

IBM Watson Expert 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 qui, dans le cadre du présent Descriptif de Services, sont appelés Services Cloud. Sauf indication contraire, tous les services seront fournis dans un établissement IBM. Les termes commençant par une majuscule qui n'ont pas d'autres définitions dans le Contrat sont définis dans la clause « Définitions » ci-dessous.

1.1 Services

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

1.1.1 IBM Watson Expert Services – Design

Ce Service Cloud évalue les problèmes métier/Cas d'Utilisation du Client via un atelier Design Thinking pour lequel il peut envisager de créer une application tirant parti des Services de données et d'IA d'IBM Watson et d'autres solutions IBM.

Le Service Cloud nécessite que le Client fournisse les éléments suivants :

- une équipe pluridisciplinaire pour participer à l'atelier ; et
- une idée ou un projet.

Dans le cadre dudit Service Cloud, IBM organise un atelier IBM Design Thinking avec des architectes de solution IBM Watson et des concepteurs IBM Watson. Le résultat du Service Cloud est une définition de projet de Produit Viable Minimal (MVP), une feuille de route pour réaliser le MVP et l'identification des Services Watson associés que le Client doit utiliser pour réaliser le MVP.

Le périmètre du Service Cloud est le suivant :

- Analyse d'un maximum de trois (3) déclarations de problème et/ou d'opportunité. La largeur, la profondeur et la complexité de telles déclarations peuvent impliquer qu'il est possible d'en gérer moins de trois (3) pendant l'atelier.
- Le Cas d'Utilisation de l'atelier et les utilisateurs cible sont définis au cours des discussions entre le Client et l'équipe IBM.

Activités à réaliser

Ce Service Cloud inclut les Activités suivantes :

Activité 1 – Préparation de la conception de services d'experts

IBM comprendra les utilisateurs cible du Client, ses points faibles, ses opportunités, ainsi qu'un contexte système et métier plus large dans le cadre de l'atelier. IBM collaborera à distance avec le Client pour identifier les déclarations de problèmes et/ou d'opportunités sur lesquelles l'atelier sera focalisé.

Activité 2 – Atelier de conception de services d'experts

IBM organisera un atelier pratique de deux (2) jours au cours duquel IBM aidera le Client à analyser les déclarations de problèmes et/ou d'opportunités et jusqu'à trois (3) utilisateurs cible associés liés aux matériaux d'arrière-plan et aux informations fournis. IBM organisera l'atelier en appliquant des concepts et méthodes IBM Design Thinking pour concevoir les résultats centrés sur les utilisateurs prévus et mapper les fonctionnalités cognitives d'IBM Watson pour les aider.

1.1.2 IBM Watson Expert Services – Learn (2 Day)

Ce Service Cloud fournit au Client des services d'activation relatifs aux Services d'IA et de Données Watson disponibles sur IBM Cloud au cours d'une session de formation de deux (2) jours.

Le Service Cloud nécessite que le Client fournisse les éléments suivants :

- Prérequis adéquats définis pour la session de Formation ; Participation des spécialistes techniques (SME), des spécialistes métier ou d'autres participants du Client définis dans la description de la session de Formation sélectionnée, ainsi que les intervenants concernés lors de l'activité de lecture (Activité 3), si nécessaire ; et
- les autorisations acquises séparément pour les Services d'IA et de Données Watson identifiés.

Les autorisations et le périmètre du Service Cloud IBM Watson Expert Services – Learn (2 day) comprennent les éléments suivants :

- une session de Formation de deux (2) jours (8 heures par jour) comprenant des exercices pratiques, le cas échéant ; et
- l'accès aux pratiques et à la méthodologie Watson standard développées par les spécialistes IBM.

Activités à réaliser

Ce Service Cloud inclut les Activités suivantes :

Activité 1 – Watson Expert Services - Session de lancement de formation

IBM fournira une présentation à distance de la structure de la session de formation et définira le périmètre de la session de formation. IBM identifiera les prérequis du Client qui doivent être satisfaits avant le début de l'Activité 2.

Activité 2 – Session de formation

IBM proposera une session d'analyse et de transfert de connaissances de deux (2) jours pour la session de formation sur l'IA et les Données Watson identifiée dans l'Activité 1, notamment des sessions pratiques en laboratoire, le cas échéant.

Activité 3 – Lecture

IBM passera en revue l'activation de la session de formation avec les responsables du Client. Les participants à la session de formation du Client seront également invités à fournir des commentaires en retour sur leur expérience avec la technologie Watson. L'activité de lecture se terminera sur des discussions de haut niveau sur les étapes suivantes du Client.

1.1.3 IBM Watson Expert Services – Learn (4 Day)

Ce Service Cloud fournit au Client quatre (4) jours de services d'intégration relatifs aux Services d'IA et de Données Watson disponibles sur IBM Cloud au cours d'une session de formation de quatre (4) jours.

Le Service Cloud nécessite que le Client fournisse les éléments suivants :

- Prérequis définis décrits pour la session de formation ;
- Participation des spécialistes techniques (SME), des spécialistes métier ou d'autres participants définis dans la description de la session de Formation sélectionnée, ainsi que les intervenants concernés lors de l'activité de lecture, si nécessaire ; et
- les autorisations acquises séparément pour les Services d'IA et de Données Watson identifiés.

