

IBM Expert Labs Services Offerings for Digital Business Automation

Po přijetí objednávky Zákazníka platí tento Popis služby pro Služby zrychlení k podpoře služby Cloud Service Zákazníka. Příslušné dokumenty objednávky poskytují podrobnosti o ceně a další podrobnosti o objednavce Zákazníka.

1. Akcelerační služba

IBM poskytuje následující vzdáleně poskytované služby pro každou z následujících oblastí technologie řešení Software as a Service a Platform as a Service k urychlení plánování Zákazníka a zavedení nabídek cloudu pro Digital Business Automation (DBA).

1.1 Služby

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných služeb.

1.1.1 IBM Cloud Adoption and Transformation Assessment for DBA

IBM bude poskytovat tuto vzdáleně poskytovanou poradenskou službu pro zhodnocení jednoho aspektu transformace Zákazníka a jeho cesty ke cloudu. IBM bude se Zákazníkem pracovat na přípravě barevně rozlišeného grafického znázornění analýzy současného stavu, seznamu doporučení pro budoucí stav na základě doporučených postupů a stanovení priorit dalších kroků. Posouzení se provádí po dobu dvou týdnů (až 10 dnů).

Činnost 1 – Vedení úvodní schůzky projektu

IBM uspořádá úvodní schůzku trvající až dva (2) dny ve vzájemně dohodnutý den před zahájením poskytování této služby s cílem:

- přezkoumat cíle a požadavky Zákazníka pro účely Posouzení;
- definovat role a povinnosti Zákazníka a IBM v rámci Hodnocení;
- vybrat dimenze a oblasti zaměření, o nichž se bude diskutovat v průběhu činnosti Hodnocení; a
- přezkoumat plánované činnosti, priority a časové harmonogramy pro činnost Hodnocení.

Činnost 2 – Hodnocení

Na základě priorit a definic určených v rámci Činnosti Hodnocení a dle časových možností se bude IBM účastnit společných schůzek a:

- zachytí a potvrdí současný stav;
- dokončí posouzení současného stavu pro vybranou oblast zaměření;
- zpřesní a potvrdí závěry; a
- zdokumentuje poznatky a doporučení.

Činnost 3 – Prezentace zjištění

IBM připraví a představí pohled na:

- odvětví a úvahy IBM týkající se transformace a přechodu ke cloudu;
- poznatky z rozhovorů a postřehy ohledně oblasti posouzení;
- barevně rozlišené souhrnné grafické znázornění současného stavu;
- doporučení vycházející z doporučených postupů; a
- další kroky a jejich priority.

Veškerá zjištění a doporučení shrne IBM ve formě PowerPointové prezentace.

Zákazník poskytne osobu, která bude kontaktním bodem pro komunikaci s IBM ohledně Hodnocení a bude mít oprávnění jednat jménem Zákazníka ve všech záležitostech týkajících se Hodnocení.

Zákazník zajistí, aby byl k dispozici personál pro poskytnutí součinnosti, kterou bude společnost IBM přiměřeně vyžadovat pro poskytování Hodnocení. Zákazník zabezpečí, aby měl personál odpovídající dovednosti a zkušenosti. Pokud kterýkoliv člen personálu Zákazníka neposkytne plnění dle požadavků, Zákazník poskytne vhodný dodatečný nebo náhradní personál.

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

Tuto vzdáleně poskytovanou poradenskou službu IBM nabízí za účelem představení IBM Cloud Adoption and Transformation Dimensions, realizace workshopů zjišťování, které umožní porozumět současnému stavu, strategiím a prioritám Zákazníka, a předání doporučení ohledně zjištění, spolu se strategiemi a dalšími kroky směřujícími k transformaci a přechodu ke cloudu.

Stručný úvod se provádí během jednoho týdne (až 4 dny).

