

IBM Expert Labs Services Offerings for Digital Business Automation

お客様の注文が受諾されると、本「サービス記述書」が、お客様の「クラウド・サービス」をサポートする「アクセラレーション・サービス」に適用されます。適用できる注文関連文書には、お客様の発注に関する価格設定および追加的な詳細情報が記載されています。

1. アクセラレーション・サービス

IBM は、以下の Software as a Service および Platform as a Service のソリューション・テクノロジー領域に対してリモートで提供される以下のサービスを提供して、Digital Business Automation (DBA) 向けのクラウド・オファリングのお客様による計画立案および採用を促進します。

1.1 サービス

お客様は、利用可能な以下のサービスから選択することができます。

1.1.1 IBM Cloud Adoption and Transformation Assessment for DBA

IBM は、このリモートで提供されるコンサルティング・サービスを提供して、お客様のクラウド採用および変革への道のりの一側面を評価します。IBM はお客様と協力し、現状分析ヒートマップ、ベスト・プラクティスに基づいた将来の状況に関する推奨事項のリスト、および優先順位を付けた一連の次のステップを策定します。この Assessment は、2 週間 (最大 10 日間) にわたって実施されます。

アクティビティー 1 – プロジェクト・キックオフ・ミーティングの実施

IBM は、このサービスの開始よりも前の相互に合意された日に、最大 2 日間のキックオフ・ミーティングを実施して、以下を行います。

- a. Assessment についてお客様の要件と目的を確認します。
- b. Assessment についてお客様および IBM の役割と責任を定義します。
- c. Assessment アクティビティーの期間中に協議するディメンションおよび重点領域を選択します。
- d. Assessment アクティビティーに対して計画されたアクティビティー、優先順位およびタイムラインを確認します。

アクティビティー 2 – 評価

Assessment アクティビティーで優先順位付けされ、定義されたとおり、かつ時間の許す限り、IBM は、合同会議に参加して以下を行います。

- a. 現状を把握し、確認します。
- b. 選択した重点領域に照らして現状の評価を完了します。
- c. 結論をまとめ、確認します。
- d. 知見と推奨事項を文書化します。

アクティビティー 3 – 知見の提示

IBM は以下についての見解を準備し、提供します。

- a. クラウドの採用および変革に関する、業界と IBM の視点。
- b. 評価領域について、インタビューから得た洞察および情報。
- c. 現状に関する要約ヒートマップ。
- d. ベスト・プラクティス推奨事項。
- e. 優先順位付けされた次のステップ。

IBM は、PowerPoint ファイルですべての発見と推奨事項を提供します。

お客様は、Assessment に関連するすべての事柄についてお客様を代表して行動する権限を持ち、Assessment に関する IBM コミュニケーションのフォーカル・ポイントとなる担当者を指名するものとします。

お客様は、IBM が Assessment を提供するために合理的な範囲で要求した場合に、スタッフがかかる支援を提供できるようにします。お客様は、適切なスキルと経験を備えたスタッフが配属されるようにします。お客様のスタッフが要求どおりに実行できない場合、お客様は、適切な追加または代替のスタッフを配属します。

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

IBM はこのリモートで提供されるコンサルティング・サービスを提供して、IBM Cloud Adoption and Transformation Dimensions を導入し、ディスカバリー・ワークショップを実施してお客様の現状、戦略および優先事項を把握し、知見に関する推奨事項を、クラウドの採用と変革に向けた戦略および次のステップと共に提供します。

この Quickstart は、1 週間 (最大 4 日間) にわたって実施されます。

アクティビティー 1 – プロジェクト・キックオフ・ミーティングの実施

IBM は、このサービスの開始よりも前の相互に合意された日に、最大 2 時間のキックオフ・ミーティングを実施して、以下を行います。

- a. Quickstart についてお客様の要件と目的を確認します。
- b. Quickstart についてお客様および IBM の役割と責任を定義します。
- c. 「ディスカバリー・ワークショップ」の期間中に協議するユース・ケースを 2 つ選択します。
- d. 「ディスカバリー・ワークショップ」に対して計画されたアクティビティー、優先順位およびタイムラインを確認します。

アクティビティー 2 – ディスカバー・ワークショップ

「プロジェクト・キックオフ」の期間中に優先順位付けされ、定義されたとおりに、かつ時間の許す限り、IBM は「ディスカバリー・ワークショップ」を実施し、文書を確認し、優先順位付けされたアクティビティーを実行します。これにはユース・ケースごとに、以下が含まれます。