Les autorisations et le périmètre du Service Cloud IBM Watson Expert Services – Lean (4 Day) comprennent les éléments suivants :

- une session de Formation de quatre jours (8 heures par jour) comprenant des exercices pratiques, le cas échéant ; et
- l'accès aux pratiques et à la méthodologie Watson standard développées par les spécialistes IBM.

Activités à réaliser

Ce Service Cloud inclut les Activités suivantes :

Activité 1 – Watson Expert Services - Session de lancement de formation

IBM fournira une présentation à distance de la structure de la session de formation et définira le périmètre de la session de formation. IBM identifiera les prérequis du Client qui doivent être satisfaits avant le début de l'Activité 2.

Activité 2 – Session de formation

IBM proposera une formation de quatre (4) jours pour la session sur l'IA et les Données Watson identifiée dans l'Activité 1, notamment des sessions pratiques en laboratoire, le cas échéant.

Activité 3 – Lecture

IBM passera en revue l'activation de la session de formation avec les responsables du Client. Les participants à la session de formation du Client seront également invités à fournir des commentaires en retour sur leur expérience avec la technologie Watson. La session de lecture se terminera sur des discussions de haut niveau sur les étapes suivantes du Client.

1.1.4 IBM Watson Expert Services – Plan

Ce Service Cloud offre au Client un atelier afin d'accompagner et de faciliter la création et la documentation de l'architecture de solution du Client et une feuille de route de développement de solution priorisée pour renseigner leur planning d'implémentation de solution.

Le Service Cloud nécessite que le Client fournisse les éléments suivants :

- une déclaration définie et documentée de périmètre, de flux de processus métier, de Cas d'Utilisation et de personnes. Il est recommandé au Client d'avoir terminé les activités IBM Watson Expert Services – Design et IBM Watson Expert Services – Learn avant de démarrer ce Service Cloud ;
- la participation des spécialistes techniques durant le Service Cloud et des intervenants concernés à l'activité de lecture (Activité 4) ; et
- les autorisations acquises séparément pour les API Watson nécessaires.

Les autorisations et le périmètre d'IBM Watson Expert Services – Plan comprennent les éléments suivants :

- une série d'ateliers avec l'équipe de développement du Client pour définir l'intégration des fonctionnalités cognitives d'IBM Watson au sein de la solution du Client ; et
- jusqu'à trois (3) Cas d'Utilisation et les personnes, processus métier et déclarations d'opportunités associés fournis par le Client. La largeur, la profondeur et la complexité des Cas d'Utilisation peuvent impliquer que moins de trois (3) cas peuvent être abordés pendant l'atelier. L'activité de préparation de l'atelier permettra à l'équipe IBM de collaborer avec le Client pour déterminer ce périmètre.

Les cas d'utilisation abordés dans ces ateliers sont définis au cours de discussions entre le Client et l'équipe IBM.

Activités à réaliser

Ce Service Cloud inclut les Activités suivantes :

Activité 1 – Préparation du service de plan

Le Client identifiera et assurera à distance la disponibilité de tous les participants à l'atelier, établira en collaboration avec IBM le programme et le lieu des activités de l'atelier, et établira un plan Client pour réunir tous les éléments préparatoires requis.

Activité 2 – Ateliers de plan à distance

IBM aidera le Client à distance afin de parvenir à une compréhension mutuelle des aspects professionnels et techniques de sélectionner les Cas d'Utilisation cible devant être au centre de l'atelier en face-à-face, de sélectionner les fonctionnalités Watson adéquates et d'identifier les points à clarifier avant l'atelier en face-à-face.

Activité 3 – Atelier en face-à-face

Le Client créera et documentera l'Architecture de la Solution pour le processus métier visé avec l'aide de l'équipe IBM au cours de cet atelier en face-à-face. Ce processus comprendra l'exécution d'une évaluation de viabilité et la création d'une feuille de route de développement qui guidera le travail de conception détaillé ultérieur par l'équipe du Client.

Activité 4 – Atelier de lecture

Les participants à l'atelier présenteront aux responsables un résumé des résultats des ateliers afin de les informer et d'obtenir leurs commentaires en retour.

1.1.5 IBM Watson Expert Services – Build

Ce Service Cloud oriente le Client pour l'élaboration d'une solution de prototype technologique Watson sous la forme d'une session de planification d'une (1) journée suivie par le support IBM pendant deux (2) sprints de développement de prototype par le Client. Chaque sprint se conclura par une simulation présentant les progrès et les plans pour le sprint suivant. Lors du Sprint 2, IBM collaborera avec le Client afin de créer un plan de développement pilote.

Le Service Cloud nécessite que le Client fournisse les éléments suivants :

- l'identification de Cas d'Utilisation, technologies appropriées et décisions concernant les données et l'architecture basées sur les résultats des engagements Watson Expert Services préalables ou équivalents ;
- la participation des spécialistes techniques durant le Service Cloud et des intervenants concernés lors de la simulation du Sprint 2 (Activité 4) ; et
- les autorisations acquises séparément pour les API Watson nécessaires.

Les autorisations et le périmètre d'IBM Watson Expert Services – Build comprennent les éléments suivants :

- un atelier de planification de prototype avec l'équipe de développement du Client pour l'établissement du périmètre du projet spécifique ; et
- les limitations et restrictions imposées par différentes technologies, spécifiées pour garantir la viabilité et le succès du prototype. Le périmètre se conformera aux restrictions et limitations générales définies pour les technologies clés pouvant être employées dans ce projet.

