

Tawaran Layanan IBM Expert Labs untuk Otomatisasi Bisnis Digital

Setelah penerimaan pemesanan Klien, Uraian Layanan ini berlaku untuk Layanan Percepatan untuk mendukung Layanan Cloud Klien. Dokumen pemesanan yang berlaku memberikan penentuan harga dan rincian tambahan tentang pemesanan Klien.

1. Layanan Percepatan

IBM menyediakan layanan yang disampaikan dari jarak jauh berikut untuk masing-masing area teknologi solusi Perangkat Lunak sebagai Layanan dan Platform sebagai Layanan berikut untuk mempercepat perencanaan Klien dan adopsi tawaran Cloud untuk Otomatisasi Bisnis Digital (Digital Business Automation - "DBA").

1.1 Layanan

Klien dapat memilih dari layanan yang tersedia berikut.

1.1.1 Penilaian Adopsi dan Transformasi IBM Cloud untuk DBA

IBM akan menyediakan layanan konsultasi yang disampaikan secara jarak jauh ini untuk menilai satu aspek dari perjalanan adopsi dan transformasi cloud Klien. IBM akan bekerja dengan Klien untuk mengembangkan analisis peta panas keadaan saat ini, daftar rekomendasi berdasarkan praktik terbaik untuk masa depan dan serangkaian langkah berikutnya yang diprioritaskan. Penilaian dilakukan selama durasi dua minggu (hingga 10 hari).

Aktivitas 1 – Mengadakan Pertemuan Kickoff Proyek

IBM akan melakukan panggilan kickoff hingga dua (2) hari pada tanggal yang disetujui bersama sebelum dimulainya layanan ini untuk:

- a. meninjau persyaratan dan sasaran Klien untuk Penilaian;
- b. menentukan peran dan tanggung jawab Klien dan IBM untuk Penilaian tersebut;
- c. pilih dimensi dan area fokus yang akan dibahas selama aktivitas Penilaian; dan
- d. meninjau aktivitas, prioritas, dan alur waktu yang direncanakan untuk aktivitas Penilaian.

Aktivitas 2 – Penilaian

Sebagaimana yang diprioritaskan dan ditentukan dalam aktivitas Penilaian, dan apabila waktu memungkinkan, dan IBM akan berpartisipasi dalam sesi bersama untuk:

- a. menangkap dan mengonfirmasi keadaan saat ini;
- b. penilaian lengkap keadaan saat ini terhadap area fokus yang dipilih;
- c. memperbaiki dan mengonfirmasi kesimpulan; dan
- d. temuan dokumen dan rekomendasi.

Aktivitas 3 – Presentasi Temuan

IBM akan mempersiapkan dan menyampaikan tampilan atas:

- a. industri dan perspektif IBM mengenai adopsi dan transformasi cloud;
- b. wawancara wawasan dan observasi untuk area penilaian;
- c. ringkasan kondisi peta panas saat ini;
- d. rekomendasi praktik terbaik; dan
- e. memprioritaskan langkah berikutnya.

IBM akan memberikan semua penemuan dan rekomendasi dalam dek PowerPoint.

Klien akan menyediakan seseorang yang akan menjadi titik penghubung utama (focal point) untuk komunikasi IBM terkait dengan Penilaian dan akan memiliki wewenang untuk bertindak atas nama Klien dalam semua hal yang berkaitan dengan Penilaian.

Klien akan memastikan bahwa staf siap untuk memberikan bantuan tersebut sebagaimana yang diperlukan secara wajar oleh IBM guna menyediakan Penilaian. Klien akan memastikan bahwa staf

memiliki keahlian dan pengalaman yang memadai. Apabila terdapat staf Klien yang gagal menjalankan sebagaimana yang diwajibkan, Klien akan menyiapkan staf tambahan atau alternatif yang sesuai.

