

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

Una volta accettato l'ordine del Cliente, la presente Descrizione del servizio si applicherà ai Servizi di accelerazione per il supporto del Servizio Cloud del Cliente. I documenti d'ordine applicabili riportano prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del Cliente.

#### 1. Servizio di accelerazione

IBM fornisce i seguenti servizi erogati da remoto per ciascuna delle seguenti aree di tecnologia della soluzione Software as a Service e Platform as a Service, per accelerare la pianificazione e l'adozione da parte del Cliente delle offerte cloud Digital Business Automation (DBA).

##### 1.1 Servizi

Il Cliente può selezionare i seguenti servizi disponibili.

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

IBM fornirà questo servizio di consultazione a distanza per valutare un aspetto dell'adozione del cloud e del percorso di trasformazione del Cliente. IBM collaborerà con il Cliente per sviluppare una heatmap di analisi dello stato corrente, un elenco di raccomandazioni basate sulle best practice per lo stato futuro ed un insieme di passaggi successivi con priorità. La valutazione viene condotta per un tempo pari a due settimane (fino a 10 giorni).

###### Attività 1 – Condurre la Riunione di Kickoff del Progetto

IBM condurrà una telefonata di kickoff del progetto per un massimo di 2 (due) giorni in una data reciprocamente concordata all'inizio del presente Servizio per:

- a. esaminare i requisiti e gli obiettivi del Cliente per la valutazione;
- b. definire i ruoli e le responsabilità del Cliente e di IBM in relazione alla valutazione;
- c. selezionare la dimensione e l'area di attenzione da discutere durante l'Attività di valutazione; e
- d. esaminare le attività pianificate, le priorità e la tempistica per l'Attività di Valutazione.

###### Attività 2 – Valutazione

In base alle priorità e secondo quanto definito nell'Attività di Valutazione ed in base al tempo disponibile, IBM parteciperà a delle sessioni congiunte in cui:

- a. acquisire e confermare lo stato corrente;
- b. completare la valutazione dello stato corrente rispetto all'area attiva selezionata;
- c. rifinire e confermare le conclusioni; e
- d. documentare i risultati ed i suggerimenti.

###### Attività 3 – Presentazione dei risultati

IBM preparerà e distribuirà una vista con:

- a. prospettive del settore e di IBM in relazione all'adozione ed alla trasformazione del Cloud;
- b. analisi approfondite dei colloqui e osservazioni per l'area di valutazione;
- c. heatmap di riepilogo dello stato corrente;
- d. suggerimento di best practice; e
- e. fasi successive con priorità.

IBM offrirà tutti i rilevamenti ed i suggerimenti in un deck PowerPoint.

Il Cliente fornisce una persona che sarà il punto di riferimento per le comunicazioni IBM relative alla Valutazione e che avrà l'autorizzazione ad agire per conto del Cliente in tutte le questioni riguardanti la Valutazione.

Il Cliente dovrà garantire la disponibilità del proprio personale nel fornire tale assistenza quando ragionevolmente richiesto da IBM per fornire la valutazione. Il Cliente garantirà che il personale abbia le

competenze e l'esperienza appropriate. Se il personale del Cliente non esegue le attività come richiesto, il Cliente renderà disponibile personale idoneo supplementare o alternativo.

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

IBM fornisce questo servizio di consultazione a distanza per introdurre IBM Cloud Adoption and Transformation Dimensions, condurre workshop di rilevamento ed acquisire lo stato corrente, le strategie e le priorità del Cliente e per fornire suggerimenti sui risultati, insieme alle strategie ed ai passi successivi verso l'adozione e trasformazione del Cloud.

Il QuickStart viene condotto in una settimana (fino a 4 giorni).

#### **Attività 1 – Condurre la Riunione di Kickoff del Progetto**

IBM condurrà una telefonata di kickoff del progetto per un massimo di 2 (due) ore in una data reciprocamente concordata all'inizio del presente Servizio per:

- a. esaminare i requisiti e gli obiettivi del Cliente per il QuickStart;
- b. definire i ruoli e le responsabilità del Cliente e di IBM in relazione al QuickStart;
- c. selezionare due (2) casi d'uso da discutere durante il Workshop di rilevamento; e
- d. esaminare le attività pianificate, le priorità e la tempistica per il Workshop di rilevamento.

