

IBM Expert Labs Services Offerings for Integration and Development

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu podmiot zawierający umowę wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

IBM świadczy przedstawione poniżej usługi zdalne, które umożliwiają Klientowi szybsze planowanie i wdrażanie udostępnianych w chmurze rozwiązań do integracji i programowania (ang. Integration and Development – I and D).

1.1 IBM Cloud Adoption and Transformation Assessment for I and D

W ramach tej zdalnie świadczonej usługi konsultacji IBM oceni jeden aspekt procesu wdrażania technologii chmurowych przez Klienta oraz przekształceń związanych z tym procesem. IBM wspólnie z Klientem opracuje mapę termiczną opartą na analizie stanu bieżącego, listę rekomendacji dotyczących stanu przyszłego opartych na sprawdzonych procedurach oraz kolejne kroki z przypisanymi do nich priorytetami. Ocena ta jest przeprowadzana w okresie dwóch tygodni, maksymalnie przez 10 dni.

Działanie 1 – Przeprowadzenie spotkania rozpoczynającego projekt

IBM przeprowadzi telekonferencję rozpoczynającą projekt, trwającą maksymalnie 2 (dwa) dni, w uzgodnionym terminie przed rozpoczęciem świadczenia niniejszej Usługi, w celu:

- przejrzenia wymagań i celów Klienta dotyczących usługi Assessment;
- sprecyzowania ról i obowiązków Klienta i IBM w odniesieniu do usługi Assessment;
- wybrania wymiaru i kluczowego obszaru, który będzie omawiany w trakcie Działania 2;
- przejrzenia planowanych czynności, priorytetów i terminów na potrzeby Działania 2.

Działanie 2 – Ocena

Zgodnie z priorytetami określonymi w Działaniu 1 IBM przeznaczy ewentualnie pozostały czas na wspólne sesje, podczas których zostaną wykonane następujące zadania:

- zgromadzenie i potwierdzenie informacji na temat stanu bieżącego;
- kompleksowa ocena stanu bieżącego w odniesieniu do wybranego obszaru kluczowego;
- doprecyzowanie i potwierdzenie wniosków;
- udokumentowanie ustaleń i przedstawienie rekomendacji.

Działanie 3 – Prezentacja ustaleń

IBM przygotowuje i przedstawi:

- perspektywy branży i IBM dotyczące wdrażania technologii chmurowych oraz przekształceń związanych z tym procesem;
- wnioski wynikające z przeprowadzonych wywiadów;
- mapę termiczną podsumowującą stan bieżący;
- rekomendacje oparte na sprawdzonych procedurach;
- kolejne kroki z przypisanymi do nich priorytetami.

IBM przedstawi wszystkie ustalenia i rekomendacje w formie prezentacji PowerPoint.

Klient wyznaczy osobę, która będzie kontaktować się z IBM w kwestiach związanych z usługą Assessment oraz zostanie upoważniona do działania w imieniu Klienta we wszystkich sprawach dotyczących tej usługi.

Klient zapewni dostępność personelu, który na uzasadnione żądanie będzie pomagać IBM w świadczeniu usługi Assessment. Klient zadba o to, aby personel taki dysponował odpowiednimi kompetencjami i

doświadczeniem. Jeśli któryś z członków personelu Klienta nie będzie w stanie realizować zadań zgodnie z wymaganiami, Klient zapewni dostęp do odpowiednich osób dodatkowych lub do innych osób.

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

W ramach tej zdalnie świadczonej usługi konsultacji IBM przedstawi wymiary usługi IBM Cloud Adoption and Transformation, przeprowadzi warsztaty badawcze w celu zapoznania się ze stanem bieżącym, strategiami i priorytetami Klienta, a ponadto przedstawi rekomendacje związane z ustaleniami oraz strategię i kolejne kroki dotyczące wdrażania przez Klienta technologii chmurowych oraz przekształceń związanych z tym procesem.

Usługa QuickStart jest realizowana w okresie jednego tygodnia, maksymalnie przez 4 dni.

Działanie 1 – Przeprowadzenie spotkania rozpoczynającego projekt

IBM przeprowadzi telekonferencję rozpoczynającą projekt, trwającą maksymalnie 2 (dwie) godziny, w uzgodnionym terminie przed rozpoczęciem świadczenia niniejszej Usługi, w celu:

- przejrzenia wymagań i celów Klienta dotyczących usługi Quickstart;
- sprecyzowania ról i obowiązków Klienta i IBM w odniesieniu do usługi Quickstart;
- wybrania 2 (dwóch) przypadków użycia, które zostaną omówione podczas Działania 2;
- przejrzenia planowanych czynności, priorytetów i terminów na potrzeby Działania 2.

