

IBM Expert Labs Services Offerings for Digital Business Automation

Niniejszy Opis Usługi zaczyna obowiązywać dla Usług Przyspieszających w momencie zaakceptowania zamówienia Klienta. Odpowiednie dokumenty zamówienia zawierają ceny i dodatkowe informacje dotyczące zamówienia Klienta.

1. Usługa Przyspieszająca

IBM świadczy wymienione poniżej usługi zdalne dla obszarów technologicznych każdego z opisanych poniżej rozwiązań typu oprogramowanie jako usługa (Software as a Service) i platforma jako usługa (Platform as a Service). Usługi te umożliwiają Klientowi szybsze planowanie i wdrażanie udostępnianych w chmurze rozwiązań do cyfrowej automatyzacji procesów biznesowych (ang. Digital Business Automation – DBA).

1.1 Usługi

Klient może dokonać wyboru spośród następujących usług.

1.1.1 IBM Cloud Adoption and Transformation Assessment for DBA

W ramach tej zdalnie świadczonej usługi konsultacji IBM oceni jeden aspekt procesu wdrażania technologii chmurowych przez Klienta oraz przekształceń związanych z tym procesem. IBM wspólnie z Klientem opracuje mapę termiczną opartą na analizie stanu bieżącego, listę rekomendacji dotyczących stanu przyszłego opartych na sprawdzonych procedurach oraz kolejne kroki z przypisanymi do nich priorytetami. Ocena ta jest przeprowadzana w okresie dwóch tygodni, maksymalnie przez 10 dni.

Działanie 1 – Przeprowadzenie spotkania rozpoczynającego projekt

IBM przeprowadzi telekonferencję rozpoczynającą projekt, trwającą maksymalnie 2 (dwa) dni, w uzgodnionym terminie przed rozpoczęciem świadczenia niniejszej Usługi, w celu:

- a. przejrzenia wymagań i celów Klienta dotyczących usługi Assessment;
- b. sprecyzowania ról i obowiązków Klienta i IBM w odniesieniu do usługi Assessment;
- c. wybrania wymiaru i kluczowego obszaru, który zostanie omówiony w trakcie działania „Ocena”;
- d. przejrzenia planowanych czynności, priorytetów i terminów na potrzeby działania „Ocena”.

Działanie 2 – Ocena

Zgodnie z priorytetami określonymi w działaniu „Ocena” IBM przeznaczy ewentualnie pozostały czas na wspólne sesje, podczas których zostaną wykonane następujące zadania:

- a. zgromadzenie i potwierdzenie informacji na temat stanu bieżącego;
- b. kompleksowa ocena stanu bieżącego w odniesieniu do wybranego obszaru kluczowego;
- c. doprecyzowanie i potwierdzenie wniosków;
- d. udokumentowanie ustaleń i przedstawienie rekomendacji.

Działanie 3 – Prezentacja ustaleń

IBM przygotuje i przedstawi:

- a. perspektywy branży i IBM dotyczące wdrażania technologii chmurowych oraz przekształceń związanych z tym procesem;
- b. wnioski wynikające z przeprowadzonych wywiadów;
- c. mapę termiczną podsumowującą stan bieżący;
- d. rekomendacje oparte na sprawdzonych procedurach;
- e. kolejne kroki z przypisanymi do nich priorytetami.

IBM przedstawi wszystkie ustalenia i rekomendacje w formie prezentacji PowerPoint.

Klient wyznaczy osobę, która będzie kontaktować się z IBM w kwestiach związanych z usługą Assessment oraz zostanie upoważniona do działania w imieniu Klienta we wszystkich sprawach dotyczących tej Usługi.

Klient zapewni dostępność personelu, który na uzasadnione żądanie będzie pomagać IBM w świadczeniu usługi Assessment. Klient zadba o to, aby personel taki dysponował odpowiednimi kompetencjami i doświadczeniem. Jeśli któryś z członków personelu Klienta nie będzie w stanie realizować zadań zgodnie z wymaganiami, Klient zapewni dostęp do odpowiednich osób dodatkowych lub do innych osób.