#### **Attività 2 – Workshop di rilevamento**

In base alle priorità e secondo quanto definito nel Kickoff del progetto ed in base al tempo disponibile, IBM terrà i Workshop di rilevamento, riesaminerà la documentazione ed eseguirà le attività prioritarie del progetto che comprenderanno, per ciascun caso d'uso:

- a. valutazione dello stato corrente;
- b. esame delle strategie del Cliente;
- c. convalida delle strategie rispetto al framework CAT; e
- d. esame delle tendenze del settore.

#### **Attività 3 – Riproduzione finale**

IBM svilupperà una scheda punti ed un piano a breve termine insieme ad una storia di successo futuro e li presenterà alle parti interessate del Cliente. Durante la riproduzione, IBM convaliderà i passi successivi con il Cliente e fornirà quanto rilevato ed i suggerimenti in un deck PowerPoint.

Il Cliente fornisce una persona che sarà il punto di riferimento per le comunicazioni IBM relative al Quickstart e che avrà l'autorizzazione ad agire per conto del Cliente in tutte le questioni riguardanti la Quickstart.

Il Cliente dovrà garantire la disponibilità del proprio personale nel fornire tale assistenza quando ragionevolmente richiesto da IBM per fornire il Quickstart. Il Cliente garantirà che il personale abbia le competenze e l'esperienza appropriate. Se il personale del Cliente non esegue le attività come richiesto, il Cliente renderà disponibile personale idoneo supplementare o alternativo.

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

IBM fornisce questo servizio di consultazione a distanza per adottare un approccio completo al percorso di adozione del Cloud del Cliente, basato su un'area prioritaria di attenzione (una dimensione CAT). IBM fornirà una valutazione strutturata ed un progetto di miglioramento con una roadmap. L'attenzione si concentrerà sugli obiettivi principali di business, tecnici e culturali supportati dalle best practice del settore e dall'esperienza indipendente dal fornitore, offrendo una roadmap operativa ed olistica e miglioramenti a breve termine lungo il percorso.

Small Consulting Engagement avrà una durata di quattro settimane.

#### **Attività 1 – Condurre la Riunione di Kickoff del Progetto**

IBM condurrà una sessione di kickoff del progetto per un massimo di 4 (quattro) ore in una data reciprocamente concordata all'inizio del presente Servizio per:

- a. esaminare i requisiti e gli obiettivi del Cliente per l'Impegno;
- b. definire i ruoli e le responsabilità del Cliente e di IBM in relazione all'Impegno;
- c. confermare la dimensione del focus durante l'Impegno; e

- d. esaminare le attività pianificate, le priorità e la tempistica per l'Impegno.

#### **Attività 2 – Workshop di rilevamento**

In base alle priorità e secondo quanto definito nel Kickoff del progetto, IBM terrà i Workshop di rilevamento, riesaminerà la documentazione ed eseguirà le attività prioritarie che comprenderanno, per ciascun caso d'uso:

- valutazione dello stato corrente; e
- esame delle strategie del Cliente.

#### **Attività 3 – Workshop di valutazione e analisi**

Come proseguimento dei Workshop di rilevamento, IBM condurrà workshop aggiuntivi, esaminerà la documentazione ed acquisirà lo stato "corrente" che includerà:

- a. convalida delle strategie rispetto al framework CAT;
- b. esame delle tendenze del settore;
- c. analisi delle lacune dello stato corrente rispetto al benchmark del settore;
- d. completamento delle osservazioni e delle conclusioni; e
- e. identificazione dell'argomento di sessione per l'accesso esperto.

