

IBM Expert Labs Services Offerings for Digital Business Automation

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

IBM erbringt die folgenden Remote-Services für jeden der nachstehend genannten Technologiebereiche für Software-as-a-Service- und Platform-as-a-Service-Lösungen, um den Kunden bei der schnelleren Planung und Einführung von Cloud-Angeboten für Digital Business Automation (DBA) zu unterstützen.

1.1 Services

Folgende Services stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM Cloud Adoption and Transformation Assessment for DBA

IBM erbringt diesen Remote-Consulting-Service, um einen (1) Aspekt der Cloud-Einführung und -Transformation durch den Kunden zu bewerten. IBM wird in Zusammenarbeit mit dem Kunden eine Heatmap zur Analyse des aktuellen Status, eine Liste der auf Best Practices basierenden Empfehlungen für den künftigen Status sowie nach Prioritäten geordnete nächste Schritte erarbeiten. Die Bewertung wird für die Dauer von zwei Wochen (bis zu 10 Tagen) durchgeführt.

Aktivität 1 – Durchführung einer Besprechung zum Projektauftritt

IBM wird eine maximal zweitägige Besprechung zum Projektauftritt an einem mit dem Kunden vereinbarten Termin vor Beginn dieses Service durchführen, die Folgendes beinhaltet:

- a. Prüfung der Anforderungen und Ziele des Kunden im Hinblick auf die Bewertung
- b. Definition der Aufgaben und Verantwortlichkeiten des Kunden und von IBM im Rahmen der Bewertung
- c. Auswahl der Dimension und des Schwerpunktbereichs, die während der Aktivität „Bewertung“ erörtert werden
- d. Prüfung der geplanten Aktivitäten, Prioritäten und Fristen für die Aktivität „Bewertung“

Aktivität 2 – Bewertung

Wie in der Aktivität „Bewertung“ priorisiert und definiert und soweit es die Zeit erlaubt, wird IBM an gemeinsamen Sitzungen mit dem Kunden teilnehmen, die Folgendes beinhalten:

- a. Erfassung und Bestätigung des aktuellen Status
- b. Bewertung des aktuellen Status im Vergleich zu dem ausgewählten Schwerpunktbereich
- c. Präzisierung und Bestätigung der Schlussfolgerungen
- d. Dokumentation der Ergebnisse und Empfehlungen

Aktivität 3 – Präsentation der Ergebnisse

IBM wird Informationen zu folgenden Aspekten erarbeiten und bereitstellen:

- a. Branchen- und IBM Perspektiven in Bezug auf die Cloud-Einführung und -Transformation
- b. Erkenntnisse und Beobachtungen aus Befragungen im Hinblick auf den Bereich der Bewertung
- c. Heatmap mit einer Zusammenfassung des aktuellen Status
- d. Empfehlungen auf der Basis von Best Practices
- e. Nach Prioritäten geordnete nächste Schritte

IBM wird alle Feststellungen und Empfehlungen in Form einer PowerPoint-Präsentation bereitstellen.

Der Kunde wird eine Person benennen, die für IBM als Ansprechpartner für alle die Bewertung betreffenden Fragen fungiert und auf Seiten des Kunden Entscheidungsbefugnis in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit der Bewertung hat.

Der Kunde wird sicherstellen, dass Mitarbeiter zur Verfügung stehen, um IBM bei Bedarf angemessene Unterstützung bei der Bereitstellung der Bewertung 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.

1.1.2 IBM Cloud Adoption and Transformation (CAT) Quickstart for DBA

IBM erbringt diesen Remote-Consulting-Service, um die IBM CAT-Dimensionen (Cloud Adoption and Transformation) vorzustellen, einen oder mehrere Workshops zur Datenerfassung durchzuführen, um den aktuellen Status sowie die Strategien und Prioritäten des Kunden zu ermitteln, und Empfehlungen zu den Ergebnissen sowie zu Strategien und nächsten Schritten für die Cloud-Einführung und -Transformation bereitzustellen.

Der QuickStart wird während einer (1) Woche (bis zu 4 Tagen) durchgeführt.