Činnost 1 – Vedení úvodní schůzky projektu

IBM uspořádá úvodní schůzku trvající až dvě (2) hodiny ve vzájemně dohodnutý den před zahájením poskytování této služby s cílem:

- a. přezkoumat cíle a požadavky Zákazníka pro účely Stručného úvodu;
- b. definovat role a povinnosti Zákazníka a IBM v rámci Stručného úvodu;
- c. vybrat dva (2) případy použití, o nichž se bude diskutovat v průběhu Workshopu zjišťování; a
- d. přezkoumat plánované činnosti, priority a časové harmonogramy pro Workshopy zjišťování.

Činnost 2 – Workshopy zjišťování

Na základě priorit a definic určených v rámci Zahájení projektu a dle časových možností povede IBM Workshop zjišťování, kontrolu dokumentace a uskuteční upřednostněné činnosti, které budou v jednotlivých případech použití zahrnovat:

- a. posouzení aktuálního stavu;
- b. přezkoumání strategií Zákazníka;
- c. ověření strategií oproti rámci CAT; a
- d. přezkoumání odvětvových trendů.

Činnost 3 – Závěrečná rekapitulace

IBM připraví kartu hodnocení a plán pro dosažení rychlých přínosů spolu s budoucí implementací a předloží je zainteresovaným osobám na straně Zákazníka. Při rekapitulaci si IBM spolu se Zákazníkem ověří další kroky a předloží svá zjištění a doporučení ve formě prezentace v PowerPointu.

Zákazník poskytne osobu, která bude kontaktním bodem pro komunikaci s IBM ohledně Stručného úvodu a bude mít oprávnění jednat jménem Zákazníka ve všech záležitostech týkajících se Stručného úvodu.

Zákazník zajistí, aby byl k dispozici personál pro poskytnutí součinnosti, kterou bude společnost IBM přiměřeně vyžadovat pro zajištění Stručného úvodu. Zákazník zabezpečí, aby měl personál odpovídající dovednosti a zkušenosti. Pokud kterýkoliv člen personálu Zákazníka neposkytne plnění dle požadavků, Zákazník poskytne vhodný dodatečný nebo náhradní personál.

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

IBM poskytuje tuto vzdáleně poskytovanou poradenskou službu, aby zajistila komplexní přístup k analýze cesty Zákazníka ke cloudu na základě jedné prioritní oblasti zaměření (dimenze CAT). Zajistíme projekt strukturovaného zhodnocení a zlepšení a navrhne strategii. Zaměřujeme se na klíčové obchodní, technické a kulturní cíle Zákazníka a na základě doporučených oborových postupů a odborných znalostí nezávislých na konkrétním dodavateli vypracujeme bezprostředně využitelnou, celostní dlouhodobou strategii, která přináší rychlé výsledky.

Poradenské služby typu Small Consulting Engagement se budou poskytovat po dobu čtyř týdnů.

Činnost 1 – Vedení úvodní schůzky projektu

IBM uspořádá úvodní schůzku trvající až čtyři (4) hodiny ve vzájemně dohodnutý den před zahájením poskytování této služby s cílem:

- a. přezkoumat požadavky a cíle Zákazníka pro Sjednanou službu;
- b. definovat role a povinnosti Zákazníka a IBM v rámci Sjednané služby;
- c. potvrdit dimenze zaměření během Sjednané služby; a
- d. přezkoumat plánované činnosti, priority a časové harmonogramy pro Sjednanou službu.

Činnost 2 – Workshopy zjišťování

Na základě priorit a definic určených v rámci Zahájení projektu povede IBM Workshop zjišťování, kontrolu dokumentace a uskuteční upřednostněné činnosti, které budou v jednotlivých případech použity zahrnovat:

- posouzení aktuálního stavu; a
- přezkoumání strategií Zákazníka.

Činnost 3 – Workshopy posouzení a analýzy

V návaznosti na Workshopy zjišťování realizuje IBM další workshopy, přezkoumání dokumentace a zachycení současného stavu, což bude zahrnovat:

- a. ověření strategií oproti rámci CAT;
- b. přezkoumání odvětvových trendů;
- c. diferenční analýzu aktuálního stavu oproti odvětvovému benchmarku;
- d. dokončení pozorování a vyvození závěrů; a
- e. identifikaci tématu schůzek s expertním přístupem.

