

## IBM Expert Labs Services Offerings for Digital Business Automation

為支援 貴客戶之「雲端服務」，於接受「客戶」之訂購時，本「服務說明」即適用於 Acceleration Services。適用之訂購文件提供「客戶」訂單有關計價及其他詳細資料。

### 1. Acceleration Service

IBM 於下列軟體即服務 (SaaS) 及平台即服務 (PaaS) 解決方案技術領域，提供下列遠端交付服務，以利「客戶」規劃及採用 Digital Business Automation (DBA) 之雲端供應項目。

#### 1.1 服務

「客戶」得從下列可用服務選取其所要服務。

##### 1.1.1 IBM Cloud Adoption and Transformation Assessment for DBA

IBM 將提供本遠端交付諮詢服務，俾以評量「客戶」雲端採用與轉換過程之某一層面。IBM 將協同「客戶」開發現行狀態分析熱點圖、未來狀態之實作典範型建議清單，以及一組已設定優先順序之後續步驟。本「評量」之執行期間為二週（最多為 10 日）。

##### 活動 1 - 召開專案啟動會議

IBM 為執行下列事項，將在本服務開始進行前，於雙方合意之日期召開專案啟動電話會議，會議期間以二日為限：

- a. 審查本「評量」之「客戶」需求與目標；
- b. 確立「客戶」及 IBM 在本「評量」上所扮演之角色及所承擔之責任；
- c. 選取擬於「評量」進行期間討論之層面及重點；及
- d. 審查「評量」活動之擬定活動、優先順序及時間表。

##### 活動 2 - 評量

依「評量」活動所設定之優先順序及其規定，在時間許可下，IBM 將參與聯合講習會，俾以進行下列事項：

- a. 記錄並確認現行狀態；
- b. 依據選定重點，完成現行狀態之評量；
- c. 改善並確認結論；及
- d. 記載發現項目與建議。

##### 活動 3 - 發現項目簡報

IBM 將編製及提交有關下列事項之視圖：

- a. 有關雲端採用與轉換之產業及 IBM 觀點；
- b. 評量項目之訪談見解與觀察；
- c. 現行狀態摘要熱點圖；
- d. 實作典範建議；及
- e. 已設定優先順序之後續步驟。

IBM 將於一系列 PowerPoint 幻燈片中提供所有發現與建議。

「客戶」應指派特定人員一名，該人員係本「評量」相關 IBM 通訊之主要聯絡人，並具有代表「客戶」處理本「評量」一切相關事項之權限。

「客戶」應確保其人員可提供 IBM 就本「評量」之提供而合理要求之協助。「客戶」應確保其人員具有適當之技能與經歷。該（等）「客戶」人員未能依規定履行職責者，「客戶」應指派適當之額外或替代人員。

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

IBM 提供本遠端交付諮詢服務，以引介 IBM Cloud Adoption and Transformation Dimensions、召開探索研習會以瞭解「客戶」之現行狀態、策略及優先順序，並就發現項目提供建議，以及雲端採用與轉換之策略及後續步驟。

本「快速入門」之執行期間為一週（最多 4 日）。

#### **活動 1 - 召開專案啟動會議**

IBM 為執行下列事項，將在本服務開始進行前，於雙方合意之日期召開專案啟動電話會議，會議期間以二小時為限：

- a. 審查本「快速入門」之「客戶」需求與目標；
- b. 確立「客戶」及 IBM 在本「快速入門」上所扮演之角色及所承擔之責任；
- c. 選取擬於「探索研習會」進行期間討論之二個使用案例；及
- d. 審查「探索研習會」之擬定活動、優先順序及時間表。