Aktivität 1 – Durchführung einer Besprechung zum Projektauftritt

IBM wird eine maximal zweistündige Besprechung zum Projektauftritt an einem mit dem Kunden vereinbarten Termin vor Beginn dieses Service durchführen, die Folgendes beinhaltet:

- a. Prüfung der Anforderungen und Ziele des Kunden im Hinblick auf den Quickstart
- b. Definition der Aufgaben und Verantwortlichkeiten des Kunden und von IBM im Rahmen des Quickstart
- c. Auswahl von zwei (2) Anwendungsfällen, die während der Workshops zur Datenerfassung erörtert werden
- d. Prüfung der geplanten Aktivitäten, Prioritäten und Fristen für die Workshops zur Datenerfassung

Aktivität 2 – Workshops zur Datenerfassung

Wie in der Besprechung zum Projektauftritt priorisiert und definiert und soweit es die Zeit erlaubt, wird IBM Workshops zur Datenerfassung durchführen, die Dokumentation prüfen und nach Prioritäten geordnete Aktivitäten durchführen. Dies beinhaltet Folgendes für jeden Anwendungsfall:

- a. Bewertung des aktuellen Status
- b. Prüfung der Strategien des Kunden
- c. Vergleich der Strategien mit dem CAT-Framework
- d. Prüfung von Branchentrends

Aktivität 3 – Abschließende Rekapitulation

IBM wird eine Scorecard und einen Quick-Win-Plan sowie eine künftige Erfolgsgeschichte erstellen und sie den Verantwortlichen auf Kundenseite präsentieren. Während der Rekapitulation wird IBM die nächsten Schritte mit dem Kunden prüfen und Feststellungen und Empfehlungen in Form einer PowerPoint-Präsentation bereitstellen.

Der Kunde wird eine Person benennen, die für IBM als Ansprechpartner für alle den Quickstart betreffenden Fragen fungiert und auf Seiten des Kunden Entscheidungsbefugnis in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit dem Quickstart hat.

Der Kunde wird sicherstellen, dass Mitarbeiter zur Verfügung stehen, um IBM bei Bedarf angemessene Unterstützung bei der Bereitstellung des Quickstart 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.

1.1.3 IBM Cloud Adoption and Transformation (CAT) Small Consulting Engagement for DBA

IBM erbringt diesen Remote-Consulting-Service, um einen umfassenden Ansatz für die Analyse der Cloud-Einführung durch den Kunden auf der Basis eines (1) priorisierten Schwerpunktbereichs (einer CAT-Dimension) zu verfolgen. IBM stellt ein strukturiertes Bewertungs- und Verbesserungsprojekt mit einer Roadmap bereit. Der Schwerpunkt liegt auf wichtigen geschäftlichen, technischen und die Unternehmenskultur betreffenden Zielen des Kunden. Auf der Basis von branchenspezifischen Best Practices und anbieterunabhängigem Know-how wird IBM eine umsetzbare und ganzheitliche Roadmap bereitstellen, die Quick-Win-Verbesserungen ermöglicht.

Das Small Consulting Engagement ist ein Projekt, das während eines Zeitraums von vier (4) Wochen durchgeführt wird.

Aktivität 1 – Durchführung einer Besprechung zum Projektauftritt

IBM wird eine maximal vierstündige Besprechung zum Projektauftritt an einem mit dem Kunden vereinbarten Termin vor Beginn dieses Service durchführen, die Folgendes beinhaltet:

- a. Prüfung der Anforderungen und Ziele des Kunden im Hinblick auf das Projekt
- b. Definition der Aufgaben und Verantwortlichkeiten des Kunden und von IBM im Rahmen des Projekts
- c. Bestätigung der Dimension, die den Schwerpunkt während des Projekts bildet
- d. Prüfung der geplanten Aktivitäten, Prioritäten und Fristen für das Projekt

Aktivität 2 – Workshops zur Datenerfassung

Wie in der Besprechung zum Projektauftritt priorisiert und definiert, wird IBM Workshops zur Datenerfassung durchführen, die Dokumentation prüfen und die nach Prioritäten geordneten Aktivitäten durchführen. Dies beinhaltet Folgendes für jeden Anwendungsfall:

