

IBM Expert Labs Services Offerings for Integration and Development

La presente Descrizione dei Servizi descrive il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica il contraente, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio on Cloud. La quotazione economica dei servizi e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio in Cloud

IBM fornisce i seguenti servizi erogati da remoto per accelerare la pianificazione e l'adozione da parte del Cliente delle offerte cloud per Integration and Development (I and D).

1.1 IBM Cloud Adoption and Transformation Assessment for I and D

IBM fornisce 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:

- esaminare i requisiti e gli obiettivi del Cliente per la valutazione;
- definire i ruoli e le responsabilità del Cliente e di IBM in relazione alla valutazione;
- selezionare la dimensione e l'area di attenzione da discutere durante l'Attività 2; e
- esaminare le attività pianificate, le priorità e la tempistica per l'Attività 2.

Attività 2 – Valutazione

In base alle priorità e secondo quanto definito nell'Attività 1 ed in base al tempo disponibile, IBM impiegherà il tempo rimanente in sessioni congiunte in cui:

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

Attività 3 – Presentazione dei risultati

IBM preparerà e distribuirà una vista con:

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

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

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 per un tempo pari ad 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:

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

Attività 2 – Workshop di rilevamento

In base alle priorità e secondo quanto definito nell'Attività 1 ed in base al tempo disponibile, IBM impiegherà il tempo restante per tenere workshop di rilevamento, riesaminare la documentazione ed eseguire le attività prioritarie definite nell'Attività 1 che comprenderanno, per ciascun caso d'uso:

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

Attività 3 – Riproduzione finale

IBM sviluppa una scheda punti ed un piano a breve termine insieme ad una storia di successo futuro e li presenta 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 il 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.

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

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 ha una durata di 4 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:

- esaminare i requisiti e gli obiettivi del Cliente per l'Impegno;
- definire i ruoli e le responsabilità del Cliente e di IBM in relazione all'Impegno;
- confermare la dimensione del focus durante l'Impegno; e
- 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 nell'Attività 1 IBM terrà workshop di rilevamento, di riesaminerà la documentazione ed eseguirà le attività con priorità che comprenderanno, per ciascun caso d'uso:

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

Attività 3 – Workshop di valutazione & analisi

Come proseguimento dell'Attività 2, IBM condurrà workshop aggiuntivi, esaminerà la documentazione ed acquisirà lo stato 'corrente' che includerà:

- convalida delle strategie rispetto al framework CAT;
- esame delle tendenze del settore;
- analisi delle lacune dello stato corrente rispetto al benchmark del settore;
- completamento delle osservazioni e delle conclusioni; e
- identificare l'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:

- identificazione dello stato futuro;
- creazione di suggerimenti mirati;
- acquisizione di una roadmap a 90 giorni, con obiettivi a breve termine; e
- condurrà 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.

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

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 tempo pari a 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:

- riesaminare i requisiti del Cliente per la Consulenza;
- comprendere gli obiettivi del Cliente inerenti la Consulenza;
- definire i ruoli e le responsabilità del Cliente e di IBM in relazione alla Consulenza;
- esaminare la documentazione fornita in precedenza; e
- documentare le attività pianificate, le priorità e la tempistica per l'Attività 2.

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

- a. In base alle priorità e secondo quanto definito nell'Attività 1 ed in base al tempo disponibile, IBM riesaminerà la documentazione ed eseguire le attività prioritarie definite nell'Attività 1 che comprenderanno:
- comprensione dell'architettura di alto livello;
 - convalidare le lacune, le sfide ed i requisiti di Cloud Service Management & Operations (CSMO);
 - associare le funzionalità di gestione & le operazioni essenziali della strategia Cloud ai requisiti organizzativi del Cliente;
 - identificare requisiti non funzionali; e
 - identificare le modifiche suggerite ed i miglioramenti al processo e le aree di miglioramento continuo.
- b. Inoltre, IBM fornirà una guida e condividerà informazioni approfondite su Cloud Service Management & Operations (CSMO). Le attività includono:
- le best practice per processi e procedure per le operazioni del Cloud comprese le esigenze dei Clienti rilevanti, complementari alle operazioni;
 - gestire le istanze del cloud durante lo spostamento dei carichi di lavoro verso il Cloud;
 - approcci per fornire alta disponibilità ed affidabilità agli utenti del Cloud;
 - scambio di informazioni per monitoraggio, registrazione, backup, ridimensionamento, HA/DR e passaggio in produzione;
 - revisione congiunta delle competenze del Cliente e discussione dei requisiti di personale e connessione alle capacità organizzative; e
 - la condivisione delle competenze su qualsiasi esigenza rilevante del Cliente complementare al Cloud Service Management.
- c. Verrà inoltre incluso il tutoraggio sui seguenti argomenti:
- risoluzione dei problemi delle istanze cloud, tramite l'utilizzo di log per la risoluzione dei problemi, e per il monitoraggio, inclusi i componenti;
 - identificazione e risoluzione dei problemi di prestazioni;
 - articolare le procedure di gestione degli incidenti (rilevamento, isolamento, diagnosi, ripristino), discutere la tool chain degli incidenti, nonché l'integrazione degli incidenti del Cloud; descrizione dettagliata di un processo di Incidente di esempio per la gestione dei problemi all'interno dell'infrastruttura e dell'architettura del Cloud;
 - spiegazione dell'impostazione e del gestione delle procedure di High Availability o Disaster Recovery;
 - 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.

1.5 IBM DevOps Discovery and Solutioning Workshop for I and D

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 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:

- riesaminare i requisiti del Cliente per il Workshop;
- comprendere gli obiettivi del Cliente inerenti il Workshop;
- definire i ruoli e le responsabilità del Cliente e di IBM in relazione al Workshop;
- esaminare le aree di valutazione e le aree di attenzione del metodo DevOps; e
- documentare le attività pianificate, le priorità e la tempistica per l'Attività 2.

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 nell'Attività 1.
- 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. Contenuto e Protezione dei Dati Personali

Il Cliente accetta che nessun dato personale del Cliente soggetto al GDPR (General Data Protection Regulations) sarà fornito a IBM ai sensi della presente transazione.

In caso di modifica, il Cliente informerà IBM per iscritto ed Supplemento per il Trattamento dei Dati Personali di IBM (DPA) alla pagina <http://ibm.com/dpa> si applicherà e completerà l'Accordo. Inoltre, IBM

ed il Cliente accetteranno l'Appendice DPA (come descritto nel DPA). L'Appendice DPA e, se applicabile, la modifica del DPA per i Servizi personalizzati verranno aggiunte come Appendice alla presente Transazione.

3. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

3.1 Calcolo dei Corrispettivi

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

- **Prestazione:** è un'unità di misura che definisce le titolarità per ottenere i servizi. Un Impegno è costituito da servizi professionali. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascuna Prestazione.

3.2 Corrispettivi per i Servizi in Remoto

Il servizio in remoto sarà fatturato in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine e scadrà a 90 giorni dalla data di acquisto, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

4. Ulteriori condizioni

4.1 Proprietà dei Materiali da consegnare

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.