

IBM Cloud Infrastruktur Strategieberatung

Stand: Februar 2013

1. Beschreibung der Leistung – Leistungsmerkmale

Gegenstand der Leistung von IBM ist die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung einer IBM Cloud Infrastruktur Strategieberatung, sowie die Dokumentation und Präsentation der gemeinsamen Ergebnisse.

Die Leistung setzt sich aus folgenden Komponenten zusammen:

- a. Telefonische Vorbereitung der Workshops einschließlich Abstimmung der Agenda
- b. Abfragen und Auswerten von Informationen über die Kundenumgebung mittels Fragebogen
- c. Durchführung der Beratung in einer Kundenlokation in Form von zwei eintägigen Workshops
- d. Nachbereitung der Beratung und Dokumentation der gemeinsam erarbeiteten Ergebnisse anhand einer Abschlusspräsentation
- e. Abschlusspräsentation der Ergebnisse

2. Standort der Serviceerbringung und Servicezeiten

- a. Die Leistungen werden am Standort des Kunden und an einem oder mehreren IBM Standorten erbracht. Der Kunde erkennt an und bestätigt, dass IBM berechtigt ist, globale Ressourcen (Staatsbürger aus der EU und außerhalb der EU, sowohl vor Ort als auch an Standorten weltweit) für die Erbringung der Services einzusetzen.
- b. Sofern nicht anders angegeben, erbringt IBM die Leistungen im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung während der regulären IBM Geschäftszeiten (Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr, gesetzliche Feiertage ausgenommen). In einigen Fällen kann es erforderlich sein, dass der Kunde IBM auch außerhalb der regulären Geschäftszeiten Zugang zu seinen Standorten gewährt, sofern zwischen dem Kunden und IBM vereinbart.

3. Leistungen

3.1 IBM Cloud Infrastruktur Strategieberatung

Im Rahmen der Beratung wird die Grundlage für eine Cloud-Strategie erarbeitet. Folgende typische Cloud-Fragestellungen werden in diesem Rahmen adressiert:

- Welche Cloud-Services sind am besten zur Unterstützung der aktuellen IT-Prioritäten geeignet?
- Welche Cloud-Services passen am besten zur aktuellen und künftigen Rolle als IT Service Provider?
- Welche Anwendungsklassen (Workloads) sind für den Einstieg in das Cloud-Bereitstellungsmodell am besten geeignet?
- Ist die gegenwärtige IT Infrastruktur in der Lage Cloud-Services bereitzustellen?
- Welche Optimierungsmaßnahmen bzw. Anpassungen sind notwendig, um Cloud-Services bereitzustellen?
- Mit welchen Maßnahmen sollte begonnen werden und in welcher Reihenfolge und Abhängigkeit zueinander sollten die Maßnahmen umgesetzt werden?

Die Beratungsleistung beinhaltet unterschiedliche Analysen zur Bewertung, diese gliedern sich wie folgt:

- a. Zu Beginn des ersten Workshops wird der Nutzen von Cloud-Computing für den Kunden, anhand des sogenannten "IBM Cloud Adoption Frameworks" erarbeitet und dargestellt. Hierfür wird im „IT Provider Relationship Assessment“ die Rolle der IT, innerhalb der Gesamtorganisation des

Unternehmens, identifiziert. In Kombination mit den IT Prioritäten ergeben sich die relevanten Cloud Bereitstellungsmodelle, deren Implikationen und Mehrwert diskutiert werden.