Działanie 2 – Warsztaty badawcze

Zgodnie z priorytetami określonymi w Działaniu 1 IBM przeznaczy ewentualnie pozostały czas na przeprowadzenie warsztatów badawczych, przegląd dokumentacji i wykonanie sprecyzowanych podczas Działania 1 czynności priorytetowych, które dla każdego przypadku użycia będą obejmować:

- ocenę stanu bieżącego;
- przegląd strategii Klienta;
- sprawdzenie poprawności strategii z wykorzystaniem środowiska CAT;
- przegląd trendów branżowych.

Działanie 3 – Końcowe odtworzenie

IBM opracuje kartę wyników i plan szybkiego osiągnięcia korzyści oraz opis planowanego osiągnięcia i przedstawi je interesariuszom Klienta. Podczas końcowego odtworzenia IBM wspólnie z Klientem sprawdzi poprawność kolejnych kroków oraz przedstawi ustalenia i rekomendacje w formie prezentacji PowerPoint.

Klient wyznaczy osobę, która będzie kontaktować się z IBM w kwestiach związanych z usługą Quickstart oraz zostanie upoważniona do działania w imieniu Klienta we wszystkich sprawach dotyczących tej usługi.

Klient zapewni dostępność personelu, który na uzasadnione żądanie będzie pomagać IBM w świadczeniu usługi Quickstart. Klient zadba o to, aby personel taki dysponował odpowiednimi kompetencjami i doświadczeniem. Jeśli któryś z członków personelu Klienta nie będzie w stanie realizować zadań zgodnie z wymaganiami, Klient zapewni dostęp do odpowiednich osób dodatkowych lub do innych osób.

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

W ramach tej zdalnie świadczonej usługi konsultacji IBM przeprowadzi kompleksową analizę procesu wdrażania technologii chmurowych przez Klienta, skupiając się na jednym priorytetowym obszarze (wymiarze CAT). Przedstawi ustrukturyzowany projekt oceny i usprawnień wraz z przewodnikiem przejścia. Zajmiemy się głównie kluczowymi celami biznesowymi, technicznymi lub kulturowymi Klienta. Wykorzystamy sprawdzone procedury branżowe i wiedzę o produktach wielu dostawców. Udostępnimy całościowy, praktyczny przewodnik przejścia. Przez cały czas będziemy wprowadzać ulepszenia, które pomogą Klientowi w szybkim osiągnięciu korzyści.

Usługa Small Consulting Engagement jest świadczona w okresie 4 tygodni.

Działanie 1 – Przeprowadzenie spotkania rozpoczynającego projekt

IBM przeprowadzi sesję rozpoczynającą projekt, trwającą maksymalnie 4 (cztery) godziny, w uzgodnionym terminie przed rozpoczęciem świadczenia niniejszej usługi, w celu:

- przejrzenia wymagań i celów Klienta dotyczących usługi Engagement;

- sprecyzowania ról i obowiązków Klienta i IBM w odniesieniu do usługi Engagement;
- potwierdzenia wymiaru, na którym skoncentruje się usługa Engagement;
- przejrzenia planowanych czynności, priorytetów i terminów na potrzeby usługi Engagement.

Działanie 2 – Warsztaty badawcze

Zgodnie z priorytetami określonymi w Działaniu 1 IBM przeprowadzi warsztaty badawcze i przegląd dokumentacji oraz wykona priorytetowe czynności, które dla każdego przypadku użycia będą obejmować:

- ocenę stanu bieżącego;
- przegląd strategii Klienta.

Działanie 3 – Warsztaty z zakresu oceny i analizy

W ramach kontynuacji Działania 2 IBM przeprowadzi dodatkowe warsztaty i przegląd dokumentacji oraz określi stan bieżący, co obejmie w szczególności:

- sprawdzenie poprawności strategii z wykorzystaniem środowiska CAT;
- przegląd trendów branżowych;
- analizę luk dla stanu bieżącego w odniesieniu do wskaźników branżowych;
- spostrzeżenia i wnioski;
- określenie tematu sesji z udziałem ekspertów.

