

IBM Analytics Professional Services

Après acceptation de la commande du Client, ce Descriptif de Services s'applique aux Services d'Accélération à l'appui du Service Cloud du Client. Les bons de commande applicables contiennent les prix et les détails supplémentaires de la commande du Client.

1. Service d'Accélération

IBM fournit les services à distance ci-dessous pour accélérer la planification et l'adoption par le Client des offres d'analyses cloud.

1.1 Services

Le Client peut faire son choix parmi les services disponibles ci-dessous.

1.1.1 IBM Analytics Professional Services, Data Strategy Design

IBM fournit cet engagement de conception de stratégie de données (« Atelier de stratégie de données ») en tant qu'une des principales étapes initiales de collaboration avec le Client pour aligner la stratégie et la conception de données sur les facteurs clés du Client et les tâches décisionnelles d'une stratégie de données d'entreprise. Une fois que la stratégie et les objectifs métier-données ont été établis, par le biais des scénarios d'utilisation de données, les exigences en matière de données et les caractéristiques de conception associées peuvent être présentées et consolidées. Les résultats de cet Atelier de stratégie de données permettent au Client de passer aux étapes suivantes qui consistent à effectuer une étude de validation et/ou à identifier et élaborer une topologie de données plus complète, une gouvernance de données et des critères de conception de lac de données en vue d'un déploiement efficace de la solution d'entreprise finale.

Les sujets classiques traités incluent ce qui suit :

- Compréhension des stratégies métier
- Répartition des récits utilisateur
- Identification des magasins de données, propriétaires, contenus et cycles de vie spécifiques
- Identification de la croissance et des tailles de données
- Validation de la sécurité et la sensibilité des données
- Détermination des besoins en matière de profil et de qualité
- Détermination de la gestion de métadonnées requise
- Mappage des magasins vers les outils fonctionnels et analytiques proposés
- Validation par rapport aux objectifs métier et scénarios d'utilisation

Ce service fournit au maximum 100 heures de services de conseils d'un architecte IBM, des spécialistes et des experts sectoriels en vue de concevoir avec le Client sa stratégie de données.

1.1.2 IBM Analytics Professional Services, Data Topology Design

IBM fournit cet engagement de conception de topologie de données (« Atelier de topologie de données ») en tant qu'une des principales étapes intermédiaires de développement de la stratégie de données et de création d'une feuille de route pour l'entreprise. Découlant logiquement de la définition des stratégies de données métier et associées, cet Atelier de topologie de données analyse de manière plus approfondie les aspects de topologie et de paysage de données qui doivent être examinés dans le cadre d'un objectif plus ambitieux visant à faire évoluer les objectifs de données d'entreprise du Client. La topologie de données fournit une vue statique des zones, structures, sources et utilisations de données. La modélisation des flux de données complète la topologie, afin de fournir des vues du « flux actif » du transfert de données, notamment des caractéristiques telles que la vitesse, le cycle de vie et le volume.

Les sujets classiques traités incluent ce qui suit :

- Modélisation conceptuelle des magasins, moteurs et flux de données dans un paysage hybride
- Identification des sites et zones et de leurs interfaces respectives nécessaires pour atteindre les objectifs métier

- Détermination de la meilleure intégration et du traitement associés nécessaires pour atteindre les objectifs
- Evaluation de l'architecture de données et des fonctionnalités de flux existantes
- Examen des efforts d'entreprise hybrides en cours
- Documentation de la maturité et de la feuille de route d'une solution proposée
- Génération de modèles d'architecture conceptuelle cible détaillés
- Mappage de l'architecture existante vers l'architecture cible et description d'une feuille de route

Ce service fournit au maximum 100 heures de services de conseils d'un architecte IBM, des spécialistes et des experts sectoriels en vue de développer avec le Client sa conception de Topologie de Données.

