

## IBM Expert Labs Services Offerings for Digital Business Automation

Ob sprejemu naročnikovega naročila ta opis storitve velja za storitve pospeševanja, ki podpirajo vašo storitev v oblaku. Ustrezni dokumenti o naročilu nudijo cene in dodatne podrobnosti o naročnikovem naročilu.

### 1. Storitev pospeševanja

IBM zagotavlja naslednje oddaljene storitve za vsako od naslednjih tehnoloških področij programske opreme kot storitve in platforme za namen pospeševanja naročnikovega načrtovanja in uvedbe ponudb v oblaku za avtomatizacijo digitalnega poslovanja (DBA).

#### 1.1 Storitve

Naročnik lahko izbira med naslednjimi razpoložljivimi storitvami.

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

IBM bo zagotovil to oddaljeno svetovalno storitev za ocenjevanje enega vidika naročnikove uvedbe in pretvorbe oblaka. IBM bo sodeloval z naročnikom pri razvoju toplotnega diagrama za analizo trenutnega stanja, seznama priporočil iz najboljših praks za prihodnja stanja in prednostnega nabora naslednjih korakov. Ocenjevanje se izvede v dveh tednih (do 10 dni).

##### Dejavnost 1 – izvedba uvodnega projektnega sestanka

IBM bo pred medsebojno dogovorjenim začetkom te storitve izvedel uvodni klic v trajanju največ dveh (2) ur za naslednje namene:

- a. pregled naročnikovih zahtev in ciljev glede ocenjevanja;
- b. opredelitev naročnikove in IBM-ove vloge ter odgovornosti v zvezi z ocenjevanjem;
- c. izbira dimenzij in ključnih področij, o katerih se bo razpravljalo med dejavnostjo ocenjevanja; in
- d. pregled načrtovanih dejavnosti, prednosti in časovnic za dejavnost ocenjevanja.

##### Dejavnost 2 – Ocenjevanje

IBM se bo v skladu s prednostmi, določenimi v dejavnosti ocenjevanja, in razpoložljivim časom udeležil skupnih sej za naslednje namene:

- a. posnetek in potrditev trenutnega stanja;
- b. popolno oceno trenutnega stanja glede na izbrana ključna področja;
- c. izpopolnjevanje in potrditev zaključkov; in
- d. dokumentiranje ugotovitev in priporočil.

##### Dejavnost 3 – Predstavitev ugotovitev

IBM bo pripravil in dostavil stališče glede:

- a. perspektiv panoge in družbe IBM glede uvedbe in pretvorbe oblaka;
- b. intervjujskih vpogledov in opazovanj za področje ocenjevanja;
- c. toplotnega diagrama za povzetek trenutnega stanja;
- d. priporočil iz najboljših praks; in
- e. prednostnih naslednjih korakov.

IBM bo vsa odkritja in priporočila dostavil v kompletu PowerPoint.

Naročnik bo določil osebo, ki bo delovala kot kontaktna točka za IBM-ova sporočila v zvezi z ocenjevanjem in bo pooblaščen za ukrepanje v naročnikovem imenu glede vseh zadev v zvezi z ocenjevanjem.

Naročnik bo zagotovil osebje za nudenje pomoči, kot jo IBM razumno potrebuje za zagotavljanje ocenjevanja. Naročnik bo zagotovil, da bo imelo osebje ustrezno znanje in izkušnje. Če katerikoli član osebja ne bo izpolnjeval zahtev, bo naročnik dal na voljo ustrezno dodatno ali nadomestno osebje.

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

IBM zagotavlja to oddaljeno svetovalno storitev za uvedbo IBM Cloud Adoption and Transformation Dimensions, za izvedbo delavnic za odkrivanje z namenom razumevanja naročnikovega trenutnega stanja, strategij in prednosti ter za zagotavljanje priporočil glede ugotovitev ter strategij in naslednjih korakov za uvedbo in pretvorbo.

QuickStart start se izvede v enem tednu (do 4 dnevi).