Działanie 4 – Przedstawienie rekomendacji

Po zakończeniu oceny stanu bieżącego IBM zajmie się zdefiniowaniem dla Klienta pożądanego stanu docelowego. IBM będzie współpracować z Klientem, w ramach warsztatów oraz sesji z udziałem eksperta, nad określeniem pożądanego stanu docelowego, a także przedstawi odpowiednie rekomendacje wraz z praktycznym przewodnikiem przejścia, a w szczególności:

- określi pożądaną stan docelowy;
- opracuje ukierunkowane rekomendacje;
- sformułuje przewodnik przejścia na 90 dni, w tym możliwości szybkiego osiągnięcia korzyści;
- przeprowadzi 1 sesję z udziałem ekspertów na wybrany temat.

Działanie 5 – Zakończenie usługi Engagement

IBM opracuje całościowy, gotowy do wdrożenia 90-dniowy przewodnik przejścia i plan możliwości szybkiego osiągnięcia korzyści, jak również opis planowanych osiągnięć, i przedstawi je interesariuszom Klienta. Podczas końcowego odtworzenia IBM wspólnie z Klientem sprawdzi poprawność kolejnych kroków oraz przedstawi ustalenia i rekomendacje w formie prezentacji PowerPoint.

Klient wyznaczy osobę, która będzie kontaktować się z IBM w kwestiach związanych z usługą Engagement oraz zostanie upoważniona do działania w imieniu Klienta we wszystkich sprawach dotyczących tej usługi.

Klient zapewni dostępność personelu, który na uzasadnione żądanie będzie pomagać IBM w świadczeniu usługi Engagement. Klient zadba o to, aby personel taki dysponował odpowiednimi kompetencjami i doświadczeniem. Jeśli któryś z członków personelu Klienta nie będzie w stanie realizować zadań zgodnie z wymaganiami, Klient zapewni dostęp do odpowiednich osób dodatkowych lub do innych osób.

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

W ramach tej zdalnie świadczonej usługi konsultacji IBM zapewni Klientowi pomoc i mentoring w zakresie prowadzenia dyskusji, planowania strategii oraz opracowania ogólnego rozwiązania związanego ze strategią biznesową w obszarze eksploatacji usługi i zarządzania nią, z uwzględnieniem możliwości platformy chmurowej Klienta (prywatnej, publicznej lub hybrydowej).

Usługa Consultancy jest świadczona w okresie dwóch tygodni, maksymalnie przez 10 dni.

Działanie 1 – Przeprowadzenie spotkania rozpoczynającego projekt

IBM przeprowadzi spotkanie rozpoczynające projekt, trwające maksymalnie 1 (jeden) dzień, w uzgodnionym terminie na początku okresu świadczenia niniejszej usługi, w celu:

- przejrzenia wymagań Klienta dotyczących usługi Consultancy;

- zdobycia wiedzy o celach, jakie Klient stawia przed usługą Consultancy;
- sprecyzowania ról i obowiązków Klienta i IBM w odniesieniu do usługi Consultancy;
- przejrzania dostarczonej wcześniej dokumentacji;
- udokumentowania planowanych czynności, priorytetów i terminów na potrzeby Działania 2.

Jeśli w ramach pojedynczego zamówienia nabywana jest więcej niż 1 (jedna) usługa, odbędzie się tylko 1 (jedno) spotkanie rozpoczynające projekt.

