

Предложения IBM Expert Labs Services для интеграции и разработки

С момента принятия заказа Клиента данное Описание Услуги применяется к Услугам по ускорению внедрения (Acceleration Services) в рамках поддержки предоставляемой Клиенту Облачной Услуги. В соответствующих документах заказа указываются цены и дополнительные сведения о заказе Клиента.

1. Услуга по ускорению внедрения (Acceleration Service)

IBM предоставляет следующие дистанционные услуги для каждой из следующих технологических групп решений на основе моделей "Программное обеспечение как услуга" (SaaS) и "Платформа как услуга" (PaaS) с целью ускорения планирования и внедрения Клиентом облачных предложений для Интеграции и Разработки (I и D).

1.1 Услуги

Клиент может выбрать из следующих доступных услуг.

1.1.1 IBM Cloud Adoption and Transformation Assessment for I and D

IBM оказывает эту дистанционно предоставляемую консультационную услугу для оценки одного аспекта готовности Клиента к внедрению облачных технологий и трансформации. IBM вместе с Клиентом разработают "тепловую карту" для анализа текущего состояния, список рекомендаций на основе лучшего практического опыта по дальнейшему развитию и приоритетный перечень дальнейших действий. Оценка проводится в течение двух недель (до 10 дней).

Операция 1 – Проведение вводного собрания по проекту

В начале действия данной услуги IBM проведёт вводное собрание длительностью до двух (2) дней в оговорённую обеими сторонами дату со следующей повесткой:

- a. рассмотрение требований Клиента к Оценке;
- b. определение ролей и ответственности Клиента и IBM в отношении Оценки;
- c. выбор показателей и основной области для обсуждения в ходе выполнения операции Оценка; и
- d. обзор запланированных операций, приоритетов и графиков для операции Оценка.

Операция 2 – Оценка

Согласно приоритетному плану, разработанному в ходе операции Оценка, а также если позволит время, IBM примет участие в совместных совещаниях, посвящённых следующему:

- a. определение и подтверждение текущего состояния;
- b. оценка текущего состояния по отношению к выбранной основной области;
- c. уточнение и подтверждение заключений; и
- d. описание результатов и рекомендаций.

Операция 3 – Представление результатов

IBM подготовит и представит точку зрения по следующим вопросам:

- a. точки зрения отрасли и IBM относительно внедрения облачных технологий и трансформации;
- b. идеи и наблюдения для области оценки;
- c. тепловая карта с обзором текущего состояния;
- d. лучшие практические рекомендации; и
- e. приоритетные дальнейшие действия.

IBM предоставит все заключения и рекомендации в виде документа в формате PowerPoint.

Клиент назначит сотрудника, который будет играть роль основного контактного лица для взаимодействия с IBM в отношении Оценки. Такое лицо получит право действовать от имени Клиента по всем вопросам, связанным с Оценкой.

Клиент будет отвечать за доступность своего персонала для оказания помощи, которая обоснованно потребуется IBM для предоставления Оценки. Клиент обязуется обеспечить наличие необходимых навыков и опыта у своих сотрудников. Если кто-либо из сотрудников Клиента не справится с работой, Клиент обязуется предоставить дополнительный персонал или замену.

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

IBM оказывает эту дистанционно предоставляемую консультационную услугу с целью презентации показателей IBM Cloud Adoption and Transformation Dimensions, проведения обзорных семинаров для анализа текущей ситуации, стратегий и приоритетов Клиента, формирования рекомендаций на основании заключений и определения стратегий и дальнейших действий по внедрению облачных технологий и трансформации.

Услуга QuickStart оказывается в течение одной недели (до четырёх (4) дней).

Операция 1 – Проведение вводного собрания по проекту

В начале действия данной услуги IBM проведёт вводное собрание длительностью до двух (2) часов в оговорённую обеими сторонами дату со следующей повесткой:

- a. рассмотрение требований Клиента к услуге QuickStart;
- b. определение ролей и ответственности Клиента и IBM в отношении услуги QuickStart;
- c. выбор двух (2) сценариев использования для обсуждения на Обзорном Семинаре; и
- d. обзор запланированных операций, приоритетов и графиков для Обзорного Семинара.

Операция 2 – Обзорные Семинары

Согласно приоритетному плану, разработанному в ходе вводного собрания по проекту, а также если позволит время, IBM проведёт Обзорные Семинары, проверит документацию и выполнит приоритетные операции, определённые в ходе вводного собрания по проекту, для каждого сценария использования, включая следующие:

- a. оценка текущего состояния;
- b. проверка стратегий Клиента;
- c. оценка стратегий с учётом особенностей среды CAT; и
- d. обзор отраслевых тенденций.