#### **Attività 4 – Workshop suggeriti**

A seguito del completamento dell'attuale valutazione dello stato, IBM rivolgerà l'attenzione sullo stato 'futuro' del Cliente. IBM collaborerà con il cliente, utilizzando i workshop ed una sessione per l'accesso esperto, per identificare lo stato "futuro" desiderato e fornire suggerimenti mirati, insieme ad una roadmap utilizzabile:

- a. identificazione dello stato futuro;
- b. creazione di suggerimenti mirati;
- c. acquisizione di una roadmap a 90 giorni, con obiettivi a breve termine; e
- d. conduzione di una sessione per accesso esperto su un argomento a scelta.

#### **Attività 5 – Chiusura dell'impegno**

IBM svilupperà una roadmap a 90 giorni utilizzabile ed olistica ed un piano a breve termine insieme ad una storia di successo futuro e li presenta agli stakeholder del Cliente. Durante la riproduzione, IBM convaliderà i passi successivi con il Cliente e fornirà quanto rilevato ed i suggerimenti in un deck PowerPoint.

Il Cliente fornisce una persona che sarà il punto di riferimento per le comunicazioni IBM relative all'Impegno e che avrà l'autorizzazione ad agire per conto del Cliente in tutte le questioni riguardanti l'Impegno.

Il Cliente dovrà garantire la disponibilità del proprio personale nel fornire tale assistenza quando ragionevolmente richiesto da IBM per fornire l'Impegno. Il Cliente garantirà che il personale abbia le competenze e l'esperienza appropriate. Se il personale del Cliente non esegue le attività come richiesto, il Cliente renderà disponibile personale idoneo supplementare o alternativo.

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

IBM fornisce questo servizio di consulenza a distanza per guidare ed assistere il Cliente nella discussione, nella pianificazione della strategia, nella definizione di una soluzione di strategia aziendale di alto livello per le discipline di operatività e gestione dei servizi per le funzionalità della piattaforma Cloud (privato, pubblico e ibrido) del Cliente.

La consulenza viene condotta per un periodo di due settimane (fino a 10 giorni).

#### **Attività 1 – Condurre la Riunione di Kickoff del Progetto**

IBM condurrà una riunione di kickoff di progetto per un massimo di 1 (una) ora in una data reciprocamente concordata all'inizio del Servizio per:

- a. riesaminare i requisiti del Cliente per la Consulenza;
- b. comprendere gli obiettivi del Cliente inerenti la Consulenza;
- c. definire i ruoli e le responsabilità del Cliente e di IBM in relazione alla Consulenza;

- d. esaminare la documentazione fornita in precedenza; e
  - e. documentare le attività pianificate, le priorità e la tempistica per l'Attività di Consulenza sul Cloud.
- Se una quantità superiore a 1 (uno) di questa parte viene acquistata in un unico ordine, sarà tenuta solo 1 (una) riunione di kickoff del progetto.

### **Attività 2 – Consulenza sul Cloud**

In base alle priorità e secondo quanto definito nel Kickoff del progetto ed in base al tempo disponibile, IBM riesaminerà la documentazione ed eseguire le attività che comprenderanno:

- a. comprensione dell'architettura dell'Hybrid Cloud di alto livello del Cliente;
- b. convalida delle lacune, delle sfide e dei requisiti di gestione ed operativi del Servizio Cloud del Cliente;
- c. associazione delle funzionalità di gestione ed operative essenziali della strategia Cloud ai requisiti organizzativi del Cliente;
- d. identificazione dei requisiti non funzionali; e
- e. identificazione delle modifiche suggerite ed dei miglioramenti al processo e delle aree di miglioramento continuo.

Inoltre, IBM fornirà una guida e condividerà informazioni approfondite relative alla gestione ed all'operatività del Servizio Cloud. Le attività possono includere:

- a. le best practice per processi e procedure per le operazioni del Cloud comprese le esigenze dei Clienti rilevanti, complementari alle operazioni;
- b. gestione delle istanze del Cloud durante lo spostamento dei carichi di lavoro verso il Cloud;
- c. approcci per fornire alta disponibilità ed affidabilità agli utenti del Cloud;
- d. scambio di informazioni per monitoraggio, registrazione, backup, ridimensionamento, HA/DR e passaggio in produzione;
- e. revisione congiunta delle competenze del Cliente e discussione dei requisiti di personale e connessione alle capacità organizzative; e
- f. la condivisione delle competenze su qualsiasi esigenza rilevante del Cliente complementare al Cloud Service Management quale ad esempio Software Asset Management.