1.1.2 Adopsi dan Transformasi IBM Cloud (Cloud Adoption and Transformation - "CAT"), Quickstart untuk DBA

IBM menyediakan layanan konsultasi yang disampaikan dari jarak jauh untuk memperkenalkan Dimensi Adopsi dan Transformasi IBM Cloud, mengadakan lokakarya(-lokakarya) penemuan untuk memahami keadaan, strategi, dan prioritas Klien saat ini, dan memberikan rekomendasi terkait temuan, bersama dengan strategi dan langkah selanjutnya menuju adopsi cloud dan transformasi mereka.

QuickStart dilakukan selama satu minggu (hingga 4 hari).

Aktivitas 1 – Mengadakan Pertemuan Kickoff Proyek

IBM akan melakukan panggilan kickoff hingga dua (2) jam pada tanggal yang disetujui bersama sebelum dimulainya layanan ini untuk:

- a. meninjau persyaratan dan sasaran Klien untuk Quickstart;
- b. menentukan peran dan tanggung jawab Klien dan IBM untuk Quickstart tersebut;
- c. memilih dua (2) kasus penggunaan yang akan dibahas selama Lokakarya Penemuan; dan
- d. meninjau aktivitas, prioritas, dan alur waktu yang direncanakan untuk Lokakarya Penemuan.

Aktivitas 2 – Lokakarya Penemuan

Sebagaimana yang diprioritaskan dan ditentukan selama Kickoff Proyek, dan apabila waktu memungkinkan, IBM akan mengadakan Lokakarya Penemuan, meninjau aktivitas dokumentasi dan kinerja yang akan termasuk, untuk setiap kasus penggunaan:

- a. penilaian keadaan saat ini;
- b. meninjau strategi Klien;
- c. validasi strategi terhadap kerangka CAT; dan
- d. meninjau tren industri.

Aktivitas 3 – Final Playback

IBM akan mengembangkan kartu skor dan perencanaan keuntungan cepat bersama dengan berita sukses yang akan datang dan menyajikannya kepada para pemangku kepentingan Klien. Selama pemutaran, IBM akan memvalidasi langkah selanjutnya dengan Klien dan menyampaikan penemuan dan rekomendasi dalam dek PowerPoint.

Klien akan menyediakan seseorang yang akan menjadi titik penghubung utama (focal point) untuk komunikasi IBM terkait Quickstart yang akan memiliki wewenang untuk bertindak atas nama Klien dalam semua hal terkait Quickstart.

Klien akan memastikan bahwa staf siap untuk memberikan bantuan sebagaimana yang diperlukan secara wajar oleh IBM untuk menyediakan Quickstart. Klien akan memastikan bahwa staf memiliki keahlian dan pengalaman yang memadai. Apabila terdapat staf Klien yang gagal menjalankan sebagaimana yang diwajibkan, Klien akan menyiapkan staf tambahan atau alternatif yang sesuai.

1.1.3 Adopsi dan Transformasi IBM Cloud (CAT), Kerja Sama Konsultasi Kecil untuk DBA

IBM menyediakan layanan konsultasi yang disampaikan secara jarak jauh ini untuk mengambil pendekatan yang komprehensif untuk menganalisis perjalanan adopsi cloud Klien berdasarkan satu area prioritas fokus (dimensi CAT). Kami akan memberikan penilaian terstruktur dan proyek perbaikan dengan peta jalan. Fokusnya adalah pada bisnis kunci, teknis, dan budaya Klien utama yang didukung oleh praktik terbaik industri dan keahlian vendor-agnostic, memberikan peta jalan yang dapat ditindaklanjuti dan menyeluruh serta peningkatan kemenangan cepat di sepanjang jalan.

Kerja Sama Konsultasi Kecil akan dilakukan selama durasi empat minggu.

Aktivitas 1 – Mengadakan Pertemuan Kickoff Proyek

IBM akan melakukan sesi kickoff hingga empat (4) jam pada tanggal yang disetujui bersama sebelum dimulainya layanan ini untuk:

- a. meninjau persyaratan dan sasaran Klien untuk Kerja sama;
- b. menentukan peran dan tanggung jawab Klien dan IBM untuk Kerja sama tersebut;

- c. mengonfirmasi dimensi untuk fokus selama Kerja sama; dan
- d. meninjau aktivitas, prioritas, dan alur waktu yang direncanakan untuk Kerja sama.