- a. 現状の評価。
- b. お客様の戦略の確認。
- c. CAT フレームワークに照らして行う戦略の検証。
- d. 業界動向の確認。

アクティビティー 3 – 最終プレイバック

IBM は、将来の成功事例と共に、スコアカードおよび即効性のある成果の計画を策定し、これらをお客様の利害関係者に提示します。このプレイバックの期間中、IBM はお客様と次のステップを検証し、発見および推奨事項を PowerPoint ファイルで提供します。

お客様は、Quickstart に関連するすべての事柄についてお客様を代表して行動する権限を持ち、Quickstart に関する IBM コミュニケーションのフォーカル・ポイントとなる担当者を指名するものとします。

お客様は、IBM が Quickstart を提供するために合理的な範囲で要求した場合に、スタッフがかかる支援を提供できるようにします。お客様は、適切なスキルと経験を備えたスタッフが配属されるようにします。お客様のスタッフが要求どおりに実行できない場合、お客様は、適切な追加または代替のスタッフを配属します。

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

IBM は、このリモートで提供されるコンサルティング・サービスを提供して、包括的なアプローチを採用し、1 つの優先的な重点領域 (CAT のディメンションの 1 つ) に基づいてお客様のクラウド採用への道のりを分析します。IBM は構造化された評価・改善プロジェクトをロードマップと共に提供します。ここでは、主要ビジネス、業界のベスト・プラクティスおよびベンダーに依存しない専門知識に裏打ちさ

れたお客様の技術的および文化的な目的に重点が置かれ、その過程における即効性のある成果の改善および実行可能で総合的なロードマップを提供します。

この Small Consulting Engagement は、4 週間にわたって実施されます。

アクティビティー 1 – プロジェクト・キックオフ・ミーティングの実施

IBM は、このサービスの開始よりも前の相互に合意された日に、最大 4 時間のキックオフ・セッションを実施して、以下を行います。

- a. Engagement についてお客様の要件と目的を確認します。
- b. Engagement についてお客様および IBM の役割と責任を定義します。
- c. Engagement の期間中に重点のディメンションを確認します。
- d. Engagement に対して計画されたアクティビティー、優先順位およびタイムラインを確認します。

アクティビティー 2 – ディスカバー・ワークショップ

「プロジェクト・キックオフ」の期間中に優先順位付けされ、定義されたとおりに、IBM は「ディスカバリー・ワークショップ」を実施し、文書を確認し、優先順位付けされたアクティビティーを実行します。これにはユース・ケースごとに、以下が含まれます。

- 現状の評価。
- お客様の戦略の確認。

アクティビティー 3 – 評価および分析のワークショップ

「ディスカバリー・ワークショップ」の延長として、IBM は追加ワークショップを実施し、文書を確認し、現状を把握します。これには以下が含まれます。

- a. CAT フレームワークに照らして行う戦略の検証。
- b. 業界動向の確認。
- c. 業界のベンチマークに照らして行う現状のギャップ分析。
- d. 観察と結論の完了。
- e. エキスパート・アクセス・セッションのトピックの特定。

アクティビティー 4 – 推奨ワークショップ

現状評価の完了後、IBM はお客様の「将来」の状況に重点を移します。IBM はお客様と協力し、ワークショップおよびエキスパート・アクセス・セッションを活用して、以下のとおり、希望する「将来」の状態と的を絞った推奨事項を、実行可能なロードマップと共に特定します。

- a. 将来の状況の特定。
- b. 的を絞った推奨事項の作成。
- c. 即効性のある成果を含む、90 日間のロードマップの取得。
- d. 選択したトピックに関する 1 回のエキスパート・アクセス・セッションの実施。

アクティビティー 5 – エンゲージメントの完了

IBM は、将来の成功事例と共に、総合的で実行可能な 90 日間のロードマップおよび即効性のある成果の計画を策定し、これらをお客様の利害関係者に提示します。このプレイバックの期間中、IBM はお客様と次のステップを検証し、発見および推奨事項を PowerPoint ファイルで提供します。

お客様は、Engagement に関連するすべての事柄についてお客様を代表して行動する権限を持ち、Engagement に関する IBM コミュニケーションのフォーカル・ポイントとなる担当者を指名するものとします。

お客様は、IBM が Engagement を提供するために合理的な範囲で要求した場合に、スタッフがかかる支援を提供できるようにします。お客様は、適切なスキルと経験を備えたスタッフが配属されるようにします。お客様のスタッフが要求どおりに実行できない場合、お客様は、適切な追加または代替のスタッフを配属します。

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

IBM は、このリモートで提供されるコンサルティング・サービスを提供して、お客様の助言者となり、お客様が協議し、戦略を計画し、お客様のクラウド(プライベート、パブリック、およびハイブリッド)プラットフォーム機能に合わせた Service Management and Operations の作業分野に関する大まかなビジネス戦略ソリューションの定義を支援します。