È possibile inoltre includere il tutoraggio sui seguenti argomenti:

- a. risoluzione dei problemi delle istanze Cloud, tramite l'utilizzo di log per la risoluzione dei problemi, e per il monitoraggio, inclusi i componenti;
- b. identificazione e risoluzione di problemi legati alle prestazioni;
- c. articolazione delle procedure di gestione degli incidenti (rilevamento, isolamento, diagnosi, ripristino), discussione della tool chain degli incidenti, nonché l'integrazione degli incidenti del Cloud;
- d. descrizione dettagliata di un processo di Incidente di esempio per la gestione dei problemi all'interno dell'infrastruttura e dell'architettura del Cloud;
- e. spiegazione dell'impostazione e del gestione delle procedure di High Availability o Disaster Recovery;
- f. assicurare lo scambio di informazioni sulle procedure di sicurezza quali la gestione degli account, il controllo del perimetro, la rete, i dati, le applicazioni, i rischi e la conformità.

### **Attività 3 – Riproduzione finale**

IBM preparerà e svilupperà un documento che descrive:

- i suggerimenti, i risultati, le pratiche ed il trattamento delle lacune e dei problemi identificati; e
- roadmap di trasformazione/suggerimenti per Cloud Service Management; and Operations, la roadmap includerà suggerimenti per i servizi relativi alle esigenze complementari del Servizio Cloud.

Durante la riproduzione, IBM convaliderà i passi successivi con il Cliente e fornirà quanto rilevato ed i suggerimenti in un documento.

Il Cliente fornisce una persona che sarà il punto di riferimento per le comunicazioni IBM relative alla Consulenza e che avrà l'autorizzazione ad agire per conto del Cliente in tutte le questioni riguardanti la Consulenza.

Il Cliente dovrà garantire la disponibilità del proprio personale nel fornire tale assistenza quando ragionevolmente richiesto da IBM per fornire la Consulenza. Il Cliente garantirà che il personale abbia le competenze e l'esperienza appropriate. Se il personale del Cliente non esegue le attività come richiesto, il Cliente renderà disponibile personale idoneo supplementare o alternativo.

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

Questo servizio di due settimane è concepito come una sessione mirata tra le parti interessate del Cliente e gli esperti sulle soluzioni Cloud DevOps di IBM che lavoreranno per le esigenze e gli obiettivi del Cliente. IBM organizzerà una discussione congiunta basata su obiettivi di business e su misure per il successo; pratiche attuali, sfide e lacune; e una definizione congiunta di una roadmap per l'implementazione della soluzione Cloud DevOps rilevante per il Cliente. Il servizio consiste in teleconferenze di rilevamento per ottenere informazioni di background e di un workshop per la trasmissione degli approfondimenti e dei suggerimenti di settore.

Il workshop DevOps Discovery and Solutioning coinvolge fino a due persone per un periodo di massimo 2,5 settimane (due settimane e mezza), per un massimo di 13 giorni.

##### **Attività 1 – Condurre la Riunione di Kickoff del Progetto**

IBM condurrà una riunione di kickoff di progetto per un massimo di 2 (due) ore in una data reciprocamente concordata all'inizio del Servizio per:

- a. riesaminare i requisiti del Cliente per il Workshop;
- b. comprendere gli obiettivi del Cliente inerenti il Workshop;
- c. definire i ruoli e le responsabilità del Cliente e di IBM in relazione al Workshop;
- d. esaminare le aree di valutazione e le aree di attenzione del metodo DevOps; e
- e. documentare le attività pianificate, le priorità e la tempistica per il Workshop.