Činnost 4 – Workshopy pro vypracování doporučení

Po dokončení posouzení aktuálního stavu se IBM zaměří na cílový stav Zákazníka. IBM bude spolupracovat se Zákazníkem a s využitím workshopů a schůzek s expertním přístupem identifikuje žádoucí cílový stav a cílená doporučení spolu s bezprostředně použitelnou strategií:

- a. identifikace cílového stavu;
- b. vypracování cílených doporučení;
- c. příprava 90denní strategie zahrnující rychlé přínosy; a
- d. uspořádání jedné schůzky s expertním přístupem na zvolené téma.

Činnost 5 – Uzavření sjednané služby

IBM připraví bezprostředně použitelnou, celostní 90denní strategii a plán pro dosažení rychlých přínosů spolu s budoucí implementací a předloží je zainteresovaným osobám na straně Zákazníka. Při rekapitulaci si IBM spolu se Zákazníkem ověří další kroky a předloží svá zjištění a doporučení ve formě prezentace v PowerPointu.

Zákazník poskytne osobu, která bude kontaktním bodem pro komunikaci s IBM ohledně Sjednané služby a bude mít oprávnění jednat jménem Zákazníka ve všech záležitostech týkajících se Sjednané služby.

Zákazník zajistí, aby byl k dispozici personál pro poskytnutí součinnosti, kterou bude společnost IBM přiměřeně vyžadovat pro poskytování Sjednané služby. Zákazník zabezpečí, aby měl personál odpovídající dovednosti a zkušenosti. Pokud kterýkoliv pracovník Zákazníka neplní své povinnosti lnění dle požadavků, Zákazník poskytne vhodné dodatečné nebo náhradní pracovníky.

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

IBM nabízí tuto vzdáleně poskytovanou poradenskou službu pro zajištění rady a pomoci Zákazníkovi pro účely diskuse, naplánování strategie, definování obecného řešení obchodní strategie pro disciplíny Provozu a správy služeb pro funkce platformy (privátního, veřejného a hybridního) cloudu Zákazníka.

Poradenství se poskytuje po dobu dvou týdnů (až 10 dnů).

Činnost 1 – Vedení úvodní schůzky projektu

IBM povede úvodní schůzku trvající až jeden (1) den ve vzájemně dohodnutý den na počátku poskytování této služby s cílem:

- a. přezkoumat požadavky Zákazníka na Poradenství;
- b. pochopit cíle Zákazníka pro Poradenství;
- c. definovat role a povinnosti Zákazníka a IBM v rámci Poradenství;
- d. přezkoumat případnou dříve poskytnutou dokumentaci; a
- e. zdokumentovat plánované činnosti, priority a časové harmonogramy pro činnost Poradenství pro cloud.

Pokud bude zakoupen více než jeden (1) kus této části v rámci jediné objednávky, konat se bude pouze jedna (1) úvodní schůzka.

Činnost 2 – Poradenství pro cloud

Dle stanovení pořadí a definice v rámci Zahájení projektu a dle časových možností provede IBM kontrolu dokumentace a uskuteční činnosti, které budou zahrnovat:

- a. porozumění obecné hybridní architektuře cloudu Zákazníka;
- b. ověření požadavků Zákazníka na provoz a správu služeb Cloud Service, mezer a rozporů;
- c. mapování klíčových provozních funkcí a funkcí správy strategie cloudu na organizační požadavky Zákazníka;
- d. identifikaci nefunkčních požadavků; a
- e. identifikaci doporučených změn a zlepšení procesů a hlavních oblastí průběžného zlepšování.