#### **Dejavnost 1 – izvedba uvodnega projektnega sestanka**

IBM bo na medsebojno dogovorjeni dan pred začetkom te storitve izvedel uvodni klic, ki traja največ dve (2) uri, za naslednje namene:

- a. pregled naročnikovih zahtev in ciljev za Quickstart;
- b. opredelitev naročnikove in IBM-ove vloge ter odgovornosti v zvezi s Quickstart;
- c. izbira dveh (2) primerov uporabe, o katerih se bo razpravljalo na delavnicah za odkrivanje; in
- d. pregled načrtovanih dejavnosti, prednosti in časovnic za delavnice za odkrivanje.

#### **Dejavnost 2 – Delavnice za odkrivanje**

IBM bo v skladu s prednostmi izvedel delavnice za odkrivanje, pregledal dokumentacijo in izvedel prednostne dejavnosti, kar bo za vsak primer uporabe vključevalo:

- a. ocenjevanje trenutnega stanja;
- b. pregled naročnikovih strategij;
- c. preverjanje veljavnosti strategij z ogrođjem CAT; in
- d. pregled panožnih trendov.

#### **Dejavnost 3 – Končna reprodukcija**

IBM bo razvil kazalnik in načrt hitre pridobitve skupaj z bodočimi zgodbami o uspehu ter jih predstavil zainteresiranim naročnikom. Med reprodukcijo bo IBM z naročnikom preveril veljavnost naslednjih korakov ter poskrbel za odkritja in priporočila v kompletu PowerPoint.

Naročnik bo določil osebo, ki bo delovala kot kontaktna točka za IBM-ova sporočila v zvezi s Quickstart in bo pooblaščen za ukrepanje v naročnikovem imenu glede vseh zadev v zvezi s Quickstart.

Naročnik bo zagotovil osebje za nudenje pomoči, kot jo IBM razumno potrebuje za zagotavljanje Quickstart. Naročnik bo zagotovil, da bo imelo osebje ustrezno znanje in izkušnje. Če katerikoli član osebja ne bo izpolnjeval zahtev, bo naročnik dal na voljo ustrezno dodatno ali nadomestno osebje.

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

IBM zagotavlja to oddaljeno svetovalno storitev za namen popolnega pristopa, da analizira naročnikovo uvedbo oblaka, ki temelji na prednostnem osrednjem področju (dimenziji CAT). IBM zagotovi strukturirano ocenjevanje in projekt izboljšav z orientacijsko karto. Poudarek je na ključnem poslovanju, tehničnih in kulturnih ciljih naročnika z najboljšimi praksami iz industrije in strokovnem dobaviteljsko-agnostičnem znanju, kar prinaša izvedljivo in holistično orientacijsko karto, kakor tudi hkrati hitre izboljšave.

Sodelovanje v okviru Small Consulting Engagement se bo izvedlo v štirih tednih.

#### **Dejavnost 1 – izvedba uvodnega projektnega sestanka**

IBM bo na medsebojno dogovorjeni dan pred začetkom te storitve izvedel uvodno sejo, ki traja največ štiri (4) ure, za naslednje namene:

- a. pregled naročnikovih zahtev in ciljev glede sodelovanja;
- b. opredelitev naročnikove in IBM-ove vloge ter odgovornosti v zvezi s sodelovanjem;
- c. potrditev dimenzije, ki je med sodelovanjem osrednja; in
- d. pregled načrtovanih dejavnosti, prednosti in časovnic za sodelovanje.

### **Dejavnost 2 – Delavnice za odkrivanje**

IBM bo v skladu s prednostmi, določenimi na uvodnem projektne sestanku, izvedel delavnice za odkrivanje, pregledal dokumentacijo in izvedel prednostne dejavnosti, kar bo za vsak primer uporabe vključevalo:

- ocenjevanje trenutnega stanja; in
- pregled naročnikovih strategij.

### **Dejavnost 3 – Ocena in analiza delavnic**

Kot nadaljevanje delavnic za odkrivanje bo IBM izvedel dodatne delavnice, pregledal dokumentacijo in podal stanje "takšno kot je", kar bo vključevalo:

- a. preverjanje veljavnosti strategij z ogrodam CAT;
- b. pregled panožnih trendov;
- c. analizo vrzeli trenutnega stanja z merili uspešnosti panoge;
- d. popolna opažanja in zaključke; in
- e. določitev teme seje za strokovni dostop.

