

IBM Cloud Adoption and Deployment Services

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la société et ses destinataires et utilisateurs autorisés du Service Cloud. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

1. Service Cloud

IBM fournit les services à distance suivants :

1.1 IBM Product Expert Assurance Services

IBM Product Expert Assurance Services évalue les cas d'utilisation/problèmes métier du Client à l'aide d'un atelier d'étude de produit identifiant les domaines d'amélioration et fournissant les pratiques recommandées par IBM pour l'utilisation des offres de Service Cloud par le Client.

Dans le cadre de ce service, IBM organise un atelier d'étude de haut niveau à l'appui de l'utilisation d'une ou plusieurs offres de Service Cloud par le Client à des fins de production. IBM définit les exigences du Client, les workflows, les interfaces, l'infrastructure logicielle et les applications en rapport avec le Service Cloud. IBM documente et présente les résultats détaillés et les pratiques recommandées par IBM.

L'atelier IBM Product Expert Assurance inclut jusqu'à deux personnes pendant un maximum de 40 heures-personne via des sessions virtuelles. Les activités associées sont les suivantes :

Activité 1

Organiser une réunion de lancement et de planification de projet à une date convenue d'un commun accord au début du projet, afin de :

- passer en revue l'environnement existant ;
- passer en revue toute documentation préalable fournie par le Client en rapport avec l'environnement du Produit ; et
- identifier et passer en revue les objectifs du projet et les rôles et responsabilités.

Activité 2

Mener des travaux détaillés. Dans le cadre de cette activité, IBM :

- passera en revue les tâches de l'Activité 1 ;
- exécutera les tâches identifiées dans l'Activité 1 ; et
- récapitulera et communiquera ses résultats dans un Rapport Product Expert Assurance.

Les résultats de l'atelier sont une évaluation détaillée qui documente les conclusions et les recommandations dans un Rapport Product Expert Assurance comprenant les pratiques recommandées par IBM pour l'implémentation du Service Cloud.

- Le Client désigne une personne à laquelle seront adressées toutes les communications d'IBM relatives aux Services et qui aura le pouvoir d'intervenir au nom du Client sur tous les sujets concernant les Services.
- Le Client veillera à ce que son personnel soit disponible pour fournir l'assistance raisonnablement requise par IBM pour fournir les Services. 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.
- L'équipe IBM fournit un correspondant/responsable des services de conseils en rapport avec les Services.
- Les activités sont réalisées à distance.

1.2 IBM Cloud Product Initiation Workshop

IBM Cloud Product Initiation Workshop Services évalue les cas d'utilisation/problèmes métier du Client à l'aide d'un atelier d'étude de produit identifiant les domaines d'amélioration et fournissant les pratiques recommandées par IBM pour l'utilisation des offres de Service Cloud par le Client.

Dans le cadre de ce service, IBM organise un atelier d'étude de haut niveau à l'appui de l'utilisation d'une ou plusieurs offres de Service Cloud par le Client à des fins de production. IBM définit les exigences du Client, les workflows, les interfaces, l'infrastructure logicielle et les applications en rapport avec le Service Cloud. IBM documente et présente les résultats détaillés et les pratiques recommandées par IBM.

IBM Cloud Product Initiation Workshop Services inclut jusqu'à deux personnes pendant un maximum de 80 heures-personne via des sessions virtuelles. Les activités associées sont les suivantes :

Activité 1 – Réunion de Lancement

Organiser une réunion de lancement et de planification de projet, d'une durée maximale de quatre (4) heures, à une date convenue d'un commun accord au début du projet, afin de :

- a. passer en revue l'environnement existant ;
- b. passer en revue toute documentation préalable fournie par le Client en rapport avec l'environnement du Produit ;
- c. passer en revue les objectifs du projet et les rôles et responsabilités ;
- d. présenter la méthodologie du projet ; et
- e. identifier les tâches à exécuter.

Activité 2 – Session de Validation d'Atelier

Organiser une session de validation d'une durée maximale d'un (1) jour, à une date convenue d'un commun accord, afin de :

- a. valider les exigences métier du Produit du Client ;
- b. valider les applications et systèmes de Produit à évaluer dans le cadre de ce projet ;
- c. définir les priorités des sujets à aborder pendant l'atelier ; et
- d. identifier les objectifs spécifiques à l'utilisation du Produit.