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

W ramach tej zdalnie świadczonej usługi konsultacji IBM przedstawi wymiary usługi IBM Cloud Adoption and Transformation, przeprowadzi warsztaty badawcze w celu zapoznania się ze stanem bieżącym, strategiami i priorytetami Klienta, a ponadto przedstawi rekomendacje związane z ustaleniami oraz strategię i kolejne kroki dotyczące wdrażania technologii chmurowych oraz przekształceń związanych z tym procesem.

Usługa QuickStart jest realizowana w okresie jednego tygodnia, maksymalnie przez 4 dni.

Działanie 1 – Przeprowadzenie spotkania rozpoczynającego projekt

IBM przeprowadzi telekonferencję rozpoczynającą projekt, trwającą maksymalnie 2 (dwie) godziny, w uzgodnionym terminie przed rozpoczęciem świadczenia niniejszej Usługi, w celu:

- a. przejrzenia wymagań i celów Klienta dotyczących usługi Quickstart;
- b. sprecyzowania ról i obowiązków Klienta i IBM w odniesieniu do usługi Quickstart;
- c. wybrania 2 (dwóch) przypadków użycia, które zostaną omówione podczas warsztatów badawczych;
- d. przejrzenia planowanych czynności, priorytetów i terminów na potrzeby warsztatów badawczych.

Działanie 2 – Warsztaty badawcze

Zgodnie z priorytetami określonymi w działaniu „Przeprowadzenie spotkania rozpoczynającego projekt” IBM w miarę dostępnego czasu przeprowadzi warsztaty badawcze i przegląd dokumentacji oraz wykona czynności priorytetowe, które dla każdego przypadku użycia będą obejmować:

- a. ocenę stanu bieżącego;
- b. przegląd strategii Klienta;
- c. sprawdzenie poprawności strategii z wykorzystaniem środowiska CAT;
- d. przegląd trendów branżowych.

Działanie 3 – Końcowe odtworzenie

IBM opracuje kartę wyników i plan szybkiego uzyskania korzyści oraz opis planowanego osiągnięcia i przedstawi je interesariuszom Klienta. Podczas końcowego odtworzenia IBM wspólnie z Klientem sprawdzi poprawność kolejnych kroków oraz przedstawi ustalenia i rekomendacje w formie prezentacji PowerPoint.

Klient wyznaczy osobę, która będzie kontaktować się z IBM w kwestiach związanych z usługą Quickstart oraz zostanie upoważniona do działania w imieniu Klienta we wszystkich sprawach dotyczących tej usługi.

Klient zapewni dostępność personelu, który na uzasadnione żądanie będzie pomagać IBM w świadczeniu usługi Quickstart. Klient zadba o to, aby personel taki dysponował odpowiednimi kompetencjami i doświadczeniem. Jeśli któryś z członków personelu Klienta nie będzie w stanie realizować zadań zgodnie z wymaganiami, Klient zapewni dostęp do odpowiednich osób dodatkowych lub do innych osób.

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

W ramach tej zdalnie świadczonej usługi konsultacji IBM przeprowadzi kompleksową analizę procesu wdrażania technologii chmurowych przez Klienta, skupiając się na jednym priorytetowym obszarze (wymiarze CAT). Przedstawi ustrukturyzowany projekt oceny i usprawnień wraz z przewodnikiem przejścia. Zajmiemy się głównie kluczowymi celami biznesowymi, technicznymi lub kulturowymi Klienta. Wykorzystamy sprawdzone procedury branżowe i wiedzę o produktach wielu dostawców. Udostępnimy całościowy, praktyczny przewodnik przejścia. Przez cały czas będziemy wprowadzać ulepszenia, które pomogą Klientowi w szybkim osiągnięciu korzyści.

Usługa Small Consulting Engagement będzie świadczona w okresie czterech tygodni.