1.1.3 IBM Analytics Professional Services, Data Lake Design

IBM fournit cet engagement de conception de lac de données (Atelier de lac de données) pour établir une vision commune d'une architecture de lac de données hybride pour le Client. Cet Atelier de lac de données commence par une réaffirmation de ce que représente un lac de données et de la façon dont il peut être appliqué à la situation du Client pour servir au mieux les intérêts de l'entreprise et pour accélérer le déploiement. Des discussions détaillées de l'environnement de données existant et des futures exigences du Client permettront aux participants à cette session de convenir d'une feuille de route de lac de données cible.

Les sujets classiques traités incluent ce qui suit :

- Etablissement d'une vision commune d'une architecture de lac de données sécurisée cloud hybride dans le cadre d'une session de conception approfondie couvrant le flux de données, la sécurité, la haute disponibilité, la reprise après incident, l'intégration au cloud et la gestion de cluster.
- Clarification du point de vue d'IBM sur un lac de données et ses éléments distinctifs.
- Identification et validation des priorités métier et présentation du paysage et des écarts en matière d'informatique et de données, au niveau d'un scénario de lac de données.
- Assistance pour aligner les priorités métier et informatiques et les étapes suivantes de la conception d'une solution de lac de données.
- Etablissement d'un plan d'exécution.
- Identification de l'intégration à plusieurs clouds et au cloud hybride, des échanges réseau et cloud, des piles de logiciels et de code open source, de l'infrastructure et de l'application des accès, de la gestion de matériel et de cluster, de la planification des capacités, des transferts et de la sécurité de données et de l'automatisation de la production.

Ce service fournit au maximum 100 heures de services de conseils d'un architecte IBM, des spécialistes et des experts sectoriels en vue de développer avec le Client sa conception de Lac de Données.

1.1.4 IBM Analytics Professional Services, Common Data and Governance Design

IBM fournit cet engagement de conception de gouvernance et de données commune (Atelier de gouvernance) pour établir des approches de gouvernance et de données communes. Cet Atelier de gouvernance commence par un examen des concepts de données communs et des exigences en matière de gouvernance de données. Des discussions détaillées sur la gouvernance et la traçabilité des métadonnées du Client permettront aux participants à cette session d'identifier les écarts de gouvernance et les tâches décisionnelles en vue d'une stratégie de gouvernance de données à long terme.

Les sujets classiques traités incluent ce qui suit :

- Animation d'une session d'analyse approfondie couvrant la traçabilité des métadonnées, le catalogue de gouvernance, la qualité de données, la gestion de cycle de vie de données et la gestion d'entité.
- Incorporation des meilleures pratiques de données communes, de la traçabilité des données, de la gouvernance de données et des analyses dans la stratégie de données à court et long terme du Client.
- Examen des stratégies de succès et de données sectorielles du Chief Data Officer (Directeur des données).
- Examen des concepts et meilleures pratiques communs en matière de données.

- Exploration de Master Data Management et Entity Analytics, des modèles et structures de données, des catalogues de métadonnées et de gouvernance, de la qualité et du profilage des données et du support de gouvernance et open source.

Ce service fournit au maximum 100 heures de services de conseils d'un architecte IBM, des spécialistes et des experts sectoriels en vue de développer avec le Client sa conception de Données et gouvernance commune.

1.1.5 IBM Analytics Professional Services, Solution Architectural Consultancy

IBM fournit ce service de conseils architecturaux à distance (« Service de Conseils ») pour assister les Clients dans l'identification et la documentation des scénarios d'utilisation exploitables et les aider à définir l'approche de migration, la valeur métier, les attentes, l'état en cours et l'état futur ou les feuilles de route détaillées concernant la conception, la construction et la mise en œuvre de l'architecture de solution analytique du Client.

Chaque Engagement de ce Service de Conseils inclut des conseils et la livraison d'un maximum de 40 heures-personne via des sessions virtuelles.