Операция 3 – Заключительный обзор

IBM разработает карту показателей и план получения быстрых результатов вместе с историей будущего успеха и представит их заинтересованным лицам Клиента. В процессе обсуждения результатов IBM рассмотрит дальнейшую совместную работу с Клиентом, а также предоставит заключения и рекомендации в формате PowerPoint.

Клиент назначит сотрудника, который будет играть роль основного контактного лица для взаимодействия с IBM в отношении услуги QuickStart. Такое лицо получит право действовать от имени Клиента по всем вопросам, связанным с услугой QuickStart.

Клиент будет отвечать за доступность своего персонала для оказания помощи, которая обоснованно потребуется IBM для предоставления услуги QuickStart. Клиент обязуется обеспечить наличие необходимых навыков и опыта у своих сотрудников. Если кто-либо из сотрудников Клиента не справится с работой, Клиент обязуется предоставить дополнительный персонал или замену.

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

IBM окажет эту дистанционно предоставляемую консультационную услугу для комплексного анализа плана Клиента по внедрению облачных технологий с учётом одного приоритетного направления CAT. Мы предоставим структурированную оценку и проект оптимизации с планом действий. Основное внимание будет уделено ключевым бизнес-целям, техническим и культурным целям Клиента с учётом лучших отраслевых методов и с применением независимого от поставщиков подхода. По итогам предоставляется комплексный план действий с вариантами оптимизации для получения быстрых результатов.

Услуга Small Consulting Engagement оказывается в течение четырёх (4) недель.

Операция 1 – Проведение вводного собрания по проекту

В начале действия данной услуги IBM проведёт вводное собрание длительностью до четырёх (4) часов в оговорённую обеими сторонами дату со следующей повесткой:

- a. рассмотрение требований Клиента к Поручению;
- b. определение ролей и ответственности Клиента и IBM в отношении Поручения;
- c. подтверждение направления, на котором следует сконцентрироваться в ходе Поручения; и
- d. обзор запланированных операций, приоритетов и графиков для Поручения.

Операция 2 – Обзорные Семинары

Согласно приоритетному плану, разработанному в ходе вводного собрания по проекту, IBM проведёт Обзорные Семинары, проверит документацию и выполнит приоритетные операции для каждого сценария использования, включая следующие:

- оценка текущего состояния; и
- проверка стратегий Клиента.

Операция 3 – Семинары для оценки и анализа

В качестве продолжения Обзорных Семинаров IBM проведёт дополнительные семинары, проверит документацию и оценит текущую ситуацию, включая следующее:

- a. оценка стратегий с учётом особенностей среды САТ;
- b. обзор отраслевых тенденций;
- c. анализ пробелов в текущем состоянии по сравнению с отраслевыми показателями;
- d. оформление результатов наблюдений и заключений; и
- e. определение темы экспертного семинара.

Операция 4 – Семинары с рекомендациями

После оценки текущего состояния IBM обратит внимание на будущее состояние, которого должен достичь Клиент. IBM вместе с Клиентом в формате обычных семинаров и семинаров с участием экспертов определяют будущее состояние, сформируют точные рекомендации и составят план действий:

- a. определение будущего состояния;
- b. формирование точных рекомендаций;
- c. составление 90-дневного плана действий, включая способы получения быстрых результатов; и
- d. проведение одного экспертного семинара по выбранной теме.

Операция 5 – Завершение Поручения

IBM разработает комплексный план действий и план достижения быстрых результатов вместе с историей будущего успеха и представит их заинтересованным лицам Клиента. В процессе обсуждения результатов IBM рассмотрит дальнейшую совместную работу с Клиентом, а также предоставит заключения и рекомендации в формате PowerPoint.

Клиент назначит сотрудника, который будет играть роль основного контактного лица для взаимодействия с IBM в отношении Поручения. Такое лицо получит право действовать от имени Клиента по всем вопросам, связанным с Поручением.

Клиент будет отвечать за доступность своего персонала для оказания помощи, которая обоснованно потребуется IBM для выполнения Поручения. Клиент обязуется обеспечить наличие необходимых навыков и опыта у своих сотрудников. Если кто-либо из сотрудников Клиента не справится с работой, Клиент обязуется предоставить дополнительный персонал или замену.

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

IBM окажет эту дистанционно предоставляемую услугу консультирования для помощи Клиенту в обсуждении, планировании стратегии и создании высокоуровневого стратегического бизнес-решения для облачной платформы Клиента (частной, общедоступной и гибридной) в рамках Управления Услугами и Операционной Деятельности.

Консультирование предоставляется в течение двух недель (до 10 дней).