Aktivitas 2 – Lokakarya Penemuan

Sebagaimana yang diprioritaskan dan ditentukan selama Kickoff Proyek, IBM akan melakukan Lokakarya Penemuan, meninjau dokumentasi dan melakukan kegiatan yang diprioritaskan untuk setiap kasus penggunaan:

- penilaian keadaan saat ini; dan
- meninjau strategi klien.

Aktivitas 3 – Menilai dan Menganalisis Lokakarya

Sebagai kelanjutan Lokakarya Penemuan, IBM akan mengadakan lokakarya tambahan, meninjau dokumentasi, dan menangkap keadaan sebagaimana adanya yang akan mencakup:

- a. validasi strategi untuk kerangka CAT;
- b. meninjau tren industri;
- c. analisis gap (celah) dari kondisi saat ini dengan tolok ukur industri;
- d. observasi dan kesimpulan lengkap; dan
- e. identifikasi topik sesi akses ahli.

Aktivitas 4 – Merekomendasikan Lokakarya

Setelah penyelesaian penilaian kondisi saat ini, IBM akan mengubah fokus ke keadaan 'yang akan' untuk Klien. IBM akan bekerja dengan Klien, memanfaatkan lokakarya dan sesi akses ahli untuk mengidentifikasi keadaan yang diinginkan dan rekomendasi yang ditargetkan, bersama dengan peta jalan yang dapat ditindaklanjuti:

- a. identifikasi keadaan yang harus dilakukan;
- b. pembuatan rekomendasi yang ditargetkan;
- c. menangkap peta jalan 90-hari termasuk kemenangan cepat; dan
- d. melakukan satu sesi akses ahli tentang topik pilihan

Aktivitas 5 – Kerja Sama Obral (Close-Out)

IBM akan mengembangkan rencana peta jalan dan menang cepat 90 hari yang holistik dan dapat ditindaklanjuti bersama dengan berita sukses yang akan datang dan menyajikannya kepada para pemangku kepentingan Klien. Selama pemutaran, IBM akan memvalidasi langkah selanjutnya dengan Klien dan menyampaikan penemuan dan rekomendasi dalam dek PowerPoint.

Klien akan menyediakan seseorang yang akan menjadi titik penghubung utama (focal point) untuk komunikasi IBM terkait dengan Pengikatan dan akan memiliki wewenang untuk bertindak atas nama Klien dalam semua hal yang berkaitan dengan Pengikatan.

Klien akan memastikan bahwa staf siap untuk memberikan bantuan sebagaimana yang diperlukan secara wajar oleh IBM untuk menyediakan Kerja sama. Klien akan memastikan bahwa staf memiliki keahlian dan pengalaman yang memadai. Jika ada staf Klien yang gagal melakukan sesuai dengan yang diperlukan, Klien akan menyediakan staf tambahan atau alternatif yang sesuai.

1.1.4 Pengelolaan Pengoperasian Layanan dan IBM Cloud (Cloud Service Management Operations - "CSMO") Konsultasi untuk DBA

IBM menyediakan layanan konsultasi yang disampaikan secara jarak jauh ini untuk membimbing dan membantu Klien untuk berdiskusi, merencanakan strategi, menentukan solusi strategi bisnis tingkat tinggi untuk Layanan Pengelolaan dan Disiplin Pengoperasian untuk kemampuan platform cloud (pribadi, publik, dan hibrida) Klien.

Konsultasi dilakukan selama periode dua minggu (hingga 10 hari).