Activités à réaliser

Ce Service Cloud inclut les Activités suivantes :

Activité 1 – Réunion de lancement du module d'élaboration

IBM organisera une réunion de lancement de 60 à 90 minutes à distance pour passer en revue les informations, les personnes, les données, le programme et d'autres prérequis nécessaires à la réussite d'un projet.

Activité 2 – Session de planification de prototype

IBM et le Client passeront en revue les informations nécessaires pour présenter le scénario utilisateur idéal pour un prototype fonctionnel au cours d'un entretien en face-à-face d'une (1) journée. Ces informations doivent être préparées dans des engagements Watson Expert Services et relèvent de la responsabilité du Client. En outre, IBM partagera des méthodes et plans de projet standard pour formaliser un plan pour le prototype.

Activité 3 – Sprint 1

IBM passera en revue les activités terminées à cette date et fournira des conseils correctifs, si nécessaire, conformément au développement de prototype IBM Watson. Le sprint se déroulera sur une période de deux (2) semaines. Le support initial sera un face-à-face de trois (3) jours pour démarrer le développement. Le reste du support du Sprint 1 sera effectué à distance.

Activité 4 – Sprint 2

IBM et le Client intégreront les commentaires en retour du Sprint 1 en vue d'améliorer le prototype au cours du sprint d'une (1) semaine. La création itérative du prototype aligne l'équipe du projet et les intervenants sur les attentes des utilisateurs finaux. IBM et le Client créeront également un plan de déploiement pilote. Le Sprint 2 sera pris en charge à distance et la simulation du Sprint 2 aura lieu dans un établissement IBM.

Activité 5 – Gestion de Projet

IBM et le Client assureront la gestion de projets pour leurs responsabilités respectives. Cette activité garantira une direction et une gestion techniques du personnel IBM, une infrastructure pour la planification de projets, les communications, la génération de rapports, les activités procédurales et contractuelles.

1.1.6 IBM Watson Expert Services – Deploy

Ce Service Cloud oriente le Client pour le déploiement d'une solution IBM Watson pilote sous la forme d'une session d'activation, suivie par le support IBM pendant trois (3) sprints à distance d'implémentation pilote de Watson par le Client. Chaque sprint se conclura par une simulation qui présentera les progrès et un plan pour le sprint suivant.

Le Client doit au préalable avoir terminé les activités IBM Watson Expert Services – Design, IBM Watson Expert Services – Learn, IBM Watson Expert Services – Plan et IBM Watson Expert Services – Build ou équivalentes.

Ce Service Cloud nécessite que le Client fournisse les éléments suivants :

- une déclaration définie de périmètre, des flux de processus métier, des Cas d'Utilisation, des Personnes, une Architecture de solution définissant le périmètre des technologies Watson à utiliser dans la solution, ainsi qu'une expérience avec la technologie Watson ;
- la participation des spécialistes techniques durant le Service Cloud et des intervenants concernés à l'activité de lecture ; et
- les autorisations acquises séparément pour les API Watson nécessaires.

Au cours du service IBM Watson Expert Services – Deploy, IBM organisera une session d'activation de déploiement avec l'équipe de développement du Client. Cette session validera le scénario utilisateur, l'architecture et le prototype (le cas échéant), notamment la définition d'exigences fonctionnelles et non fonctionnelles de haut niveau. Ce Service Cloud sera centré sur le déploiement des composants de service d'API IBM Watson ainsi que sur leur intégration à la solution pilote.

Activités à réaliser

Ce Service Cloud inclut les Activités suivantes :

Activité 1 – Watson Expert Services - Réunion de lancement du déploiement

IBM organisera une réunion de lancement à distance de 60 à 90 minutes pour passer en revue les informations, les personnes, les données, le programme et d'autres prérequis nécessaires à la réussite d'un projet. La réunion de lancement aura lieu au minimum deux (2) semaines avant le début du projet, tous les prérequis consécutifs devant être satisfaits une (1) semaine avant le Sprint 0.

Activité 2 – Sprint 0 – Activation du déploiement

IBM et le Client passeront en revue les informations nécessaires à la présentation des objectifs métier et utilisateur dans le cadre d'un pilote fonctionnel. IBM partagera des plans et méthodes de projet standard pour formaliser les sprints initiaux pour le pilote, en l'absence de plan depuis les Services Cloud IBM Watson Expert Services antérieurs. Le Sprint 0 s'étend sur une durée de deux (2) semaines.

Activité 3 – Sprint 1 – Déploiement - Point de contrôle un

IBM passera en revue les actions terminées à cette date et fournira des conseils correctifs, le cas échéant, conformément au déploiement de pilote IBM Watson. Le support aura lieu au cours de la deuxième semaine du sprint de deux (2) semaines.

Activité 4 – Sprint 2 – Déploiement - Point de contrôle deux

IBM et le Client intégreront les commentaires en retour du Sprint 1 en vue d'améliorer le pilote au cours de ce sprint de deux (2) semaines. La création itérative du prototype aligne l'équipe du projet et les intervenants sur les attentes des utilisateurs finaux. L'exactitude, la précision et la fiabilité seront les priorités, ainsi que la préparation aux exigences opérationnelles pour le déploiement. Le Sprint 2 sera pris en charge par IBM au cours de la deuxième semaine du sprint.