Операция 1 – Проведение вводного собрания по проекту

В начале действия данной услуги IBM проведёт вводное собрание длительностью до одного (1) дня в оговорённую обеими сторонами дату со следующей повесткой:

- a. рассмотрение требований Клиента к Консультационной услуге;
- b. анализ целей Клиента в отношении Консультационной услуги;
- c. определение ролей и ответственности Клиента и IBM в отношении Консультационной Услуги;
- d. проверка ранее предоставленной документации; и
- e. документирование запланированных операций, приоритетов и графиков в рамках операции Консультирование по облачным технологиям.

Если в одном заказе приобретается более одного (1) компонента услуги, то будет проведено только одно (1) вводное собрание по проекту.

Операция 2 – Консультация по облачным технологиям

Согласно приоритетному плану, разработанному в ходе вводного собрания по проекту, а также если позволит время, IBM проверит документацию и выполнит операции, включая следующие:

- a. понимание общей гибридной архитектуры Клиента;
- b. проверка требований Облачной Услуги Клиента на уровне управления и оперативном уровне, а также выявление недостатков и проблем;
- c. связывание ключевой деятельности и средств управления облачной стратегии с организационными требованиями Клиента;
- d. определение нефункциональных требований; и
- e. определение рекомендуемых изменений, способов улучшения процессов, а также вариантов непрерывного улучшения приоритетных направлений.

Кроме того, IBM предоставит рекомендации и поделится экспертным мнением относительно управления облачными услугами и операционной деятельности. В число выполняемых задач могут входить:

- a. передовые практические методы для процессов и процедур обслуживания облака, включая соответствующие дополнительные потребности Клиента;
- b. управление облачными экземплярами по мере перемещения рабочих нагрузок в облако;
- c. подходы к обеспечению высокой готовности и надёжности для облачных пользователей;
- d. обмен информацией для процессов мониторинга, ведения журналов, резервного копирования, масштабирования, HA/DR и перехода к производственной стадии;
- e. совместная оценка навыков Клиента, обсуждение требований к персоналу и анализ организационных возможностей; и
- f. обмен знаниями по любым вопросам, связанным с управлением Облачными Услугами, например по управлению Активами Программного Обеспечения.

Также может быть включено наставничество по следующим вопросам:

- a. устранение неполадок облачных экземпляров, исправление неполадок с помощью журналов, мониторинг, включая компоненты;
- b. выявление и устранение проблем, связанных с производительностью;
- c. формулирование процедур управления инцидентами (обнаружение, изолирование, диагностика, восстановление), обсуждение инструментария обработки инцидентов и интеграции инцидентов для облачной среды; анализ примера процесса обработки инцидентов для управления проблемами в облачной инфраструктуре и архитектуре;
- d. объяснение настройки и обслуживания процедур обеспечения высокой готовности и аварийного восстановления; и
- e. обмен информацией о процедурах обеспечения безопасности, включая управление учётными записями, контроль периметра, сеть, данные, приложения, риски и соблюдение требований.

Операция 3 – Заключительный обзор

IBM подготовит и разработает документ, включающий следующую информацию:

- a. рекомендации, заключения, недостатки методик и процессов или обнаруженные проблемы; и
- b. план действий/рекомендации по трансформации управления облачными услугами и операционной деятельности, включая рекомендации относительно дополнительных облачных услуг.

В процессе обсуждения результатов IBM рассмотрит дальнейшую совместную работу с Клиентом, а также предоставит все заключения и рекомендации в виде документа.

Клиент назначит сотрудника, который будет играть роль основного контактного лица для взаимодействия с IBM в отношении Консультационной услуги. Такое лицо получит право действовать от имени Клиента по всем вопросам, связанным с Консультационной услугой.

Клиент будет отвечать за доступность своего персонала для оказания помощи, которая обоснованно потребуется IBM для проведения Консультирования. Клиент обязуется обеспечить наличие необходимых навыков и опыта у своих сотрудников. Если кто-либо из сотрудников Клиента не справится с работой, Клиент обязуется предоставить дополнительный персонал или замену.

1.1.5 IBM DevOps Discovery and Solutioning Workshop for I and D

Эта двухнедельная услуга призвана обеспечить тесное взаимодействие заинтересованных лиц Клиента и экспертов IBM по облачным решениям DevOps для удовлетворения потребностей и целей Клиента. IBM проведёт совместное обсуждение бизнес-целей и показателей успешной работы, текущих методик, проблем и недостатков, а также согласует план действий по развёртыванию облачного решения DevOps, отвечающего потребностям Клиента. Услуга включает телеконференции для сбора информации и семинар для ознакомления с отраслевыми особенностями и рекомендациями.