Aktivitas 1 – Mengadakan Pertemuan Kickoff Proyek

IBM akan mengadakan pertemuan kickoff selama hingga satu (1) hari pada tanggal yang disetujui bersama saat dimulainya Layanan Konsultasi ini untuk:

- a. meninjau persyaratan Klien untuk Konsultasi;

- b. memahami sasaran Klien untuk Konsultasi;
- c. menentukan peran dan tanggung jawab Klien dan IBM untuk Konsultasi tersebut;
- d. meninjau dokumentasi yang disediakan sebelumnya; dan
- e. mendokumentasikan aktivitas, prioritas, dan alur waktu yang direncanakan untuk aktivitas Konsultasi Cloud.

Apabila lebih dari satu (1) bagian ini dibeli dalam suatu pesanan, hanya satu (1) pertemuan kickoff proyek yang akan diadakan.

Aktivitas 2 – Konsultasi Cloud

Sebagaimana yang diprioritaskan dan ditentukan selama Kickoff Proyek, dan apabila waktu memungkinkan, IBM akan meninjau dokumentasi dan melakukan aktivitas akan mencakup:

- a. memahami arsitektur Cloud Hibrida tingkat tinggi milik Klien;
- b. memvalidasi persyaratan pengelolaan dan pengoperasian Layanan Cloud Klien, kesenjangan, dan tantangan;
- c. memetakan pengoperasian utama dan kemampuan pengelolaan strategi Cloud untuk persyaratan organisasi Klien;
- d. mengidentifikasi persyaratan nonfungsional; dan
- e. mengidentifikasi perubahan yang disarankan dan perbaikan proses serta area fokus perbaikan berkelanjutan.

Selain itu, IBM akan memberikan panduan dan berbagi wawasan ahli seputar pengelolaan dan pengoperasian layanan Cloud. Tugas-tugas dapat mencakup:

- a. praktik terbaik tentang proses dan prosedur pada pengoperasian cloud termasuk kebutuhan Klien yang relevan yang melengkapi pengoperasian tersebut;
- b. mengelola mesin virtual Cloud saat beban kerja beralih ke Cloud;
- c. pendekatan untuk memberikan ketersediaan dan keandalan tinggi kepada pengguna cloud;
- d. pertukaran informasi untuk pemantauan, pencatatan, pencadangan, penyekalaan, HA / DR dan berpindah ke produksi;
- e. tinjauan kolaboratif keterampilan Klien dan diskusi tentang persyaratan staf dan koneksi ke kemampuan organisatoris; dan
- f. berbagi pengetahuan tentang setiap kebutuhan Klien yang relevan melengkapi Pengelolaan Layanan Cloud seperti Pengelolaan Aset Perangkat Lunak.

Bimbingan pada topik-topik berikut juga dapat disertakan:

- a. penyelesaian masalah mesin virtual Cloud, menggunakan log untuk memperbaiki masalah, memantau, termasuk komponen;
- b. identifikasi dan penyelesaian masalah kinerja;
- c. mengartikulasi prosedur pengelolaan insiden (mendeteksi, mengisolasi, mendiagnosis, memulihkan), membahas rantai alat insiden, serta integrasi insiden untuk Cloud;
- d. penelusuran contoh proses Insiden untuk mengelola masalah dalam infrastruktur dan arsitektur Cloud;
- e. penjelasan tentang pengaturan dan pemeliharaan prosedur Ketersediaan Tinggi atau Pemulihan Bencana; dan
- f. memastikan pertukaran informasi prosedur keamanan seperti pengelolaan akun, kontrol perimeter, jaringan, data, aplikasi, risiko, dan kepatuhan.

Aktivitas 3 – Final Playback

IBM akan mempersiapkan dan mengembangkan dokumen yang menguraikan:

- rekomendasi, temuan, praktik dan kesenjangan proses atau masalah yang teridentifikasi; dan
- peta jalan / rekomendasi transformasi untuk Pengelolaan Layanan Cloud; dan pengoperasian, peta jalan akan memasukkan rekomendasi untuk layanan pada kebutuhan pelengkap layanan cloud.

Selama pemutaran, IBM akan memvalidasi langkah selanjutnya dengan Klien dan menyampaikan penemuan dan rekomendasi dalam sebuah dokumen.

