

### IBM Cloud Adoption and Deployment Services

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica l'azienda, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo e la PoE applicabile (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

#### 1. Servizio Cloud

IBM fornisce i seguenti servizi in remoto.

##### 1.1 IBM Product Expert Assurance Services

IBM Product Expert Assurance Service valuta i problemi aziendali/casi di utilizzo del Cliente mediante un workshop di revisione dei prodotti per identificare le aree di miglioramento e fornire le procedure consigliate da IBM in relazione all'utilizzo da parte del Cliente delle offerte del Servizio Cloud.

Durante questo servizio, IBM conduce una Valutazione della Disponibilità della Stagione di Picco (IBM high level review) per supportare l'uso produttivo da parte del Cliente di una o più offerte del Servizio Cloud specificate. IBM definisce i requisiti, i flussi di lavoro, le interfacce l'infrastruttura e le applicazioni del Cliente in quanto correlate al Servizio Cloud. IBM documenta e presenta risultati di alto livello e le procedure consigliate da IBM.

Il workshop su IBM Product Expert Assurance include fino a due persone per un massimo di 40 ore persona tramite sessioni virtuali. Le attività associate sono le seguenti:

###### Attività 1

Condurre una riunione di kickoff e di pianificazione di progetto in una data reciprocamente concordata all'inizio del progetto:

- riesaminare l'ambiente attuale;
- riesaminare eventuale documentazione precedente che il Cliente fornisce in relazione all'ambiente del Prodotto; e
- identificare e riesaminare gli obiettivi del progetto, i ruoli e le responsabilità del progetto.

###### Attività 2

Eseguire il lavoro indicato dettagliatamente. IBM provvederà a:

- riesaminare i compiti dell'Attività 1;
- eseguire i compiti identificati nell'Attività 1; e
- riepilogare e documentare i risultati ottenuti da IBM nel Report di Garanzia dell'Esperto di Prodotto.

L'esito del workshop è una valutazione di alto livello che documenta i risultati ed i consigli nel Report di Garanzia dell'Esperto di Prodotto, incluse le procedure consigliate da IBM per l'implementazione del Servizio Cloud.

- Il Cliente fornisce: una persona che sarà il punto di riferimento per le comunicazioni IBM relative ai Servizi e che avrà l'autorizzazione ad agire per conto del Cliente in tutte le questioni riguardanti i Servizi.
- Il Cliente dovrà garantire la disponibilità del proprio personale nel fornire tale assistenza quando ragionevolmente richiesto da IBM per fornire i Servizi. 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.
- Il Team IBM fornisce servizi di consulenza per i responsabili/focal point in relazione ai Servizi.
- Le attività vengono eseguite in remoto.

##### 1.2 IBM Cloud Product Initiation Workshop

IBM Cloud Product Initiation Workshop Services valuta i problemi aziendali/casi di utilizzo del Cliente mediante un workshop di revisione dei prodotti per identificare le aree di miglioramento e fornire le procedure consigliate da IBM in relazione all'utilizzo da parte del Cliente delle offerte del Servizio Cloud.

Durante questo servizio, IBM conduce una Valutazione della Disponibilità della Stagione di Picco (IBM high level review) per supportare l'uso produttivo da parte del Cliente di una o più offerte del Servizio Cloud specificate. IBM definisce i requisiti, i flussi di lavoro, le interfacce l'infrastruttura e le applicazioni del Cliente in quanto correlate al Servizio Cloud. IBM documenta e presenta risultati di alto livello e le procedure consigliate da IBM.

IBM Cloud Product Initiation Workshop Services include fino a due persone per un massimo di 80 ore persona tramite sessioni virtuali. Le attività associate sono le seguenti:

#### **Attività 1 – Condurre la Riunione di Kickoff**

Condurre una riunione di kickoff e di pianificazione di progetto per un massimo di 4 (quattro) ore in una data reciprocamente concordata all'inizio del progetto per:

- a. riesaminare l'ambiente attuale;
- b. riesaminare eventuale documentazione precedente che il Cliente fornisce in relazione all'ambiente del Prodotto;
- c. riesaminare gli obiettivi, i ruoli e le responsabilità del progetto;
- d. fornire una panoramica della metodologia del progetto; e
- e. identificare i compiti da completare.