Activité 5 – Sprint 3 – Déploiement - Révision

IBM prendra en charge le Sprint 3 à distance en intégrant les commentaires en retour du Sprint 2 et en vérifiant que le déploiement est prêt pour la solution pilote. Le Sprint 3 dure deux (2) semaines.

Activité 6 – Gestion de projets

IBM et le Client assureront la gestion de projets pour leurs responsabilités respectives. Cette activité a pour but d'assurer la direction et la gestion techniques du personnel IBM et de fournir une infrastructure pour la planification de projets, les communications, la création de rapports, ainsi que des activités procédurales et contractuelles.

1.1.7 IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Standard)

IBM Watson Expert Services On Demand Consulting donne au Client un accès à distance aux ressources cognitives d'experts IBM sur une base supplémentaire, pendant toutes les phases du cycle de vie d'un projet sur une période de trois (3) mois suite à l'intégration du Client au Portail IBM Support.

Ce Service Cloud comprend :

- a. des Questions et réponses illimitées pour les experts Watson par le biais des demandes envoyées via le Portail IBM Support pour cinq (5) utilisateurs ;
- b. un accès au cours en ligne On Demand Consulting Watson Academy ;
- c. une Newsletter Périodique sur les Conseils à la Demande ; et

Trois (3) heures de mentorat à utiliser à distance pour les activités de conseils tel que demandé par le Client pendant la durée de ce Service Cloud. Le périmètre des prestations à effectuer au cours de cette activité ainsi que les dates doivent être définis par un accord écrit mutuel entre les parties avant la prestation du service. Le temps de mentorat de spécialiste peut être utilisé en une fois ou pour plusieurs activités, mais doit être programmé pour des blocs d'au moins trente (30) minutes. Le temps de mentorat de spécialiste n'est pas remboursable et expirera à la fin de la période de trois (3) mois. Ce Service Cloud a pour objectif d'aider les Clients à travailler avec les produits suivants généralement disponibles (non « obsolètes », « expérimentaux » ou « bêta ») :

- API Watson, Watson Studio, Watson Knowledge Catalog et Analytics Engine
- Watson Business Solutions

Ce Service Cloud a pour objectif de fournir une assistance sur une large gamme de sujets, dont les suivants :

- Architecture de solution
- Planification de déploiement
- Meilleures pratiques opérationnelles
- Assistance à la mise à niveau ou à la migration
- Mentorat pour les API
- Accompagnement pour le diagnostic
- Conseils pour les tests/l'optimisation des performances
- Partage de connaissances/compétences/mentorat
- Maintenance de solution existante/héritée

Le Service Cloud sera fourni pour un maximum de cinq (5) utilisateurs autorisés désignés par le Client.

Ce Service Cloud ne se substitue pas au rôle du Support IBM qui doit continuer à être la solution la plus pratique pour les problèmes techniques. Les incidents techniques sont hors du périmètre de ce Service Cloud. IBM mettra à disposition le manuel IBM software as a service support guide qui contient les coordonnées du support technique et d'autres informations et processus pour des produits spécifiques.

IBM fournira les efforts commercialement raisonnables pour répondre dans un délai de seize (16) heures standard (deux (2) jours ouvrables) entre 8h00 et 17h00, du lundi au vendredi sur le lieu de travail du personnel IBM, hors jours fériés locaux. Les questions considérées comme étant hors du périmètre seront traitées avec des conseils sur l'alternative la plus appropriée pour le Client afin de bénéficier de l'assistance nécessaire. Ce Service Cloud est uniquement disponible en anglais.

1.1.8 IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Premium)

IBM Watson Expert Services On Demand Consulting donne au Client un accès à distance aux ressources cognitives d'experts IBM sur une base supplémentaire, pendant toutes les phases du cycle de vie d'un projet sur une période de trois (3) mois suite à l'intégration du Client au Portail IBM Support.

Ce Service Cloud comprend :

- a. des Questions et réponses illimitées pour les experts Watson via des demandes envoyées via le Portail IBM Support pour dix (10) utilisateurs ;
- b. un accès au cours en ligne On Demand Consulting Watson Academy ;
- c. une Newsletter Périodique sur les Conseils à la Demande ;

- d. des appels de sûreté hebdomadaires durant au maximum une (1) heure, hébergés par IBM pour aborder les projets, questions et doutes du Client, ainsi que les services potentiels ; et
- e. quarante-huit (48) heures de mentorat à utiliser pour les activités tel que demandé par le Client pendant la durée de ce Service Cloud. Le périmètre des prestations à effectuer au cours de cette activité ainsi que les dates et lieux (à distance ou dans un établissement IBM) doivent être définis par un accord écrit mutuel entre les parties avant la prestation du service. Le temps de mentorat de spécialiste peut être utilisé en une fois ou pour plusieurs activités, mais doit être programmé pour des blocs d'au moins huit (8) heures sur les sites IBM ou des blocs d'une (1) heure pour les services à distance. Le temps de mentorat de spécialiste n'est pas remboursable et expirera à la fin de la période de trois (3) mois.