### **Dejavnost 4 – Priporočene delavnice**

Po končanem ocenjevanju trenutnega stanja se bo IBM osredotočil na naročnikovo 'zeleno' stanje. IBM bo sodeloval z naročnikom ter z uporabo delavnic in seje za strokovni dostop identificiral zeleno stanje in ciljna priporočila z izvedljivo orientacijsko karto:

- a. identifikacija zelenega stanja;
- b. ustvarjanje ciljnih priporočil;
- c. posnetek 90-dnevne orientacijske karte, ki vključuje hitre pridobitve; in
- d. izvedel eno temo seje za strokovni dostop po izbiri.

### **Dejavnost 5 – Prenehanje sodelovanja**

IBM bo razvil holistično in izvedljivo 90-dnevno orientacijsko karto in načrt hitre pridobitve skupaj z bodočimi zgodbami o uspehu ter jih predstavil zainteresiranim naročnikom. Med reprodukcijo bo IBM z naročnikom preveril veljavnost naslednjih korakov ter poskrbel za odkritja in priporočila v kompletu PowerPoint.

Naročnik bo določil osebo, ki bo delovala kot kontaktna točka za IBM-ova sporočila v zvezi s sodelovanjem in bo pooblaščen za ukrepanje v naročnikovem imenu glede vseh zadev v zvezi s sodelovanjem.

Naročnik bo zagotovil osebje za nudenje pomoči, kot jo IBM razumno potrebuje za zagotavljanje sodelovanja. Naročnik bo zagotovil, da bo imelo osebje ustrezno znanje in izkušnje. Če član osebja ne bo izpolnjeval zahtev, bo naročnik dal na voljo ustrezno dodatno ali nadomestno osebje.

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

IBM zagotavlja to oddaljeno svetovalno storitev za namen mentorstva in pomoči naročniku pri razpravljanju, načrtovanju strategije, definiranju rešitev poslovne strategije na visoki ravni za discipline Service Management and Operations za zmogljivost naročnikove platforme storitev v oblaku (zasebne, javne in hibridne).

Svetovanje se izvede v dveh tednih (do 10 dni).

### **Dejavnost 1 – izvedba uvodnega projektne sestanka**

IBM bo na medsebojno dogovorjeni dan na začetku te storitve izvedel uvodni sestanek, ki traja največ en (1) dan, za naslednje namene:

- a. pregled naročnikovih zahtev glede svetovanja;
- b. razumevanje naročnikovih ciljev glede svetovanja;
- c. opredelitev naročnikove in IBM-ove vloge ter odgovornosti v zvezi s svetovanjem;
- d. pregled vse predhodno zagotovljene dokumentacije; in
- e. pregled načrtovanih dejavnosti, prednosti in časovnic za dejavnost svetovanja za oblak.

Če naročnik v okviru enega naročila kupi več kot en (1) del, bo izveden samo en (1) uvodni projektni sestanek.

### **Dejavnost 2 – Svetovanje za oblak**

IBM bo v skladu s prednostmi, določenimi na uvodnem projektnem sestanku, in razpoložljivim časom, pregledal dokumentacijo in izvedel dejavnosti, ki bodo vključevale:

- a. razumevanje arhitekture oblaka na visoki ravni;
- b. preverjanje naročnikovih zahtev za upravljanje in delovanje storitev v oblaku, vrzeli in izzivov;
- c. preslikava ključnih operacij in zmožnosti upravljanja strategije za oblak na naročnikove organizacijske zahteve;
- d. identifikacijo nefunkcionalnih zahtev; in
- e. identifikacijo priporočenih sprememb in izboljšav postopkov ter neprekinjeno izboljševanje osrednjih področji.

Poleg tega bo IBM zagotovil vodenje in z naročnikom delil strokovni vpogled glede upravljanja in delovanja storitev v oblaku. Naloge vključujejo:

- a. najboljše prakse glede postopkov in procedur o operacijah v oblaku, vključno z relevantnimi naročnikovimi potrebami, ki dopolnjujejo operacije;
- b. upravljanje primerkov v oblaku, ko se delovna obremenitev premakne v oblak;
- c. pristope za dostavljanje visoke razpoložljivosti in zanesljivosti uporabnikom oblaka;
- d. izmenjavo informacij za nadziranje, beleženje, varnostno kopiranje, spreminjanje velikosti v merilu, HA/DR in premikanje k produkciji;
- e. sodelovalni pregled naročnikovih veščin in razpravo o kadrovskih zahtevah ter povezavo do organizacijskih zmožnosti; in
- f. deljenje znanja glede vseh naročnikovih potreb, ki dopolnjujejo upravljanje storitev v oblaku.