Działanie 1 – Przeprowadzenie spotkania rozpoczynającego projekt

IBM przeprowadzi sesję rozpoczynającą projekt, trwającą maksymalnie 4 (cztery) godziny, w uzgodnionym terminie przed rozpoczęciem świadczenia niniejszej usługi, w celu:

- a. przejrzenia wymagań i celów Klienta dotyczących usługi Engagement;
- b. sprecyzowania ról i obowiązków Klienta i IBM w odniesieniu do usługi Engagement;
- c. potwierdzenia wymiaru, na którym skoncentruje się usługa Engagement;
- d. przejrzenia planowanych czynności, priorytetów i terminów na potrzeby usługi Engagement.

Działanie 2 – Warsztaty badawcze

Zgodnie z priorytetami określonymi w działaniu „Przeprowadzenie spotkania rozpoczynającego projekt” IBM przeprowadzi warsztaty badawcze i przegląd dokumentacji oraz wykona priorytetowe czynności, które dla każdego przypadku użycia będą obejmować:

- ocenę stanu bieżącego;
- przegląd strategii Klienta.

Działanie 3 – Warsztaty z zakresu oceny i analizy

W ramach kontynuacji warsztatów badawczych IBM przeprowadzi dodatkowe warsztaty i przegląd dokumentacji oraz określi stan bieżący, co obejmie w szczególności:

- a. sprawdzenie poprawności strategii z wykorzystaniem środowiska CAT;
- b. przegląd trendów branżowych;
- c. analizę luk dla stanu bieżącego w odniesieniu do wskaźników branżowych;
- d. spostrzeżenia i wnioski;
- e. określenie tematu sesji z udziałem ekspertów.

Działanie 4 – Przedstawienie rekomendacji

Po zakończeniu oceny stanu bieżącego IBM zajmie się zdefiniowaniem dla Klienta pożądanego stanu docelowego. IBM będzie współpracować z Klientem, w ramach warsztatów oraz sesji z udziałem eksperta, nad określeniem pożądanego stanu docelowego, a także przedstawi odpowiednie rekomendacje wraz z praktycznym przewodnikiem przejścia, a w szczególności:

- a. określi pożądaną stan docelowy;
- b. opracuje ukierunkowane rekomendacje;
- c. sformułuje przewodnik przejścia na 90 dni, w tym możliwości szybkiego osiągnięcia korzyści;
- d. przeprowadzi sesję z udziałem jednego eksperta na wybrany temat.

Działanie 5 – Zakończenie usługi Engagement

IBM opracuje całościowy, gotowy do wdrożenia 90-dniowy przewodnik przejścia i plan możliwości szybkiego uzyskania korzyści, jak również opis planowanych osiągnięć, i przedstawi je interesariuszom Klienta. Podczas końcowego odtworzenia IBM wspólnie z Klientem sprawdzi poprawność kolejnych kroków oraz przedstawi ustalenia i rekomendacje w formie prezentacji PowerPoint.

Klient wyznaczy osobę, która będzie kontaktować się z IBM w kwestiach związanych z usługą Engagement oraz zostanie upoważniona do działania w imieniu Klienta we wszystkich sprawach dotyczących tej usługi.

Klient zapewni dostępność personelu, który na uzasadnione żądanie będzie pomagać IBM w świadczeniu usługi Engagement. Klient zadba o to, aby personel taki dysponował odpowiednimi kompetencjami i doświadczeniem. Jeśli któryś z członków personelu Klienta nie będzie w stanie realizować zadań zgodnie z wymaganiami, Klient zapewni dostęp do odpowiednich osób dodatkowych lub do innych osób.

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

W ramach tej zdalnie świadczonej usługi konsultacji IBM zapewni Klientowi pomoc i mentoring w zakresie prowadzenia dyskusji, planowania strategii oraz opracowania ogólnego rozwiązania związanego ze strategią biznesową w obszarze eksploatacji usługi i zarządzania nią, z uwzględnieniem możliwości platformy chmurowej Klienta (prywatnej, publicznej lub hybrydowej).

Usługa Consultancy jest świadczona w okresie dwóch tygodni, maksymalnie przez 10 dni.

