состояния;
- d. лучшие практические рекомендации; и
- e. приоритетные дальнейшие действия.

IBM предоставит все заключения и рекомендации в виде документа PowerPoint.

Клиент назначит сотрудника, который будет играть роль основного контактного лица для взаимодействия с IBM в отношении Оценки. Такое лицо получит право действовать от имени Клиента по всем вопросам, связанным с Оценкой.

Клиент будет отвечать за доступность своего персонала для оказания помощи, которая обоснованно потребуется IBM для предоставления Оценки. Клиент обязуется обеспечить наличие необходимых навыков и опыта у своих сотрудников. Если кто-либо из сотрудников Клиента не справится с работой, Клиент обязуется предоставить дополнительный персонал или замену.

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

IBM оказывает эту дистанционно предоставляемую консультационную услугу с целью презентации показателей IBM Cloud Adoption and Transformation Dimensions, проведения обзорных семинаров для анализа текущей ситуации, стратегий и приоритетов Клиента, и формирования рекомендаций на основании заключений вместе со стратегиями и дальнейшими действиями по внедрению облачных технологий и трансформации.

Услуга QuickStart предоставляется в течение одной недели (максимум 4 дня).

#### **Операция 1 – Проведение вводного собрания по проекту**

В начале действия данной услуги IBM проведёт вводное собрание длительностью до двух (2) часов в оговорённую обеими сторонами дату со следующей повесткой:

- a. рассмотрение требований Клиента к услуге QuickStart;
- b. определение ролей и ответственности Клиента и IBM в отношении услуги QuickStart;
- c. выбор двух (2) сценариев использования для обсуждения на Обзорных Семинарах; и
- d. обзор запланированных операций, приоритетов и графиков для Обзорных Семинаров.

#### **Операция 2 – Обзорные Семинары**

Согласно приоритетному плану, разработанному в ходе вводного собрания по проекту, а также если позволит время, IBM проведёт Обзорные Семинары, проверит документацию и выполнит приоритетные операции для каждого сценария использования, включая следующие:

- a. оценка текущего состояния;
- b. проверка стратегий Клиента;
- c. проверка стратегий с учётом особенностей среды CAT; и
- d. проверка отраслевых тенденций.

#### **Операция 3 – Окончательное воспроизведение**

IBM разработает карту показателей и план получения быстрых результатов вместе с историей будущего успеха и представит их заинтересованным лицам Клиента. В процессе воспроизведения IBM рассмотрит дальнейшую совместную работу с Клиентом, а также предоставит заключения и рекомендации в формате PowerPoint.

Клиент назначит сотрудника, который будет играть роль основного контактного лица для взаимодействия с IBM в отношении услуги QuickStart. Такое лицо получит право действовать от имени Клиента по всем вопросам, связанным с услугой QuickStart.

Клиент будет отвечать за доступность своего персонала для оказания помощи, которая обоснованно потребуется IBM для предоставления услуги QuickStart. Клиент обязуется обеспечить наличие необходимых навыков и опыта у своих сотрудников. Если кто-либо из сотрудников Клиента не справится с работой, Клиент обязуется предоставить дополнительный персонал или замену.

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

IBM оказывает эту дистанционно предоставляемую консультационную услугу для комплексного анализа плана Клиента по внедрению облачных технологий с учётом одного приоритетного направления CAT. Мы предоставим структурированную оценку и проект оптимизации с планом действий. Основное внимание уделяется ключевым бизнес-целям, техническим и культурным целям Клиента с учётом лучших отраслевых методов и независимого от поставщиков подхода. По итогам предоставляется комплексный план действий с вариантами оптимизации для получения быстрых результатов.

Небольшое Консультационное Поручение выполняется в течение четырёх недель.

### **Операция 1 – Проведение вводного собрания по проекту**

В начале действия данной услуги IBM проведёт вводное собрание длительностью до четырёх (4) часов в оговорённую обеими сторонами дату со следующей повесткой:

- a. рассмотрение требований Клиента к Поручению;
- b. определение ролей и ответственности Клиента и IBM в отношении Поручения;
- c. подтверждение направления, на котором следует сконцентрироваться в ходе Поручения; и
- d. обзор запланированных операций, приоритетов и графиков для Поручения.

### **Операция 2 – Обзорные Семинары**

Согласно приоритетному плану, разработанному в ходе вводного собрания по проекту, IBM проведёт Обзорные Семинары, проверит документацию и выполнит приоритетные операции для каждого сценария использования, включая следующие:

- оценка текущего состояния; и
- проверка стратегий Клиента.

### **Операция 3 – Семинары для оценки и анализа**

В качестве продолжения Обзорных Семинаров IBM проведёт дополнительные семинары, проверит документацию и оценит текущую ситуацию, включая следующее:

- a. проверка стратегий с учётом особенностей среды САТ;
- b. проверка отраслевых тенденций;
- c. анализ пробелов в текущем состоянии по сравнению с отраслевыми показателями;
- d. оформление результатов наблюдений и заключений; и
- e. определение темы экспертного семинара.