Kromě toho bude IBM poskytovat poradenství a předávat odborné poznatky týkající se provozu a správy cloudových služeb. Úlohy mohou zahrnovat:

- a. doporučené postupy týkající se procesů a kroků v rámci provozu cloudu včetně relevantních potřeb Zákazníka souvisejících s provozem;
- b. správa instancí Cloudu při přesunu pracovní zátěže do Cloudu;
- c. přístupy k zajištění vysoké dostupnosti a spolehlivosti pro uživatele cloudu;
- d. výměna informací za účelem monitorování, protokolování, zálohování, škálování, zotavení HADR a přesunu do produktivního prostředí;
- e. společné přezkoumání dovedností Zákazníka a diskuse o požadavcích na zaměstnance a jejich souvislosti s organizačními schopnostmi; a
- f. sdílení znalostí o všech relevantních potřebách Zákazníka souvisejících se Správou služeb Cloud Service, např. Správa softwarových aktiv.

Zahrnut může být i mentoring ohledně následujících témat:

- a. odstraňování potíží s instancemi Cloudu, využití protokolů při řešení problémů, monitorování včetně komponent;
- b. identifikace a řešení problémů s výkonem;
- c. jasné určení kroků při správě incidentů (detekce, izolace, diagnostika, náprava), diskuse o řetězci nástrojů pro řešení incidentů a integrace incidentů pro Cloud;
- d. ukázkový proces řešení incidentů v rámci architektury a infrastruktury cloudu;
- e. vysvětlení nastavení a udržování postupů pro zajištění vysoké dostupnosti a zotavení z havárie; a
- f. zajištění výměny informací o bezpečnostních procedurách, jako je správa účtů či kontrola perimetru, o síti, datech, aplikacích, rizicích a dodržování předpisů.

Činnost 3 – Závěrečná rekapitulace

IBM připraví a vypracuje dokument nastiňující:

- doporučení, poznatky a nedostatky či zjištěné problémy v postupech a procesech; a
- transformační strategii / doporučení pro Správu služeb Cloud Service; a Provoz, tato strategie bude zahrnovat doporučení pro uspokojení souvisejících potřeb cloudových služeb.

Při rekapitulaci si IBM spolu se Zákazníkem ověří další kroky a předloží veškerá zjištění a doporučení ve formě dokumentu.

Zákazník poskytne osobu, která bude kontaktním bodem pro komunikaci s IBM ohledně Poradenství a bude mít oprávnění jednat jménem Zákazníka ve všech záležitostech týkajících se Poradenství.

Zákazník zajistí, aby byl k dispozici personál pro poskytnutí součinnosti, kterou bude společnost IBM přiměřeně vyžadovat pro poskytování Poradenství. Zákazník zabezpečí, aby měl personál odpovídající dovednosti a zkušenosti. Pokud kterýkoliv člen personálu Zákazníka neposkytne plnění dle požadavků, Zákazník poskytne vhodný dodatečný nebo náhradní personál.

1.1.5 IBM DevOps Discovery and Solutioning Workshop for DBA

Tato čtrnáctidenní služba je koncipována jako intenzivní schůzka mezi zainteresovanými osobami Zákazníka a odborníky IBM na řešení Cloud DevOps, jejíž náplní je řešení potřeb a cílů Zákazníka. IBM umožní společnou diskusi o obchodních cílech a opatřeních k zajištění úspěchu; o aktuálních postupech, výzvách a nedostatcích; a o společné definici strategie nasazení řešení Cloud DevOps relevantního pro Zákazníka. Samotnou službu tvoří zjišťovací telekonference pro získání základních informací a workshop pro předání odvětvových poznatků a doporučení.

Workshop DevOps Discovery and Solutioning zahrnuje až dvě osoby po dobu dvou a půl týdne, nejdéle pak 13 dní.

Činnost 1 – Vedení úvodní schůzky projektu

IBM provede úvodní schůzku trvající až dvě (2) hodiny ve vzájemně dohodnutý den na počátku poskytování této služby za účelem:

- a. přezkoumat požadavky Zákazníka pro Workshop;
- b. pochopit cíle Zákazníka pro Workshop;
- c. definovat role a povinnosti Zákazníka a IBM v rámci Workshopu;
- d. přezkoumat oblasti posouzení a oblasti zaměření metod DevOps; a
- e. zdokumentovat plánované činnosti, priority a časové harmonogramy pro Workshop.