Prav tako pa bo vključeno tudi mentorstvo za naslednje teme:

- a. odpravljanje težav pri primerkih v oblaku, uporaba dnevnikov za popravljanje težav, nadziranje, vključno s komponentami;
- b. identifikacija in razrešitev težav z zmogljivostjo;
- c. določitev postopkov obvladovanja incidentov (zaznavanje, osamitev, diagnoza, obnovitev), razprava o verigi orodja za incidente ter integracija incidentov za oblak;
- d. pregled primera procesa za incidente za obvladovanje težav v infrastrukturi in arhitekturi oblaka;
- e. razlaga nastavitve in vzdrževanje visoke razpoložljivosti ali obnovitvenega postopka po hudi napaki; in
- f. zagotavljanje izmenjave informacij o varnostnih postopkih, kot je upravljanje z računom, zunanji nadzor, omrežje, podatki, aplikacije, tveganje in ustreznost.

### **Dejavnost 3 – Končna reprodukcija**

IBM bo pripravil in razvil osnutek dokumenta, ki bo vseboval:

- priporočila, ugotovitve, prakso in procesne vrzeli ali identificirane težave; in
- transformacijsko orientacijsko karto/priporočila za upravljanje in delovanje storitev v oblaku; orientacijska karta bo vključevala priporočila za storitve, ki dopolnjujejo potrebe storitev v oblaku.

Med reprodukcijo bo IBM z naročnikom preveril veljavnost naslednjih korakov ter dostavil vsa odkritja in priporočila v dokumentu.

Naročnik zagotovi osebo, ki bo glavni stik za IBM-ovo komunikacijo v zvezi s svetovanjem in bo pooblaščen za delovanje v naročnikovem imenu v vseh zadevah v zvezi s svetovanjem.

Naročnik bo zagotovil osebje za nudenje pomoči, kot jo IBM razumno potrebuje za zagotavljanje svetovanja. Naročnik bo zagotovil, da bo imelo osebje ustrezno znanje in izkušnje. Če katerikoli član osebja ne bo izpolnjeval zahtev, bo naročnik dal na voljo ustrezno dodatno ali nadomestno osebje.

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

Ta dvotedenska storitev je načrtovana kot fokusna seja med naročnikovimi deležniki in IBM-ovimi strokovnjaki za rešitve storitev v oblaku DevOps, ki bodo ustrezale naročnikovim potrebam in ciljem. IBM bo omogočil sodelovalno razpravo, ki temelji na poslovnih ciljih in merilih za uspeh; obstoječih praksah, izzivih in vrzelih; in kolaboracijsko definicijo orientacijske mape za razmestitev rešitve storitev v oblaku DevOps za naročnika. Storitve sestavljajo telekonference za odkrivanje, s katerimi pridobimo informacije o ozadju, in delavnica za posredovanje vpogledov in priporočil, ki temeljijo na panožnih informacijah.

Delavnica za DevOps in iskanje rešitev vključuje do dve osebi v obdobju dveh tednov in pol za največ 13 dni.

#### **Dejavnost 1 – izvedba uvodnega projektnega sestanka**

IBM bo na medsebojno dogovorjeni datum na začetku te storitve izvedel uvodni sestanek, ki traja največ dve (2) uri, za naslednje namene:

- a. pregled naročnikovih zahtev glede delavnice;
- b. razumevanje naročnikovih ciljev glede delavnice;
- c. opredelitev naročnikove in IBM-ove vloge ter odgovornosti v zvezi z delavnico;
- d. pregled področji ocenjevanja in osrednja metoda področja DevOps; in
- e. dokumentiranje načrtovanih dejavnosti, prednosti in časovnic za delavnico.

