

IBM クラウドの採用および導入サービス

本「サービス記述書」は IBM がお客様に提供する「クラウド・サービス」について規定するものです。お客様とは、会社、その許可ユーザーおよび「クラウド・サービス」の受領者を意味します。適用される「見積書」および「証書 (PoE)」は、別個の「取引文書」として提供されます。

1. クラウド・サービス

IBM は以下のリモートで提供されるサービスを提供します。

1.1 IBM Product Expert Assurance Services

IBM Product Expert Assurance Service では、製品レビュー・ワークショップを通じてお客様のビジネスの問題/ユース・ケースを評価し、改善できる分野を特定して、お客様の「クラウド・サービス」オファリングの使用について IBM が推奨する方法を提示します。

このサービスの間、IBM は、指定された「クラウド・サービス」オファリングのお客様による実稼働使用を支援するために、高レベルなレビュー・ワークショップを実施します。IBM は、「クラウド・サービス」に関連するお客様の要件、ワークフロー、インターフェース、ソフトウェア・インフラストラクチャー、およびアプリケーションを定義します。IBM は、高レベルな知見および IBM が推奨する方法を文書化し、提示します。

IBM Product Expert Assurance のワークショップには、2名までに対する最大 40 人時間のバーチャル・セッションが含まれます。関連するアクティビティは以下のとおりです。

アクティビティ 1

プロジェクトの開始にあたり、相互に合意された日に、キックオフおよびプロジェクト計画ミーティングを実施します。

- 現行環境を精査する。
- 「製品」環境に関連してお客様から提供された従前の文書を精査する。
- プロジェクトの目的、役割、および責任を特定し、精査する。

アクティビティ 2

詳細にわたる作業を実施します。IBM は以下を行うものとします。

- 「アクティビティ 1」のタスクを精査する。
- 「アクティビティ 1」で特定されたタスクを実行する。
- 実行の結果を Product Expert Assurance Report に要約し、報告する。

ワークショップの成果は、Product Expert Assurance Report に知見および推奨事項を文書化した高レベルな評価で、「クラウド・サービス」を導入するための IBM が推奨する方法が含まれます。

- お客様は、「サービス」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、「サービス」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「サービス」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。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。
- IBM の「チーム」のリーダー/フォーカル・ポイントが、「サービス」に関連するコンサルティング・サービスを提供します。
- アクティビティは、リモートで実施されます。

1.2 IBM Cloud Product Initiation Workshop

IBM Cloud Product Initiation Workshop Services では、製品レビュー・ワークショップを通じてお客様のビジネスの問題/ユース・ケースを評価し、改善できる分野を特定して、お客様の「クラウド・サービス」オファリングの使用について IBM が推奨する方法を提示します。

このサービスの間、IBM は、指定された「クラウド・サービス」オファリングのお客様による実稼働使用を支援するために、高レベルなレビュー・ワークショップを実施します。IBM は、「クラウド・サービス」に関連するお客様の要件、ワークフロー、インターフェース、ソフトウェア・インフラストラクチャー、およびアプリケーションを定義します。IBM は、高レベルな知見および IBM が推奨する方法を文書化し、提示します。

IBM Cloud Product Initiation Workshop Services には、2 名までに対する最大 80 人時間のバーチャル・セッションが含まれます。関連するアクティビティは以下のとおりです。

アクティビティ 1 – キックオフ・ミーティングの実施

プロジェクトの開始にあたり、相互に合意された日に、最大 4 時間のキックオフおよびプロジェクト計画ミーティングを実施します。

- a. 現行環境を精査する。
- b. 「製品」環境に関連してお客様から提供された従前の文書を精査する。
- c. プロジェクトの目的、役割、および責任を精査する。
- d. プロジェクト方法論の概要を提供する。
- e. 完了するべきタスクを特定する。

アクティビティ 2 – ワークショップ確認セッションの実施

相互に合意された日に、最長 1 日間の確認セッションを実施します。

- a. お客様の「製品」に関するビジネス要件を確認する。
- b. 本プロジェクトの一環として評価される「製品」のシステムおよびアプリケーションを確認する。
- c. ワークショップの間に取り扱うテーマの優先順位付けを行う。
- d. 「製品」の使用に関する特定の目的を確認する。