Działanie 1 – Przeprowadzenie spotkania rozpoczynającego projekt

IBM przeprowadzi spotkanie rozpoczynające projekt, trwające maksymalnie 1 (jeden) dzień, w uzgodnionym terminie na początku okresu świadczenia niniejszej usługi, w celu:

- a. przejrzenia wymagań Klienta dotyczących usługi Consultancy;
- b. zdobycia wiedzy o celach, jakie Klient stawia przed usługą Consultancy;
- c. sprecyzowania ról i obowiązków Klienta i IBM w odniesieniu do usługi Consultancy;
- d. przejrzenia dostarczonej wcześniej dokumentacji;
- e. udokumentowania planowanych czynności, priorytetów i terminów na potrzeby działania „Konsultacje dotyczące chmury”.

Jeśli w ramach pojedynczego zamówienia nabywana jest więcej niż 1 (jedna) usługa, odbędzie się tylko 1 (jedno) spotkanie rozpoczynające projekt.

Działanie 2 – Konsultacje dotyczące chmury

Zgodnie z priorytetami określonymi w działaniu „Przeprowadzenie spotkania rozpoczynającego projekt” i w miarę dostępnego czasu IBM przejrzy dokumentację oraz wykona następujące czynności:

- a. zapoznanie się z ogólną architekturą chmury hybrydowej Klienta;
- b. sprawdzenie poprawności wymagań dotyczących eksploatacji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klienta oraz zarządzania nią, jak również weryfikację luk i problemów;
- c. odwzorowanie kluczowych możliwości w zakresie eksploatacji usługi i zarządzania nią, określonych w strategii chmury, na wymagania organizacyjne Klienta;
- d. określenie wymagań pozafunkcyjnych;
- e. określenie zalecanych zmian, usprawnień procesów oraz obszarów wymagających ciągłego doskonalenia.

Ponadto IBM przedstawi porady i opinie ekspertów na temat eksploatacji usługi przetwarzania w chmurze i zarządzania nią. Zadania z tym związane mogą obejmować:

- a. sprawdzone procedury dotyczące procesów i procedur związanych z operacjami w chmurze, w tym wymagane przez Klienta uzupełnienia operacji;
- b. zarządzanie instancjami w chmurze w miarę przenoszenia obciążeń do chmury;
- c. sposoby zapewnienia użytkownikom chmury wysokiej dostępności i niezawodności;
- d. wymiana informacji na potrzeby monitorowania, rejestrowania, tworzenia kopii zapasowych, skalowania, zapewnienia wysokiej dostępności i usuwania skutków katastrofy oraz wdrożenia usługi w środowisku produkcyjnym;
- e. wspólny przegląd kwalifikacji pracowników Klienta oraz dyskusja na temat wymagań w zakresie zatrudnienia z uwzględnieniem możliwości organizacyjnych;
- f. udostępnienie wiedzy na temat wymaganych przez Klienta uzupełnień funkcji zarządzania usługą przetwarzania w chmurze, takich jak zarządzanie zasobami oprogramowania.

Usługa może również obejmować mentoring w następującym zakresie:

- a. rozwiązywanie problemów dotyczących instancji chmurowych, wykorzystanie dzienników do usuwania błędów, monitorowanie, włączanie komponentów;
- b. wykrywanie i rozwiązywanie problemów z wydajnością;
- c. opisanie procedur zarządzania Incydentami (wykrywanie, izolowanie, diagnozowanie, odtwarzanie), omówienie łańcucha narzędzi na wypadek Incydentów oraz integracja Incydentów dotyczących środowiska chmurowego;
- d. analiza przykładowego procesu postępowania w przypadku Incydentu, wymagającego zarządzania problemami z infrastrukturą i architekturą chmury;
- e. objaśnienie konfiguracji i sposobu korzystania z procedur wysokiej dostępności lub usuwania skutków awarii;
- f. zapewnienie wymiany informacji na temat procedur bezpieczeństwa, takich jak zarządzanie kontami, kontrola granicy sieci, zapewnienie ochrony sieci, danych i aplikacji oraz zarządzanie ryzykiem i zgodnością z przepisami.