Činnost 2 – DevOps Workshop

V průběhu této činnosti budou odborníci IBM pracovat se Zákazníkem na následujícím:

- a. uspořádání několika zjišťovacích schůzek na základě vybraných prioritních oblastí ze Zahájení projektu;
- b. začlenění shromážděných informací, ujasnění nezbytných oblastí, vypracování diferenční analýzy mezi aktuálním stavem a doporučenými postupy, vytvoření vizuálního modelu citlivých bodů a vypracování seznamu doporučení, včetně relevantních požadavků Zákazníka souvisejících s DevOps;
- c. uspořádání workshopu, kde bude přezkoumán seznam podrobných doporučení a společně vypracujeme:
 - seznam doporučení a jejich priorit;
 - seznam doporučených zlepšení; a
 - plán či strategii vylepšení na základě obchodních priorit.

Činnost 3 – Závěrečná rekapitulace

V průběhu rekapitulace se IBM připraví na závěrečnou instruktáž výkonného zástupce Zákazníka, včetně témat diskuse týkajících se komplementárních služeb na základě obchodních priorit a cílů.

Zákazník poskytne osobu, která bude kontaktním bodem pro komunikaci s IBM ohledně Workshopu a bude mít oprávnění jednat jménem Zákazníka ve všech záležitostech týkajících se Workshopu.

Zákazník zajistí, aby byl k dispozici personál pro poskytnutí součinnosti, kterou bude společnost IBM přiměřeně vyžadovat pro poskytování Workshopu. Zákazník zabezpečí, aby měl personál odpovídající dovednosti a zkušenosti. Pokud kterýkoliv pracovník Zákazníka neplní své povinnosti Inění dle požadavků, Zákazník poskytne vhodné dodatečné nebo náhradní pracovníky.

2. Datové listy ochrany a zpracování údajů

Pro tento Popis služby není k dispozici žádný příslušný Datový list.

2.1 Zpracování osobních údajů

- a. Tato Služba není určena pro zpracování Osobních údajů, na které se vztahuje Obecné nařízení o ochraně údajů (GDPR) (Nařízení (EU) 2016/679). To znamená, že Zákazník je povinen zajistit na svou vlastní odpovědnost, že v tuto chvíli nejsou ani v budoucnosti nebudou společností IBM jako Zpracovatelem údajů jménem Zákazníka v rámci poskytování Služby zpracovávány Osobní údaje, jež jsou předmětem nařízení GDPR.

- b. Zákazník je povinen společnost IBM neprodleně písemně informovat o jakékoliv očekávané změně, která bude mít vliv na povinnost Zákazníka stanovenou v předchozím Oddíle, a instruovat společnost IBM o příslušných povinnostech v rámci GDPR. V takovém případě se smluvní strany potom dohodnou na vypracování Dodatku o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> (DPA) a příslušné Přílohy DPA v souladu se zákonem.

3. Úrovně služby a Technická podpora

Pro tento Popis služeb není k dispozici žádná Dohoda o úrovni služeb ani Technická podpora.

4. Oprávnění a informace o fakturaci

4.1 Metriky poplatků

Akcelerační služba je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- Sjednaná služba je profesionální nebo školicí služba související se službami Cloud Services.

4.2 Poplatky za vzdálené služby

Vzdálená služba končí 90 dní od nákupu, bez ohledu na to, zda byla vzdálená služba používána.

5. Dodatečné podmínky

Na Smlouvy o službě Cloud Service (nebo ekvivalentní smlouvy o základním cloudu) uzavřené před 1. lednem 2019 se vztahují podmínky dostupné na adrese <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Materiály

Materiály vytvořené společností IBM při poskytování těchto nabídek a dodané Zákazníkovi (s vyloučením případných dříve existujících děl, z nichž materiály vycházejí) jsou zaměstnaneckými díly v rozsahu povoleném platnými právními předpisy a jsou ve vlastnictví Zákazníka. Zákazník udílí IBM neodvolatelnou, trvalou nevýhradní, celosvětově platnou a předplacenou licenci k používání, spouštění, reprodukci, zobrazování, provádění, sublicencování, distribuci a přípravě odvozených děl z takových materiálů.