- Bewertung des aktuellen Status
- Prüfung der Strategien des Kunden

Aktivität 3 – Workshops zur Bewertung und Analyse

Als Fortsetzung der Workshops zur Datenerfassung wird IBM zusätzliche Workshops durchführen, die Dokumentation prüfen und den gegenwärtigen Zustand erfassen. Dies beinhaltet Folgendes:

- a. Vergleich der Strategien mit dem CAT-Framework
- b. Prüfung von Branchentrends
- c. Gap-Analyse zur Ermittlung von Unterschieden zwischen dem aktuellen Status und dem Branchen-Benchmark
- d. Fertigstellung der Beobachtungen und Schlussfolgerungen
- e. Ermittlung eines Themas für die „Expert Access Session“

Aktivität 4 – Empfehlung von Workshops

Nach Abschluss der Bewertung des aktuellen Status konzentriert sich IBM auf den künftigen (gewünschten) Status des Kunden. IBM wird mithilfe von Workshops und einer „Expert Access Session“ gemeinsam mit dem Kunden den gewünschten künftigen Status ermitteln und gezielte Empfehlungen sowie eine umsetzbare Roadmap erarbeiten. Dies beinhaltet Folgendes:

- a. Ermittlung des künftigen Status
- b. Erarbeitung von gezielten Empfehlungen
- c. Erstellung einer Roadmap für 90 Tage, einschließlich Quick Wins
- d. Durchführung einer „Expert Access Session“ zu dem ausgewählten Thema

Aktivität 5 – Abschluss des Projekts

IBM erstellt eine ganzheitliche und umsetzbare Roadmap für 90 Tage und einen Quick-Win-Plan sowie eine künftige Erfolgsgeschichte und präsentiert sie den Verantwortlichen auf Kundenseite. Während der Rekapitulation wird IBM die nächsten Schritte mit dem Kunden prüfen und Feststellungen und Empfehlungen in Form einer PowerPoint-Präsentation bereitstellen.

Der Kunde wird eine Person benennen, die für IBM als Ansprechpartner für alle das Projekt betreffenden Fragen fungiert und auf Seiten des Kunden Entscheidungsbefugnis in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit dem Projekt hat.

Der Kunde wird sicherstellen, dass Mitarbeiter zur Verfügung stehen, um IBM bei Bedarf angemessene Unterstützung bei der Bereitstellung des Projekts 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.

1.1.4 IBM Cloud Service Management and Operations (CSMO) Consultancy for DBA

IBM erbringt diesen Remote-Consulting-Service, um den Kunden bei der Erörterung, der Strategieplanung und der Definition einer allgemeinen Geschäftsstrategielösung für das Service-Management und den Betrieb für die Funktionen der Cloud-Plattform des Kunden (Private, Public, Hybrid Cloud) zu beraten und zu unterstützen.

Die Beratung wird für die Dauer von zwei (2) Wochen (bis zu zehn (10) Tagen) durchgeführt.

Aktivität 1 – Durchführung einer Besprechung zum Projektauftritt

IBM wird eine maximal eintägige Besprechung zum Projektauftritt an einem mit dem Kunden vereinbarten Termin zu Beginn dieses Service durchführen, die Folgendes beinhaltet:

- a. Prüfung der Anforderungen des Kunden im Hinblick auf die Beratung
- b. Ermittlung der Ziele des Kunden im Hinblick auf die Beratung
- c. Definition der Aufgaben und Verantwortlichkeiten des Kunden und von IBM im Rahmen der Beratung
- d. Prüfung jeglicher zuvor bereitgestellter Dokumentation
- e. Dokumentation der geplanten Aktivitäten, Prioritäten und Fristen für die Aktivität „Cloud-Beratung“

Wird mehr als eine (1) dieser Beratungen in einer einzelnen Bestellung erworben, wird nur eine (1) Besprechung zum Projektauftritt durchgeführt.

