

Descripción del Servicio

IBM GRC Professional Services

Tras la aceptación del pedido del Cliente, esta Descripción del Servicio se aplica a los Servicios de Aceleración para dar soporte al Servicio de Cloud del Cliente. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de Aceleración

1.1 Servicios

El Cliente puede seleccionar entre los siguientes servicios disponibles.

1.1.1 IBM OpenPages with Watson Solution Planning Service

Este Servicio proporciona al Cliente acceso a la experiencia de IBM, en colaboración con el Cliente, para planificar en colaboración con el Cliente el despliegue inicial de IBM OpenPages con Watson on Cloud y el roadmap de la solución.

Actividad 1: Reunión de Inicio de Proyecto

La Reunión de Inicio de Proyecto reúne a los principales interesados del sector empresarial y tecnológico para examinar el alcance y los objetivos de la aplicación y proporcionar orientación sobre la planificación del proyecto y su posible escalonamiento. Los expertos en la materia del Cliente revisarán las aplicaciones en estado actual y ayudarán a documentar los requisitos funcionales de alto nivel. El equipo conjunto identificará las fuentes de datos e interfaces, así como los elementos arquitectónicos clave del diseño del proyecto.

IBM llevará a cabo una Reunión de Inicio de Proyecto, normalmente de 3,5 días, en una fecha mutuamente acordada al comienzo de esta Actividad 1 para:

- Comprender los objetivos del Cliente para la solución
- Revisar los requisitos técnicos y empresariales del Cliente para la solución
- Proporcionar una revisión de solución estándar con una demostración
- Validar los resultados empresariales previstos y los criterios de éxito
- Validar los orígenes de datos y la disponibilidad de los datos para los resultados empresariales
- Validar el presupuesto y la disponibilidad de los recursos
- Definición de los roles y responsabilidades del Cliente y de IBM para el proyecto

Actividad 2 – Asistencia y Asesoramiento en la Planificación de Soluciones

Según las prioridades establecidas y lo que se haya definido en la Actividad 1, y si la planificación temporal lo permite, IBM dirigirá y facilitará las sesiones de trabajo en colaboración, revisará la documentación y ejecutará las siguientes actividades:

- Documentar el resumen de la Solución y las respuestas de los requisitos (desde el inicio del proyecto)
- Definir los trabajos de configuración y las suposiciones de personalización de la solución
- Definir los trabajos de prueba y despliegue de la solución
- Definir los trabajos de formación de la solución
- Definir los trabajos de migración e ingesta de la solución
- Definir los trabajos de dotación de recursos (cliente e IBM)
- Desarrollo de una hoja de ruta de nivel general de la solución, con propuestas de objetivos y fases de implementación

Actividad 3: Revisión Final

Tras completar la Actividad 2 y si la planificación temporal lo permite, IBM llevará a cabo una reunión final de revisión con las partes interesadas clave para garantizar el acuerdo y la coordinación en los resultados de la planificación de la solución, que incluye:

- Realizar una revisión final del alcance, los hallazgos y las recomendaciones y el roadmap de la solución
- Debatir y coordinar un plan de progreso del elemento de acción del siguiente paso

Los entregables proporcionados después de la Revisión Final son:

- Resumen de Evaluación de la Solución:
Documenta los temas clave revisados y debatidos, incluyendo el cronograma del proyecto de alto nivel, las prioridades y un enfoque de la solución propuesto.
- Propuesta de Programación de Enfoque:
Estimaciones de esfuerzo de alto nivel para el enfoque de solución propuesto documentadas en el Resumen de Evaluación de la Solución.

Este Servicio proporciona un máximo de 130 horas de recursos de experiencia de IBM que pueden incluir un arquitecto de soluciones, un director del área de prácticas, un director de Cognos, un consultor jefe de Ingeniería y un Director de Proyectos para entregar el contrato de planificación de la solución.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

Ficha de Datos no aplicable para este Servicio de Cloud.

Tratamiento de los Datos Personales:

- a. Este Servicio no está destinado al tratamiento de Datos Personales sujetos i) al Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) (Reglamento (UE) 2016/679); o ii) a otra legislación sobre protección de datos identificada en <http://www.ibm.com/dpa/dpl>. El Cliente está obligado a asegurar, bajo su propia responsabilidad, que no se proporcionen en el Contenido Datos Personales que puedan estar sujetos i) al Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) (Reglamento (UE) 2016/679); o ii) a otra legislación sobre protección de datos identificada en <http://www.ibm.com/dpa/dpl>.
- b. En caso de que se produzca un cambio, el Cliente lo notificará a IBM por escrito y se aplicará el Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM que se encuentra en <http://ibm.com/dpa> y un Suplemento del DPA acordado, que se incorporará en el Contrato y tendrá prioridad sobre los términos en conflicto del Contrato.

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

No hay ningún Contrato de Nivel de Servicio o Soporte Técnico disponible para este Servicio.

4. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

4.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Aceleración está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- Un Compromiso es un servicio profesional o de formación relacionado con los Servicios de Cloud.

4.2 Cargos de Servicios Remotos

Un servicio remoto vencerá transcurridos 90 días a partir de la fecha de compra, independientemente de si se ha utilizado el servicio remoto.

5. Términos Adicionales

Para los Contratos de Servicio de Cloud (o contratos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Materiales

Los materiales creados por IBM en la realización de estas Actividades y entregados al Cliente (excluidos los trabajos existentes en los que se puedan basar estos materiales) son trabajos creados para contratación, en la medida en que lo permita la legislación aplicable, y son propiedad del Cliente. El Cliente concede a IBM una licencia irrevocable, permanente, no exclusiva, internacional y pagada en su totalidad para utilizar, ejecutar, reproducir, visualizar, realizar, sublicenciar, distribuir y preparar trabajos derivados basados en estos materiales.

5.2 Condiciones de Contrato Adicionales

Cada Contrato adquirido por el Cliente se basa en los siguientes supuestos clave:

- a. La finalización de la actividad depende del cumplimiento total y de la participación del personal y de la gestión del Cliente.
- b. El Cliente completará un cuestionario previo al contrato, para ayudar a la preparación adecuada por parte de IBM, antes del contrato.
- c. Para la estimación de los siguientes Contratos de Servicios de Cloud de IBM, los entregables de este Servicio son válidos por un período de 3 meses.

5.3 Responsabilidades Adicionales del Cliente

- a. El Cliente proporcionará acceso a los sistemas y recursos del Cliente para que IBM pueda realizar las actividades solicitadas por el Cliente.
- b. El Cliente pondrá el personal adecuado a disposición de IBM para ayudarle en la ejecución de las responsabilidades.
- c. El Cliente proporcionará una persona que será el punto focal para las comunicaciones de IBM en relación con este Servicio y estará autorizada para actuar en nombre del Cliente en todos los asuntos relacionados con este Servicio.
- d. El Cliente garantizará que el personal esté disponible para proporcionar esta asistencia cuando IBM lo considere razonablemente oportuno para proporcionar el Servicio. El Cliente se asegurará de que el personal tenga las habilidades y la experiencia apropiadas. Si alguno de los empleados no cumple con su cometido según sea necesario, el Cliente pondrá a disposición personal adicional o alternativo.
- e. El Cliente estará listo para debatir lo siguiente durante la ejecución de este Servicio:
 - el alcance del programa, los objetivos y los plazos;
 - cualquier requisito arquitectónicamente significativo y el enfoque de integración preferido; y
 - consideraciones de organización, recursos y formación.