Działanie 2 – Konsultacje dotyczące chmury

- a. Zgodnie z priorytetami określonymi w Działaniu 1 i w miarę dostępnego czasu IBM przejrzy dokumentację oraz wykona sprecyzowane podczas Działania 1 czynności priorytetowe, które będą obejmować:
 - zapoznanie się z ogólną architekturą chmurową;
 - sprawdzenie poprawności wymagań dotyczących eksploatacji usługi przetwarzania w chmurze Klienta oraz zarządzania nią, jak również weryfikację luk i problemów;
 - odwzorowanie kluczowych możliwości w zakresie eksploatacji usługi i zarządzania nią, określonych w strategii chmury, na wymagania organizacyjne Klienta;
 - określenie wymagań pozafunkcyjnych;
 - określenie zalecanych zmian, usprawnień procesów oraz obszarów wymagających ciągłego doskonalenia.
- b. Ponadto IBM przedstawi porady i opinie ekspertów na temat eksploatacji usługi przetwarzania w chmurze i zarządzania nią w następującym zakresie:
 - sprawdzone procedury dotyczące procesów i procedur związanych z operacjami w chmurze, w tym wymagane przez Klienta uzupełnienia operacji;
 - zarządzanie instancjami w chmurze w miarę przenoszenia obciążeń do chmury;
 - sposoby zapewnienia użytkownikom chmury wysokiej dostępności i niezawodności;
 - wymiana informacji na potrzeby monitorowania, rejestrowania, tworzenia kopii zapasowych, skalowania, zapewnienia wysokiej dostępności i usuwania skutków katastrofy oraz wdrożenia usługi w środowisku produkcyjnym;
 - wspólny przegląd kwalifikacji pracowników Klienta oraz dyskusja na temat wymagań w zakresie zatrudnienia z uwzględnieniem możliwości organizacyjnych;
 - udostępnienie wiedzy na temat wymaganych przez Klienta uzupełnień funkcji zarządzania usługą przetwarzania w chmurze.
- c. Usługa obejmie również mentoring w następującym zakresie:
 - rozwiązywanie problemów dotyczących instancji chmurowych, wykorzystanie dzienników do usuwania błędów, monitorowanie, włączanie komponentów;
 - wykrywanie i rozwiązywanie problemów dotyczących wydajności;
 - opisanie procedur zarządzania incydentami (wykrywanie, izolowanie, diagnozowanie, odtwarzanie), omówienie łańcucha narzędzi na wypadek incydentów oraz integracja incydentów dotyczących środowiska chmurowego; analiza przykładowego procesu postępowania w przypadku incydentu, wymagającego zarządzania problemami z infrastrukturą i architekturą chmury;
 - objaśnienie konfiguracji i sposobu korzystania z procedur wysokiej dostępności lub usuwania skutków awarii;
 - zapewnienie wymiany informacji na temat procedur bezpieczeństwa, takich jak zarządzanie kontami, kontrola granicy sieci, zapewnienie ochrony sieci, danych i aplikacji oraz zarządzanie ryzykiem i zgodnością z przepisami.

Działanie 3 – Końcowe odtworzenie

IBM przygotowuje i przedstawi dokument zawierający następujące informacje:

- rekomendacje, ustalenia oraz luki lub wykryte problemy dotyczące procedur i procesów;

- przewodnik przejścia / rekomendacje dotyczące usługi CSMO, przy czym przewodnik przejścia będzie zawierać rekomendacje dotyczące usług uzupełniających usługę przetwarzania w chmurze.

Podczas końcowego odtworzenia IBM wspólnie z Klientem sprawdzi poprawność kolejnych kroków oraz przedstawi wszystkie ustalenia i rekomendacje w formie dokumentu.

Klient wyznaczy osobę, która będzie kontaktować się z IBM w kwestiach związanych z usługą Consultancy oraz zostanie upoważniona do działania w imieniu Klienta we wszystkich sprawach dotyczących tej usługi.

Klient zapewni dostępność personelu, który na uzasadnione żądanie będzie pomagać IBM w świadczeniu usługi Consultancy. Klient zadba o to, aby personel taki dysponował odpowiednimi kompetencjami i doświadczeniem. Jeśli któryś z członków personelu Klienta nie będzie w stanie realizować zadań zgodnie z wymaganiami, Klient zapewni dostęp do odpowiednich osób dodatkowych lub do innych osób.

1.5 IBM DevOps Discovery and Solutioning Workshop for I and D

Usługa ta, świadczona w okresie dwóch tygodni, ma formę sesji z udziałem interesariuszy Klienta i ekspertów IBM, poświęconej chmurowym rozwiązaniom DevOps (do tworzenia i eksploatacji oprogramowania), zgodnym z potrzebami i celami Klienta. IBM poprowadzi dyskusję na temat celów biznesowych i środków ułatwiających ich osiągnięcie oraz bieżących procedur, wyzwań i luk. Uczestnicy wspólnie opracują przewodnik przejścia dotyczący wdrożenia rozwiązania Cloud DevOps dostosowanego do wymagań Klienta. Usługa obejmuje telekonferencje w celu pozyskania podstawowych informacji oraz warsztaty służące przekazaniu wiedzy branżowej i rekomendacji.

Warsztaty DevOps Discovery and Solutioning są przeznaczone dla maksymalnie dwóch osób. Zostaną przeprowadzone w okresie dwóch i pół tygodnia, maksymalnie przez 13 dni.