Aktivität 2 – Cloud-Beratung

Wie in der Besprechung zum Projektauftritt priorisiert und definiert und soweit es die Zeit erlaubt, wird IBM die Dokumentation prüfen und folgende Aktivitäten durchführen:

- a. Einarbeitung in die allgemeine Hybrid-Cloud-Architektur des Kunden
- b. Prüfung der Anforderungen, Diskrepanzen und Herausforderungen des Kunden hinsichtlich des Cloud-Service-Managements und -Betriebs
- c. Zuordnung wichtiger Betriebs- und Managementfunktionen der Cloud-Strategie zu den organisatorischen Anforderungen des Kunden
- d. Ermittlung nicht funktionaler Anforderungen
- e. Ermittlung empfohlener Änderungen und Schwerpunktbereiche für Prozessverbesserungen und kontinuierliche Verbesserungen

Darüber hinaus wird IBM dem Kunden eine Beratung und Expertenwissen zum Cloud-Service-Management und -Betrieb bereitstellen. Die Aufgaben können Folgendes beinhalten:

- a. Best Practices zu Prozessen und Verfahren für den Cloud-Betrieb, einschließlich relevanter Anforderungen des Kunden hinsichtlich des Betriebs
- b. Management von Cloud-Instanzen während der Migration von Workloads in die Cloud
- c. Konzepte für die Bereitstellung hoher Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit für Cloud-Benutzer
- d. Informationsaustausch für Überwachung, Protokollierung, Sicherungen, Skalierung, Hochverfügbarkeit/Disaster-Recovery und die Überführung in den Produktionsbetrieb
- e. Gemeinsame Prüfung des Know-hows des Kunden und Erörterung des Personalbedarfs und Verbindung mit Fähigkeiten des Unternehmens
- f. Wissensaustausch zu relevanten Anforderungen des Kunden hinsichtlich des Cloud-Service-Managements, wie z. B. Software-Asset-Management

Eine Beratung zu den folgenden Themen kann ebenfalls eingeschlossen sein:

- a. Fehlersuche bei Cloud-Instanzen, Verwendung von Protokollen zur Fehlerbehebung sowie Überwachung, einschließlich Komponenten
- b. Ermittlung und Lösung von Leistungsproblemen
- c. Nennung von Incident-Management-Verfahren (Erkennung, Eingrenzung, Diagnose, Behebung), Erörterung der Incident-Toolchain und Integration von Incidents für die Cloud
- d. Besprechung eines Incident-Beispielprozesses für das Management von Problemen in der Cloud-Infrastruktur und -Architektur

- e. Erklärung der Einrichtung und Beibehaltung von Verfahren für Hochverfügbarkeit oder Disaster-Recovery
- f. Sicherstellung des Informationsaustauschs zu Sicherheitsverfahren wie z. B. Account-Management, Perimeterkontrolle, Netzwerk, Daten, Anwendungen, Risiko und Compliance

Aktivität 3 – Abschließende Rekapitulation

IBM wird ein Dokument erstellen, das Folgendes beinhaltet:

- Empfehlungen, Ergebnisse, Diskrepanzen bei Verfahren und Prozessen oder festgestellte Probleme
- Roadmap/Empfehlungen für die Transformation für Cloud-Service-Management und -Betrieb. Die Roadmap enthält Empfehlungen für Services, die den Cloud-Service-Anforderungen gerecht werden.

Während der Rekapitulation wird IBM die nächsten Schritte mit dem Kunden prüfen und alle Feststellungen und Empfehlungen in einem Dokument bereitstellen.

Der Kunde benennt eine Person, die für IBM als Ansprechpartner für alle die Beratung betreffenden Fragen fungiert und auf Seiten des Kunden Entscheidungsbefugnis in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit der Beratung hat.

Der Kunde wird sicherstellen, dass Mitarbeiter zur Verfügung stehen, um IBM bei Bedarf angemessene Unterstützung bei der Bereitstellung der Beratung 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.

1.1.5 IBM DevOps Discovery and Solutioning Workshop for DBA

Dieser zweiwöchige Service dient der fokussierten Zusammenarbeit zwischen den Verantwortlichen auf Kundenseite und IBM Experten in Bezug auf Cloud-DevOps-Lösungen, die den Anforderungen und Zielen des Kunden gerecht werden. IBM wird eine gemeinsame Besprechung mit dem Kunden durchführen, basierend auf den Geschäftszielen und Erfolgskriterien, aktuellen Verfahren, Herausforderungen und Diskrepanzen sowie der gemeinsamen Definition einer Roadmap für die Implementierung einer für den Kunden relevanten Cloud-DevOps-Lösung. Der Service besteht aus Telekonferenzen zur Erfassung von Hintergrundinformationen und einem Workshop zur Vermittlung branchenbasierter Erkenntnisse und Empfehlungen.