Семинар DevOps Discovery and Solutioning предусматривает привлечение двух сотрудников на две с половиной недели (максимум 13 дней).

Операция 1 – Проведение вводного собрания по проекту

В начале действия данной услуги IBM проведёт вводное собрание длительностью до двух (2) часов в оговорённую обеими сторонами дату со следующей повесткой:

- a. рассмотрение требований Клиента к Семинару;
- b. анализ целей Клиента в отношении Семинара;
- c. определение ролей и ответственности Клиента и IBM в отношении Семинара;
- d. проверка областей оценки и методик DevOps; и
- e. документирование запланированных операций, приоритетов и графиков для Семинара.

Операция 2 – Семинар DevOps

В ходе выполнения этой операции эксперты IBM вместе с Клиентом выполняют следующие задачи:

- a. проведение нескольких ознакомительных занятий с учётом приоритетных направлений, выбранных на вводном собрании по продукту;
- b. сравнение собранной информации, уточнение вопросов, требующих рассмотрения, анализ пробелов в текущем состоянии с учётом лучших практических методик, создание визуальной модели основных проблем, а также создание списка рекомендаций, включая соответствующие дополнительные требования Клиента по отношению к DevOps;
- c. проведение семинара для проверки списка подробных рекомендаций и совместного создания следующего:
 - список приоритетных рекомендаций;
 - список рекомендуемых улучшений; и
 - план улучшения или план действий на основании бизнес-приоритетов.

Операция 3 – Заключительный обзор

В ходе этого этапа IBM подготовится к завершающему брифингу с кураторами проекта со стороны Клиента, включая обсуждение дополнительных услуг на основании приоритетных направлений и целей бизнеса.

Клиент назначит сотрудника, который будет играть роль основного контактного лица для взаимодействия с IBM в отношении Семинара. Такое лицо получит право действовать от имени Клиента по всем вопросам, связанным с Семинаром.

Клиент будет отвечать за доступность своего персонала для оказания помощи, которая обоснованно потребуется IBM для проведения Семинара. Клиент обязуется обеспечить наличие необходимых навыков и опыта у своих сотрудников. Если кто-либо из сотрудников Клиента не справится с работой, Клиент обязуется предоставить дополнительный персонал или замену.

2. Обработка и защита Данных – Спецификации

Для данного Описания Услуги не предоставляются никакие Спецификации.

2.1 Обработка Персональных Данных

- a. Эта Услуга не предназначена для обработки Персональных Данных, подпадающих под действие Общоевропейского регламента о защите персональных данных (GDPR) (Регламент 2016/679 (ЕС)). Следовательно, Клиент под свою личную ответственность гарантирует, что никакие Персональные Данные, подпадающие под действие GDPR, не обрабатываются и не будут обрабатываться IBM от имени Клиента в рамках оказания Услуги.
- b. Клиент обязуется сообщать IBM в письменной форме и незамедлительно о любых ожидаемых изменениях, которые могут повлиять на обязательство Клиента, изложенное в предыдущем Разделе, и инструктировать IBM о требованиях, необходимых в соответствии с GDPR. В этом случае стороны должны заключить Дополнение IBM об Обработке Данных, приведённое на веб-странице <http://ibm.com/dpa> (DPA), и применимое Приложение к DPA, отвечающее требованиям законодательства.

3. Уровни обслуживания и Техническая поддержка

Для данного Описания услуги не предусмотрены Соглашение об уровне обслуживания и Техническая поддержка.

4. Информация о разрешениях и выставлении счетов

4.1 Системы расчёта оплаты

Услуга по ускорению внедрения (Acceleration Service) предоставляется с использованием системы расчёта оплаты, указанной в Документе по Транзакции:

- Поручение – это профессиональные услуги или услуги по обучению, связанные с Облачными Услугами.

4.2 Плата за дистанционные услуги

Срок действия дистанционной услуги истекает через 90 дней с момента приобретения независимо от того, была ли использована дистанционная услуга.

5. Дополнительные положения

К Соглашениям об Облачных Услугах (или эквивалентным базовым соглашениям об облачных инфраструктурах), заключённым до 1 января 2019 года, применяются положения, приведённые на веб-странице <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Материалы

Материалы, создаваемые IBM в процессе выполнения данных предложений и предоставляемые Клиенту (за исключением уже существующих разработок, на основе которых создаются материалы), являются работами, выполненными по найму, в той мере, в какой это разрешено применимым законодательством, и принадлежат Клиенту. Клиент предоставляет IBM безотзывную, бессрочную, неисключительную, действующую во всем мире, оплаченную лицензию

на использование, запуск, воспроизведение, вывод на экран, выполнение, сублицензирование, распространение этих материалов и создание производных работ на их базе.