

IBM GRC Professional Services

Diese Servicebeschreibung findet nach Annahme der Bestellung des Kunden Anwendung auf die Acceleration Services zur Unterstützung des Cloud-Service des Kunden. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzelheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Acceleration Service

1.1 Services

Folgender Service steht für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM OpenPages with Watson Solution Planning Service

Dieser Service ermöglicht dem Kunden den Zugang zu IBM Fachwissen für eine partnerschaftliche Zusammenarbeit, um gemeinsam mit IBM die erstmalige Bereitstellung von IBM OpenPages with Watson on Cloud beim Kunden und die Lösungs-Roadmap zu planen.

Aktivität 1 – Besprechung zum Projektauftritt

Die Besprechung zum Projektauftritt bringt die wichtigsten Stakeholder aus geschäftlichen und technischen Funktionen zusammen, um den Umfang und die Ziele der Implementierung zu erörtern und Anleitungen zur Projektplanung und zu potenziellen Planungsphasen zu geben. Die Experten des Kunden werden die derzeitigen Anwendungen prüfen und dabei helfen, allgemeine funktionale Anforderungen zu dokumentieren. Das gemeinsame Team wird Datenquellen und Schnittstellen sowie zentrale Architekturelemente des Projektentwurfs ermitteln.

IBM wird die Besprechung zum Projektauftritt (in der Regel 3,5 Tage) an einem mit dem Kunden vereinbarten Termin zu Beginn von Aktivität 1 für folgende Zwecke durchführen:

- Beurteilung der Kundenziele und -vorgaben für die Lösung
- Prüfung der geschäftlichen und technischen Voraussetzungen für die Lösung
- Bereitstellung der Prüfung einer Standardlösung in Form einer Demo
- Validierung der erwarteten Geschäftsergebnisse und Erfolgskriterien
- Validierung der Datenquellen und Datenbereitschaft für die Geschäftsergebnisse
- Validierung der Budget- und Ressourcenverfügbarkeit
- Definition der Aufgaben und Verantwortlichkeiten des Kunden und von IBM im Rahmen des Projekts

Aktivität 2 – Empfehlungen und Unterstützung bei der Lösungsplanung

Wie in Aktivität 1 priorisiert und definiert und soweit es die Zeit erlaubt, wird IBM bereichsübergreifende Arbeitssitzungen abhalten, die Dokumentation prüfen und die folgenden Aktivitäten durchführen:

- Dokumentation einer Lösungszusammenfassung und der Antworten auf Anforderungen (aus der Besprechung zum Projektauftritt)
- Definition des Konfigurationsaufwands und der Anpassungsvoraussetzungen für die Lösung
- Definition des Aufwands für das Testen und die Bereitstellung der Lösung
- Definition des Schulungsaufwands für die Lösung
- Definition des Aufwands für die Datenmigration und Datenaufnahme der Lösung
- Definition des Aufwands für die Ressourcenbeschaffung (Kunde und IBM)
- Entwicklung einer allgemeinen Lösungs-Roadmap mit vorgeschlagenen Implementierungsphasen und Meilensteinen

Aktivität 3 – Abschließende Prüfung

Nach Abschluss von Aktivität 2 und soweit es die Zeit erlaubt, wird IBM eine abschließende Review-Besprechung mit den wichtigsten Stakeholdern durchführen, um eine Einigung und Ausrichtung auf die Ergebnisse der Lösungsplanung sicherzustellen:

- Durchführung einer abschließenden Prüfung des Umfangs, der Ergebnisse und Empfehlungen und der Lösungs-Roadmap
- Erörterung und Ausrichtung an einem Maßnahmenplan mit den nächsten Aktionspunkten

Die nach Abschluss der Prüfung zu liefernden Arbeitsergebnisse sind:

- Zusammenfassung der Lösungsbewertung:
Dokumentiert die wichtigsten Themen, die geprüft und erörtert wurden, einschließlich eines allgemeinen Projektzeitplans, Prioritäten und eines vorgeschlagenen Lösungsansatzes
- Zeitplan für den vorgeschlagenen Lösungsansatz:
Allgemeine Aufwandsschätzungen für den vorgeschlagenen Lösungsansatz, der in der Zusammenfassung der Lösungsbewertung dokumentiert ist

Dieser Service umfasst ein Stundenkontingent von maximal 130 Stunden für die Vermittlung von IBM Fachwissen, die von einem Lösungsarchitekten, einem Practice Area Lead, einem Cognos-Spezialisten, einem leitenden technischen Berater und einem Projektkoordinator für die Bereitstellung der Lösungsplanung erbracht werden können.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Für diesen Cloud-Service ist kein anwendbares Datenblatt verfügbar.

