

IBM Expert Labs Services Offerings for Digital Business Automation

在接受客户订单时，此“服务描述”即应用于加速服务以支持客户的云服务。适用的订单文档提供有关客户订单的定价和其他详细信息。

1. 加速服务

IBM 为以下各个软件即服务和平台即服务解决方案技术领域提供以下远程交付服务，以加速客户的计划工作和对面向数字业务自动化 (DBA) 的云产品的采纳。

1.1 服务

客户可以从以下可用服务中选择。

1.1.1 IBM Cloud Adoption and Transformation Assessment for DBA

IBM 将提供这种远程交付的咨询服务，以在某个方面评估客户的云采纳和转型之旅。IBM 将与客户合作开发一个当前状态分析热图、一系列基于最佳实践的有关未来发展的建议和一组已划分优先次序的后续步骤。评估服务为期两周（最多 10 天）。

活动 1 - 开展项目启动会议

IBM 将在此服务开始之前按双方约定的日期，开展最长两 (2) 天的启动会议，以便：

- a. 审查客户对评估的需求和目标；
- b. 明确客户与 IBM 在评估中的角色以及各自的责任；
- c. 选择评估活动期间的讨论范围和重点探讨领域；并且
- d. 审查评估活动的计划活动、优先事项和时间表。

活动 2 - 评估

根据评估活动中确定的优先次序和定义，IBM 将参与联合会议以：

- a. 了解并确认当前状态；
- b. 针对选定的重点领域，完成当前状态评估；
- c. 完善并确认结论；以及
- d. 文档结果和建议。

活动 3 - 展示结果

IBM 将准备并交付有关以下内容的观点：

- a. 行业和 IBM 关于云采纳和转型的看法；
- b. 针对评估领域的访谈洞察和观察结果；
- c. 当前状态汇总热图；
- d. 最佳实践建议；以及
- e. 确定优先次序的后续步骤。

IBM 将以幻灯片的形式交付所有发现和建议。

客户将提供一名联络人，负责与评估相关的 IBM 通信，该联络人将有权在与此评估相关的所有事项中代表客户行事。

客户将确保此员工可以在 IBM 合理要求提供评估时提供此类协助。客户将确保此员工具备相应的技能和经验。如果有任何客户员工未能根据要求履行职责，客户需增加或替换合适的员工。

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

IBM 提供这种远程交付的咨询服务，以引进 IBM Cloud Adoption and Transformation Dimensions，召开发现研讨会以了解客户当前状态、策略和优先事项，交付关于发现的建议，以及对于云采纳和转型的策略和后续步骤。

快速入门服务为期一周（最多 4 天）。

活动 1 - 开展项目启动会议

IBM 将在此服务开始之前按双方约定的日期，开展最长两 (2) 小时的启动会议，以便：

- a. 审查客户对快速入门的需求和目标；
- b. 明确客户与 IBM 在快速入门中的角色以及各自的责任；
- c. 选择在发现研讨会期间要讨论的两 (2) 个用例；并且
- d. 审查发现研讨会的计划活动、优先事项和时间表。

活动 2 - 发现研讨会

根据项目启动会议期间确定的优先次序和定义，在时间允许的情况下，IBM 将召开发现研讨会，审查文档，并执行优先活动，其中针对每个用例将包括：

- a. 评估当前状态；
- b. 审查客户策略；
- c. 确认针对 CAT 框架的策略；并且
- d. 审查行业趋势。

活动 3 - 最终回放

IBM 将开发记分卡并制定速赢计划和未来成功案例，并将这些展示给客户的项目干系人。在回放期间，IBM 将与客户确认后续措施，并以幻灯片的形式提供发现和建议。

客户将提供一名联络人，负责与快速入门相关的 IBM 通信，该联络人将有权在与此快速入门相关的所有事项中代表客户行事。

客户将确保此员工可以在 IBM 合理要求提供快速入门服务时提供此类协助。客户将确保此员工具备相应的技能和经验。如果有任何客户员工未能根据要求履行职责，客户需增加或替换合适的员工。

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

IBM 提供这种远程交付的咨询服务，以采用综合方法基于一个重点优先领域（一个 CAT 维度）分析客户的云采纳之旅。我们将提供结构化的评估和改进项目，并制定路线图。重点在于在行业最佳实践和厂商无关的专业知识的支持下，实现客户关键的业务、技术和文化目标，交付切实可行的全面路线图和期间的速赢改进措施。

