

Offres IBM Expert Labs Services for Digital Business Automation

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 délivrés à distance suivants pour chacun des domaines de technologie de solution Software as a Service et Platform as a Service ci-dessous afin d'accélérer la planification et l'adoption par le Client des offres Cloud pour Digital Business Automation (« DBA »).

1.1 Services

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

1.1.1 IBM Cloud Adoption and Transformation Assessment for DBA

IBM fournira ce service de consultation délivré à distance pour évaluer un aspect du parcours d'adoption et de transformation de cloud du Client. IBM collaborera avec le Client pour développer une carte de densité d'analyse de l'état en cours, une liste de recommandations basées sur les pratiques en usage dans la profession pour l'état futur et un ensemble d'étapes suivantes classées par ordre de priorité. L'Evaluation est réalisée sur une période de deux semaines (10 jours maximum).

Activité 1 – Réunion de Lancement de Projet

IBM organisera une réunion de lancement de projet, d'une durée maximale de deux (2) jours, à une date convenue d'un commun accord, avant le début de ce service, afin :

- a. de passer en revue les exigences et les objectifs du Client relatives à l'Evaluation ;
- b. de définir les rôles et les responsabilités du Client et d'IBM dans le cadre de l'Evaluation ;
- c. de sélectionner la dimension et les domaines importants à examiner pendant l'activité Evaluation ;
et
- d. de passer en revue les activités, priorités et délais planifiés pour l'activité Evaluation.

Activité 2 – Evaluation

Selon les priorités et procédures définies au cours de l'activité Evaluation et, en fonction du temps disponible, IBM participera aux sessions à des sessions conjointes pour :

- a. capturer et confirmer l'état en cours ;
- b. évaluer l'état en cours par rapport au domaine important sélectionné ;
- c. affiner et confirmer les conclusions ; et
- d. documenter les résultats et les recommandations.

Activité 3 – Présentation des Conclusions

IBM préparera et distribuera un aperçu :

- a. des perspectives d'IBM et du secteur d'activité relatives à l'adoption et la transformation du cloud ;
- b. des analyses et observations d'interview pour le domaine d'évaluation ;
- c. de la carte de densité récapitulative de l'état en cours ;
- d. des recommandations de pratiques en usage dans la profession ; et
- e. des étapes suivantes classées par ordre de priorité.

IBM transmettra toutes les découvertes et recommandations dans une présentation PowerPoint.

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

Le Client veillera à ce que son personnel soit disponible pour fournir l'assistance raisonnablement requise par IBM pour fournir l'Evaluation. Le Client veillera à ce que son personnel possède les compétences et

expériences appropriées. Si l'un des membres du personnel du Client ne remplit pas les obligations requises, le Client mettra à disposition le personnel supplémentaire ou de remplacement approprié.

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

IBM fournit ce service de conseils délivré à distance pour présenter les Dimensions IBM Cloud Adoption and Transformation, organiser un ou plusieurs ateliers de reconnaissance pour comprendre l'état en cours, les stratégies et les priorités du Client et formuler des recommandations concernant les conclusions, ainsi que les stratégies et les prochaines étapes à suivre vers l'adoption et la transformation du cloud.

Le service QuickStart est réalisé sur une seule semaine (4 jours maximum).

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, avant le début de ce service, afin :

- a. de passer en revue les exigences et les objectifs du Client relatives au service QuickStart ;
- b. de définir les rôles et les responsabilités du Client et d'IBM dans le cadre du service QuickStart ;
- c. de sélectionner deux (2) scénarios d'utilisation à examiner pendant les Ateliers de reconnaissance ;
et
- d. de passer en revue les activités, priorités et délais planifiés pour les Ateliers de reconnaissance.

Activité 2 – Ateliers de reconnaissance

Selon les priorités et procédures définies au cours de la réunion de lancement de projet et, en fonction du temps disponible, IBM animera des Ateliers de reconnaissance, passera en revue la documentation et effectuera des activités prioritaires qui peuvent inclure ce qui suit pour chaque scénario d'utilisation :

- a. évaluation de l'état en cours ;
- b. revue des stratégies du Client ;
- c. validation des stratégies par rapport à l'infrastructure CAT ; et
- d. examen des tendances du secteur d'activité.

Activité 3 – Simulation finale

IBM développera une fiche de score et un plan à effet rapide, ainsi qu'un modèle de réussite et les présentera aux intervenants du Client. Pendant la simulation, IBM validera les étapes suivantes avec le Client et fournira ses découvertes et recommandations au format de présentation PowerPoint.

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

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

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

IBM fournit ce service de conseils à distance pour adopter une approche globale de l'analyse du parcours d'adoption cloud du Client en fonction d'un domaine prioritaire (dimension CAT). IBM fournira un projet d'évaluation et d'amélioration structuré avec une feuille de route. Il porte essentiellement sur les principaux objectifs métier, techniques et culturels du Client étayés par les pratiques en usage dans la profession et l'expertise indépendante des fournisseurs, afin de fournir une feuille de route exploitable et holistique ainsi que des améliorations à effet rapide.