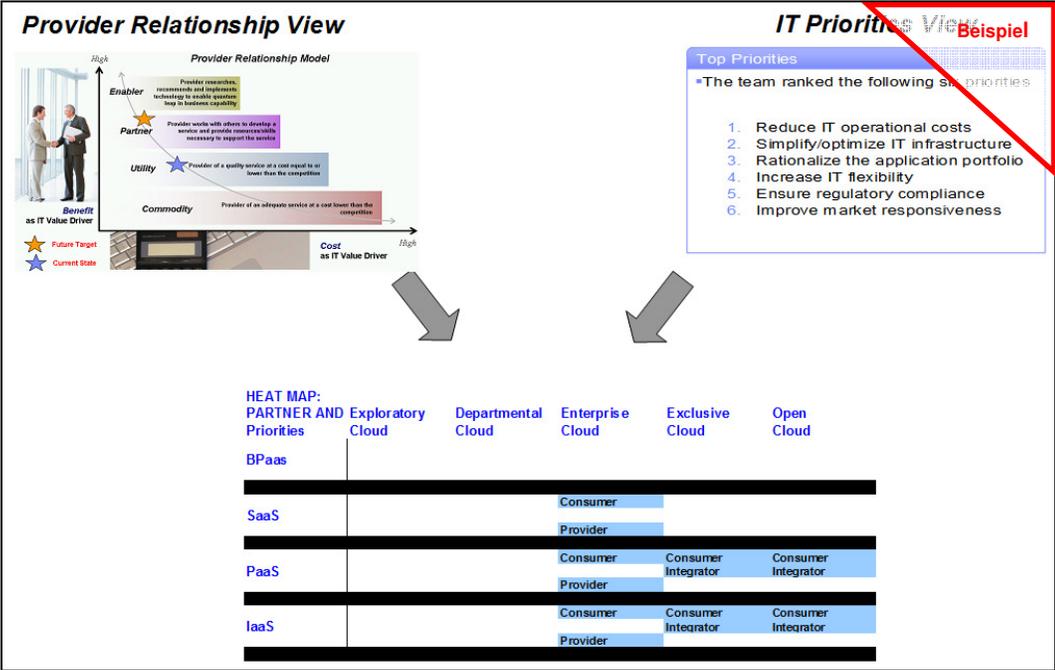


Abb. 1: IBM Cloud Adoption Framework

b. Im zweiten Teil des ersten Workshops werden anhand der „Workload Analyse“ konkrete Ausprägungen von Infrastruktur- und Anwendungsservices hinsichtlich Ihrer Cloud-Eignung bewertet und priorisiert. Es werden höchstens fünfzehn Anwendungsklassen in der Auswertung berücksichtigt. Dargestellt wird das Ergebnis in einer Gegenüberstellung von Nutzen und Aufwand der einzelnen Anwendungsklassen. Hieraus ergeben sich potenzielle Einstiegsszenarien für Cloud-Bereitstellungsmodelle.

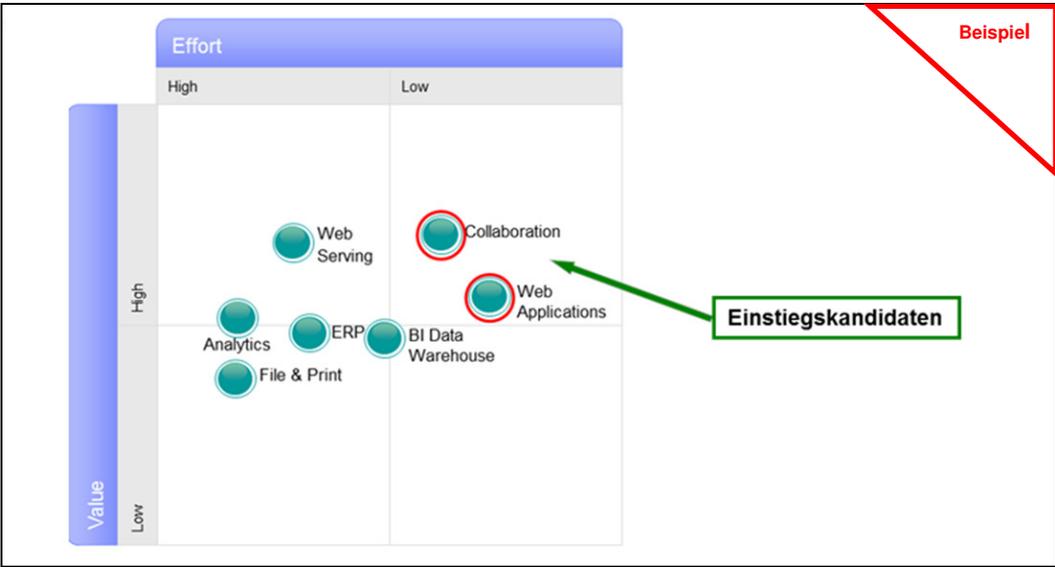


Abb. 2: Workload Analyse

c. Im zweiten Workshop werden in der „Service Layer Readiness Analyse“ einzelne IT-Services auf Ihren Reifegrad hin untersucht. Es werden höchstens neun IT-Services durch diese Analyse tiefer

betrachtet. Anhand des aktuellen Reifegrads der Services und unter der Berücksichtigung zukünftiger Zielstellungen werden bestehende Lücken identifiziert und Maßnahmen zum Schließen dieser Lücken abgeleitet.