将进行为期四周的小型咨询互动。

活动 1 - 开展项目启动会议

IBM 将在此服务开始之前按双方约定的日期，开展最长四 (4) 小时的启动会议，以便：

- a. 审查客户对互动的需求和目标；
- b. 明确客户与 IBM 在互动中的角色以及各自的责任；
- c. 确认互动期间的重点关注范围；并且
- d. 审查互动的计划活动、优先事项和时间表。

活动 2 - 发现研讨会

根据项目启动会议期间确定的优先次序和定义，IBM 将召开发现研讨会，审查文档，并执行优先活动，其中针对每个用例将包括：

- 评估当前状态；以及
- 审查客户策略。

活动 3 - 评估和分析研讨会

作为发现研讨会的延续，IBM 将召开其他研讨会，审阅文档，并了解“现状”，其中将包括：

- a. 确认针对 CAT 框架的策略；
- b. 审查行业趋势；
- c. 对比行业基准，开展当前状态差距分析；
- d. 完成观察和总结；以及
- e. 确定专家评审会议主题。

活动 4 - 建议研讨会

完成当前状态评估之后，IBM 会将重点转向客户的“未来”发展。IBM 将与客户合作，利用研讨会和专家评审会议，确定期望的“未来”状态，提出针对性的建议，并制定切实可行的路线图：

- a. 确定未来状态；
- b. 提出针对性的建议；
- c. 获得为期 90 天的路线图，包含速赢计划；并且
- d. 开展一次关于所选主题的专家评审会议。

活动 5 - 互动结束

IBM 将制定为期 90 天切实可行的全面路线图、速赢计划和未来成功案例，并将这些展示给客户的项目干系人。在回放期间，IBM 将与客户确认后续措施，并以幻灯片的形式提供发现和建议。

客户将提供一名联络人，负责与互动相关的 IBM 通信，该联络人将有权在与此互动相关的所有事项中代表客户行事。

客户将确保此员工可以在 IBM 合理要求提供互动时提供此类协助。客户将确保此员工具备相应的技能和经验。如果任何客户员工未能根据要求履行职责，客户将增加或替换合适的员工。

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

IBM 提供这种远程交付的咨询服务，以指导并协助客户开展讨论，规划策略，针对客户的云（私有、公共和混合）平台功能，确定服务管理与运营领域的高级业务策略解决方案。

咨询服务为期两周（最多 10 天）。

活动 1 - 开展项目启动会议

IBM 将在此服务开始时按双方约定的日期，开展最长一 (1) 天的启动会议，以便：

- a. 审查客户对咨询服务的需求；
- b. 了解客户对咨询服务设定的目标；
- c. 明确客户与 IBM 在咨询服务中的角色以及各自的责任；
- d. 审阅之前提供的任何文档；并且
- e. 记录云咨询活动的计划活动、优先事项和时间表。

如果单个订单中购买的服务数量大于一 (1)，那么将仅开展一 (1) 次项目启动会议。

活动 2 - 云咨询服务

根据项目启动会议期间确定的优先次序和定义，IBM 将审阅文档并执行活动，其中将包括：

- a. 了解客户的高级混合云架构；
- b. 确认客户的云服务管理与运营的需求、差距和挑战；
- c. 使云策略的运营与管理关键功能满足客户的组织需求；
- d. 确定非功能性的需求；并且
- e. 确定建议的变更以及流程改进和重点领域持续改进。

此外，IBM 将提供指导并分享关于云服务管理与运营的专家洞察。任务可能包括：

- a. 了解关于云运营的流程和过程的最佳实践，包括对运营起补充作用的相关客户需求；
- b. 在工作负载向云迁移的过程中管理云实例；
- c. 向云用户交付高可用性和可靠性的方法；
- d. 进行信息交流，以支持监控、记录、备份、缩放、HA/DR 以及迁移到生产；
- e. 协作审查客户技能，讨论人员需求并连接到组织功能；以及
- f. 关于对云服务管理（比如，软件资产管理）起补充作用的任何相关客户需求的知识共享。

对以下主题的指导也可能包含在内：

- a. 对云实例进行故障诊断，利用日志修复问题，进行监控（包括组件）；
- b. 找到并解决性能问题；
- c. 阐明事件管理流程（检测、隔离、诊断、恢复），讨论事件工具链，并集成云事件；
- d. 演示用于管理云基础架构和体系结构中问题的样本事件流程。
- e. 说明设置情况，并维持高可用性或灾难恢复流程；以及
- f. 确保进行安全流程信息交流，比如帐户管理、边界控制、网络、数据、应用、风险和合规性。

