

IBM Expert Labs Services Offerings for Integration and Development

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Zákazník znamená smluvní stranu a její oprávněné uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

1. Cloud Service

IBM poskytuje následující vzdáleně poskytované služby pro urychlení plánování Zákazníka a zavedení nabídek cloudu pro Integration and Development (I and D).

1.1 IBM Cloud Adoption and Transformation Assessment for I and D

IBM poskytuje 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 2; a
- přezkoumat plánované činnosti, priority a časové harmonogramy pro Činnost 2.

Činnost 2 – Hodnocení

Na základě priorit a definic určených v rámci Činnosti 1 a dle časových možností věnuje IBM zbývající čas společným schůzkám, kde:

- zachytíme a potvrdíme současný stav;
- dokončíme posouzení současného stavu pro vybranou oblast zaměření;
- zpřesníme a potvrdíme závěry; a
- zdokumentujeme poznatky a doporučení.

Činnost 3 – Presentace 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 pracovník Zákazníka neplní své povinnosti Inění dle požadavků, Zákazník poskytne vhodné dodatečné nebo náhradní pracovníky.

1.2 IBM Cloud Adoption and Transformation (CAT), Quickstart for I and D

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 po dobu jednoho týdne (až 4 dny).

Činnost 1 – Vedení úvodní schůzky projektu

IBM uspořádá úvodní hovor trvající až dvě (2) hodiny ve vzájemně dohodnutý den před zahájením poskytování této služby za účelem:

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

Činnost 2 – Workshopy zjišťování

Na základě priorit a definic určených v rámci Činnosti 1 a dle časových možností věnuje IBM zbývající čas realizaci workshopů zjišťování, přezkoumání dokumentace a provádění prioritních činností definovaných v rámci Činnosti 1, což v případě jednotlivých případů použití zahrnuje:

- posouzení aktuálního stavu;
- přezkoumání strategií Zákazníka;
- ověření strategií oproti rámci CAT; a
- 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 pracovník Zákazníka neplní své povinnosti Inění dle požadavků, Zákazník poskytne vhodné dodatečné nebo náhradní pracovníky.

1.3 IBM Cloud Adoption and Transformation (CAT) Small Consulting Engagement for I and D

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 poskytují po dobu 4 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:

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

Činnost 2 – Workshopy zjišťování

Na základě priorit a definic určených v rámci Činnosti 1 realizuje IBM workshopy zjišťování, přezkoumání dokumentace a provádění činností s vysokou prioritou, což v případě jednotlivých případů použití zahrnuje:

- posouzení aktuálního stavu; a
- přezkoumání strategií Zákazníka.

Činnost 3 – Workshopy posouzení & analýzy

V návaznosti na Činnost 2 realizuje IBM další workshopy, přezkoumání dokumentace a zachycení současného stavu, což bude zahrnovat:

- ověření strategií oproti rámci CAT;
- přezkoumání odvětvových trendů;
- diferenční analýzu aktuálního stavu oproti odvětvovému benchmarku;
- dokončení pozorování a vyvození závěrů; a
- 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:

- identifikace cílového stavu;
- vypracování cílených doporučení;
- příprava 90denní strategie zahrnující rychlé přínosy; a
- uspořádání 1 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.

1.4 IBM Cloud Service Management & Operations (CSMO) Consultancy for I and D

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:

- přezkoumat požadavky Zákazníka na Poradenství;
- pochopit cíle Zákazníka pro Poradenství;
- definovat role a povinnosti Zákazníka a IBM v rámci Poradenství;
- přezkoumat případnou dříve poskytnutou dokumentaci; a
- zdokumentovat plánované činnosti, priority a časové harmonogramy pro Činnost 2.