Ce Service Cloud a pour objectif d'aider les Clients à travailler avec les produits suivants généralement disponibles (non « obsolètes », « expérimentaux » ou « bêta ») :

- API Watson, Watson Studio, Watson Knowledge Catalog et Analytics Engine
- Watson Business Solutions

Ce Service Cloud a pour objectif de fournir une assistance sur une large gamme de sujets, dont les suivants :

- Architecture de solution
- Planification de déploiement
- Meilleures pratiques opérationnelles
- Assistance à la mise à niveau ou à la migration
- Mentorat pour les API
- Accompagnement pour le diagnostic
- Conseils pour les tests/l'optimisation des performances
- Partage de connaissances/compétences/mentorat
- Maintenance de solution existante/héritée

Ce Service Cloud sera fourni pour dix (10) utilisateurs autorisés désignés par le Client.

Ce Service Cloud ne se substitue pas au rôle du Support IBM qui doit continuer à être la solution la plus pratique pour les problèmes techniques. Les incidents techniques sont hors du périmètre de ce Service Cloud. IBM mettra à disposition le manuel IBM Software as a service support guide qui contient les coordonnées du support technique et d'autres informations et processus pour des produits spécifiques.

IBM fournira les efforts commercialement raisonnables pour répondre dans un délai de seize (16) heures standard (deux jours ouvrables) entre 8h00 et 17h00, du lundi au vendredi sur le lieu de travail du personnel IBM, hors jours fériés locaux. Les questions considérées comme étant hors du périmètre seront traitées avec des conseils sur l'alternative la plus appropriée pour le Client afin de bénéficier de l'assistance nécessaire. Le Service Cloud est uniquement disponible en anglais.

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

L'Addendum d'IBM relatif au traitement de données (DPA) disponible sur le lien suivant <http://ibm.com/dpa> et l'Annexe au DPA jointe s'appliquent et s'ajoutent au Contrat, si et pour autant que le Règlement général sur la protection des données européen s'applique du fait que des données à caractère personnel sont fournies par le Client.

3. Niveaux de Service et Support Technique

Les dispositions ci-dessous s'appliquent au Service Cloud IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Standard) et au Service Cloud IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Premium).

IBM fournira les efforts commercialement raisonnables pour répondre dans un délai de 16 heures standard (deux (2) jours ouvrables) entre 8h00 et 17h00, du lundi au vendredi sur le lieu de travail du personnel IBM, hors jours fériés locaux. Les questions considérées comme étant hors du périmètre seront traitées avec des conseils sur l'alternative la plus appropriée pour le Client afin de bénéficier de l'assistance nécessaire. Le Service Cloud est uniquement disponible en anglais.

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 Éléments

Les éléments créés par IBM dans le cadre de ces offres et livrés au Client (à l'exclusion de toutes œuvres préexistantes sur lesquelles ces éléments peuvent être basés) sont des œuvres réalisées sur commande, dans les limites autorisées par la loi applicable, et sont la propriété du Client. Le Client concède à IBM, sans frais supplémentaire, une licence irrévocable, perpétuelle, non exclusive et mondiale pour utiliser, exécuter, reproduire, afficher, effectuer, accorder des sous-licences, distribuer et réaliser des œuvres dérivées basées sur ces éléments.

5.2 Feedback

Le Client peut suggérer à IBM d'améliorer ses produits ou services (« Feedback »). Le Client n'est en aucun cas tenu de fournir des Feedbacks et IBM a le droit d'utiliser tous les Feedbacks fournis par le Client.

5.3 Activités de Service et Responsabilités

IBM fournira au Client un document Activités de Service et Responsabilités décrivant davantage les responsabilités d'IBM et du Client spécifiques à chaque Activité réalisée. Le Client accepte de réaliser les Activités décrites dans le présent Descriptif de Services avec IBM en s'appuyant sur des directives plus détaillées dans le document Activités de Service et Responsabilités.

5.4 Livrables

Les éléments ci-dessous seront remis au Client. Tous les éléments seront fournis au format électronique. Le Client sera le propriétaire des droits d'auteur attachés aux Éléments du Projet.

5.4.1 Livrables d'IBM Watson Expert Services – Design (Clause 1.1.1)

Élément à livrer	Objectif et Contenu	Type de livrable
Atelier de conception - Lecture*	Lecture sous forme de présentation qui résume les exercices d'atelier et leurs résultats. La lecture comprend une synthèse des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none">• carte d'empathie pour les utilisateurs cible ;• scénarios « en l'état » ;• déclarations d'idéation et des besoins pour les utilisateurs cible ;• scénarios idéaux pour les utilisateurs cible ;• hiérarchisation d'un maximum de trois (3) scénarios idéaux alignés sur les fonctionnalités cognitives d'IBM Watson ; et• feuille de route de haut niveau pour implémenter un maximum de trois (3) scénarios idéaux.	Élément de projet

* Inclut les Œuvres Existantes d'IBM.

5.4.2 Livrables d'IBM Watson Expert Services – Learn (2 day) (clause 1.1.2)

Élément à livrer	Objectif et Contenu	Type de livrable
Modèle de document de prérequis*	Le Modèle de document de prérequis sera présenté et passé en revue lors de la session de lancement. Le Client doit remplir le document conformément aux instructions avant l'engagement.	Élément de projet
Classeur de formation*	Contient des informations essentielles sur l'engagement et présente toutes les actions identifiées et accomplies dans le cadre de la session de formation.	Élément de projet
Récapitulatif des commentaires en retour sur le module de formation*	Commentaires en retour du document de la part des spécialistes et intervenants du Client par rapport à leur expérience avec les technologies Watson et étapes suivantes recommandées pour le Client.	Élément de projet

* Inclut les Œuvres Existantes d'IBM.

