

Paslaugos aprašas

„IBM Expert Labs Services Offerings for Digital Business Automation“

Priėmus Kliento uzsakymą, šis Paslaugos aprašas taikomas Akceleravimo paslaugoms, skirtoms Kliento „Cloud Service“ palaikyti. Taikomuose uzsakymo dokumentuose pateikiama išsami informacija apie kainą ir papildoma informacija apie Kliento uzsakymą.

1. Akceleravimo paslauga

IBM nuotoliniu būdu teikia šias paslaugas visose toliau išvardytose Programinės įrangos kaip paslaugos (angl. „Software as a Service“) ir Platformos kaip paslaugos (angl. „Platform as a Service“) sprendimų technologijų srityse, kad paspartintų „Digital Business Automation“ (DBA) debesų kompiuterijos pasiūlymų planavimą ir pritaikymą Klientui.

1.1 Paslaugos

Klientas gali rinktis iš toliau nurodytų galimų paslaugų.

1.1.1 „IBM Cloud Adoption and Transformation Assessment for DBA“

IBM teiks šią nuotolinę konsultavimo paslaugą, kad įvertintų vieną iš Kliento debesies pritaikymo ir transformacijos aspektų. IBM kartu su Klientu parengs dabartinės būsenos analizės spalvinę schemą, geriausia praktika pagrįstų rekomendacijų būsimai būsenai sąrašą ir prioritetizuotų būsimų veiksmų rinkinį. Įvertinimas atliekamas per dviejų savaitių laikotarpį (iki 10 d.).

1 veikla – surengti projekto pradinį susitikimą

Prieš pradėdant teikti šią paslaugą, sutartą dieną IBM surengs pradinį pokalbį (ne ilgesnį nei dviejų (2) dienų), kurio tikslas:

- peržiūrėti Kliento įvertinimo reikalavimus ir tikslus;
- apibrėžti Kliento ir IBM įvertinimo vaidmenis ir atsakomybę;
- pasirinkti dimensiją ir sritį, kurią reikės aptarti įvertinimo veiklos metu, ir
- peržiūrėti įvertinimo veiklos suplanuotas veiklas, prioritetus ir terminus.

2 veikla – įvertinimas

Kaip nustatyta ir apibrėžta įvertinimo veikloje, atsižvelgdama į laiko apribojimus, IBM dalyvaus bendruose seansuose, kad galėtų:

- užfiksuoti ir patvirtinti dabartinę būseną;
- įvertinti dabartinę būseną pagal pasirinktą sritį;
- patikslinti ir patvirtinti išvadas bei
- užfiksuoti rezultatus ir rekomendacijas dokumentuose.

3 veikla – rezultatų pristatymas

IBM paruoš ir pateiks nuomonę apie:

- rinką ir IBM perspektyvas dėl debesies pritaikymo ir transformavimo;
- apklausos apie vertinimo sritį įžvalgas ir pastebėjimus;
- dabartinės būsenos suvestinę spalvinę schemą;
- geriausios praktikos rekomendacijas ir
- prioritetizuotus būsimus veiksmus.

Visas išvadas ir rekomendacijas IBM pateiks „Power Point“ demonstracijoje.

Klientas paskirs asmenį, kuris bus svarbiausias asmuo palaikant ryšį su IBM dėl įvertinimo, ir jis turės teisę veikti Kliento vardu visais su įvertinimu susijusiais klausimais.

Klientas užtikrins, kad personalas pagrįstu IBM prašymu suteiktų tokią pagalbą teikiant įvertinimą.

Klientas užtikrins, kad tas personalas turėtų atitinkamus įgūdžius ir patirtį. Jei kurie nors Kliento personalo nariai nevykdo šių įsipareigojimų, Klientas turi užtikrinti, kad būtų galima pasinaudoti papildomo arba alternatyvaus personalo paslaugomis.

1.1.2 „IBM Cloud Adoption and Transformation“ (CAT), greita DBA paleistis

IBM teikia šią nuotolinę konsultavimo paslaugą, kad pristatytų „IBM Cloud Adoption and Transformation Dimensions“, surengtų pažintinį (-ius) seminarą (-us), kuris (-ie) padėtų suprasti dabartinę Kliento būseną, strategijas ir prioritetus, teiktų su gauta informacija susijusias rekomendacijas ir debesies pritaikymo bei transformavimo strategijas ir tolesnius veiksmus.

„Quickstart“ paslauga vykdoma vieną savaitę (iki 4 d.).