Activité 3 – Atelier de Lancement du Produit

Selon les priorités et procédures définies au cours de l'Activité 2 et, en fonction du temps disponible, IBM consacra le reste des deux (2) semaines à mener des entretiens avec le personnel du Client et passer en revue la documentation du Client pour créer et présenter une évaluation de haut niveau pour l'utilisation du Produit sur la base des pratiques recommandées par IBM. Les tâches peuvent inclure de manière non limitative :

- a. Etude de l'utilisation du Produit dans l'Environnement actuel du Client :
 - (1) exigences en matière d'application, y compris l'installation et la configuration du Produit ;
 - (2) architecture d'application, comprenant les systèmes, la topologie de réseau, les performances et la résilience ;
 - (3) autres produits IBM utilisés en rapport avec le Produit ;
 - (4) systèmes et produits de sauvegarde et de restauration utilisés en rapport avec le Produit ; et
 - (5) exigences actuelles et futures en matière d'environnement et de procédures de Haute disponibilité, Performances, Evolutivité, Sécurité, Gestion des systèmes et Développement d'applications.
- b. Outre les sujets inclus dans l'étude susmentionnée et, en fonction du temps disponible, IBM pourra étudier les aspects suivants pour l'environnement du Produit du Client afin de fournir les pratiques associées recommandées par IBM. Remarque : pendant la Session de Validation, IBM et le Client conviendront des aspects à étudier dans le délai imparti.
 - (1) Haute disponibilité
 - (2) Performance
 - (3) Evolutivité
 - (4) Sécurité
 - (5) Gestion des systèmes
 - (6) Développement d'applications

1.3 IBM Cloud Peak Season Readiness Assessment

IBM Cloud Peak Season Readiness Assessment évalue les cas d'utilisation/problèmes métier du Client à l'aide d'un atelier d'étude de produit identifiant les domaines d'amélioration et fournissant les pratiques recommandées par IBM pour l'utilisation des offres de Service Cloud par le Client.

Dans le cadre de ce service, IBM réalise une évaluation de l'état de préparation pendant les périodes de pointe, à l'appui de l'utilisation d'une ou plusieurs offres de Service Cloud par le Client à des fins de production. IBM définit les exigences du Client, les workflows, les interfaces, l'infrastructure logicielle et les applications en rapport avec le Service Cloud. IBM documente et présente les résultats détaillés et les pratiques recommandées par IBM.

IBM Cloud Peak Season Readiness Assessment inclut jusqu'à deux personnes pendant un maximum de 80 heures-personne via des sessions virtuelles. Les activités associées sont les suivantes :

Activité 1 – Réunion de Lancement

IBM organisera une réunion de lancement et de planification de projet, d'une durée maximale de quatre (4) heures, à une date convenue d'un commun accord au début du projet, afin de :

- a. passer en revue l'environnement existant ;
- b. passer en revue toute documentation préalable fournie par le Client en rapport avec l'environnement du Produit ;
- c. passer en revue les objectifs du projet et les rôles et responsabilités ;
- d. présenter la méthodologie du projet ; et
- e. identifier les tâches à exécuter.

Activité 2 – Session de Validation d'Atelier

IBM organisera une session de validation d'une durée maximale d'un (1) jour, à une date convenue d'un commun accord, afin de :

- a. valider les exigences métier du Produit du Client ;
- b. valider les applications et systèmes de Produit à évaluer dans le cadre de ce projet ;
- c. définir les priorités des sujets à aborder pendant l'atelier ; et
- d. identifier les objectifs spécifiques à l'utilisation du Produit.