アクティビティ 3 – 製品始動ワークショップの実施

「アクティビティ 2」で定義され、優先順位付けされたとおり、かつ時間の許す限り、IBM は、2 週間うちの残余期間を費やして、お客様のスタッフに対するインタビューおよびお客様の文書の確認を行い、IBM が推奨する方法に基づく「製品」の使用に関する高レベルな評価を作成して、提示します。タスクには以下が含まれますが、これに限定されません。

- a. お客様の現行「環境」における「製品」の使用の確認
 - (1) アプリケーション要件（「製品」の導入および構成を含みます。）
 - (2) アプリケーション・アーキテクチャー（システム、ネットワーク・トポロジー、パフォーマンス、および回復力を含みます。）
 - (3) 「製品」に関連して使用されるその他の IBM 製品
 - (4) 「製品」に関連して使用されるバックアップとリカバリーのシステムおよび製品
 - (5) 「高可用性」、「パフォーマンス」、「拡張性」、「セキュリティ」、「システム管理」および「アプリケーション開発」の環境および手順に関する、現在と将来の要件
- b. 上記のレビューに含まれるテーマに加えて、かつ時間の許す限り、IBM は、関連する IBM 推奨の方法を提供するために、お客様の「製品」環境に関する以下の側面を確認する場合があります。注：「確認セッション」の間に、IBM とお客様は、割り当てられた時間枠内に確認する側面について合意するものとします。
 - (1) 高可用性
 - (2) パフォーマンス

- (3) 拡張性
- (4) セキュリティー
- (5) システム管理
- (6) アプリケーション開発

1.3 IBM Cloud Peak Season Readiness Assessment

IBM Cloud Peak Season Readiness Assessment では、製品レビュー・ワークショップを通じてお客様のビジネスの問題/ユース・ケースを評価し、改善できる分野を特定して、お客様の「クラウド・サービス」オファリングの使用について IBM が推奨する方法を提示します。

このサービスの間、IBM は、指定された「クラウド・サービス」オファリングのお客様による実稼働使用を支援するために、Peak Season Readiness Assessment を実施します。IBM は、「クラウド・サービス」に関連するお客様の要件、ワークフロー、インターフェース、ソフトウェア・インフラストラクチャー、およびアプリケーションを定義します。IBM は、高レベルな知見および IBM が推奨する方法を文書化し、提示します。

IBM Cloud Peak Season Readiness Assessment には、バーチャル・セッションによる、2名に対する最大 80 人時間が含まれます。関連するアクティビティーは以下のとおりです。

アクティビティー 1 – キックオフ・ミーティングの実施

IBM は、プロジェクトの開始にあたり、相互に合意された日に、最大 4 時間のキックオフおよびプロジェクト計画ミーティングを実施します。

- a. 現行環境を精査する。
- b. 「製品」環境に関連してお客様から提供された従前の文書を精査する。
- c. プロジェクトの目的、役割、および責任を精査する。
- d. プロジェクト方法論の概要を提供する。
- e. 完了するべきタスクを特定する。

アクティビティー 2 – ワークショップ確認セッションの実施

IBM は、相互に合意された日に、最長 1 日間の確認セッションを実施します。

- a. お客様の「製品」に関するビジネス要件を確認する。
- b. 本プロジェクトの一環として評価される「製品」のシステムおよびアプリケーションを確認する。
- c. ワークショップの間に取り扱うテーマの優先順位付けを行う。
- d. 「製品」の使用に関する特定の目的を確認する。

アクティビティー 3 – Peak Season Readiness Assessment の実施

「アクティビティー 2」で定義され、優先順位付けされたとおり、かつ時間の許す限り、IBM は、2 週間のうちの残余期間を費やして、IBM が推奨する方法に基づく「製品」の使用に関するライフサイクル評価を提供するために、高レベルな評価を実施のうえ、文書化して提示します。タスクには以下が含まれますが、これに限定されません。