Działanie 3 – Końcowe odtworzenie

IBM przygotowuje i przedstawi dokument zawierający następujące informacje:

- rekomendacje, ustalenia oraz luki lub wykryte problemy dotyczące procedur i procesów;
- przewodnik przejścia / rekomendacje dotyczące usługi CSMO, przy czym przewodnik przejścia będzie zawierał rekomendacje dotyczące usług uzupełniających usługę przetwarzania w chmurze.

Podczas końcowego odtworzenia IBM wspólnie z Klientem sprawdzi poprawność kolejnych kroków oraz przedstawi wszystkie ustalenia i rekomendacje w formie dokumentu.

Klient wyznaczy osobę, która będzie kontaktować się z IBM w kwestiach związanych z usługą Consultancy oraz zostanie upoważniona do działania w imieniu Klienta we wszystkich sprawach dotyczących tej usługi.

Klient zapewni dostępność personelu, który na uzasadnione żądanie będzie pomagać IBM w świadczeniu usługi Consultancy. Klient zadba o to, aby personel taki dysponował odpowiednimi kompetencjami i doświadczeniem. Jeśli któryś z członków personelu Klienta nie będzie w stanie realizować zadań zgodnie z wymaganiami, Klient zapewni dostęp do odpowiednich osób dodatkowych lub do innych osób.

1.1.5 IBM DevOps Discovery and Solutioning Workshop for DBA

Usługa ta, świadczona w okresie dwóch tygodni, ma formę sesji z udziałem interesariuszy Klienta i ekspertów IBM, poświęconej chmurowym rozwiązaniom DevOps (do tworzenia i eksploatacji oprogramowania), zgodnym z potrzebami i celami Klienta. IBM poprowadzi dyskusję na temat celów biznesowych i środków ułatwiających ich osiągnięcie oraz bieżących procedur, wyzwań i luk. Uczestnicy wspólnie opracują przewodnik przejścia dotyczący wdrożenia rozwiązania Cloud DevOps dostosowanego do wymagań Klienta. Usługa obejmuje telekonferencje w celu pozyskania podstawowych informacji oraz warsztaty służące przekazaniu wiedzy branżowej i rekomendacji.

Warsztaty DevOps Discovery and Solutioning są przeznaczone dla maksymalnie 2 (dwóch) osób. Zostaną przeprowadzone w okresie dwóch i pół tygodnia, maksymalnie przez 13 dni.

Działanie 1 – Przeprowadzenie spotkania rozpoczynającego projekt

IBM przeprowadzi spotkanie rozpoczynające projekt, trwające maksymalnie 2 (dwie) godziny w uzgodnionym terminie po rozpoczęciu świadczenia niniejszej usługi, w celu:

- a. przejrzenia wymagań Klienta dotyczących usługi Workshop;
- b. zdobycia wiedzy o celach, jakie Klient stawia przed usługą Workshop;
- c. sprecyzowania ról i obowiązków Klienta i IBM w odniesieniu do usługi Workshop;
- d. przejrzenia obszarów oceny oraz kluczowych obszarów stosowania metody DevOps;
- e. udokumentowania planowanych czynności, priorytetów i terminów na potrzeby warsztatów.

Działanie 2 – Warsztaty w zakresie DevOps

W ramach tego działania specjaliści IBM będą współpracować z Klientem w następującym zakresie:

- a. przeprowadzenie wielu sesji rozpoznawania, opartych na priorytetowych obszarach określonych w działaniu „Przeprowadzenie spotkania rozpoczynającego projekt”;
- b. przyswojenie zgromadzonych informacji, przedstawienie objaśnień dotyczących określonych obszarów, przeprowadzenie analizy luk dotyczących stanu bieżącego na podstawie sprawdzonych procedur, zbudowanie graficznego modelu słabych punktów, opracowanie listy rekomendacji obejmujących wymagane przez Klienta uzupełnienia do usługi DevOps;
- c. przeprowadzenie warsztatów, podczas których nastąpi przegląd szczegółowych rekomendacji oraz wspólne opracowanie:
 - listy rekomendacji z ustalonymi priorytetami;
 - listy zalecanych usprawnień;
 - planu usprawnień lub przewodnika przejścia z uwzględnieniem priorytetów biznesowych przedsiębiorstwa.