##### **Attività 2 – Workshop DevOps**

Durante questa attività, degli esperti IBM collaboreranno con il Cliente per:

- a. condurre più sessioni di rilevamento basate sulle aree prioritarie selezionate nel Kickoff del progetto;
- b. assimilare le informazioni raccolte, chiarire le aree richieste, creare un'analisi delle lacune dello stato corrente per le best practice, creare un modello visivo dei punti critici e creare un elenco di suggerimenti, compresi eventuali requisiti del Cliente pertinenti complementari a DevOps;
- c. tenere un workshop in cui IBM esamina l'elenco dei suggerimenti dettagliati e creare congiuntamente:
  - un elenco di suggerimenti prioritari;
  - un elenco dei miglioramenti suggeriti; e
  - un piano o una roadmap per i miglioramenti, basato sulle priorità di business.

##### **Attività 3 – Riproduzione finale**

Durante la riproduzione, IBM si preparerà per un briefing finale allo sponsor esecutivo del Cliente, inclusi gli argomenti di discussione relativi ai servizi complementari basati sulle priorità e sugli obiettivi di business.

Il Cliente fornisce una persona che sarà il punto di riferimento per le comunicazioni IBM relative al Workshop e che avrà l'autorizzazione ad agire per conto del Cliente in tutte le questioni riguardanti il Workshop.

Il Cliente dovrà garantire la disponibilità del proprio personale nel fornire tale assistenza quando ragionevolmente richiesto da IBM per effettuare il Workshop. Il Cliente garantirà che il personale abbia le competenze e l'esperienza appropriate. Se il personale del Cliente non esegue le attività come richiesto, il Cliente renderà disponibile personale idoneo supplementare o alternativo.

## **2. Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)**

Non è presente alcuna Scheda Tecnica applicabile per questa Descrizione del Servizio.

### **2.1 Trattamento dei Dati Personali**

- a. Questo Servizio non è destinato al trattamento dei Dati personali soggetti alla normativa GDPR (General Data Protection Regulation) (Normativa (EU) 2016/679). Pertanto, il Cliente è tenuto a garantire, sotto la propria responsabilità, che IBM, in qualità di Responsabile del Trattamento dei Dati Personali, non tratta né tratterà Dati Personali per conto del Cliente come parte della fornitura del Servizio che ricade nell'ambito del GDPR.
- b. Il Cliente dovrà comunicare a IBM per iscritto, senza indebito ritardo, qualsiasi modifica prevista riguardante l'obbligo del Cliente di cui al precedente Articolo e dovrà comunicare ad IBM i requisiti applicabili del GDPR. In tal caso, le parti dovranno quindi sottoscrivere il Data Processing Addendum di IBM all'indirizzo <http://ibm.com/dpa> (DPA) ed un'Appendice al DPA applicabile coerente con la legge.

## **3. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico**

Non è disponibile alcuno SLA (Service Level Agreement) o Supporto Tecnico per questa Descrizione dei Servizi.

## **4. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione**

### **4.1 Calcolo dei Corrispettivi**

Il Servizio di Accelerazione è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento d'Ordine:

- Per Impegno si intende un servizio professionale o di formazione correlato ai Servizi Cloud.

### **4.2 Corrispettivi per i Servizi in Remoto**

Un Servizio in Remoto scade 90 dopo l'acquisto, indipendentemente dal fatto che il servizio in remoto sia stato utilizzato.

## **5. Ulteriori condizioni**

Agli Accordi per i Servizi Cloud (o agli accordi equivalenti per il cloud di base), stipulati prima del 1 gennaio 2019, si applicano le condizioni riportate alla pagina web <https://www.ibm.com/acs>.

### **5.1 Materiali**

I materiali creati da IBM durante l'esecuzione di queste offerte e consegnati al Cliente (esclusi i materiali preesistenti su cui tali materiali possono essere basati) sono opere create su commissione, nella misura consentita dalla legge in vigore e sono di proprietà del Cliente. Il Cliente fornisce ad IBM una licenza irrevocabile, perpetua, non esclusiva, valida in tutto il mondo e senza alcun obbligo di pagamento che consente di utilizzare, eseguire, riprodurre, visualizzare, sublicenziare, distribuire e realizzare opere derivate basate su tali materiali.

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data: .....

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: .....