Le service Small Consulting Engagement sera réalisé sur une période de quatre semaines.

Activité 1 – Réunion de Lancement de Projet

IBM organisera une session de lancement de projet, d'une durée maximale de quatre (4) heures, à une date convenue d'un commun accord, avant le début de ce service, afin :

- a. de passer en revue les exigences et les objectifs du Client relatives à l'Engagement ;

- b. de définir les rôles et les responsabilités du Client et d'IBM dans le cadre de l'Engagement ;
- c. de confirmer la dimension comme axe prioritaire pendant l'Engagement ; et
- d. de passer en revue les activités, priorités et délais planifiés pour l'Engagement.

Activité 2 – Ateliers de reconnaissance

Selon les priorités et procédures définies au cours de la réunion de lancement de projet, IBM animera des Ateliers de reconnaissance, passera en revue la documentation et effectuera des activités prioritaires qui peuvent inclure ce qui suit pour chaque scénario d'utilisation :

- évaluation de l'état en cours ; et
- revue des stratégies du Client.

Activité 3 – Ateliers d'évaluation et d'analyse

Dans la continuité des Ateliers de reconnaissance, IBM animera des ateliers supplémentaires, passera en revue la documentation et capturera l'état en cours, ce qui comprend :

- a. validation des stratégies par rapport à l'infrastructure CAT ;
- b. l'examen des tendances du secteur d'activité ;
- c. l'analyse des écarts de l'état en cours par rapport aux références du secteur d'activité ;
- d. la finalisation des observations et conclusions ; et
- e. l'identification du thème de la session d'accès spécialiste.

Activité 4 – Ateliers de recommandation

A l'issue de l'évaluation de l'état en cours, IBM attirera l'attention sur l'état souhaité pour le Client. IBM collaborera avec le Client pour optimiser les ateliers et une session d'accès spécialiste afin d'identifier l'état souhaité et les recommandations ciblées, ainsi qu'une feuille de route exploitable :

- a. identification de l'état souhaité ;
- b. création de recommandations ciblées ;
- c. capture d'une feuille de route de 90 jours comprenant des plans à effet rapide ; et
- d. organisation d'une session d'accès spécialiste sur le thème de leur choix.

Activité 5 – Clôture de l'Engagement

IBM développera une feuille de route holistique et exploitable de 90 jours et un plan à effet rapide, ainsi qu'un modèle de réussite future et les présentera aux intervenants du Client. Pendant la simulation, IBM validera les étapes suivantes avec le Client et fournira ses découvertes et recommandations au format de présentation PowerPoint.

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

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

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

IBM fournit ce service de conseils à distance pour encadrer le Client et l'aider à discuter, planifier une stratégie et définir une solution de stratégie métier de haut niveau pour les disciplines de gestion et d'opérations de service pour les fonctionnalités de plateformes de cloud (privé, public et hybride) du Client.

Le Service de Conseils est réalisé sur une période de deux (2) semaines (dix (10) jours maximum).

Activité 1 – Réunion de Lancement de Projet

IBM organisera une réunion de lancement de projet, d'une durée maximale d'une (1) journée, à une date convenue d'un commun accord au début de ce service, afin :

- a. de passer en revue les exigences du Client relatives au Service de Conseils ;
- b. de comprendre les objectifs du Client relatifs au Service de Conseils ;

- c. de définir les rôles et les responsabilités du Client et d'IBM dans le cadre du Service de Conseils ;
- d. de passer en revue la documentation fournie précédemment ; et
- e. de documenter les activités, priorités et délais planifiés pour l'activité Conseils Cloud.

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 Cloud

Selon les priorités et procédures définies au cours de la réunion de lancement de projet et, en fonction du temps disponible, IBM passera en revue la documentation et effectuera des activités qui peuvent inclure ce qui suit :

- a. la compréhension de l'architecture de cloud de haut niveau ;
- b. la validation des exigences, écarts et défis du Client relatifs à la gestion et aux opérations de Service Cloud ;
- c. la mise en corrélation des fonctionnalités de gestion et d'opérations clés de la stratégie Cloud avec les exigences organisationnelles du Client ;
- d. l'identification des exigences non fonctionnelles ; et
- e. l'identification des modifications recommandée, des améliorations de processus et des domaines d'amélioration continue prioritaires.