Consultancy は、2 週間(最大 10 日間)にわたって実施されます。

アクティビティー 1 – プロジェクト・キックオフ・ミーティングの実施

IBM は、このサービスの開始にあたり、相互に合意された日に、最大 1 日のキックオフ・ミーティングを実施して、以下を行います。

- a. Consultancy についてお客様の要件を確認します。
- b. Consultancy についてお客様の目的を把握します。
- c. Consultancy についてお客様および IBM の役割と責任を定義します。
- d. 早期に提供された文書を確認します。
- e. 「クラウド・コンサルティング」アクティビティーに対して計画されたアクティビティー、優先順位およびタイムラインを文書化します。

このパーツの複数の数量を単一注文で購入する場合、1 回のプロジェクト・キックオフ・ミーティングのみを開催します。

アクティビティー 2 – クラウド・コンサルティング

「プロジェクト・キックオフ」で優先順位付けされ、定義されたとおりに、かつ時間の許す限り、IBM は文書を確認し、アクティビティーを実行します。これには以下が含まれます。

- a. 大まかな「クラウド」アーキテクチャーを理解します。
- b. お客様の「クラウド・サービス」の管理および運用要件、ギャップ、ならびに課題を検証します。
- c. 「クラウド」戦略に関する主な運用と管理の機能をお客様の組織要件へマッピングします。
- d. 機能以外の要件を特定します。
- e. 推奨される変更、プロセスの改善、および継続的な改善の重点領域を特定します。

さらに、IBM はガイダンスを提供し、「クラウド」サービスの管理と運用に関するエキスパートの洞察を共有します。作業には以下が含まれます。

- a. クラウドの運用に関するプロセスと手順のベスト・プラクティス(運用を補完する、関連性のあるお客様のニーズを含む)
- b. ワークロードを「クラウド」へ移動する際の「クラウド」インスタンスの管理。
- c. 高可用性と高い信頼性をクラウド・ユーザーに提供するための提案。
- d. モニタリング、ロギング、バックアップ、スケーリング、HA/DR および実稼働環境への移動のための情報交換。
- e. お客様のスキルに関する共同レビューおよびスタッフ配備に関する要件と組織的な機能への接続に関する協議。
- f. Cloud Service Management を補完する、関連性のあるお客様のニーズに関する知識共有。

以下のトピックに関する助言の提供も含まれます。

- a. 「クラウド」インスタンスに関するトラブルシューティング、問題解決のためのログの利用、モニタリング、コンポーネントの組み込み。
- b. 性能に関する問題の特定と解決。
- c. インシデント管理手順(検出、隔離、診断、復元)の一本化、インシデント・ツール・チェーンの協議、「クラウド」のためのインシデントの統合、

- d. 「クラウド」インフラストラクチャーおよびアーキテクチャー内で問題を管理するためのサンプルの「インシデント」プロセスに関する段階的な説明。
- e. セットアップの説明、および「高可用性」または「災害復旧」の手順の維持。
- f. アカウント管理、境界制御、ネットワーク、データ、アプリケーション、リスクおよびコンプライアンスなど、セキュリティー手順に関する情報交換の徹底。

アクティビティー 3 – 最終プレイバック

IBM は以下の概要を記した文書を準備し、作成します。

- 推奨事項、知見、プラクティスとプロセスのギャップ、または特定された問題
- Cloud Service Management and Operations のための変革に関するロードマップ/推奨事項 (ロードマップには、クラウド・サービスのニーズを補完するサービスの推奨事項が含まれる)

このプレイバックの期間中、IBM はお客様と次のステップを検証し、すべての発見および推奨事項を文書で提供します。

お客様は、Consultancy に関連するすべての事柄についてお客様を代表して行動する権限を持ち、Consultancy に関する IBM コミュニケーションのフォーカル・ポイントとなる担当者を指名するものとします。

お客様は、IBM が Consultancy を提供するために合理的な範囲で要求した場合に、スタッフがかかる支援を提供できるようにします。お客様は、適切なスキルと経験を備えたスタッフが配属されるようにします。お客様のスタッフが要求どおりに実行できない場合、お客様は、適切な追加または代替のスタッフを配属します。

1.1.5 IBM DevOps Discovery and Solutioning Workshop for DBA

この 2 週間のサービスは、お客様の利害関係者および IBM のエキスパートの間での、お客様のニーズおよび最終目標に対して機能する Cloud DevOps ソリューションに重点を置いたセッションとして設計されています。IBM は、成功のためのビジネス最終目標と手段、ならびに現在のプラクティス、課題およびギャップ、ならびにお客様に関連する Cloud DevOps ソリューションを展開するためのロードマップの共同定義に応じて、協力的な協議を促進します。このサービスでは、背景情報を得ることを目的としたディスカバリーのための電話会議および業界ベースの洞察と推奨事項を伝えるためのワークショップが提供されます。