#### **活動 2 - 探索研習會**

依「專案啟動」期間所設定之優先順序及其規定，在時間許可下，IBM 應召開「探索研習會」、審查說明文件，以及執行各使用案例已設定優先順序之各項活動，其中包括：

- a. 評量現行狀態；
- b. 審查「客戶」策略；
- c. 依據 CAT 架構查核各項策略；及
- d. 審查產業趨勢。

#### **活動 3 - 最終重播**

IBM 將研擬一項搭配未來成功故事之評分卡及快速致勝計劃，並將之呈現給「客戶」之權益關係人。於重播期間，IBM 將與「客戶」一併查核後續步驟，並於一系列 PowerPoint 幻燈片中提供各項發現與建議。

「客戶」應指派特定人員一名，該人員係本「快速入門」相關 IBM 通訊之主要聯絡人，並具有代表「客戶」處理本「快速入門」一切相關事項之權限。

「客戶」應確保其人員可提供 IBM 就本「快速入門」之提供而合理要求之協助。「客戶」應確保其人員具有適當之技能與經歷。該（等）「客戶」人員未能依規定履行職責者，「客戶」應指派適當之額外或替代人員。

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

IBM 提供本遠端交付諮詢服務，俾能依據一項優先順序重點（CAT 層面），以綜合方式分析「客戶」之雲端採用過程。本公司會擬訂一個包含目標完成計劃書之結構化評量與改善專案。重點會放在由產業實作典範以及與供應商無關之專門知識所支持之重要業務、「客戶」之技術與文化目標，進而提供可執行之全面性目標完成計劃書，以及持續快速致勝之改善方法。

本「小型諮詢約定」之執行期間為四週。

#### **活動 1 - 召開專案啟動會議**

IBM 為執行下列事項，將在本服務開始進行前，於雙方合意之日期召開專案啟動講習會，講習會時間四小時為限：

- a. 審查本「約定」之「客戶」需求與目標；
- b. 確立「客戶」及 IBM 在本「約定」上所扮演之角色及所承擔之責任；
- c. 確認「約定」進行期間重點工作之層面；及
- d. 審查「約定」之擬定活動、優先順序及時間表。

## **活動 2 - 探索研習會**

依「專案啟動」期間所設定之優先順序及其規定，IBM 將召開「探索研習會」、審查說明文件，以及執行各使用案例已設定優先順序之各項活動，其中包括：

- 評量現行狀態；及
- 審查「客戶」策略。

## **活動 3 - 評量及分析研習會**

持續進行至「探索研習會」時，IBM 將召開其他研習會、審查說明文件，並記錄「依現狀」狀態，其中包括：

- a. 依據 CAT 架構查核各項策略；
- b. 審查產業趨勢；
- c. 進行產業評比現行狀態之差距分析；
- d. 完成觀察及結論；及
- e. 確認專家會晤講習會主題。

## **活動 4 - 建議研習會**

於完成現行狀態評量後，IBM 會將重點改放在「客戶」之「欲達」狀態。IBM 將協同「客戶」利用研習會及專家會晤講習會確認「欲達」狀態及已設定目標之建議，以及可執行之目標完成計劃書：

- a. 確認欲達狀態；
- b. 建立已設定目標之建議；
- c. 記錄 90 日目標完成計劃書，包括快速致勝；及
- d. 就選定主題，召開一場專家會晤講習會。

## **活動 5 - 約定結案**

IBM 將研擬一份搭配未來成功故事之全面性可執行 90 日目標完成計劃書，並將之呈現給「客戶」之權益關係人。於重播期間，IBM 將與「客戶」一併查核後續步驟，並於一系列 PowerPoint 幻燈片中提供各項發現與建議。

「客戶」應指派特定人員一名，該人員係本「約定」相關 IBM 通訊之主要聯絡人，並具有代表「客戶」處理本「約定」一切相關事項之權限。

「客戶」應確保其人員可提供 IBM 就本「約定」之提供而合理要求之協助。「客戶」應確保其人員具有適當之技能與經歷。該（等）「客戶」人員未能依規定履行職責者，「客戶」應指派適當之額外或替代人員。

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

IBM 提供本遠端交付諮詢服務，俾能指導及協助「客戶」，就其雲端（私有、公用及混合式）平台功能，進行 Service Management and Operations 紀律高階業務策略解決方案之討論、計劃策略及確立。