- a. お客様の現行「環境」における「製品」の使用の確認
- b. アプリケーション要件（「製品」の導入および構成を含みます。）
- c. アプリケーション・アーキテクチャー（システム、ネットワーキング、パフォーマンス、および回復力を含みます。）
- d. 「製品」に関連して使用されるその他の IBM 製品
- e. 「製品」に関連して使用されるネットワーキング製品
- f. 「製品」に関連して使用されるバックアップとリカバリーのシステムおよび製品
- g. 「高可用性」、「パフォーマンス」、「拡張性」、「セキュリティ」、「システム管理」および「アプリケーション開発」の環境および手順に関する、現在と将来の要件

上記のレビューに含まれるテーマに加えて、かつ時間の許す限り、IBM は、関連する IBM 推奨の方法を提供するために、お客様の「製品」環境に関する以下の側面を確認する場合があります。注: 「確認セッション」の間に、IBM とお客様は、割り当てられた時間枠内に確認する側面について合意するものとし

- a. 高可用性
- b. パフォーマンス
- c. 拡張性
- d. セキュリティー
- e. システム管理
- f. アプリケーション開発

1.4 IBM Cloud On Demand Consulting Services

IBM は、任意の IBM Cloud XaaS 製品に対してお客様が指定する最大 10 の連絡先に Q&A を提供します。リモートで提供されるサービスには、プラットフォーム、アーキテクチャー、設計、およびソリューション実装に関する Q&A および実装支援が含まれます。

- a. お客様の連絡先は、ナレッジ・ライブラリー品目、ソリューション・アクセラレーターおよび資産に 1 日 24 時間 週 7 日アクセスできるオンライン・ポータルを介したリモート・アクセスを付与されます。
- b. お客様の連絡先には、IBM クライアント・イネーブルメント・フォーカルや対象分野の専門家との質疑応答ダイアログ形式で要求を送信するための無制限のアクセスが用意されています。
- c. IBM は柔軟性のあるコンサルティングを提供します(作業成果物と共に、一般的なコンサルティング・アクティビティーに対して 3 か月間、24 時間/月)。

1.5 IBM Cloud Architect One-Day Service

IBM は、技術的な専門知識、メンタリングとガイダンス、およびお客様の「クラウド・サービス」プロジェクトの見通しについて高レベルな更新情報を提供します。IBM は、現在までの進捗、次に実行すること、および問題/リスクの低減を含んだ文書を提供します。

以下は IBM の責任です。

アクティビティー 1 – IBM クラウド・スペシャリスト

必要に応じて、「IBM クラウド・スペシャリスト」がお客様を最大 8 時間支援します。

完了基準:

IBM が成果物を提供した。

成果物:

- 状況レポート

お客様は、情報を提供し、「IBM クラウド・スペシャリスト」と協力する「ソリューション・マネージャー」を指定します。

1.6 IBM Cloud Senior Architect One-Day Service

IBM は、技術的な専門知識、メンタリングとガイダンス、およびお客様の「クラウド・サービス」プロジェクトの見通しについて一般的な更新情報を提供します。IBM は、現在までの進捗、次に実行すること、および問題/リスクの低減を含んだ文書を提供します。

アクティビティー 1 – IBM クラウド・スペシャリスト

必要に応じて、「IBM シニア・クラウド・スペシャリスト」がお客様を最大 8 時間支援します。

完了基準:

IBM が成果物を提供した。

成果物:

- 状況レポート

お客様は、情報を提供し、「IBM シニア・クラウド・スペシャリスト」と協力する「ソリューション・マネージャー」を指定します。

2. エンタイトルメントおよび課金情報

2.1 課金単位

「クラウド・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」は、サービスを取得する際の課金単位です。「エンゲージメント」は、「クラウド・サービス」に関連するプロフェッショナル・サービス、研修サービスまたはその両方のサービスで構成されます。それぞれの「エンゲージメント」をカバーするのに十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。

2.2 リモート・サービス料金

「リモート・サービス」は、「エンゲージメント」単位ベースで購入するものとし、注文時に請求されることとなります。サービスは、全時間数を使用したか否かにかかわらず、購入日から 90 日後に満了となります。