Activité 1 – Réunion de Lancement de Projet

IBM organisera une réunion de lancement de projet, d'une durée maximale de deux (2) heures, à une date convenue d'un commun accord au début de ce Service de Conseils, afin :

- de passer en revue les exigences du Client relatives au Service de Conseils ;
- de comprendre les objectifs du Client relatifs au Service de Conseils ;
- de définir les rôles et les responsabilités du Client et d'IBM dans le cadre du Service de Conseils ;
- de documenter les activités, priorités et délais planifiés pour le Service de Conseils ; et
- de vérifier le périmètre des objectifs du Client pour évaluer la quantité requise de Services de Conseils à acheter.

Si plus d'un (1) de ce composant est acheté dans une seule commande, une (1) seule réunion de lancement de projet sera organisée.

Activité 2 – Conseils en architecture de solution

Selon les priorités et procédures définies au cours de l'Activité 1 et, en fonction du temps disponible, IBM consacra le reste des quarante (40) heures à mener des entretiens, à passer en revue la documentation et à effectuer des activités prioritaires définies dans l'Activité 1, qui peuvent inclure ce qui suit :

- conception et validation de scénario d'utilisation ;
- établissement d'une proposition de livraison ;
- définition de l'approche de migration ;
- évaluation des données du Client ;
- démonstration et pilotes de scénario d'utilisation ; ou
- validation de solution.

Le Client désigne une personne à laquelle seront adressées toutes les communications d'IBM relatives au Service de Conseils et qui aura le pouvoir d'intervenir au nom du Client sur tous les sujets concernant le Service de Conseils.

Le Client veillera à ce que son personnel soit disponible pour fournir l'assistance raisonnablement requise par IBM pour fournir le Service de Conseils. Le Client veillera à ce que son personnel possède les compétences et expériences appropriées. Si l'un des membres du personnel ne remplit pas les obligations requises, le Client mettra à disposition le personnel supplémentaire ou de remplacement approprié.

1.1.6 IBM Analytics Professional Services, One Day Solution Architectural Consultancy

IBM fournit ce service de conseils architecturaux à distance (« Service de Conseils d'une Journée ») pour assister les Clients dans l'identification et la documentation des scénarios d'utilisation exploitables et les aider à définir l'approche de migration, la valeur métier, les attentes, l'état en cours et l'état futur ou les feuilles de route détaillées concernant la conception, la construction et la mise en œuvre de l'architecture de solution analytique du Client.

Chaque Engagement de ce Service de Conseils d'une Journée inclut des conseils et la livraison d'un maximum de 8 heures-personne via des sessions virtuelles.

Activité 1 – Réunion de Lancement de Projet

IBM organisera une réunion de lancement de projet, d'une durée maximale de deux (2) heures, à une date convenue d'un commun accord au début de ce Service de Conseils d'une Journée, afin :

- de passer en revue les exigences du Client relatives au Service de Conseils d'une Journée ;
- de comprendre les objectifs du Client relatifs au Service de Conseils d'une Journée ;
- de définir les rôles et les responsabilités du Client et d'IBM dans le cadre du Service de Conseils d'une Journée ;
- de documenter les activités, priorités et délais planifiés pour le Service de Conseils d'une Journée ; et
- de vérifier le périmètre des objectifs du Client pour évaluer la quantité requise de Services de Conseils d'une Journée à acheter.

Si plus d'un (1) de ce composant est acheté dans une seule commande, une (1) seule réunion de lancement de projet sera organisée.

Activité 2 – Conseils en architecture de solution

Selon les priorités et procédures définies au cours de l'Activité 1 et, en fonction du temps disponible, IBM consacra le reste des huit (8) heures à mener des entretiens, à passer en revue la documentation et à effectuer des activités prioritaires définies dans l'Activité 1, qui peuvent inclure ce qui suit :

- conception et validation de scénario d'utilisation ;
- établissement d'une proposition de livraison ;
- définition de l'approche de migration ;
- évaluation des données du Client ;
- démonstration et pilotes de scénario d'utilisation ; ou
- validation de solution.

Le Client désigne une personne à laquelle seront adressées toutes les communications d'IBM relatives au Service de Conseils d'une Journée et qui aura le pouvoir d'intervenir au nom du Client sur tous les sujets concernant le Service de Conseils d'une Journée.