活动 3 - 最终回放

IBM 将准备并制定文档，以概述：

- 建议、结果、实践和流程差距或已发现的问题；以及
- 针对云服务管理与运营的转型路线图/建议，此路线图将包含根据补充的云服务需求的服务建议。

在回放期间，IBM 将与客户确认后续措施，并以文档形式交付所有发现和建议。

客户提供一名联络人，负责与咨询相关的 IBM 通信，该联络员将有权在与此咨询相关的所有事项中代表客户行事。

客户将确保此员工可以在 IBM 合理要求提供咨询时提供此类协助。客户将确保此员工具备相应的技能和经验。如果有任何客户员工未能根据要求履行职责，客户需增加或替换合适的员工。

1.1.5 IBM DevOps Discovery and Solutioning Workshop for DBA

此为期两周的服务是客户项目干系人与 IBM 专家关于 Cloud DevOps 解决方案的重点会议，此类解决方案将用于满足客户的需求，实现客户的目标。IBM 将促进基于以下内容开展协作讨论：业务目标和成功需采取的措施；当前实践、挑战和差距；协作定义路线图，用于为该客户部署相关的 Cloud DevOps 解决方案。此服务包含旨在获得背景信息的发现电话会议和旨在传达基于行业的洞察和建议的研讨会。

DevOps Discovery and Solutioning 研讨会包含最多两个人员，持续两周半的时间（最多 13 天）。

活动 1 - 开展项目启动会议

IBM 将在此服务开始时按双方约定的日期，开展最长两 (2) 小时的启动会议，以便：

- a. 审查客户对研讨会的需求；
- b. 了解客户对研讨会设定的目标；
- c. 明确客户与 IBM 在研讨会中的角色以及各自的责任；
- d. 审查评估领域和 DevOps 方法重点领域；并且
- e. 记录研讨会的计划活动、优先事项和时间表。

活动 2 - DevOps 研讨会

在此活动期间，IBM 专家将与客户合作，以便：

- a. 基于从项目启动会议中选定的优先领域开展多次发现会议。
- b. 透彻理解收集到的信息，阐明所需的任何领域，创建当前状态与最佳实践的差距分析，创建痛点可视模型，制定一系列的建議，包含对 DevOps 起补充作用的任何相关客户需求；并且

- c. 召开研讨会，期间审查一系列详细的建议，并共同制定：
 - 一系列确定优先次序的建议；
 - 一系列建议的改进措施；以及
 - 基于业务优先级的改进计划或路线图。

活动 3 - 最终回放

在回放期间，IBM 将准备好向客户执行发起人提供最终简报，其中包含基于业务优先级和目标确定的关于补充服务的讨论主题。

客户提供一名联络人，负责与研讨会相关的 IBM 通信，该联络员将有权在与此研讨会相关的所有事项中代表客户行事。

客户将确保此员工可以在 IBM 合理要求提供研讨会时提供此类协助。客户将确保此员工具备相应的技能和经验。如果任何客户员工未能根据要求履行职责，客户将增加或替换合适的员工。

2. 数据保护和保护数据表

此服务描述无适用的数据表。

2.1 个人数据处理

- a. 此服务并非旨在处理受通用数据保护条例 (GDPR) (条例 (欧盟) 2016/679) 约束的个人数据。因此，客户负责确保，在其自己的责任范围内，作为服务配置的一部分 IBM 不会作为代表客户的处理机构处理或者将处理属于 GDPR 范围内的个人数据
- b. 客户应以书面形式向 IBM 通知任何影响先前部分中规定的客户义务的任何预计更改，不得无故拖延，并且应向 IBM 指示有关适用于 GDPR 的要求。在此情况下，随后各方应同意达成符合法律的 IBM 数据处理附件 (<http://ibm.com/dpa>) (DPA) 和适用的 DPA 附录。

3. 服务级别和技术支持

无服务级别协议或技术支持适用于此服务描述。

4. 权利和计费信息

4.1 收费标准

加速服务根据交易文档中指定的收费标准提供：

- 互动是与云服务相关的专业或培训服务。

4.2 远程服务费用

无论是否使用远程服务，远程服务都将在购买之日起 90 天后到期。

5. 附加条款

对于 2019 年 1 月 1 日之前执行的云服务协议 (或等效的基础云协议)，可用的条款 (<https://www.ibm.com/acs>) 将适用。

5.1 材料

由 IBM 在履行这些服务并交付给客户期间所创建的材料 (不包含这些材料可能依据的任何已有作品) 是适用法律允许范围内的雇用作品，并由客户所有。客户授予 IBM 对这些材料的使用、执行、复制、展示、运行、再许可、分发和制作衍生作品的不可撤销、非排他的、全球范围内的和已付费的许可。