1 veikla – surengti projekto pradinį susitikimą

Prieš pradėdama teikti šią paslaugą, sutartą dieną IBM surengs pradinį pokalbį (ne ilgesnį nei dviejų (2) valandų), kurio tikslas:

- peržiūrėti su „Quickstart“ paslauga susijusius Kliento reikalavimus ir tikslus;
- apibrėžti Kliento ir IBM vaidmenis bei atsakomybę teikiant „Quickstart“ paslaugą;
- pasirinkti du (2) naudojimo atvejus, kuriuos reikės aptarti pažintinio seminaro metu; ir
- peržiūrėti pažintinio seminaro suplanuotas veiklas, prioritetus ir terminus.

2 veikla – pažintiniai seminarai

Kaip nustatyta ir apibrėžta Projekto pradinio susitikimo metu, atsižvelgdama į laiko apribojimus, IBM likusį laiką rengs pažintinius seminarus, peržiūrės dokumentaciją ir atliks svarbiausias veiklas, kurios apims kiekvieną iš šių naudojimo atvejų:

- dabartinės būsenos vertinimas;
- Kliento strategijų peržiūra;
- strategijų patvirtinimas, atsižvelgiant į CAT struktūrą, ir
- rinkos tendencijų apžvalga.

3 veikla – galutinė apžvalga

IBM sukurs vertinimo sistemą, greitus rezultatus užtikrinantį planą ir būsimo sėkmingo veikimo modelį bei pateiks visa tai Kliento suinteresuotosioms šalims. Apžvalgos metu IBM ir Klientas patvirtins paskesnius veiksmus ir IBM pateiks išvadas bei rekomendacijas „Power Point“ demonstracijoje.

Klientas paskirs asmenį, kuris bus svarbiausias asmuo palaikant ryšį su IBM dėl „Quickstart“, ir jis turės teisę veikti Kliento vardu visais su „Quickstart“ susijusiais klausimais.

Klientas užtikrins, kad personalas pagrįstu IBM prašymu suteiktų tokią pagalbą teikiant „Quickstart“ paslaugą. Klientas užtikrins, kad tas personalas turėtų atitinkamus įgūdžius ir patirtį. Jei kurie nors Kliento personalo nariai nevykdo šių įsipareigojimų, Klientas turi užtikrinti, kad būtų galima pasinaudoti papildomo arba alternatyvaus personalo paslaugomis.

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

IBM nuotoliniu būdu teikia šią konsultavimo paslaugą, kad visapusiškai išanalizuotų debesies pritaikymo Klientui procesą, atsižvelgiant į vieną pagrindinę sritį (CAT aspektas). Mes pateiksime struktūrizuotą vertinimo ir tobulinimo projektą su priemonių planu. Pagrindinis dėmesys skiriamas pagrindiniams Kliento verslo, techniniams ir kultūriniais tikslams, remiantis geriausios praktikos rinkoje pavyzdžiais ir apibendrintomis ne konkrečiais tiekėjais grindžiamomis žiniomis, tuo pačiu metu pateikiant veiksmų ir holistinių priemonių planą bei greitus rezultatus užtikrinančius patobulinimus.

„Small Consulting Engagement“ bus suteikta per keturių savaičių laikotarpį.

1 veikla – surengti projekto pradinį susitikimą

Prieš pradėdama teikti šią paslaugą, sutartą dieną IBM surengs pradinę sesiją (ne ilgesnę nei keturių (4) valandų), kurios tikslas:

- peržiūrėti su „Engagement“ paslauga susijusius Kliento reikalavimus ir tikslus;
- apibrėžti Kliento ir IBM vaidmenis bei atsakomybę teikiant „Engagement“ paslaugą;
- „Engagement“ vykdymo metu patvirtinti tikslinį aspektą ir
- peržiūrėti suplanuotas „Engagement“ veiklas, prioritetus ir terminus.

2 veikla – pažintiniai seminarai

Kaip nustatyta ir apibrėžta Projekto pradinio susitikimo metu, IBM rengs pažintinius seminarus, peržiūrės dokumentaciją ir atliks apibrėžtas svarbiausias veiklas, kurios apims kiekvieną iš šių naudojimo atvejų:

- dabartinės būsenos vertinimas ir
- Kliento strategijų peržiūra.

3 veikla – vertinimo ir analizės seminarai

Tęsdama Pažintinio seminaro veiklą, IBM surengs papildomus seminarus, peržiūrės dokumentaciją ir nustatys esamą būseną, atlikdama toliau nurodytus veiksmus:

- a. strategijų patvirtinimą, atsižvelgiant į CAT struktūrą;
- b. rinkos tendencijų apžvalgą;
- c. dabartinės būsenos trūkumų analizę, atsižvelgiant į rinkos standartą;
- d. visapusišią stebėjimą ir išvadą;
- e. sesijos su ekspertais temos nustatymą.