Verarbeitung personenbezogener Daten:

- a. Dieser Service ist nicht für die Verarbeitung personenbezogener Daten bestimmt, die entweder in den Anwendungsbereich i) der Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) oder ii) eines der unter <http://www.ibm.com/dpa/dpl> aufgeführten weiteren Datenschutzgesetze fällt. Der Kunde verpflichtet sich, in eigener Verantwortung sicherzustellen, dass keine personenbezogenen Daten, deren Verarbeitung gegebenenfalls der i) Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) oder ii) einem der unter <http://www.ibm.com/dpa/dpl> aufgeführten weiteren Datenschutzgesetze unterliegt, in Inhalten bereitgestellt werden.
- b. Im Falle einer Änderung wird der Kunde IBM schriftlich informieren und es gelten die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> (EB-AV) sowie eine vereinbarte Anlage zu den EB-AV, die durch Bezugnahme in die Vereinbarung aufgenommen werden und Vorrang vor abweichenden Bedingungen in der Vereinbarung haben.

3. Service-Levels und technische Unterstützung

Für diesen Service sind kein Service-Level-Agreement und keine technische Unterstützung verfügbar.

4. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

4.1 Gebührenmetriken

Der Acceleration Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit den Cloud-Services.

4.2 Gebühren für Remote Services

Ein Remote Service endet 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob er in Anspruch genommen wurde.

5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

5.1 Materialien

Die bei der Durchführung dieser Aktivitäten von IBM erstellten und dem Kunden zur Verfügung gestellten Materialien (mit Ausnahme von bereits bestehenden Werken, auf denen diese Materialien ggf. basieren) sind Auftragsarbeiten, soweit gesetzlich zulässig, und gehören dem Kunden. Der Kunde erteilt IBM eine unwiderrufliche, zeitlich unbegrenzte, nicht ausschließliche, weltweite, abgegoltene Lizenz, diese Materialien zu verwenden, auszuführen, zu reproduzieren, anzuzeigen, vorzuführen, Unterlizenzen dafür zu vergeben, weiterzugeben und davon abgeleitete Werke zu erstellen.

5.2 Zusätzliche Bedingungen für das Kundenprojekt

Jedes vom Kunden erworbene Kundenprojekt basiert auf den folgenden grundlegenden Annahmen:

- a. Die erfolgreiche Durchführung des Projekts ist vom uneingeschränkten Einsatz und der Beteiligung durch das Management und Personal des Kunden abhängig.
- b. Der Kunde wird vor Projektbeginn einen Fragebogen ausfüllen, um IBM bei einer angemessenen Vorbereitung auf das Kundenprojekt zu unterstützen.
- c. Zur Einschätzung nachfolgender IBM Cloud-Services-Projekte haben die Arbeitsergebnisse dieses Service eine Gültigkeit von 3 Monaten.

5.3 Weitere Verantwortlichkeiten des Kunden

- a. Der Kunde wird IBM den Zugang zu seinen Systemen und Ressourcen ermöglichen, damit IBM die vom Kunden angeforderten Aktivitäten ausführen kann.
- b. Der Kunde wird entsprechend qualifizierte Mitarbeiter zur Verfügung stellen, die IBM bei der Erbringung der Leistungen unterstützen werden.
- c. Der Kunde wird eine Person benennen, die für IBM als Ansprechpartner für alle diesen Service betreffenden Fragen fungiert und auf Seiten des Kunden Entscheidungsbefugnis in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit diesem Service hat.
- d. Der Kunde wird sicherstellen, dass Mitarbeiter zur Verfügung stehen, um IBM bei Bedarf angemessene Unterstützung bei der Bereitstellung des Service zu leisten. Der Kunde muss dafür sorgen, dass diese Mitarbeiter über die erforderliche Sachkenntnis und Erfahrung verfügen. Entspricht die Leistung eines Mitarbeiters des Kunden nicht den Anforderungen, wird der Kunde geeignete zusätzliche oder andere Mitarbeiter zur Verfügung stellen.
- e. Der Kunde wird sich darauf vorbereiten, während der Ausführung dieses Service die folgenden Punkte zu erörtern:
 - Programmumfang, Ziele und allgemeiner Zeitplan;
 - architekturelevante Voraussetzungen und bevorzugter Integrationsansatz sowie
 - organisatorische Aspekte, Ressourcen- und Schulungsplanung