Działanie 1 – Przeprowadzenie spotkania rozpoczynającego projekt

IBM przeprowadzi spotkanie rozpoczynające projekt, trwające maksymalnie 2 (dwie) godziny w uzgodnionym terminie po rozpoczęciu świadczenia niniejszej usługi, w celu:

- przejrzenia wymagań Klienta dotyczących usługi Workshop;
- zdobycia wiedzy o celach, jakie Klient stawia przed usługą Workshop;
- sprecyzowania ról i obowiązków Klienta i IBM w odniesieniu do usługi Workshop;
- przejrzenia obszarów oceny oraz kluczowych obszarów stosowania metody DevOps;
- udokumentowania planowanych czynności, priorytetów i terminów na potrzeby Działania 2.

Działanie 2 – Warsztaty w zakresie DevOps

W ramach tego działania specjaliści IBM będą współpracować z Klientem w następującym zakresie:

- a. Przeprowadzenie wielu sesji rozpoznawania opartych na priorytetowych obszarach określonych w Działaniu 1.
- b. Przyswojenie zgromadzonych informacji, przedstawienie objaśnień dotyczących określonych obszarów, przeprowadzenie analizy luk dotyczących stanu bieżącego na podstawie sprawdzonych procedur, zbudowanie graficznego modelu słabych punktów, opracowanie listy rekomendacji obejmujących wymagane przez Klienta uzupełnienia do usługi DevOps.
- c. Przeprowadzenie warsztatów, podczas których nastąpi przegląd szczegółowych rekomendacji oraz wspólne opracowanie:
 - listy rekomendacji z ustalonymi priorytetami;
 - listy zalecanych usprawnień;
 - planu usprawnień lub przewodnika przejścia z uwzględnieniem priorytetów biznesowych przedsiębiorstwa.

Działanie 3 – Końcowe odtworzenie

W trakcie końcowego odtworzenia IBM przygotowuje seminarium podsumowujące dla sponsora ze strony dyrekcji Klienta, w tym tematy dyskusji dotyczące usług uzupełniających zgodnych z celami i priorytetami firmy.

Klient wyznaczy osobę, która będzie kontaktować się z IBM w kwestiach związanych z usługą Workshop oraz zostanie upoważniona do działania w imieniu Klienta we wszystkich sprawach dotyczących tej usługi.

Klient zapewni dostępność personelu, który na uzasadnione żądanie będzie udzielać IBM pomocy w przeprowadzeniu Warsztatów. Klient zadba o to, aby personel taki dysponował odpowiednimi kompetencjami i doświadczeniem. Jeśli któryś z członków personelu Klienta nie będzie w stanie realizować zadań zgodnie z wymaganiami, Klient zapewni dostęp do odpowiednich osób dodatkowych lub do innych osób.

2. Ochrona Zawartości i danych

Klient potwierdza, że w ramach niniejszej transakcji nie będzie udostępniać IBM żadnych danych osobowych podlegających ogólnemu rozporządzeniu o ochronie danych (RODO).

W przypadku każdej zmiany w tym zakresie Klient przekaże IBM odpowiednie powiadomienie na piśmie, a do Umowy zostanie dołączony i będzie obowiązywać Dodatek dotyczący Przetwarzania Danych IBM (DPD) dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa>. Ponadto IBM i Klient zgodzą się na przyjęcie Załącznika Szczegółowego do DPD (opisanego w DPD). Załącznik Szczegółowy do DPD oraz, o ile ma to zastosowanie, poprawka do DPD, zostaną dodane do niniejszej transakcji jako Dodatek.

3. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

3.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następującej miary, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest Przedsięwzięcie. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Przedsięwzięcia.

3.2 Opłaty za Usługi Zdalne

Opłata za usługę zdalną będzie naliczana według stawki określonej dla tej usługi zdalnej w Dokumencie Transakcyjnym. Usługa zdalna traci ważność po upływie 90 dni od daty nabycia, niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

4. Warunki dodatkowe

4.1 Prawo własności do materiałów dostarczanych

Materiały opracowane przez IBM podczas realizacji tych usług oraz dostarczone do Klienta (z wyłączeniem wszelkich istniejących wcześniej prac, na których bazowały te materiały) stanowią prace wykonane na zlecenie w zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo i są własnością Klienta. Klient udziela IBM nieodwołalnej, bezterminowej, niewyłącznej, ogólnościwiatowej, w pełni opłaconej licencji na używanie, wykonywanie, powielanie, prezentowanie, realizowanie, udzielanie dalszych licencji, dystrybuowanie i przygotowywanie prac pochodnych na podstawie tych materiałów.