Działanie 3 – Końcowe odtworzenie

W trakcie końcowego odtworzenia IBM przygotowuje seminarium podsumowujące dla sponsora ze strony dyirekcji Klienta, w tym tematy dyskusji dotyczące usług uzupełniających zgodnych z celami i priorytetami firmy.

Klient wyznaczy osobę, która będzie kontaktować się z IBM w kwestiach związanych z usługą Workshop oraz zostanie upoważniona do działania w imieniu Klienta we wszystkich sprawach dotyczących tej usługi.

Klient zapewni dostępność personelu, który na uzasadnione żądanie będzie udzielać IBM pomocy w przeprowadzeniu Warsztatów. Klient zadba o to, aby personel taki dysponował odpowiednimi kompetencjami i doświadczeniem. Jeśli któryś z członków personelu Klienta nie będzie w stanie realizować zadań zgodnie z wymaganiami, Klient zapewni dostęp do odpowiednich osób dodatkowych lub do innych osób.

2. Specyfikacje techniczne dotyczące przetwarzania i ochrony danych

Do niniejszego Opisu Usługi nie mają zastosowania żadne Specyfikacje Techniczne.

2.1 Przetwarzanie Danych Osobowych

- a. Niniejsza Usługa nie jest przeznaczona do przetwarzania Danych Osobowych podlegających ogólnemu rozporządzeniu o ochronie danych (RODO – UE/2016/679). Dlatego Klient ma obowiązek upewnić się, na własną odpowiedzialność, że w ramach świadczenia Usługi żadne Dane Osobowe podlegające rozporządzeniu RODO nie są i nie będą przetwarzane przez IBM jako Podmiot Przetwarzający w imieniu Klienta.
- b. Klient niezwłocznie powiadomi IBM na piśmie o każdej przewidywanej zmianie, która wpływa na obowiązek Klienta określony w poprzednim punkcie, i poinformuje IBM o wymaganiach związanych z RODO. W takim przypadku Strony podpiszą Dodatek dotyczący Przetwarzania Danych (DPD) dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> i odpowiedni Załącznik Szczegółowy do DPD zgodnie z obowiązującym prawem.

3. Poziomy Usług i wsparcie techniczne

Do niniejszego Opisu Usługi nie mają zastosowania Umowy dotyczące Poziomu Usług ani nie jest dostępne wsparcie techniczne.

4. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

4.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przyspieszającej wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następującej miary, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- Przedsięwzięcie to usługa specjalistyczna lub szkoleniowa związana z Usługami Przetwarzania w Chmurze.

4.2 Opłaty za Usługi Zdalne

Usługa zdalna traci ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy usługa zdalna została wykorzystana.

5. Warunki dodatkowe

Dla Umów o Usługi Przetwarzania w Chmurze (lub podstawowych umów o usługi przetwarzania w chmurze będących ich odpowiednikami) zawartych przed 1 stycznia 2019 r. mają zastosowanie warunki zamieszczone pod adresem <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Materiały

Materiały opracowane przez IBM podczas realizacji tych usług oraz dostarczone do Klienta (z wyłączeniem wszelkich istniejących wcześniej prac, na których bazowały te materiały) stanowią prace wykonane na zlecenie w zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo i są własnością Klienta. Klient udziela IBM nieodwołalnej, bezterminowej, niewyłącznej, ogólnosięwiatowej, w pełni opłaconej licencji na

używanie, wykonywanie, powielanie, prezentowanie, realizowanie, udzielanie dalszych licencji, dystrybuowanie i przygotowywanie prac pochodnych na podstawie tych materiałów.