4 veikla – rekomendacijų seminarai

Užbaigusi esamos būsenos įvertinimą, IBM susitelks į Kliento ateities būseną. Bendradarbiaudama su klientu, seminarų ir sesijų su ekspertais metu, IBM nustatys siekiamą ateities būseną ir pateiks tikslines rekomendacijas kartu su veiksmingų priemonių planu:

- a. ateities būsenos nustatymas;
- b. tikslinių rekomendacijų sukūrimas;
- c. 90 d. priemonių, įskaitant greitus rezultatus užtikrinančių veiksmų, plano parengimas ir
- d. vienos sesijos su ekspertais pasirinkta tema surengimas.

5 veikla – „Engagement“ užbaigimas

IBM sukurs holistinį ir veiksnių 90 d. priemonių planą, greitus rezultatus užtikrinantį planą ir būsimo sėkmingo veikimo modelį bei pateiks visa tai Kliento suinteresuotosioms šalims. Apžvalgos metu IBM ir Klientas patvirtins paskesnius veiksmus ir IBM pateiks išvadą bei rekomendacijas „Power Point“ demonstracijoje.

Klientas paskirs asmenį, kuris bus svarbiausias asmuo palaikant ryšį su IBM dėl įsipareigojimo, ir jis turės teisę veikti Kliento vardu visais su įsipareigojimu susijusiais klausimais.

Klientas užtikrins, kad personalas pagrįstu IBM prašymu suteiktų tokią pagalbą teikiant „Engagement“ paslaugą. Klientas užtikrins, kad tas personalas turėtų atitinkamus įgūdžius ir patirtį. Jei kurie nors Kliento personalo nariai nevykdo šių įsipareigojimų, Klientas turi užtikrinti, kad būtų galima pasinaudoti papildomo arba alternatyvaus personalo paslaugomis.

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

IBM nuotoliniu būdu teikia šią konsultavimo paslaugą, kad padėtų Klientui aptarti, suplanuoti strategiją, apibrėžti apibendrintą verslo strategijos sprendimą, skirtą „Service Management and Operations“ tvarkai, kuri užtikrina Kliento debesies (privataus, viešojo ir hibridinio) platformos galimybes.

„Consultancy“ paslauga įvykdoma per dvi savaites (iki 10 d.) laikotarpį.

1 veikla – surengti projekto pradinį susitikimą

Šios paslaugos pradžioje sutartą dieną IBM surengs pradinį susitikimą (ne ilgesnį nei vienos (1) dienos), kurio tikslas:

- a. peržiūrėti Kliento reikalavimus „Consultancy“ paslaugai;
- b. suprasti Kliento „Consultancy“ paslaugai keliamus tikslus;
- c. apibrėžti Kliento ir IBM vaidmenis bei atsakomybę teikiant „Consultancy“ paslaugą;
- d. apžvelgti visą anksčiau pateiktą dokumentaciją ir
- e. dokumentuoti suplanuotą „Cloud Consultancy“ veiklos veiklas, prioritetus ir terminus.

Jeigu pateikus vieną užsakymą įsigyjamas daugiau nei vienas (1) šios dalies vienetas, bus rengiamas tik vienas (1) projekto pradinis susitikimas.

2 veikla – konsultacijos dėl „Cloud“

Kaip nustatyta ir apibrėžta Projekto pradinio susitikimo metu, atsižvelgdama į laiko apribojimus, IBM peržiūrės dokumentaciją ir atliks veiklas, kurios apims:

- Kliento aukšto lygio „Hybrid Cloud“ architektūros supratimą;
- Kliento „Cloud Service“ valdymo ir veiklos reikalavimų, trūkumų bei iššūkių patvirtinimą;
- svarbiausių „Cloud“ strategijos operacijų ir valdymo galimybių susiejimą su Kliento organizaciniais reikalavimais;
- nefunkcinių reikalavimų nustatymą ir
- rekomenduojamų pakeitimų ir procesų patobulinimų bei nuolatinio tobulinimo sričių nustatymą.

Be to, IBM teiks konsultacijas ir dalinsis ekspertų įžvalgomis apie „Cloud“ paslaugos valdymą ir operacijas. Užduotys gali būti:

- geriausios debesies operacijų procesų ir procedūrų praktikos parengimas, įskaitant atitinkamas su operacijomis susijusias Kliento reikmes;
- „Cloud“ egzempliorių valdymas, perkeliant darbo krūvius į „Cloud“;
- gero pasiekiamumo ir patikimumo teikimo debesies vartotojams užtikrinimas;
- informacijos apsikeitimas, leidžiantis stebėti, registruoti, kurti atsargines kopijas, plėsti, užtikrinti GP / AA ir perkelti į gamybą;
- bendra Kliento įgūdžių apžvalga ir reikalavimų personalui bei ryšio su organizacinėmis galimybėmis aptarimas;
- bendrinimas žinių apie bet kokias su „Cloud Service Management“, pvz., „Software Asset Management“, susijusias Kliento poreikius.