Klien menyediakan seseorang yang akan menjadi focal point (penghubung utama) untuk komunikasi IBM yang terkait dengan Konsultasi dan akan memiliki wewenang untuk bertindak atas nama Klien dalam semua hal yang berkaitan dengan Konsultasi.

Klien akan memastikan bahwa staf siap untuk memberikan bantuan sebagaimana yang diperlukan secara wajar oleh IBM untuk menyediakan Konsultasi. Klien akan memastikan bahwa staf memiliki keahlian dan pengalaman yang memadai. Apabila terdapat staf Klien yang gagal menjalankan sebagaimana yang diwajibkan, Klien akan menyiapkan staf tambahan atau alternatif yang sesuai.

1.1.5 Lokakarya Penemuan dan Solusi IBM DevOps untuk DBA

Layanan dua minggu ini dirancang sebagai sesi terfokus antara pemangku kepentingan Klien dan pakar IBM tentang solusi Cloud DevOps yang akan bekerja untuk kebutuhan dan sasaran Klien. IBM akan memfasilitasi diskusi kolaboratif berdasarkan tujuan bisnis dan langkah-langkah untuk sukses; praktik, tantangan, dan kesenjangan saat ini; dan definisi kolaborasi peta jalan untuk menerapkan solusi Cloud DevOps yang relevan untuk Klien. Layanan ini terdiri dari penemuan telekonferensi untuk mendapatkan informasi latar belakang dan lokakarya untuk menyampaikan wawasan dan rekomendasi yang berbasis industri.

Lokakarya Penemuan dan Solusi DevOps menyertakan hingga dua orang selama periode dua setengah minggu untuk maksimum 13 hari.

Aktivitas 1 – Mengadakan Pertemuan Kickoff Proyek

IBM akan mengadakan pertemuan kickoff selama hingga dua (2) jam pada tanggal yang disetujui bersama saat dimulainya Layanan ini untuk:

- a. meninjau persyaratan Klien untuk Lokakarya;
- b. memahami sasaran Klien untuk Lokakarya;
- c. menentukan peran dan tanggung jawab Klien dan IBM untuk Lokakarya tersebut;
- d. meninjau bidang penilaian dan area fokus metode DevOps; dan
- e. mendokumentasikan aktivitas, prioritas, dan alur waktu yang direncanakan untuk Lokakarya.

Aktivitas 2 – Lokakarya DevOps

Selama kegiatan ini, para ahli IBM akan bekerja dengan Klien untuk:

- a. melakukan beberapa sesi penemuan berdasarkan area prioritas yang dipilih dari Kickoff Proyek;
- b. mengasimilasi informasi yang dikumpulkan, mengklarifikasi setiap area yang diperlukan, membuat analisis kesenjangan dari keadaan saat ini ke praktik terbaik, membuat model visual poin hukuman, dan membuat daftar rekomendasi, termasuk setiap persyaratan Klien yang relevan yang melengkapi DevOps; dan
- c. melakukan lokakarya di mana kami meninjau daftar rekomendasi terperinci dan bersama-sama membuat:
 - daftar rekomendasi yang diprioritaskan;
 - daftar perbaikan yang direkomendasikan; dan
 - rencana perbaikan atau roadmap (peta jalan) berdasarkan prioritas bisnis.

Aktivitas 3 – Final Playback

Selama pemutaran, IBM akan mempersiapkan pengarah akhir untuk sponsor eksekutif Klien, termasuk topik diskusi mengenai layanan pelengkap berdasarkan pada prioritas dan tujuan bisnis.

Klien menyediakan seseorang yang akan menjadi focal point (penghubung utama) untuk komunikasi IBM yang terkait dengan Lokakarya dan akan memiliki wewenang untuk bertindak atas nama Klien dalam semua hal yang berkaitan dengan Lokakarya.