本「諮詢」之執行期間為二週（最多為 10 日）。

#### **活動 1 - 召開專案啟動會議**

IBM 將在本服務開始進行時，為執行下列事項，於雙方合意之日期召開專案啟動會議，會議期間以一日為限：

- a. 審查「客戶」對於本「諮詢」之需求；
- b. 瞭解「客戶」對於本「諮詢」之目標；
- c. 確立「客戶」及 IBM 在本「諮詢」上所扮演之角色及所承擔之責任；
- d. 審查所提供之舊說明文件；及
- e. 記載「雲端諮詢」活動之擬定活動、優先順序及時間表。

若於單一訂單中，就此部分所購買之數量多於一個，則僅召開一場專案啟動會議。

## 活動 2 - 雲端諮詢

依「專案啟動」期間所設定之優先順序及其規定，在時間許可下，IBM 將審查說明文件及執行各項活動，其中包括：

- a. 瞭解高階「雲端」架構；
- b. 查核「客戶」在「雲端服務」管理及作業上之需求、差距及難題；
- c. 將「雲端」策略之重要作業及管理功能對映至「客戶」之組織需求；
- d. 確認非功能需求；及
- e. 確認所建議之變更與處理程序改善，以及持續之改善重點。

此外，IBM 亦將就雲端服務之管理與作業，提供指導並分享專家見解。前揭作業包括：

- a. 處理程序實作典範及雲端作業程序 - 包括用以補充各項作業之相關「客戶」需求；
- b. 於工作量移至雲端時管理雲端實例；
- c. 為雲端使用者提供高可用性與可靠性之方式；
- d. 有關監視、記載、備份、調整大小、HA/DR 及移至正式作業等項目之資訊交換；
- e. 協同審查「客戶」技能及討論人員配置規定，並連線至組織功能；及
- f. 有關用以補充 Cloud Service Management 之相關「客戶」需求之知識分享

亦包含針對下列主題給予指導：

- a. 疑難排解「雲端」實例、使用日誌修正問題、監視，包括元件；
- b. 識別及解決效能問題；
- c. 清楚表達事故管理程序（偵測、隔離、診斷、還原）、討論事故工具鏈，以及整合「雲端」事故；
- d. 利用樣本「事故」處理程序，演練管理雲端基礎架構與架構內之各項問題；
- e. 說明「高可用性」或「災難回復」程序之設定及維護；及
- f. 確保安全程序之資訊交換，例如：帳戶管理、週邊控制、網路、資料、應用程式、風險及法遵等安全程序。

## 活動 3 - 最終重播

IBM 將編製及研擬一份文件，用以概述以下各項：

- 建議、發現項目、實務與處理程序之差距或已確認之問題；及
- Cloud Service Management and Operations 之轉換目標完成計劃書/建議；目標完成計劃書應包含針對有關補充雲端服務需求之服務所提出之建議。

於重播期間，IBM 將與「客戶」一併查核後續步驟，並於文件中提供所有發現與建議。

「客戶」應指派特定人員一名，該人員係本「諮詢」相關 IBM 通訊之主要聯絡人，並具有代表「客戶」處理本「諮詢」一切相關事項之權限。

「客戶」應確保其人員可提供 IBM 就本「諮詢」之提供而合理要求之協助。「客戶」應確保其人員具有適當之技能與經歷。該（等）「客戶」人員未能依規定履行職責者，「客戶」應指派適當之額外或替代人員。

### 1.1.5 IBM DevOps Discovery and Solutioning Workshop for DBA

本項為期二週之服務，其設計目的，係作為「客戶」權益關係人與 IBM 專家就 Cloud DevOps 解決方案所舉辦之重點式講習會，講習重點為「客戶」之需求與目標。IBM 將依據為邁向成功而訂定之業務目標與措施、現行實務、難題及差距，協助進行協同討論，並針對為部署「客戶」所適用之相關 Cloud DevOps 解決方案而擬訂之目標完成計劃書進行協同確定。本項服務包含探索電傳會議，會議目的在於取得背景資訊，以及研習會，其目的為傳達產業型見解及建議。