Le Client veillera à ce que son personnel soit disponible pour fournir l'assistance raisonnablement requise par IBM pour fournir le Service de Conseils d'une Journée. Le Client veillera à ce que son personnel possède les compétences et expériences appropriées. Si l'un des membres du personnel ne remplit pas les obligations requises, le Client mettra à disposition le personnel supplémentaire ou de remplacement approprié.

1.1.7 IBM Analytics Professional Services, Solution Build Assistance

IBM fournira une assistance à la création de solution (Service de Création) pouvant être appliquée aux projets de création de solution ciblés.

Chaque Engagement de ce Service de Création inclut des conseils et la livraison d'un maximum de 40 heures-personne via des sessions virtuelles.

Activité 1 – Réunion de Lancement de Projet

IBM organisera une réunion de lancement de projet, d'une durée maximale de deux (2) heures, à une date convenue d'un commun accord au début de ce Service de Création, afin :

- de passer en revue les exigences du Client relatives au Service de Création ;
- de comprendre les objectifs du Client relatifs au Service de Création ;
- de définir les rôles et les responsabilités du Client et d'IBM dans le cadre du Service de Création ;
- de documenter les activités, priorités et délais planifiés pour le Service de Création ; et
- de vérifier le périmètre des objectifs du Client pour évaluer la quantité requise de Services de Création à acheter.

Si plus d'un (1) de ce composant est acheté dans une seule commande, une (1) seule réunion de lancement de projet sera organisée.

Activité 2 – Assistance à la création de solution

Selon les priorités et procédures définies au cours de l'Activité 1 et, en fonction du temps disponible, IBM consacra le reste des quarante (40) heures à mener des entretiens, à passer en revue la documentation et à effectuer des activités prioritaires définies dans l'Activité 1, qui peuvent inclure ce qui suit :

- définition des cas d'utilisation de transfert de données ;
- accompagnement sur les compétences avérées pour les rapports, les tableaux de bord et autres outils système ;
- assistance guidée et conseils sur la préparation, l'exécution et la validation du chargement des données ; ou
- autres sujets présentant un intérêt liés à l'administration et la configuration.

Le Client désigne une personne à laquelle seront adressées toutes les communications d'IBM relatives au Service de Conseils et qui aura le pouvoir d'intervenir au nom du Client sur tous les sujets concernant le Service de Création.

Le Client veillera à ce que son personnel soit disponible pour fournir l'assistance raisonnablement requise par IBM pour fournir le Service de Création. Le Client veillera à ce que son personnel possède les compétences et expériences appropriées. Si l'un des membres du personnel ne remplit pas les obligations requises, le Client mettra à disposition le personnel supplémentaire ou de remplacement approprié.

1.1.8 IBM Analytics Professional Services, One Day Solution Build Assistance

IBM fournira une assistance à la création de solution (Service de Création d'une Journée) pouvant être appliquée aux projets de création de solution ciblés.

Chaque Engagement de ce Service de Création d'une Journée inclut des conseils et la livraison d'un maximum de 8 heures-personne via des sessions virtuelles.

Activité 1 – Réunion de Lancement de Projet

IBM organisera une réunion de lancement de projet, d'une durée maximale de deux (2) heures, à une date convenue d'un commun accord au début de ce Service de Création d'une Journée, afin :

- de passer en revue les exigences du Client relatives au Service de Création d'une Journée ;
- de comprendre les objectifs du Client relatifs au Service de Création d'une Journée ;
- de définir les rôles et les responsabilités du Client et d'IBM dans le cadre du Service de Création d'une Journée ;
- de documenter les activités, priorités et délais planifiés pour le Service de Création d'une Journée ; et
- de vérifier le périmètre des objectifs du Client pour évaluer la quantité requise de Services de Création d'une Journée à acheter.

Si plus d'un (1) de ce composant est acheté dans une seule commande, une (1) seule réunion de lancement de projet sera organisée.