- d. Basierend auf den identifizierten Handlungsfeldern und den Prioritäten des Kunden liefert der zweite Workshop mit Hilfe des „Assessment & Roadmap Tool“ (ART) detaillierte Roadmaps und priorisierte Aktivitätenpläne, um die IT Fähigkeiten des Kunden hinsichtlich den Cloud-Anforderungen zu erweitern.

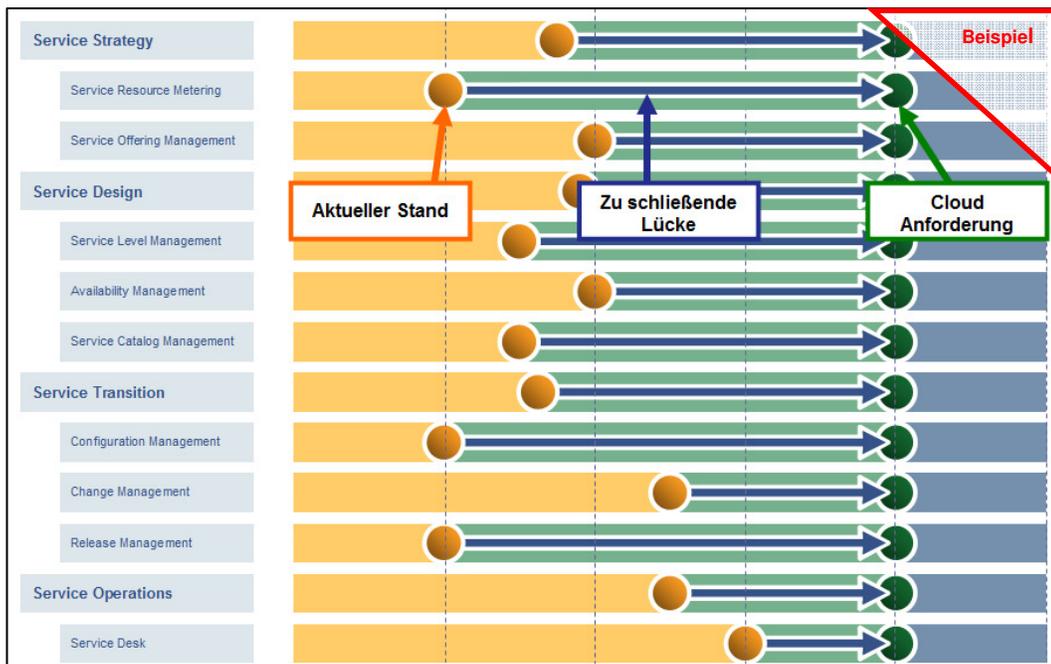


Abb. 3: Assesment & Roadmap Tool

- e. Basierend auf den gemeinsam erarbeiteten Ergebnissen werden konkrete Handlungsempfehlungen mit Quick Wins zur Einführung der Cloud-Bereitstellungsmodelle ausgearbeitet. Diese Handlungsempfehlungen werden im Rahmen der Strategieberatung auf ihre einzelnen Komponenten heruntergebrochen und detailliert dargestellt. Dies beinhaltet die Definition des Ziels, die benötigten Aktivitäten und die jeweiligen Ergebnisse, sowie die Schätzung des Aufwands und der Dauer.