5.4.3 Livrables d'IBM Watson Expert Services – Learn (4 day) (clause 1.1.3)

Élément à livrer	Objectif et Contenu	Type de livrable
Modèle de document de prérequis*	Le Modèle de document de prérequis sera présenté et passé en revue au cours de la session de lancement. Le Client doit remplir le document conformément aux instructions avant l'engagement.	Élément de projet
Classeur de formation*	Contient des informations essentielles sur l'engagement et présente toutes les actions identifiées et accomplies dans le cadre de la session de formation.	Élément de projet
Récapitulatif des commentaires en retour sur le module de formation*	Commentaires en retour du document de la part des spécialistes et intervenants du Client par rapport à leur expérience avec les technologies Watson et étapes suivantes recommandées pour le Client.	Élément de projet

* Inclut les Œuvres Existantes d'IBM.

5.4.4 Livrables d'IBM Watson Expert Services – Plan (Clause 1.1.4)

Élément à livrer	Objectif et Contenu	Type de livrable
Modèle d'inventaire de contenu*	Documente les métadonnées qui décrivent le contenu utilisé par les acteurs dans le processus métier. Ces métadonnées sont utilisées pour déterminer les exigences opérationnelles et de l'implémentation de la solution pour l'Architecture de la solution.	Élément de projet
Modèle de classeur d'architecture de solution*	Un ensemble prédéfini de modèles qui documente la structure d'une solution (périmètre métier, flux de processus idéaux, modèle de composant logique, modèle opérationnel de haut niveau, diagramme d'interaction de composants, risques, problèmes), une évaluation de la viabilité et une feuille de route de développement. Cet ensemble de modèles se présente au format MSWord, MS Powerpoint, MSExcel ou JPG en fonction du type d'informations à capturer.	Élément de projet
Atelier de lecture - Modèle de présentation de récapitulatif*	Un modèle de présentation de lecture pro forma au format MS PPT qui est utilisé pour guider la création de la présentation de lecture par l'équipe de développement.	Élément de projet

* Inclut les Œuvres Existantes d'IBM.

5.4.5 Livrables d'IBM Watson Expert Services – Build (Clause 1.1.5)

Élément à livrer	Objectif et Contenu	Type de livrable
Programme de réunion de lancement*	Plan pour la session de trois (3) jours. Le plan comprendra le programme, les participants et les éventuels prérequis.	Élément de projet

Elément à livrer	Objectif et Contenu	Type de livrable
Programme de session de planification de prototype*	Programme de la session, notamment les horaires et la responsabilité de présenter des informations telles que des Cas d'Utilisation ou l'architecture.	Elément de projet
Modèles de prérequis pour le module d'élaboration*	Prérequis visant à garantir la réussite d'un engagement de quatre (4) semaines. Parmi les prérequis figurent un document de scénario utilisateur, un document de Cas d'Utilisation détaillé, un document de traçabilité des exigences et le document de macro conception d'architecture.	Elément de projet
Rapport de session de planification de prototype*	Documente les résultats de la session. Le rapport comprendra les exigences, l'architecture, les dépendances et les suppositions.	Elément de projet
Plan d'implémentation de prototype*	Activités de ligne de base pour l'implémentation d'une solution par rapport aux API Watson. Ce plan d'implémentation est centré sur les activités et la méthodologie.	Elément de projet
Rapport de point de contrôle de Sprint*	Un rapport opérationnel qui documente les interactions entre IBM et l'équipe de développement Client pour capturer les décisions et les commentaires en retour.	Elément de projet
Plan de déploiement de pilote*	Plan pour la phase suivante de l'engagement, un pilote déployable fondé sur le prototype.	Elément de projet

* Inclut les Œuvres Existantes d'IBM.

5.4.6 Livrables d'IBM Watson Expert Services – Deploy (Clause 1.1.6)

Elément à livrer	Objectif et Contenu	Type de livrable
Prérequis de Déploiement de Services d'Experts Watson*	Prérequis visant à garantir la réussite de l'engagement. Parmi les prérequis figurent des Cas d'Utilisation, des Scénarios utilisateur et une architecture pour la solution proposée.	Elément de projet
Documents de méthodologie de support (le cas échéant) *	En se basant sur des modules de Services d'experts antérieurs, certains scénarios de Cas d'Utilisation, Documents de conception de solution, Scénarios utilisateur et autres documents peuvent s'avérer utiles pour aider l'engagement. Les Documents seront fournis selon leur disponibilité.	Elément de projet
Plan d'implémentation de modèle *	Activités de ligne de base pour l'implémentation d'une solution par rapport aux API Watson. Ce plan d'implémentation est centré sur les activités et la méthodologie.	Elément de projet

* Inclut les Œuvres Existantes d'IBM.

5.5 Définitions

Contenu : le Contenu, tel que défini dans le Contrat de Services Cloud, le Contrat de Relation Client ou les Conditions Générales des Services Cloud, selon le cas applicable, et inclut, sans s'y limiter, les données, les bases de données, les corpus de contenu, les dictionnaires, les questions-réponses et autres données de formation annotées ou toute autre information fournie par ou au nom du Client ou d'IBM dans le cadre du Descriptif de Services pour l'utilisation de ces ressources avec IBM Watson. Pour plus de clarté, le Contenu d'une partie ne doit pas inclure de contenu disponible publiquement ou le Contenu de l'autre partie.