Klien akan memastikan bahwa staf siap untuk memberikan bantuan sebagaimana yang diperlukan secara wajar oleh IBM untuk menyediakan Lokakarya tersebut. Klien akan memastikan bahwa staf memiliki keahlian dan pengalaman yang memadai. Jika ada staf Klien yang gagal melakukan sesuai dengan yang diperlukan, Klien akan menyediakan staf tambahan atau alternatif yang sesuai.

2. Lembar Data Perlindungan dan Pemrosesan Data

Tidak ada Lembar Data yang berlaku untuk Uraian Layanan ini.

2.1 Pemrosesan Data Pribadi

- a. Layanan ini tidak dimaksudkan untuk pemrosesan Data Pribadi yang tunduk pada Regulasi Perlindungan Data Umum (General Data Protection Regulation - "GDPR") (Regulation (EU) 2016/679). Dengan demikian, Klien berkewajiban untuk memastikan, sesuai dengan tanggung jawabnya sendiri, bahwa tidak ada Data Pribadi yang atau akan diproses oleh IBM sebagai Prosesor atas nama Klien sebagai bagian dari penyediaan Layanan yang termasuk dalam cakupan GDPR
- b. Klien harus memberi tahu IBM secara tertulis, tanpa penundaan yang tidak semestinya, setiap perubahan yang diantisipasi yang memengaruhi kewajiban Klien yang tercantum dalam Pasal sebelumnya dan harus memberi tahu IBM tentang persyaratan GDPR yang berlaku. Dalam hal tersebut, para pihak harus setuju untuk menandatangani Adendum Pemrosesan Data IBM di <http://ibm.com/dpa> (Data Processing Addendum - "DPA") dan Ekshibit DPA yang berlaku yang selaras dengan hukum.

3. Tingkat Layanan dan Dukungan Teknis

Tidak ada Perjanjian Tingkat Layanan atau Dukungan Teknis yang tersedia untuk Uraian Layanan ini.

4. Informasi Kepemilikan dan Penagihan

4.1 Metrik Biaya

Layanan Percepatan tersedia berdasarkan metrik biaya yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi:

- Pengikatan adalah layanan pelatihan atau profesional yang berkaitan dengan Layanan Cloud.

4.2 Biaya Layanan Jarak Jauh

Layanan jarak jauh akan berakhir 90 hari dari pembelian terlepas dari apakah layanan jarak jauh telah digunakan.

5. Syarat-syarat Tambahan

Untuk Perjanjian Layanan Cloud (atau perjanjian cloud dasar yang setara) yang ditandatangani sebelum tanggal 1 Januari 2019, syarat-syarat yang tersedia di <https://www.ibm.com/acs> adalah yang berlaku.

5.1 Materi

Materi yang dibuat oleh IBM dalam pelaksanaan tawaran-tawaran ini dan yang disampaikan kepada Klien (tidak termasuk pekerjaan apa pun yang sudah ada sebelumnya yang mungkin menjadi dasar materi tersebut) adalah pekerjaan yang dibuat untuk perekrutan, sejauh yang diizinkan berdasarkan hukum yang berlaku, dan dimiliki oleh Klien. Klien memberikan lisensi yang tidak dapat dibatalkan, berlaku selamanya, noneksklusif, berlaku di seluruh dunia dan telah dibayarkan kepada IBM untuk menggunakan, menjalankan, memperbanyak, menampilkan, melaksanakan, mensublisensikan, mendistribusikan, dan menyiapkan karya turunan berdasarkan materi-materi tersebut.

This document is made in the English and Indonesian languages. To the extent permitted by the prevailing law, the English language of this document will prevail in the case of any inconsistencies or differences of interpretation with the Indonesian language text of this document.

Dokumen ini dibuat dalam bahasa Inggris dan bahasa Indonesia. Sepanjang diperbolehkan oleh hukum yang berlaku, dalam hal terdapat ketidaksesuaian atau perbedaan penafsiran dengan teks bahasa Indonesia dari dokumen ini, maka teks dalam bahasa Inggris yang akan berlaku.