#### **Attività 2 – Condurre la Sessione di Convalida del Workshop**

Condurre una sessione di convalida per un (1) giorno, in una data reciprocamente concordata, per:

- a. convalidare i requisiti aziendali del Prodotto del Cliente;
- b. convalidare i sistemi e le applicazioni relative al Prodotto che dovranno essere valutati come parte del presente progetto;
- c. assegnare le priorità agli argomenti da trattare durante il workshop; e
- d. identificare gli obiettivi specifici per l'utilizzo del Prodotto.

#### **Attività 3 – Eseguire il Workshop di Avvio del Prodotto**

In base alle priorità e secondo quanto definito nell'Attività 2 e in base al tempo disponibile, IBM impiegherà le 2 (due) settimane rimanenti per fare le interviste al personale del Cliente e riesaminare la documentazione del Cliente per creare e presentare una valutazione di alto livello sull'utilizzo del Prodotto in base alle procedure consigliate da IBM. I compiti possono includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quanto specificato di seguito:

- a. riesaminare l'uso del Prodotto nell'Ambiente attuale del Cliente:
  - (1) i requisiti applicativi inclusa l'installazione e la configurazione del Prodotto;
  - (2) l'architettura applicativa che include i sistemi, la topologia della rete, le prestazioni e la resilienza;
  - (3) Altri prodotti IBM usati in relazione al Prodotto;
  - (4) sistemi di backup e ripristino e prodotti usati in relazione al Prodotto; e
  - (5) I requisiti attuali e futuri per le procedure e l'ambiente HA (High Availability), le Prestazioni, la Scalabilità, la Sicurezza, la Gestione dei Sistemi e lo Sviluppo Applicazioni.
- b. In aggiunta agli argomenti inclusi nella suddetta revisione e in base al tempo disponibile, IBM potrà riesaminare i seguenti aspetti per l'ambiente del Prodotto del Cliente al fine di fornire eventuali procedure correlate, consigliate da IBM. Nota: durante la Sessione di Convalida, IBM e il Cliente concorderanno gli aspetti da riesaminare entro il periodo di tempo assegnato.
  - (1) High Availability
  - (2) Prestazioni
  - (3) Scalabilità
  - (4) Sicurezza
  - (5) Gestione di sistemi
  - (6) Sviluppo applicazioni

### 1.3 IBM Cloud Peak Season Readiness Assessment

IBM Cloud Peak Season Readiness Assessment valuta i problemi aziendali/casi di utilizzo del Cliente mediante un workshop di revisione dei prodotti per identificare le aree di miglioramento e fornire le procedure consigliate da IBM in relazione all'utilizzo da parte del Cliente delle offerte del servizio Cloud.

Durante questo servizio, IBM conduce una Valutazione della Disponibilità della Stagione di Picco (Peak Season Readiness Assessment) per supportare l'uso produttivo da parte del Cliente di una o più offerte del Servizio Cloud specificate. IBM definisce i requisiti, i flussi di lavoro, le interfacce l'infrastruttura e le applicazioni del Cliente in quanto correlate al Servizio Cloud. IBM documenta e presenta risultati di alto livello e le procedure consigliate da IBM.

IBM Cloud Peak Season Readiness Assessment include fino a due persone per un massimo di 80 ore persona tramite sessioni virtuali. Le attività associate sono le seguenti:

#### **Attività 1 – Condurre la Riunione di Kickoff**

IBM condurrà una riunione di kickoff e di pianificazione di progetto per un massimo di 4 (quattro) ore in una data reciprocamente concordata all'inizio del progetto per:

- a. riesaminare l'ambiente attuale;
- b. riesaminare eventuale documentazione precedente che il Cliente fornisce in relazione all'ambiente del Prodotto;
- c. riesaminare gli obiettivi, i ruoli e le responsabilità del progetto;
- d. fornire una panoramica della metodologia del progetto; e
- e. identificare i compiti da completare.

#### **Attività 2 – Condurre la Sessione di Convalida del Workshop**

IBM condurrà una sessione di convalida per un (1) giorno, in una data reciprocamente concordata, per:

- a. convalidare i requisiti aziendali del Prodotto del Cliente;
- b. convalidare i sistemi e le applicazioni relative al Prodotto che dovranno essere valutati come parte del presente progetto;
- c. assegnare le priorità agli argomenti da trattare durante il workshop; e
- d. identificare gli obiettivi specifici per l'utilizzo del Prodotto.