En outre, IBM fournira des conseils et partagera sa vision d'expert sur la gestion et les opérations de service Cloud. Il s'agit des tâches suivantes :

- a. pratiques exemplaires des processus et procédures relatifs aux opérations Cloud, y compris les besoins pertinents du Client complémentaires aux opérations ;
- b. gestion des instances de Cloud lors du transfert de charges de travail vers le Cloud ;
- c. méthodes de garantir la haute disponibilité et la fiabilité aux utilisateurs du Cloud ;
- d. échange d'informations pour la surveillance, la journalisation, les sauvegardes, le dimensionnement, la haute disponibilité/reprise après incident et le passage vers l'environnement de production ;
- e. étude collaborative des compétences du Client et discussion sur les effectifs requis et le lien avec les compétences organisationnelles ; et
- f. partage de connaissance sur les besoins pertinents du Client complémentaires à la gestion de Service Cloud.

L'encadrement concernant les sujets suivants sera également inclus :

- a. dépannage des instances Cloud, utilisation de journaux pour résoudre les problèmes, surveillance, y compris les composants ;
- b. identification et résolution des problèmes de performances ;
- c. mise au point des procédures de gestion des incidents (détection, isolement, diagnostic, restauration), discussion sur la chaîne d'outils d'incident, ainsi que l'intégration des incidents pour le Cloud ;
- d. présentation d'un exemple de processus d'Incident pour la gestion des problèmes au sein de l'architecture et de l'infrastructure de Cloud ;
- e. explication de la configuration et de la gestion des procédures Haute Disponibilité ou de Reprise après Incident ; et
- f. garantie de l'échange d'informations des procédures de sécurité telles que la gestion de comptes, le contrôle de périmètre, le réseau, les données, les applications, les risques et la conformité.

Activité 3 – Simulation finale

IBM préparera et élaborera un document décrivant :

- les recommandations, les conclusions, les écarts de pratique ou de processus ou les problèmes identifiés ; et

- une feuille de route ou des recommandations de transformation pour la gestion et les opérations de Service Cloud ; la feuille de route comprendra des recommandations de services en fonction des besoins complémentaires en service cloud.

Pendant la simulation, IBM validera les étapes suivantes avec le Client et consignera toutes les découvertes et recommandations dans un document.

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 du Client ne remplit pas les obligations requises, le Client mettra à disposition le personnel supplémentaire ou de remplacement approprié.

1.1.5 IBM DevOps Discovery and Solutioning Workshop for DBA

Ce service d'une durée de deux semaines est conçu comme une session entre les intervenants du Client et les experts d'IBM axée sur les solutions Cloud DevOps qui répondront aux besoins et objectifs du Client. IBM organisera une discussion collaborative basée sur les objectifs métier et les critères de succès, les pratiques, les défis et les écarts existants, ainsi qu'une définition collaborative d'une feuille de route permettant de déployer une solution Cloud DevOps appropriée pour le Client. Le service comprend des téléconférences de reconnaissance pour obtenir des informations de base, ainsi qu'un atelier transmettant des observations et des recommandations axées sur le secteur d'activité.

L'atelier de reconnaissance et de gestion de solution DevOps est destiné à deux personnes maximum sur une période de deux semaines et demie pendant 13 jours maximum.

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, afin :

- a. de passer en revue les exigences du Client relatives à l'Atelier ;
- b. de comprendre les objectifs du Client relatifs à l'Atelier ;
- c. de définir les rôles et les responsabilités du Client et d'IBM dans le cadre de l'Atelier ;
- d. de passer en revue les domaines d'évaluation et axes prioritaires de la méthode DevOps ; et
- e. de documenter les activités, priorités et délais planifiés pour l'Atelier.

Activité 2 – Atelier DevOps

Dans le cadre de cette activité, les spécialistes IBM collaboreront avec le Client pour :

- a. organiser plusieurs sessions de reconnaissance basées sur les domaines prioritaires sélectionnés à partir de la réunion de lancement de projet ;
- b. assimiler les informations recueillies, clarifier les éventuels aspects nécessitant des précisions, créer une analyse des écarts entre l'état en cours et les pratiques en usage dans la profession, créer un modèle visuel des difficultés et créer une liste de recommandations comprenant les éventuelles exigences du Client complémentaires à DevOps ; et
- c. organiser un atelier où le Client et IBM passeront en revue la liste des recommandations détaillées et créeront conjointement :
 - (1) une liste de recommandations classées par ordre de priorité ;
 - (2) une liste d'améliorations recommandées ; et
 - (3) un plan d'amélioration ou une feuille de route en fonction des priorités métier.

Activité 3 – Simulation finale

Pendant la simulation, IBM préparera un dernier briefing pour le responsable du Client, comprenant des sujets de discussions relatifs aux services complémentaires en fonction des priorités et objectifs métier.

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

Le Client veillera à ce que son personnel soit disponible pour fournir l'assistance raisonnablement requise par IBM pour organiser l'Atelier. Le Client veillera à ce que son personnel possède les compétences et expériences appropriées. Si l'un des membres du personnel du Client 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.

2.1 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 Eléments

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.