Feuille de route de développement : un ensemble de tâches de développement de haut niveau décrivant ce qui est requis pour implémenter une solution et/ou réagir face à des problèmes soulevés, ainsi que leurs interdépendances associées devant être utilisées comme informations pour la création d'un plan de développement détaillé.

Œuvres Existantes : les œuvres d'auteur, le Contenu IBM et d'autres éléments qui sont livrés au et/ou mis à disposition du Client, et non créés, au titre du présent Descriptif de Services, ainsi que toutes modifications ou améliorations desdites œuvres ou desdits éléments réalisées au titre du présent Descriptif de Services. Certaines Œuvres Existantes sont soumises à un contrat de licence distinct ou un

contrat d'abonnement cloud (« Œuvres sous Licence Existantes »). Parmi les Œuvres sous Licence Existantes figurent IBM Watson et IBM Content. IBM est le propriétaire exclusif des Œuvres Existantes. Les Œuvres Existantes comprennent des modifications ou des améliorations apportées aux éléments livrés de ce Service Cloud.

Modèle opérationnel de haut niveau : une définition des interconnexions et interactions entre les systèmes informatiques impliqués dans une solution. Identifie les limites physiques et sert de contexte pour l'identification des exigences non fonctionnelles d'une solution.

IBM Cloud : IBM Cloud désigne la plateforme cloud sur laquelle le Client déploie des applications qu'il développe avec les services Cloud Développeur Watson.

IBM Design Thinking : IBM Design Thinking désigne une infrastructure permettant aux équipes de comprendre et de fournir des résultats utilisateur élevés à la vitesse et à l'échelle de l'entreprise. L'utilisation d'IBM Design Thinking commence avec une priorité donnée aux résultats utilisateur, une équipe pluridisciplinaire et un esprit de réinvention permanente. IBM a regroupé ces éléments dans un puissant modèle comportemental et un ensemble de pratiques clés pour adapter le Design Thinking aux projets les plus complexes.

IBM Watson : une plateforme d'analyses IBM utilisant le traitement du langage naturel, le traitement de signaux, d'images et de textes, les technologies d'apprentissage automatique ou d'autres fonctionnalités cognitives pour l'analyse et le traitement des données et du contenu. IBM Watson comprend, par exemple, un corpus, des modèles et des algorithmes IBM Watson, des interfaces de programmation d'application (API) et des logiciels, services et outils associés, ainsi que toute œuvre dérivée ou modification et amélioration des éléments précédents.

Personne : un descriptif prototypique d'un individu qui agit dans un ensemble particulier de rôles liés à un processus métier au sein d'une entreprise. Ces individus sont également désignés par les termes **acteur** ou **utilisateur cible**. Ce descriptif capture l'essence des individus impliqués dans les processus métier fournis. Cette essence comprend des sujets tels que le périmètre de la responsabilité et des objectifs de l'entreprise, son mode de travail (travail de bureau, déplacements, etc.).

Éléments du Projet : œuvres d'auteur développées et fournies par IBM pour le Client au titre du présent Descriptif de Services. Les Éléments du Projet excluent les Œuvres Existantes.

Démonstration de faisabilité : désigne une activité dont l'objectif est de démontrer la faisabilité de l'application d'une technologie (ou d'un ensemble de technologies) afin d'atteindre un résultat visé. Une démonstration de faisabilité n'est pas une solution de bout en bout mais fournit suffisamment d'artefacts démontrables pour confirmer que la technologie accompagnée des suppositions adéquates pourrait permettre d'atteindre un résultat d'affaires visé. Une démonstration de faisabilité diffère d'une validation de technologie par le fait qu'une démonstration de faisabilité se base sur du contenu métier réel (tel que des Cas d'Utilisation réels liés à l'entreprise).

Architecture de solution : un descriptif de la structure, de l'interaction et des exigences des composants informatiques qui permettent une activité ou un fonctionnement commercial discrets et spécialisés pour une entreprise.

Cas d'Utilisation : un ensemble d'actions, d'événements ou de mesures, généralement entre un acteur et un système, permettant d'atteindre des résultats visés. L'acteur peut être un être humain ou un autre système externe.

Scénario utilisateur : un descriptif de bout en bout de l'interaction de l'utilisateur final avec la solution IBM Watson et les systèmes associés pour définir une portée de haut niveau, ainsi que des exigences fonctionnelles et non fonctionnelles pour la Solution. Ce détail permet d'informer des décisions de Solution et de conception. Le Scénario Utilisateur n'est pas un Élément de Projet.

Evaluation de Viabilité : une vérification de l'Architecture de la Solution centrée sur la détermination de la faisabilité de l'élaboration de la solution définie. Fournit une liste de problèmes et les actions de médiation potentielles pour tout point problématique identifié.