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

- a. Dle stanovení pořadí a definice v rámci Činnosti 1 a dle časových možností provede IBM kontrolu dokumentace a uskuteční upřednostněné činnosti definované v Činnosti 1, které mohou zahrnovat:
 - porozumění obecné architektuře cloudu;
 - ověření požadavků Zákazníka na provoz a správu cloudových služeb, mezer a rozporů;
 - mapování klíčových provozních a správních funkcí strategie cloudu na organizační požadavky Zákazníka;
 - identifikaci nefunkčních požadavků; a
 - identifikaci doporučených změn a zlepšení procesů a hlavních oblastí průběžného zlepšování.
- b. Kromě toho bude IBM poskytovat poradenství a předávat odborné poznatky týkající se provozu a správy cloudových služeb. Mezi tyto úlohy patří:
 - doporučené postupy týkající se procesů a kroků v rámci provozu cloudu včetně relevantních potřeb Zákazníka souvisejících s provozem;
 - správa instancí cloudu při přesunu pracovní zátěže do cloudu;
 - přístupy k zajištění vysoké dostupnosti a spolehlivosti pro uživatele cloudu;
 - výměna informací za účelem monitorování, protokolování, zálohování, škálování, zotavení HADR a přesunu do produktivního prostředí;
 - společné přezkoumání dovedností Zákazníka a diskuse o požadavcích na zaměstnance a jejich souvislosti s organizačními schopnostmi; a
 - sdílení znalostí o všech relevantních potřebách Zákazníka souvisejících se Správou služeb Cloud Service.
- c. Zahrnut bude i mentoring ohledně následujících témat:
 - odstraňování potíží s instancemi cloudu, využití protokolů při řešení problémů, monitorování včetně komponent;
 - identifikace a rozpoznání problémů s výkonem;
 - jasné určení kroků při správě incidentů (detekce, izolace, diagnóza, náprava), diskuse o řetězci nástrojů pro řešení incidentů a integrace incidentů pro Cloud; ukázkový proces řešení incidentů v rámci architektury a infrastruktury cloudu;
 - vysvětlení nastavení a udržování postupů pro zajištění vysoké dostupnosti a zotavení z havárie; a
 - 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 pracovník Zákazníka neplní své povinnosti Inění dle požadavků, Zákazník poskytne vhodné dodatečné nebo náhradní pracovníky.

1.5 IBM DevOps Discovery and Solutioning Workshop for I and D

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:

- přezkoumat požadavky Zákazníka pro Workshop;
- pochopit cíle Zákazníka pro Workshop;
- definovat role a povinnosti Zákazníka a IBM v rámci Workshopu;
- přezkoumat oblasti posouzení a oblasti zaměření metod DevOps; a
- zdokumentovat plánované činnosti, priority a časové harmonogramy pro Činnost 2.

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 z Činnosti 1.
- 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. Ochrana obsahu a údajů

Zákazník souhlasí, že v rámci této transakce nebudou společnosti IBM poskytnuty žádné osobní údaje Zákazníka, na které se vztahují požadavky Obecného evropského nařízení o ochraně údajů (GDPR).

V případě změny bude Zákazník IBM písemně informovat a na Smlouvu se uplatní Dodatek o zpracování údajů IBM (DPA) dostupný na adrese <http://ibm.com/dpa> a doplní ji. IBM a Zákazník dále vysloví souhlas s Přílohou DPA (v souladu s popisem v DPA). Příloha DPA a v příslušných případech Dodatek DPA zákaznických služeb budou doplněny jako Příloha k této transakci.

3. Oprávnění a informace o fakturaci

3.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- Sjednaná služba je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba zahrnuje profesionální služby. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

3.2 Poplatky za vzdálené služby

Poplatky za vzdálené služby budou fakturovány dle sazby stanovené v Transakčním dokumentu pro příslušnou vzdálenou službu a jejich platnost skončí 90 dní od data nákupu bez ohledu na to, zda byly využity všechny hodiny.

4. Dodatečné podmínky

4.1 Vlastnictví dodaných materiálů

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.