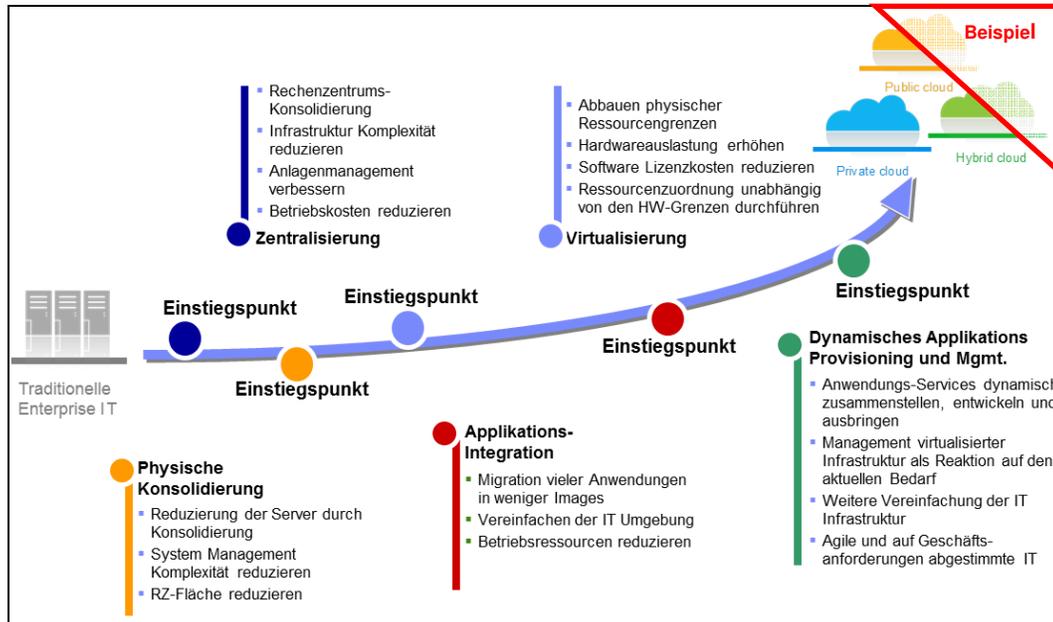


Abb. 4: Roadmap mit Handlungsempfehlungen zur Umsetzung der Cloud Strategie

3.1.1 Leistungsumfang

Aktivität 1 – Planung der Workshops

Zweck dieser Aktivität ist die Ausarbeitung der Agenda für die Workshops und die Ermittlung der für diese erforderlichen Informationen.

Im Einzelnen wird IBM folgende Leistungen erbringen:

- Empfehlung der Unternehmensbereiche, die durch die Workshop-Teilnehmer vertreten sein sollten.
- Telefonische Planung dieser Workshops, in Zusammenarbeit mit dem Beauftragten und dem Projektträger des Kunden
- Versand und Auswertung von Fragebögen zur Erfassung von Informationen bezüglich der Kundenumgebung
- Bereitstellung eines Agendavorschlags, mindestens zwei Wochen vor dem geplanten Termin der Workshops
- Erfassung- und Prüfung der Rückmeldungen und Anpassung der Agenda, mindestens zwei Tage vor dem gemeinsamen Workshop

Beendigung der Leistungen:

Die IBM Verpflichtungen im Rahmen dieser Aktivität sind erfüllt, wenn die Workshops von IBM geplant wurden.

Zu liefernde Materialien:

- Agenda der Workshops

Aktivität 2 – Durchführung der Workshops

Zweck dieser Aktivität ist die Bestimmung und Dokumentation der aktuellen Kundenumgebung, sowie die Ermittlung von Maßnahmen und Quick Wins zur Einführung geeigneter Cloud Bereitstellungsmodelle.

Im Einzelnen wird IBM folgende Leistungen erbringen:

- Durchführung der Beratungsleistung in Form von Workshops am Kundenstandort für die Dauer von maximal zwei Arbeitstagen
- Dokumentation der Arbeitsergebnisse

Beendigung der Leistungen:

Die IBM Verpflichtungen im Rahmen dieser Aktivität sind erfüllt, wenn die Beratung von IBM durchgeführt wurde.

Zu liefernde Materialien:

- Workshop Präsentationen (als PDF)

Aktivität 3 – Abschlusspräsentation nach den Workshops

Zweck dieser Aktivität ist die Dokumentation der Ergebnisse der Workshops.

Im Einzelnen wird IBM folgende Leistungen erbringen:

- a. Zusammenfassung der Arbeitsergebnisse der Workshops in einer Abschlusspräsentation. Anteil der Ergebnisfolien im Umfang von ca. zehn Seiten
- b. Inhalt der Abschlusspräsentation sind:
 - Dokumentierter Provider Relationship View
 - Dokumentierter IT Priorities View
 - Adaptiertes IBM Cloud Adoption Framework
 - Workload Charakteristiken und relative Priorisierung dieser Anwendungsgruppen
 - Cloud-Reifegradbewertung anhand der Service Layer Readiness Analyse von ausgewählten Anwendungen und Infrastruktur-Services, um die Lücken des aktuellen IT Reifegrads gegenüber dem Zielbild darzustellen
 - Umsetzungsroadmap mit konkreten Handlungsempfehlungen inkl. Quick Wins
- c. Prüfung des Entwurfs der Abschlusspräsentation mit dem Beauftragten des Kunden per Telefon oder auf elektronischem Wege
- d. Überarbeitung der Abschlusspräsentation, sofern erforderlich, und Übergabe der finalen Version an den Beauftragten des Kunden
- e. Vorstellung der Abschlusspräsentation über Webkonferenz

Beendigung der Leistungen:

Die IBM Verpflichtungen im Rahmen dieser Aktivität sind erfüllt, wenn die finale Version der Abschlusspräsentation an den Beauftragten des Kunden übergeben und vorgestellt wurde.