DevOps Discovery and Solutioning 研習會與會人數最多以二人為限，為期二週半，最多以 13 日為限。

## 活動 1 - 召開專案啟動會議

IBM 將在本服務開始進行時，為執行下列事項，於雙方合意之日期召開專案啟動會議，會議時間以二小時為限：

- a. 審查「客戶」對於本「研習會」之需求；
- b. 瞭解「客戶」對於本「研習會」之目標；
- c. 確立「客戶」及 IBM 在本「研習會」上所扮演之角色及所承擔之各自責任；
- d. 審查評量範圍及 DevOps 方法重點；及
- e. 記載「研習會」之擬定活動、優先順序及時間表。

## 活動 2 - DevOps 研習會

於本活動之期間，IBM 專家將協同「客戶」執行以下各項：

- a. 依據「專案啟動」所提供之選定優先領域，召開多場探索講習會；
- b. 融合所蒐集之資訊、釐清所需領域、建立實作典範現行狀態之差距分析、建立痛點之視覺化模型，以及建立建議事項清單，包括用以補充 DevOps 之相關「客戶」需求。
- c. 舉辦研習會，由雙方當事人審閱詳細建議事項清單，並聯合建立以下各項：
  - (1) 已設定優先順序之建議事項清單；
  - (2) 改善方法建議事項清單；及
  - (3) 依據業務優先順序擬訂改善計劃及目標完成計劃書。

## 活動 3 - 最終重播

於重播之期間，IBM 將為「客戶」之執行贊助者籌備一場最終簡報會，包括各項有關依業務優先順序與目標所定補充服務之討論主題。

「客戶」應指派特定人員一名，該人員係本「研習會」相關 IBM 通訊之主要聯絡人，並具有代表「客戶」處理本「研習會」一切相關事項之權限。

「客戶」應確保其人員可提供 IBM 就本「研習會」之提供而合理要求之協助。「客戶」應確保其人員具有適當之技能與經歷。該（等）「客戶」人員未能依規定履行職責者，「客戶」應指派適當之額外或替代人員。

## 2. 資料處理及保護 Data Sheet

無本「服務說明」適用之 Data Sheet。

### 2.1 個人資料處理

- a. 處理受「一般資料保護規章 (GDPR)」(規章 (歐盟) 2016/679) 拘束之「個人資料」，並非本「服務」之預定用途。因此，「客戶」應依其自己之責任負責確保不由 IBM (代表「客戶」作為「處理者」) 處理「個人資料」，以作為屬於 GDPR 範圍內之本「服務」供應項目之一部分。
- b. 有足以影響上節所定「客戶」義務之預期變更者，「客戶」應以書面傳達 IBM，無正當理由不得遲延，並應對 IBM 說明 GDPR 適用規定。有前揭情形者，雙方當事人同意簽訂 IBM 之「資料處理附錄 (DPA)」(可於 <http://ibm.com/dpa> 取得) 及合於法律規定之適用「DPA 附件」。

## 3. 服務水準及技術支援

本「服務說明」不提供「服務水準協定」或「技術支援」。

## 4. 授權與付款資訊

### 4.1 計費度量

Acceleration Service 係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「約定」為「雲端服務」有關專業或訓練服務。

## 4.2 遠端服務費用

遠端服務，不問已使用與否，悉於購買日起九十日後到期。

## 5. 其他條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

### 5.1 著作物

IBM 執行此等供應項目時專為「客戶」所開發而交付「客戶」之著作物（不含原據以創作該等著作物之任何原有著作），在適用法律許可範圍內，係為因受僱所完成之著作，「客戶」擁有前述開發著作物之著作權。「客戶」授權 IBM 使用、執行、複製、展示、演出、再授權、散布及編纂該著作物以及以其為基礎之衍生著作。前述授權係不可撤銷、永久性、非專屬性、全球性、已付清費用之授權。