Taip pat teikiamos konsultacijos šiomis temomis:

- debesies egzempliorių trikčių šalinimas, naudojant registravimo žurnalus problemoms spręsti, stebėjimą, įskaitant komponentus;
- veikimo problemų nustatymas ir sprendimas;
- supažindinimas su incidentų valdymo procedūromis (aptikimas, izoliavimas, diagnozavimas, atkūrimas), incidentų priemonių grandinės aptarimas bei „Cloud“ skirtas incidentų integravimas;
- Incidento proceso, skirto problemoms spręsti „Cloud“ infrastruktūroje ir architektūroje, pavyzdžio pristatymas;
- Gero pasiekiamumo arba Avarinio atkūrimo procedūrų sąrankos ir valdymo paaiškinimas;
- apsikeitimo informacija apie saugos procedūras (pvz., paskyros valdymą, perimetro kontrolę, tinklą, duomenis, taikomąsias programas, riziką ir atitiktį) užtikrinimas.

3 veikla – galutinė apžvalga

IBM paruoš ir sukurs dokumentą, kuriame bus pateikta:

- rekomendacijos, gauti rezultatai, praktikos ir procesų trūkumai arba nustatytos problemos;
- „Cloud Service Management and Operations“ transformavimo priemonių planas / rekomendacijos, į priemonių planą įtraukiant rekomendacijas paslaugoms dėl papildomų debesies paslaugos reikmių.

Apžvalgos metu IBM patvirtins paskesnius veiksmus su Klientu ir pateiks visas išvadas bei rekomendacijas dokumente.

Klientas paskirs asmenį, kuris bus svarbiausias asmuo palaikant ryšį su IBM dėl „Consultancy“, ir jis turės teisę veikti Kliento vardu visais su „Consultancy“ susijusiais klausimais.

Klientas užtikrins, kad personalas pagrįstu IBM prašymu suteiktų tokią pagalbą teikiant „Consultancy“ paslaugą. Klientas užtikrins, kad tas personalas turėtų atitinkamus įgūdžius ir patirtį. Jei kurie nors Kliento personalo nariai nevykdo šių įsipareigojimų, Klientas turi užtikrinti, kad būtų galima pasinaudoti papildomo arba alternatyvaus personalo paslaugomis.

1.1.5 „IBM DevOps Discovery and Solutioning Workshop for DBA“

Ši dviejų savaičių paslauga yra sukurta kaip tikslinė Kliento suinteresuotųjų šalių ir IBM „Cloud DevOps“ sprendimų ekspertų sesija, kurios metu bus aptariami Kliento poreikiai ir tikslai. IBM prisidės prie bendros diskusijos, skirtos verslo tikslams ir sėkmę užtikrinančioms priemonėms, dabartinei praktikai, iššūkiams ir

trūkumams aptarti bei padės apibrėžti priemonių planą, kuris leis įdiegti Klientui tinkamą „Cloud DevOps“ sprendimą. Paslaugą sudaro pažintinės telekonferencijos, skirtos pagrindinei informacijai surinkti, ir seminaras, skirtas rinkti pagrindiniams iššūkiams ir rekomendacijoms pateikti.

„DevOps Discovery and Solutioning“ seminare, kuris truks ne ilgiau nei dvi su puse savaitės (daugiausia 13 d.), dalyvaus daugiausia 2 žmonės.

1 veikla – surengti projekto pradinį susitikimą

Šios paslaugos pradžioje sutartą dieną IBM surengs pradinį susitikimą (ne ilgesnį nei dviejų (2) valandų), kurio tikslas:

- a. peržiūrėti Kliento reikalavimus „Workshop“ paslaugai;
- b. suprasti Kliento „Workshop“ paslaugai keliamus tikslus;
- c. apibrėžti Kliento ir IBM vaidmenis bei atsakomybę teikiant „Workshop“ paslaugą;
- d. peržiūrėti vertinimo ir „DevOps“ metodo taikymo sritis;
- e. dokumentuoti Seminaro metu suplanuotas veiklas, prioritetus ir terminus.