Zu liefernde Materialien:

- Abschlusspräsentation mit den Ergebnissen der Workshops (als PDF)

3.1.2 Verantwortlichkeiten des Kunden

- a. Prüfung und Rückmeldung zum Agendavorschlag an IBM innerhalb von fünf Tagen nach Erhalt
- b. Planung der oben angegebenen Workshops, wobei sichergestellt wird, dass alle Teilnehmer rechtzeitig vorher benachrichtigt werden und die erforderlichen Dokumente zur Datenerfassung innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Erhalt beantworten und an die IBM übergeben werden
- c. Einladung aller vorgesehenen Teilnehmer zu den Workshops und Bestätigung ihrer Teilnahme, sowie Vorbereitung eines Konferenzraums inklusive sämtlicher, für diese Workshops erforderlichen Logistik am Kundenstandort
- d. Prüfung des Entwurfs der Abschlusspräsentation bezüglich der gemeinsam erarbeiteten Ergebnisse, sowie die Abgabe einer Stellungnahme zu diesem, um sicherzustellen, dass es der IBM möglich ist, innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Übergabe des Entwurfs an den Beauftragten des Kunden, die finale Version der Abschlusspräsentation zu erstellen

3.2 Koordination der Leistungen

3.2.1 Leistungsumfang

IBM benennt einen Projektkoordinator, der während der Ausführung der Leistungen als IBM Ansprechpartner fungiert.

Der IBM Projektkoordinator ist für Folgendes verantwortlich:

- a. Prüfung der Leistungsbeschreibung und zugehörigen Dokumente in Zusammenarbeit mit dem Beauftragten des Kunden
- b. Kommunikation mit dem Beauftragten des Kunden (siehe dazu auch den Abschnitt „Verantwortlichkeiten des Beauftragten des Kunden“)
- c. Prüfung und ggf. Anwendung des Verfahrens zur Änderung des Leistungsumfangs (gemäß der Definition in dieser Leistungsbeschreibung) in Zusammenarbeit mit dem Beauftragten des Kunden
- d. Koordination und Verwaltung der technischen Aktivitäten der zuständigen IBM Mitarbeiter

Beendigung der Leistungen:

Hierbei handelt es sich um eine fortlaufende Aktivität, die bei Beendigung der Leistungen als abgeschlossen angesehen wird.

Zu liefernde Materialien:

- Keine

3.2.2 Verantwortlichkeiten des Beauftragten des Kunden

Vor Servicebeginn benennt der Kunde eine Person (nachfolgend „Beauftragter des Kunden“ genannt), die für IBM als Ansprechpartner für alle die Leistungen betreffenden Fragen fungiert und auf Seiten des Kunden Entscheidungsbefugnis in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit dieser Leistungsbeschreibung besitzt. Der Beauftragte des Kunden ist für Folgendes verantwortlich:

- a. Ausfüllen und Rückgabe von Kundenfragebögen oder Prüflisten innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen nach Erhalt
- b. Koordination der Kommunikation zwischen dem IBM Projektteam und allen, an den Services beteiligten, Mitarbeitern und Abteilungen des Kunden
- c. Planung der Teilnahme sämtlicher Experten und technischen Mitarbeitern an allen erforderlichen Interviews und Arbeitssitzungen
- d. Teilnahme an Statusbesprechungen mit dem IBM Projektteam (nach Bedarf)
- e. Beschaffung und Bereitstellung von Informationen, Daten, Zustimmungen, Entscheidungen und Genehmigungen, die IBM zur Erbringung der Leistungen benötigt, innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Anforderung durch IBM; es sei denn, der Kunde und IBM vereinbaren eine längere Reaktionszeit
- f. Unterstützung bei der Lösung von Problemen im Zusammenhang mit den Services und Eskalation von Problemen innerhalb des Kundenunternehmens, sofern notwendig
- g. Ggf. Anwendung des Verfahrens zur Änderung des Leistungsumfangs in Zusammenarbeit mit dem IBM Ansprechpartner