#### **Attività 3 – Eseguire la Valutazione della Disponibilità della Stagione di Picco**

In base alle priorità assegnate e secondo quanto definito nell'Attività 2 e in base al tempo disponibile, IBM impiegherà le 2 (due) settimane rimanenti per eseguire, documentare e presentare una valutazione di alto livello per fornire una valutazione del ciclo di vita sull'utilizzo del Prodotto in base alle procedure consigliate da IBM. I compiti possono includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quanto specificato di seguito:

- a. riesaminare l'uso del Prodotto nell'Ambiente attuale del Cliente;
- b. i requisiti applicativi inclusa l'installazione e la configurazione del prodotto;
- c. l'architettura applicativa inclusi i sistemi, il networking, le prestazioni e la resilienza;
- d. Altri prodotti IBM usati in relazione al Prodotto;
- e. prodotti di networking usati in relazione al Prodotto;
- f. sistemi di backup e ripristino e prodotti usati in relazione al Prodotto; e
- g. I requisiti attuali e futuri per le procedure e l'ambiente HA (High Availability), le Prestazioni, la Scalabilità, la Sicurezza, la Gestione dei Sistemi e lo Sviluppo Applicazioni.

In aggiunta agli argomenti inclusi nella suddetta revisione e in base al tempo disponibile, IBM potrà riesaminare i seguenti aspetti per l'ambiente del Prodotto del Cliente al fine di fornire eventuali procedure correlate, consigliate da IBM. Nota: durante la Sessione di Convalida, IBM e il Cliente concorderanno gli aspetti da riesaminare entro il periodo di tempo assegnato.

- a. High Availability
- b. Prestazioni
- c. Scalabilità

- d. Sicurezza
- e. Gestione di sistemi
- f. Sviluppo applicazioni

#### 1.4 IBM Cloud On Demand Consulting Services

IBM fornirà D&R per un massimo di 10 contatti designati del Cliente per qualsiasi prodotto IBM Cloud XaaS. I servizi forniti in remoto includono D&R e l'assistenza dell'implementazione riguardanti la piattaforma, l'architettura, la progettazione e l'implementazione della soluzione.

- a. I contatti del Cliente ottengono l'accesso remoto tramite il portale online con accesso h24, tutti i giorni della settimana, agli articoli della libreria della conoscenza, agli acceleratori e asset delle soluzioni.
- b. I contatti del Cliente hanno un accesso illimitato per inoltrare le richieste in una finestra di dialogo di domande e risposte con un responsabile IBM dell'abilitazione del Cliente e gli esperti in materia.
- c. IBM fornirà una consulenza flessibile – 24 ore/mese per le attività di consulenza generale per tre mesi con i prodotti del lavoro da consegnare.

#### 1.5 IBM Cloud Architect One-Day Service

IBM fornirà le competenze tecniche, il tutoraggio, le linee guida e l'aggiornamento di alto livello sull'avanzamento del progetto del Servizio Cloud del Cliente. IBM fornirà un documento contenente l'avanzamento alla data, le azioni successive ed i problemi/rischi da ridurre.

I seguenti compiti sono di responsabilità di IBM:

##### Attività 1 – Specialista Cloud IBM

IBM fornirà fino a 8 (otto) ore di uno Specialista Cloud IBM per assistere il Cliente, come richiesto.

##### Criteri di completamento:

IBM ha fornito il materiale da consegnare.

##### Materiali da consegnare:

- Report sullo stato di avanzamento del progetto

Il Cliente designerà un Responsabile della Soluzione per fornire informazioni e collaborare con lo Specialista Cloud IBM.

#### 1.6 IBM Cloud Senior Architect One-Day Service

IBM fornirà le competenze tecniche, il tutoraggio, le linee guida e l'aggiornamento di medio livello sull'avanzamento del progetto del Servizio Cloud del Cliente. IBM fornirà un documento contenente l'avanzamento alla data, le azioni successive ed i problemi/rischi da ridurre.

##### Attività 1 – Specialista Cloud IBM

IBM fornirà fino a 8 (otto) ore di uno Specialista Senior Cloud IBM per assistere il Cliente, come richiesto.

##### Criteri di completamento:

IBM ha fornito il materiale da consegnare.

##### Materiali da consegnare:

- Report sullo stato di avanzamento del progetto

Il Cliente designerà un Responsabile della Soluzione per fornire informazioni e collaborare con lo Specialista Senior Cloud IBM.

## 2. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

### 2.1 Calcolo dei Corrispettivi

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

- **Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi al Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.

## **2.2 Corrispettivi per i Servizi in Remoto**

I Servizi in Remoto si acquistano per Impegno e saranno fatturati al momento dell'ordine. I Servizi scadono a 90 giorni dall'acquisto indipendentemente dal numero di ore in cui sono stati utilizzati.