DevOps Discovery and Solutioning ワークショップは、最大 2 名により、2.5 週間 (最大 13 日間) にわたって行われます。

アクティビティー 1 – プロジェクト・キックオフ・ミーティングの実施

IBM は、このサービスの開始にあたり、相互に合意された日に、最大 2 時間のキックオフ・ミーティングを実施して、以下を行います。

- a. Workshop についてお客様の要件を確認します。
- b. Workshop についてお客様の目的を把握します。
- c. Workshop についてお客様および IBM の役割と責任を定義します。
- d. 評価領域および DevOps メソッドの重点領域を確認します。
- e. この「ワークショップ」に対して計画されたアクティビティー、優先順位およびタイムラインを文書化します。

アクティビティー 2 – DevOps ワークショップ

このアクティビティーの期間中、IBM のエキスパートはお客様と協力して以下を実行します。

- a. 「プロジェクト・キックオフ」で選択された優先領域に応じて複数のディスカバリー・セッションを実施します。
- b. 収集した情報を理解し、必要な領域を明確化し、ベスト・プラクティスに対する現状のギャップ分析を作成し、課題の視覚的なモデルを作成し、推奨事項のリストを作成します (DevOps を補完する、関連性のあるお客様の要件を含みます)。

- c. 詳細な推奨事項のリストを確認するワークショップを実施して、共同で以下を作成します。
- (1) 優先順位付けされた推奨事項のリスト。
 - (2) 推奨される改善に関するリスト。
 - (3) ビジネス優先事項に基づいた改善計画またはロードマップ。

アクティビティー 3 – 最終プレイバック

このプレイバックの期間中、IBM はお客様のエグゼクティブ・スポンサーに対する最終概要説明を準備します。これには、ビジネスの優先事項および最終目標に応じた補完サービスに関する、協議トピックが含まれます。

お客様は、Workshop に関連するすべての事柄についてお客様を代表して行動する権限を持ち、Workshop に関する IBM コミュニケーションのフォーカル・ポイントとなる担当者を指名するものとします。

お客様は、IBM が Workshop を提供するために合理的な範囲で要求した場合に、スタッフがかかる支援を提供できるようにします。お客様は、適切なスキルと経験を備えたスタッフが配属されるようにします。お客様のスタッフが要求どおりに実行できない場合、お客様は、適切な追加または代替のスタッフを配属します。

2. データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート

本「サービス記述書」に適用される「データ・シート」はありません。

2.1 個人データの処理

- a. 本「サービス」は、一般データ保護規則 (GDPR) (規則 (EU) 2016/679) が適用される「個人データ」の処理は対象としていません。したがって、お客様は、GDPR の適用対象の範囲で「サービス」提供の一部として、お客様に代わって「処理者」として IBM が現在も今後も「個人データ」を処理することがないように、自らの責任において保証することを義務づけられています。
- b. お客様は、前述の項に定めるお客様の義務に影響を及ぼす変更が予定されている場合は、遅滞なく、IBM に書面で通知し、GDPR の適用に伴う要件について IBM に指示するものとします。かかる場合、両当事者は、法律に準拠した IBM の「データ処理補足契約書 (DPA)」(<http://ibm.com/dpa> に掲載)、および該当する「DPA 別表」を締結することに同意するものとします。

3. サービス・レベルおよびテクニカル・サポート

本「サービス記述書」では、「サービス・レベル・アグリーメント」および「テクニカル・サポート」は提供されません。

4. エンタイトルメントおよび課金情報

4.1 課金単位

「アクセラレーション・サービス」は、「取引文書」に記載された課金単位に基づいて提供されます。

- 「エンゲージメント」とは、「クラウド・サービス」に関するプロフェッショナル・サービスまたはトレーニング・サービスです。

4.2 リモート・サービス料金

リモート・サービスを使用したか否かにかかわらず、リモート・サービスは購入日から 90 日後に満了となります。

5. 追加条件

2019 年 1 月 1 日より前に締結されるクラウド・サービス契約書 (または同等のクラウド基本契約) については、<https://www.ibm.com/acs> に掲載されている条件を適用します。

5.1 資料

当該オファリングの履行により **IBM** が作成する資料、およびお客様に提供された資料 (これらの資料のベースとなる既存の資料がある場合は、かかる既存の資料を除く) は、適用法で認められる限りにおいて職務著作であり、お客様に権利が帰属します。お客様は、当該資料を使用、実行、複製、表示、遂行、他への再使用許諾、配布および二次的著作物を作成する、取り消し不能で無期限の非排他的な国内外における無償の使用権を **IBM** に許諾します。