2 veikla – „DevOps“ seminaras

Šios veiklos metu IBM ekspertai bendradarbiaudami su Klientu:

- a. surengs kelias pažintines sesijas pagal pasirinktas prioritėtines sritis iš Projekto pradinio susitikimo;
- b. įsisavins surinktą informaciją, išaiškins reikiamas sritis, sukurs dabartinės būsenos trūkumų analizę pagal geriausios praktikos pavyzdžius, sukurs probleminių taškų vizualinį modelį ir parengs rekomendacijų sąrašą, įtraukdami bet kokius susijusius Kliento reikalavimus dėl „DevOps“;
- c. surengs seminarą, kurio metu apžvelgsime išsamių rekomendacijų sąrašą ir kartu sukursime:
 - prioritėtinį rekomendacijų sąrašą;
 - rekomenduojamų patobulinimų sąrašą ir
 - tobulinimo arba priemonių planą pagal verslo prioritetus.

3 veikla – galutinė apžvalga

Galutinės apžvalgos metu IBM paruos Kliento vykdančiajam rangovui galutinį instruktažą, į kurį bus įtrauktos diskusijų temos apie papildomas paslaugas pagal verslo prioritetus ir tikslus.

Klientas paskirs asmenį, kuris bus svarbiausias asmuo palaikant ryšį su IBM dėl „Workshop“, ir jis turės teisę veikti Kliento vardu visais su „Workshop“ susijusiais klausimais.

Klientas užtikrins, kad personalas pagrįstu IBM prašymu suteiktų tokią pagalbą teikiant „Workshop“ paslaugą. Klientas užtikrins, kad tas personalas turėtų atitinkamus įgūdžius ir patirtį. Jei kurie nors Kliento personalo nariai nevykdo šių įsipareigojimų, Klientas turi užtikrinti, kad būtų galima pasinaudoti papildomo arba alternatyvaus personalo paslaugomis.

2. Duomenų tvarkymo ir apsaugos duomenų lapai

Nėra šiam Paslaugos aprašui taikomo Duomenų lapo.

2.1 Asmens duomenų tvarkymas

- a. Ši paslauga nėra skirta Asmens duomenims apdoroti, kaip numatyta Bendrajame duomenų apsaugos reglamente (BDAR) (Reglamentas (ES) 2016/679). Todėl Klientas savo atsakomybe įsipareigoja užtikrinti, kad IBM, kaip Tvarkytojas Kliento vardu ir paslaugos teikėjas, netvarko ir netvarkys jokių Asmens duomenų, kai teikiamai Paslaugai taikomi BDAR reikalavimai.
- b. Klientas turi nedelsdamas aptarti su IBM raštu bet kokius numatomus pakeitimus, kurie turės įtakos Kliento įsipareigojimui, nustatytam ankstesniame skyriuje, ir pateiks IBM informaciją apie BDAR taikomus reikalavimus. Tokiu atveju, laikantis teisės aktų reikalavimų, šalys pasirašys IBM Duomenų tvarkymo priedą <http://ibm.com/dpa> (DTP) ir atitinkamą DTP įrodymą.

3. Paslaugos lygiai ir techninis palaikymas

Šiam paslaugos aprašui netaikoma jokia Paslaugos lygio sutartis ar Techninis palaikymas.

4. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

4.1 Mokesčio apskaičiavimas

Akceleravimo paslauga teikiama pagal mokesčių apskaitos metriką, nurodomą Operacijų dokumente:

- „Engagement“ yra profesionali arba mokymo paslauga, susijusi su „Cloud Services“.

4.2 Nuotolinių paslaugų mokesčiai

Nuotolinės paslaugos galiojimas baigsis praėjus 90 dienų nuo įsigijimo dienos, neatsižvelgiant į tai, ar nuotoline paslauga buvo pasinaudota.

5. Papildomos sąlygos

„Cloud Service“ sutartims (arba atitinkamoms debesies technologijomis pagrįstoms sutartims), vykdytoms iki 2019 m. sausio 1 d., taikomos sąlygos, pateikiamos <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Medžiaga

Medžiaga, kurią IBM sukūrė vykdydama ir teikdama šiuos pasiūlymus Klientui (išskyrus bet kokius anksčiau egzistavusius kūrinius, kuriais gali būti pagrįsta ši medžiaga), yra kūriniai, atlikti samdos pagrindais, kiek tai leidžia taikomi įstatymai, kurie priklauso Klientui. Klientas suteikia IBM neatšaukiamą, neterminuotą, neišimtinę, visame pasaulyje galiojančią apmokėtą licenciją naudoti, vykdyti, atkurti, rodyti, atlikti, sublicencijuoti, platinti ir rengti šia medžiaga pagrįstus išvestinius darbus.