Annexe à l'Addendum relatif au Traitement de Données à caractère personnel (« DPA »)

La présente Annexe au DPA (Annexe DPA) complète ce dernier pour les services suivants :

- IBM Watson Expert Services – Design
- IBM Watson Expert Services – Learn (2 day et 4 day)
- IBM Watson Expert Services – Plan
- IBM Watson Expert Services – Build
- IBM Watson Expert Services – Deploy
- IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Standard et Premium)

1. Traitement

IBM s'engage à traiter les Données à caractère personnel du Client pour le Service, tel que décrit dans le Descriptif et tel qu'ajouté et précisé par la présente Annexe DPA.

1.1 Activités relatives au traitement

Les activités relatives au traitement des Données à caractère personnel du Client sont les suivantes :

- Associations
- Suppressions
- Masques
- Caches
- Analyses
- Lectures
- Réceptions
- Envois
- Partages
- Stockage
- Transformations
- Mises à Jour

2. Données à caractère personnel du Client

2.1 Catégories de personnes concernées

- Employés du Client (y compris employés temporaires ou occasionnels, bénévoles, cessionnaires, stagiaires, retraités, personnel en pré-embauche et postulants)
- Employés des sociétés affiliées du Client (y compris employés temporaires ou occasionnels, bénévoles, cessionnaires, stagiaires, retraités, personnel pré-recruté et postulants)
- Prospects du Client (si ces prospects sont des individus)
- Partenaires commerciaux du Client (si ces partenaires commerciaux sont des individus)
- Visiteurs du Client
- Fournisseurs et sous-traitants du Client (si ces fournisseurs et sous-traitants sont des individus)
- Agents, conseillers et autres experts (fournisseurs) du Client

La liste définie ci-dessus indique les Catégories de personnes concernées dont les Données à caractère personnel peuvent généralement faire l'objet d'un traitement dans le cadre dudit Service. Compte tenu de la nature des Services, le Client reconnaît qu'IBM ne peut pas vérifier ou maintenir à jour la liste des Catégories de personnes concernées définie ci-dessus. Le Client s'engage donc à informer IBM des changements requis à la liste ci-dessus par e-mail. IBM s'engage à traiter les Données à caractère

personnel relatives à toutes les Personnes concernées définies ci-dessus conformément au Contrat. Si des changements apportés à la liste des Catégories des personnes concernées nécessitent de modifier le traitement convenu, le Client s'engage à fournir à IBM des Instructions Supplémentaires, telles que définies dans le DPA.

2.2 Types de Données à caractère personnel et de Catégories particulières de Données à caractère personnel

2.2.1 Types de Données à caractère personnel

La liste ci-après définit les Types de Données à caractère personnel du Client qui peuvent généralement être traités dans le cadre dudit Service :

- Aptitudes et Qualifications de l'Individu
 - Informations sur la Profession et l'Emploi
- Caractéristiques de l'Individu
 - Opinion
 - Préférences et Intérêts Personnels
- Habitudes et Activités de l'Individu
 - Comportement
 - Ressources Consommées
- Identité de l'Individu
 - Individu
 - Accès En Ligne et Données d'Authentification
 - Connexion En Ligne et Données de Connectivité du Réseau
 - Identificateur En Ligne
 - Nom de la Personne
 - Identificateurs Technologiques

2.2.2 Catégories particulières de Données à caractère personnel

Les Catégories particulières de Données à caractère personnel du Client pouvant généralement faire l'objet d'un traitement dans le cadre du Service sont les suivantes :

- Aucune

2.2.3 Dispositions générales

Les listes définies dans les clauses 2.2.1 et 2.2.2 ci-dessus indiquent les types et les catégories particulières de Données à caractère personnel du Client qui peuvent généralement faire l'objet d'un traitement dans le cadre dudit Service.

Compte tenu de la nature des Services, le Client reconnaît qu'IBM ne peut pas vérifier ou maintenir à jour les listes des Types et des Catégories particulières de Données à caractère personnel du Client définies ci-dessus. Le Client s'engage donc à informer IBM des changements requis aux listes ci-dessus par e-mail. IBM s'engage à traiter tous les Types et toutes les Catégories particulières de Données à caractère personnel du Client définies ci-dessus conformément au Contrat. Si des changements apportés aux listes des Types et des Catégories de Données à caractère personnel nécessitent de modifier le Traitement convenu, le Client pourra fournir à IBM des Instructions Supplémentaires, telles que définies dans le DPA.

3. Mesures Techniques et Organisationnelles et Allocation de Responsabilités

Les mesures techniques et organisationnelles (MTO), incluant chaque domaine de responsabilité des Parties, applicables au Service doivent être déterminées au démarrage du projet. Le Client confirme son obligation de mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles (MTO) appropriées dans son propre champ de responsabilité comme défini ci-dessus ou en vertu des lois applicables sur la protection des données.

4. Suppression et restitution des Données à caractère personnel du Client

Le Client pourra supprimer et/ou faire une copie des Données à caractère personnel jusqu'à la fin du Service, pour quelque motif que ce soit. IBM s'engage à supprimer toutes les Données à caractère personnel du Client à la fin du Service.

5. Transfert international de données

- Aucun.

6. Délégué à la Protection des Données et autres Responsables du Traitement

Le Client est chargé de communiquer des informations complètes, précises et à jour concernant son Délégué à la Protection des Données et chaque Responsable du Traitement (notamment leur Délégué à la Protection des Données) par e-mail.

7. Interlocuteur IBM en matière de protection des données

L'interlocuteur IBM en matière de protection des données peut être contacté à l'adresse suivante : DPA.Help.project@uk.ibm.com.