

Предложения IBM Expert Labs Services для автоматизации цифровых бизнес-процессов

С момента принятия заказа Клиента данное Описание Услуги применяется к Услугам по ускорению внедрения (Acceleration Services) в рамках поддержки предоставляемой Клиенту Облачной 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 Оценки; 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 в формате 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 с определением стратегий и дальнейший действий 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. оценка стратегий с учётом особенностей среды CAT; и
- d. обзор отраслевых тенденций.

Операция 3 – Заключительный обзор

IBM разработает карту показателей и план получения быстрых результатов вместе с историей будущего успеха и представит их заинтересованным лицам Клиента. В процессе обсуждения результатов 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 с применением независимого от поставщиков подхода. По итогам предоставляется комплексный план действий с вариантами оптимизации для получения быстрых результатов.

Услуга Small Consulting Engagement оказывается 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. оценка стратегий с учётом особенностей среды САТ;
- b. обзор 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 – Семинары с рекомендациями

После оценки текущего состояния IBM обратит внимание на будущее 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 обсуждения результатов 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 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. понимание общей гибридной архитектуры Клиента;
- 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. В число выполняемых задач могут входить:

- 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 к производственной стадии;
- 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, например по управлению Активами Программного Обеспечения.

Также может быть 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, риски и соблюдение требований.

Операция 3 – Заключительный обзор

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 назначит 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 выполняют следующие задачи:

- a. проведение нескольких ознакомительных занятий с учётом приоритетных направлений, выбранных на вводном собрании по продукту;
- b. сравнение собранной информации, уточнение вопросов, требующих рассмотрения, анализ пробелов в текущем состоянии 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:
 - список приоритетных рекомендаций;
 - список рекомендуемых улучшений; и
 - план улучшения или план действий на основании бизнес-приоритетов.

Операция 3 – Заключительный обзор

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

Клиент назначит 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 Общоевропейского 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 положения, 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 всем мире, оплаченную лицензию

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