Activité 2 – Assistance à la création de solution

Selon les priorités et procédures définies au cours de l'Activité 1 et, en fonction du temps disponible, IBM consacra le reste des huit (8) heures à mener des entretiens, à passer en revue la documentation et à effectuer des activités prioritaires définies dans l'Activité 1, qui peuvent inclure ce qui suit :

- définition des cas d'utilisation de transfert de données ;
- accompagnement sur les compétences avérées pour les rapports, les tableaux de bord et autres outils système ;
- assistance guidée et conseils sur la préparation, l'exécution et la validation du chargement des données ; ou
- autres sujets présentant un intérêt liés à l'administration et la configuration.

Le Client désigne une personne à laquelle seront adressées toutes les communications d'IBM relatives au Service de Création d'une Journée et qui aura le pouvoir d'intervenir au nom du Client sur tous les sujets concernant le Service de Création d'une Journée.

Le Client veillera à ce que son personnel soit disponible pour fournir l'assistance raisonnablement requise par IBM pour fournir le Service de Création d'une Journée. Le Client veillera à ce que son personnel possède les compétences et expériences appropriées. Si l'un des membres du personnel ne remplit pas les obligations requises, le Client mettra à disposition le personnel supplémentaire ou de remplacement approprié.

2. Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données

Aucune Fiche Technique applicable pour le présent Descriptif de Services.

Traitement des Données à caractère personnel

- a. Ce service n'est pas destiné au traitement des Données à caractère personnel soumises au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) (EU 2016/679). Par conséquent, le Client est tenu de s'assurer, sous sa propre responsabilité, qu'aucune Donnée à caractère personnel n'est ou ne sera traitée par IBM en tant que Sous-traitant, au nom du Client, dans le cadre de la fourniture de Service entrant dans le champ d'application du RGPD.
- b. Le Client s'engage à communiquer à IBM par écrit, sans retard injustifié, toute modification anticipée affectant l'obligation du Client énoncée dans la Clause précédente et informera IBM des exigences applicables par le RGPD. Dans ce cas, les parties accepteront de conclure l'Addendum d'IBM relatif au Traitement de Données (DPA), disponible à l'adresse <http://ibm.com/dpa>, ainsi qu'une Annexe DPA conforme à la loi.

3. Niveaux de Service et Support Technique

Aucun Accord relatif aux Niveaux de Service ou Support Technique n'est disponible pour le présent Descriptif de Services.

4. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

4.1 Unités de mesure des redevances

Le Service d'Accélération est disponible en fonction de l'unité de mesure indiquée dans le Document de Transaction :

- Un Engagement est un service professionnel ou de formation relatif aux Services Cloud.

4.2 Redevances des Services à Distance

Un service à distance arrive à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que le service à distance ait été utilisé ou non.

5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1^{er} janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

5.1 Condition supplémentaire applicable à un Engagement

Chaque Engagement acheté par le Client est fondé sur les hypothèses clés suivantes :

- a. Aucun service de support pour les systèmes du Client, y compris les Services Cloud, le matériel ou les logiciels achetés auprès d'IBM ou d'un fournisseur quel qu'il soit, n'est fourni dans le cadre de l'achat d'un Engagement.
- b. Si nécessaire, lors de l'expédition ou du transfert des données, le Client fournira les données à l'aide d'une méthode de chiffrement prise en charge par ses logiciels/systèmes.
- c. Si nécessaire, les données source seront stockées dans une base de données accessible, ou mises à disposition au format texte délimité, conformément aux spécifications de mise en forme de données recommandées fournies par IBM.

La réussite des prestations proposées dépend de l'engagement total et de la participation de la direction et du personnel du Client.

5.2 Autres Responsabilités du Client

- a. Le Client donnera accès à ses systèmes et ressources afin qu'IBM puisse effectuer les activités demandées par le Client.
- b. Le Client mettra à la disposition d'IBM le personnel qualifié pour assister IBM dans l'exercice de ses responsabilités.