Activité 3 – Evaluation de l'état de préparation pendant les périodes de pointe

Selon les priorités et procédures définies au cours de l'Activité 2 et, en fonction du temps disponible, IBM consacra le reste des deux (2) semaines à réaliser, documenter et présenter une évaluation de haut niveau permettant d'évaluer le cycle d'utilisation du Produit sur la base des pratiques recommandées par IBM. Les tâches peuvent inclure de manière non limitative :

- a. étude de l'utilisation du Produit dans l'Environnement actuel du Client ;
- b. exigences en matière d'application, y compris l'installation et la configuration du Produit ;
- c. architecture d'application, comprenant les systèmes, la gestion de réseau, les performances et la résilience ;
- d. autres produits IBM utilisés en rapport avec le Produit ;
- e. produits réseau utilisés en rapport avec le Produit ;
- f. systèmes et produits de sauvegarde et de restauration utilisés en rapport avec le Produit ; et
- g. exigences actuelles et futures en matière d'environnement et de procédures de Haute disponibilité, Performances, Evolutivité, Sécurité, Gestion des systèmes et Développement d'applications.

Outre les sujets inclus dans l'étude susmentionnée et, en fonction du temps disponible, IBM pourra étudier les aspects suivants pour l'environnement du Produit du Client afin de fournir les pratiques associées recommandées par IBM. Remarque : pendant la Session de Validation, IBM et le Client conviendront des aspects à étudier dans le délai imparti.

- a. Haute disponibilité
- b. Performances
- c. Evolutivité

- d. Sécurité
- e. Gestion des systèmes
- f. Développement d'applications

1.4 IBM Cloud On Demand Consulting Services

IBM fournira des séances de questions/réponses à un maximum de 10 contacts désignés par le Client pour tout produit IBM Cloud XaaS. Les services livrés à distance comprennent des séances de questions/réponses et une assistance à l'implémentation de plateforme, d'architecture, de conception et de solution.

- a. Les contacts du Client reçoivent un accès à distance 24h/24 et 7j/7, par le biais d'un portail en ligne, aux articles de la bibliothèque de connaissances, aux accélérateurs de solution et aux actifs.
- b. Les contacts du Client ont un accès illimité pour soumettre des demandes lors d'une séance de questions/réponses avec les spécialistes et le responsable d'activation de Client d'IBM.
- c. IBM fournira 24 heures/mois de services de conseils flexibles pour les activités de conseils d'ordre général pendant trois mois à l'aide de produits de travail livrables.

1.5 IBM Cloud Architect One-Day Service

IBM fournira l'expertise technique, des services d'encadrement et de conseils ainsi qu'une mise à jour globale de l'avancement du projet de Service Cloud du Client. IBM fournira un document contenant l'avancement réalisé, les prochaines étapes et les problèmes/risques à atténuer.

Les responsabilités d'IBM sont les suivantes :

Activité 1 – Spécialiste IBM Cloud

IBM fournira jusqu'à huit (8) heures de services d'un Spécialiste IBM Cloud pour assister le Client selon les besoins.

Critères d'Achèvement :

IBM a fourni le livrable.

Livrables :

- Rapport d'avancement

Le Client désignera un Solution Manager pour fournir des informations et collaborer avec le Spécialiste IBM Cloud.

1.6 IBM Cloud Senior Architect One-Day Service

IBM fournira l'expertise technique, des services d'encadrement et de conseils ainsi qu'une mise à jour intermédiaire de l'avancement du projet de Service Cloud du Client. IBM fournira un document contenant l'avancement réalisé, les prochaines étapes et les problèmes/risques à atténuer.

Activité 1 – Spécialiste IBM Cloud

IBM fournira jusqu'à huit (8) heures de services d'un Spécialiste IBM Cloud de Niveau Supérieur pour assister le Client selon les besoins.

Critères d'Achèvement :

IBM a fourni le livrable.

Livrables :

- Rapport d'avancement

Le Client désignera un Solution Manager pour fournir des informations et collaborer avec le Spécialiste IBM Cloud de Niveau Supérieur.

2. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation

2.1 Unités de mesure des redevances

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

- **Engagement** : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs au Service Cloud. L'obtention de droits suffisants est nécessaire pour couvrir chaque Engagement.

2.2 Redevances des Services à Distance

Les Services à distance sont acquis par Engagement et seront facturés lorsqu'ils sont commandés. Les Services arrivent à expiration 90 jours suivant leur acquisition, que toutes les heures aient été utilisées ou non.