#### **Dejavnost 2 – Delavnica za DevOps**

Pri tej dejavnosti bodo IBM-ovi strokovnjaki sodelovali z naročnikom za naslednje namene:

- a. izvedba več sej za odkrivanje na osnovi izbranih prednostnih področij z uvodnega projektnega sestanka;
- b. asimilacija zbranih informacij, pojasnjevanje potrebnih področij, ustvarjanje analize vrzeli trenutnega stanja z najboljšimi praksami, ustvarjanje pomanjkljivosti in ustvarjanje seznama priporočil, vključno s kakršnimi koli relevantnimi naročnikovimi zahtevami, ki dopolnjujejo DevOps; in
- c. izvedba delavnice, na kateri bomo pregledali seznam podrobnih priporočil in skupno izdelali naslednjih:
  - (1) prednostni seznam priporočil;
  - (2) seznam priporočenih izboljšav; in
  - (3) načrt ali orientacijsko karto izboljšav glede na poslovne prioritete.

#### **Dejavnost 3 – Končna reprodukcija**

Med reprodukcijo bo IBM pripravil končno poročilo za naročnikovega izvršnega sponzorja, ki bo vključevalo teme razprav glede komplementarnih storitev, ki temeljijo na poslovnih prednostih in ciljih.

Naročnik zagotovi osebo, ki bo glavni stik za IBM-ovo komunikacijo v zvezi z delavnico in bo pooblaščen za delovanje v naročnikovem imenu v vseh zadevah v zvezi z delavnico.

Naročnik bo zagotovil osebje za nudenje pomoči, kot jo IBM razumno potrebuje za zagotavljanje delavnice. Naročnik bo zagotovil, da bo imelo osebje ustrezno znanje in izkušnje. Če član osebja ne bo izpolnjeval zahtev, bo naročnik dal na voljo ustrezno dodatno ali nadomestno osebje.

## **2. Podatkovni listi za obdelavo in varstvo podatkov**

Za ta opis storitev podatkovni listi niso na voljo.

### **2.1 Obdelava osebnih podatkov**

- a. Ta storitev ni namenjena obdelavi osebnih podatkov, ki so predmet Splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR) (Uredba (EU) 2016/679). Zato je naročnik dolžan na lastno odgovornost zagotoviti, da IBM kot obdelovalec v imenu naročnika ne bo obdeloval nobenih osebnih podatkov, ki so del preskrbe storitve in sodijo v obseg GDPR.
- b. Naročnik bo IBM brez nepotrebne odlašanja pisno obvestil o vseh pričakovanih spremembah, ki vplivajo na naročnikovo obveznost, določeno v prejšnjem razdelku in bo IBM-u izdal navodila glede zahtev, ki veljajo v povezavi z uredbo GDPR. V tem primeru se nato pogodbeni stranki dogovorita in

skleneta IBM-ov dodatek o obdelavi podatkov, ki je na voljo na spletnem mestu <http://ibm.com/dpa> (DPA) in veljaven specifikacijski list k DPA, ki je skladen z zakonodajo.

### **3. Ravni storitve in tehnična podpora**

Za ta opis storitve pogodba o ravni storitve ali tehnična podpora nista na voljo.

### **4. Pooblastila in zaračunavanje**

#### **4.1 Metrike zaračunavanja**

Storitev pospeševanja je na voljo v skladu z metrikami zaračunavanja, navedenimi v transakcijskem dokumentu:

- Engagement je profesionalna ali izobraževalna storitev, povezana s storitvijo v oblaku.

#### **4.2 Stroški oddaljenih storitev**

Oddaljena storitev bo potekla 90 dni po dnevu nakupa, ne glede na to, ali je bila porabljena.

### **5. Dodatna določila**

Za pogodbe o storitvi v oblaku (ali enakovredne osnovne sporazume), izvedene pred 1. januarjem 2019, veljajo pogoji, ki so na voljo na <https://www.ibm.com/acs>.

#### **5.1 Gradiva**

Gradiva, ki jih je ustvaril IBM pri izvajanju teh ponudb in jih dostavil naročniku (z izjemo morebitnih predhodno obstoječih del, na katerih ta gradiva temeljijo), so dela, ki so na voljo za najem, v obsegu, ki ga dovoljuje pristojna zakonodaja, in so v lasti naročnika. Naročnik IBM-u podeljuje nepreklicno, trajno, neizključno, po vsem svetu veljavno, vplačano licenco za uporabo, izvrševanje, reprodukcijo, prikazovanje, izvajanje, podlicenciranje, distribuiranje in pripravo izpeljanih del na podlagi teh gradiv.