### **Операция 4 – Рекомендуемые семинары**

После оценки текущего состояния IBM обратит внимание на перспективное состояние, которого должен достичь Клиент. IBM вместе с Клиентом в формате обычных семинаров и семинаров с участием экспертов определяют будущее состояние, сформируют точные рекомендации и составят план действий:

- a. определение будущего состояния;
- b. формирование точных рекомендаций;
- c. составление 90-дневного плана действий, включая способы получения быстрых результатов; и
- d. проведение одного экспертного семинара по выбранной теме.

### **Операция 5 – Завершение поручения**

IBM разработает комплексный план действий и план достижения быстрых результатов вместе с историей будущего успеха и представит их заинтересованным лицам Клиента. В процессе воспроизведения IBM рассмотрит дальнейшую совместную работу с Клиентом, а также предоставит заключения и рекомендации в формате PowerPoint.

Клиент назначит сотрудника, который будет играть роль основного контактного лица для взаимодействия с IBM в отношении Поручения. Такое лицо получит право действовать от имени Клиента по всем вопросам, связанным с Поручением.

Клиент будет отвечать за доступность своего персонала для оказания помощи, которая обоснованно потребуется IBM для выполнения Поручения. Клиент обязуется обеспечить наличие необходимых навыков и опыта у своих сотрудников. Если кто-либо из сотрудников Клиента не справится с работой, Клиент обязуется предоставить дополнительный персонал или замену.

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

IBM оказывает эту дистанционно предоставляемую услугу консультирования для наставнической помощи Клиенту в обсуждении, планировании стратегии и создании высокоуровневого стратегического бизнес-решения для облачной платформы Клиента (частной, общедоступной и гибридной) в рамках Управления Услугами и Операционной Деятельности.

Консультирование предоставляется в течение двух недель (до 10 дней).

### **Операция 1 – Проведение вводного собрания по проекту**

В начале действия данной услуги IBM проведёт вводное собрание длительностью до одного (1) дня в оговорённую обеими сторонами дату со следующей повесткой:

- a. рассмотрение требований Клиента к Консультационной услуге;
- b. анализ целей Клиента в отношении Консультационной услуги;
- c. определение ролей и ответственности Клиента и IBM в отношении Консультационной Услуги;
- d. проверка ранее предоставленной документации; и
- e. документирование запланированных операций, приоритетов и графиков в рамках операции Консультирование по облачным технологиям.

Если в одном заказе приобретается более одного (1) компонента услуги, то будет проведено только одно (1) вводное собрание по проекту.

### **Операция 2 – Консультация по облачным технологиям**

Согласно приоритетному плану, разработанному в ходе вводного собрания по проекту, а также если позволит время, то IBM проверит документацию и выполнит операции, включая следующие:

- a. начальный анализ облачной архитектуры;
- b. проверка требований Облачной Услуги Клиента на уровне управления и оперативном уровне, а также выявление недостатков и проблем;
- c. связывание ключевой деятельности и средств управления облачной стратегии с организационными требованиями Клиента;
- d. определение нефункциональных требований; и
- e. определение рекомендуемых изменений, способов улучшения процессов, а также вариантов непрерывного улучшения приоритетных направлений.

Кроме того, IBM предоставит рекомендации и поделится экспертным мнением относительно управления облачными услугами и операционной деятельности. Это следующие задачи:

- a. передовые практические методы для процессов и процедур обслуживания облака, включая соответствующие дополнительные потребности Клиента;
- b. управление облачными экземплярами по мере перемещения рабочих нагрузок в облако;
- c. подходы к обеспечению высокой готовности и надёжности для облачных пользователей;
- d. обмен информацией для процессов мониторинга, ведения журналов, резервного копирования, масштабирования, HA/DR и перехода в рабочую среду;
- e. совместная оценка навыков Клиента, обсуждение требований к персоналу и анализ организационных возможностей; и
- f. обмен знаниями по любым вопросам, связанным с управлением Облачными Услугами.

Также включено наставничество по следующим вопросам:

- a. устранение неполадок облачных экземпляров, исправление неполадок с помощью журналов, мониторинг, включая компоненты;
- b. выявление и устранение проблем производительности;
- c. формулирование процедур управления инцидентами (обнаружение, изолирование, диагностика, восстановление), обсуждение инструментария обработки инцидентов и интеграция инцидентов для облачной среды;
- d. обзор примера процесса обработки инцидентов для управления неполадками в облачной инфраструктуре и архитектуре;
- e. объяснение настройки и обслуживания процедур обеспечения высокой готовности и аварийного восстановления; и
- f. обмен информацией о процедурах обеспечения безопасности, включая управление учётными записями, контроль периметра, сеть, данные, приложения, риск и соблюдение требований.

### **Операция 3 – Окончательное воспроизведение**

IBM подготовит и разработает документ, включающий следующую информацию:

- рекомендации, заключения, недостатки методик и процессов или обнаруженные проблемы; и
- план действий/рекомендации по трансформации управления облачными услугами и операционной деятельности, включая рекомендации для дополнительных облачных услуг.