3.2.3 Allgemeine Verantwortlichkeiten des Kunden

Die Erbringung der Leistungen durch IBM hängt von der Koordination und Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung und des nachstehend angegebenen Vertrags ab. Der Kunde wird diese Verpflichtungen erfüllen, ohne dass IBM hieraus Kosten entstehen. Jegliche Verzögerungen bei der Erfüllung dieser Verpflichtungen können zu Mehrkosten und/oder Verzögerungen bei der Durchführung des durch diese Leistungsbeschreibung abgedeckten Projekts führen und werden gemäß dem Verfahren zur Änderung des Leistungsumfangs gehandhabt. Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

- a. Benennung von entsprechend qualifizierten Mitarbeitern, die IBM bei der Erbringung der Leistungen unterstützen
- b. Bestätigung, dass vertrauliche Informationen, die gegenüber IBM offengelegt werden müssen, der nachstehend angegebenen „Vertraulichkeitsvereinbarung“ unterliegen

4. Zu liefernde Materialien

Die nach Abschluss der vorstehend genannten Leistungen zu liefernden Materialien sind:

- a. Agenda der Workshops
- b. Workshop Präsentationen (als PDF)
- c. Abschlusspräsentation mit den Ergebnissen der Workshops (als PDF)

5. Voraussichtlicher Zeitplan

Das Projekt wird in einem Zeitraum von ca. vier Wochen durchgeführt.

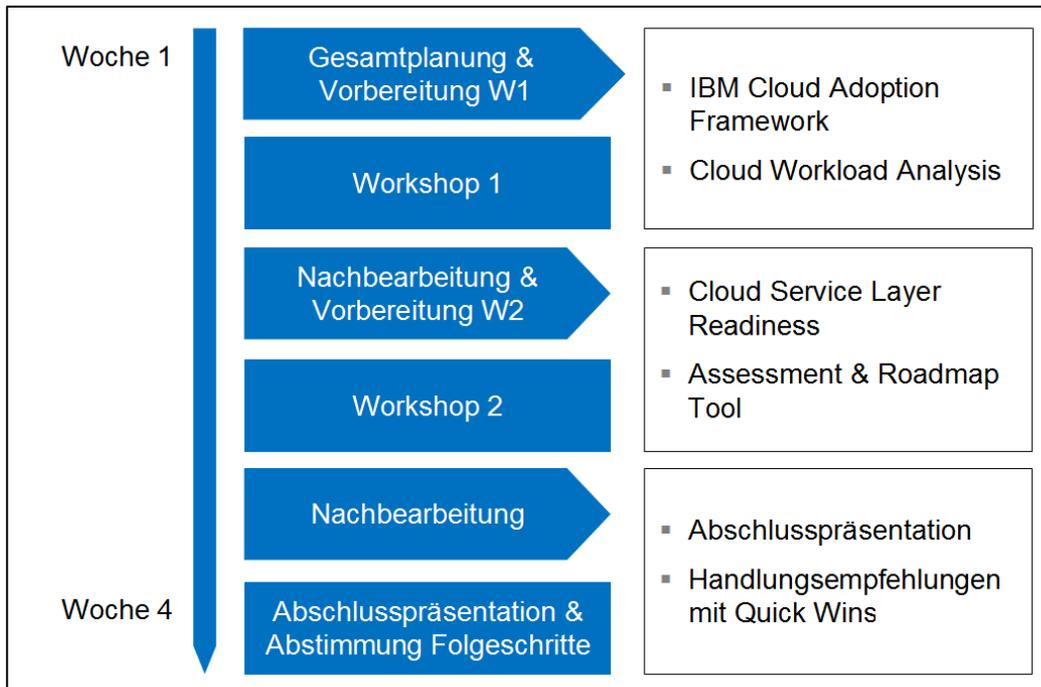


Abb. 5: Ablaufplan

6. Beendigung der Leistungen

Die IBM Verpflichtungen im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung sind erfüllt, wenn eine der folgenden Bedingungen zutrifft:

- IBM hat die in dieser Leistungsbeschreibung aufgeführten Aktivitäten abgeschlossen und die zu liefernden Materialien an den Kunden übergeben
- Das im Bestellschein angegebene Enddatum ist erreicht
- IBM hat die im Bestellschein zu dieser Leistungsbeschreibung oder in einer später erfolgten Änderungsvereinbarung angegebene Stundenanzahl geleistet
- Die Services wurden in Übereinstimmung mit den Bedingungen des im Bestellschein angegebenen Vertrags gekündigt

7. Gebühren

Die Gebühren für die Leistungen sind im Bestellschein angegeben.