Der DevOps Discovery and Solutioning Workshop wird für bis zu zwei (2) Personen für die Dauer von zweieinhalb (2,5) Wochen (maximal dreizehn (13) Tagen) durchgeführt.

Aktivität 1 – Durchführung einer Besprechung zum Projektauftritt

IBM wird eine maximal zweistündige Besprechung zum Projektauftritt an einem mit dem Kunden vereinbarten Termin zu Beginn dieses Service durchführen, die Folgendes beinhaltet:

- a. Prüfung der Anforderungen des Kunden im Hinblick auf den Workshop
- b. Ermittlung der Ziele des Kunden im Hinblick auf den Workshop
- c. Definition der Aufgaben und Verantwortlichkeiten des Kunden und von IBM im Rahmen des Workshops
- d. Prüfung von Bereichen für die Bewertung und Schwerpunktbereichen bezüglich DevOps-Methoden
- e. Dokumentation der geplanten Aktivitäten, Prioritäten und Fristen für den Workshop

Aktivität 2 – DevOps-Workshop

Während dieser Aktivität werden IBM Experten gemeinsam mit dem Kunden folgende Aufgaben durchführen:

- a. Durchführung mehrerer Datenerfassungssitzungen auf der Basis der in der Besprechung zum Projektauftritt ausgewählten Prioritätsbereiche
- b. Anpassung der erfassten Daten, Klärung aller erforderlichen Bereiche, Erarbeitung einer Gap-Analyse, um die Unterschiede zwischen dem aktuellen Status und Best Practices zu ermitteln, Erstellung eines visuellen Modells von Problempunkten und Erstellung einer Liste von Empfehlungen, einschließlich relevanter Anforderungen des Kunden hinsichtlich DevOps

- c. Durchführung eines Workshops, bei dem die Liste der detaillierten Empfehlungen geprüft wird und IBM und der Kunde gemeinsam Folgendes erstellen:
 - Priorisierte Liste von Empfehlungen
 - Liste empfohlener Verbesserungen
 - Plan oder Roadmap für Verbesserungen auf der Basis der Geschäftsprioritäten

Aktivität 3 – Abschließende Rekapitulation

Während der Rekapitulation wird IBM ein abschließendes Briefing für den Executive Sponsor des Kunden erstellen, einschließlich Diskussionsthemen hinsichtlich ergänzender Services auf der Basis der Geschäftsprioritäten und -ziele.

Der Kunde benennt eine Person, die für IBM als Ansprechpartner für alle den Workshop betreffenden Fragen fungiert und auf Seiten des Kunden Entscheidungsbefugnis in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit dem Workshop hat.

Der Kunde wird sicherstellen, dass Mitarbeiter zur Verfügung stehen, um IBM bei Bedarf angemessene Unterstützung bei der Bereitstellung des Workshops 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.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Für diese Servicebeschreibung ist kein anwendbares Datenblatt verfügbar.

2.1 Verarbeitung personenbezogener Daten

- a. Dieser Service ist nicht für die Verarbeitung personenbezogener Daten bestimmt, die der Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) unterliegen. Daher ist der Kunde verpflichtet, in eigener Verantwortung sicherzustellen, dass weder derzeit noch künftig im Rahmen der Serviceerbringung personenbezogene Daten durch IBM als Auftragsverarbeiter im Auftrag des Kunden verarbeitet werden, welche in den Anwendungsbereich der DSGVO fallen.
- b. Der Kunde wird IBM unverzüglich alle geplanten Änderungen, die sich auf die im vorstehenden Abschnitt genannte Verpflichtung des Kunden auswirken, schriftlich mitteilen und IBM Weisungen in Bezug auf die DSGVO-spezifischen Anforderungen erteilen. In diesem Fall werden die Vertragsparteien daraufhin den Abschluss der Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> (EB-AV) und einer anwendbaren Anlage zu den EB-AV gemäß den gesetzlichen Bestimmungen vereinbaren.

3. Service-Levels und technische Unterstützung

Für diese Servicebeschreibung 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 Bereitstellung dieser Angebote 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.