В процессе воспроизведения IBM рассмотрит дальнейшую совместную работу с Клиентом, а также предоставит все заключения и рекомендации в виде документа.

Клиент назначает сотрудника, который будет играть роль основного контактного лица для взаимодействия с IBM в отношении Консультационной услуги. Такое лицо получит право действовать от имени Клиента по всем вопросам, связанным с Консультационной услугой.

Клиент будет отвечать за доступность своего персонала для оказания помощи, которая обоснованно потребуется IBM для проведения Консультирования. Клиент обязуется обеспечить наличие необходимых навыков и опыта у своих сотрудников. Если кто-либо из сотрудников Клиента не справится с работой, Клиент обязуется предоставить дополнительный персонал или замену.

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

Эта двухнедельная услуга призвана обеспечить тесное взаимодействие заинтересованных лиц Клиента и экспертов IBM по облачным решениям DevOps для удовлетворения потребностей и целей Клиента. IBM проведёт совместное обсуждение бизнес-целей и показателей успешной работы, текущих методик, проблем и недостатков, а также согласует план действий по развёртыванию облачного решения DevOps, отвечающего потребностям Клиента. Услуга включает телеконференции для сбора информации и семинар для ознакомления с отраслевыми особенностями и рекомендациями.

Семинар DevOps Discovery and Solutioning предусматривает привлечение двух сотрудников на две с половиной недели (максимум 13 дней).

### **Операция 1 – Проведение вводного собрания по проекту**

В начале действия данной услуги IBM проведёт вводное собрание длительностью до двух (2) часов в оговорённую обеими сторонами дату со следующей повесткой:

- a. рассмотрение требований Клиента к Семинару;
- b. анализ целей Клиента в отношении Семинара;
- c. определение ролей и ответственности Клиента и IBM в отношении Семинара;
- d. проверка областей оценки и методик DevOps; и
- e. документирование запланированных операций, приоритетов и графиков для Семинара.

### **Операция 2 – Семинар DevOps**

В ходе выполнения этой операции эксперты IBM вместе с Клиентом выполнят следующие задачи:

- a. проведение нескольких ознакомительных занятий с учётом приоритетных направлений, выбранных на вводном собрании по продукту;
- b. сравнение собранной информации, уточнение требуемых вопросов, анализ пробелов текущего состояния с учётом лучших практических методик, создание визуальной модели основных проблем, а также создание списка рекомендаций, включая соответствующие дополнительные требования Клиента по отношению к DevOps; и
- c. проведение семинара для проверки списка подробных рекомендаций и совместного создания следующего:
  - (1) список приоритетных рекомендаций;
  - (2) список рекомендуемых улучшений; и
  - (3) план улучшения или план действий на основании бизнес-приоритетов.

### **Операция 3 – Окончательное воспроизведение**

В ходе воспроизведения IBM подготовится к завершающему брифингу с кураторами проекта со стороны Клиента, включая обсуждение дополнительных услуг на основании приоритетных направлений и целей бизнеса.

Клиент назначает сотрудника, который будет играть роль основного контактного лица для взаимодействия с IBM в отношении Семинара. Такое лицо получит право действовать от имени Клиента по всем вопросам, связанным с Семинаром.

Клиент будет отвечать за доступность своего персонала для оказания помощи, которая обоснованно потребуется IBM для проведения Семинара. Клиент обязуется обеспечить наличие необходимых навыков и опыта у своих сотрудников. Если кто-либо из сотрудников Клиента не справится с работой, Клиент обязуется предоставить дополнительный персонал или замену.

## **2. Обработка и защита Данных - спецификации**

Для данного Описания Услуги нет применимых Спецификаций.

### **2.1 Обработка Персональных Данных**

- a. Эта Услуга не предназначена для обработки Персональных Данных, подпадающих под действие Общеевропейского регламента о защите персональных данных (GDPR) (Регламент 2016/679 (ЕС)). Следовательно, Клиент под свою личную ответственность гарантирует, что никакие Персональные Данные, подпадающие под действие GDPR, не обрабатываются и не будут обрабатываться IBM от имени Клиента в рамках оказания Услуги.
- b. Клиент обязуется сообщать IBM в письменной форме и незамедлительно о любых ожидаемых изменениях, которые могут повлиять на обязательство Клиента, изложенное в предыдущем Разделе, и инструктировать IBM о требованиях, необходимых в соответствии с GDPR. В этом случае стороны должны заключить Дополнение IBM об Обработке Данных, приведённое на веб-странице <http://ibm.com/dpa> (DPA), и применимое Приложение к DPA, отвечающее требованиям законодательства.

## **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:

- Поручение – это профессиональные услуги или услуги по обучению, связанные с Облачными Услугами.

### **4.2 Плата за дистанционные услуги**

Срок действия дистанционной услуги истекает через 90 дней с момента приобретения независимо от того, была ли использована дистанционная услуга.

## **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 всём мире, оплаченную лицензию

на использование, запуск, воспроизведение, вывод на экран, выполнение, sublicензирование, распространение этих материалов и создание производных работ на их базе.