

## IBM Cloud Adoption and Deployment Services

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之「雲端服務」。「客戶」係指公司、其授權使用者及「雲端服務」收受人。所適用之「報價單」及「權利證明書 (PoE)」係以個別「交易文件」之形式提供。

### 1. 雲端服務

IBM 提供下列遠端交付服務。

#### 1.1 IBM Product Expert Assurance Services

IBM Product Expert Assurance Service 可經由產品審查研習會，對「客戶」業務問題/使用案例進行評量，進而指出有待改進之處，並就「客戶」對「雲端服務」供應項目之使用，提出 IBM 建議實務。

IBM 會在本服務進行期間召開 IBM 高階審查研習會，以支援「客戶」將特定「雲端服務」供應項目使用於正式作業。IBM 將訂定「雲端服務」有關「客戶」需求、工作流程、介面、軟體基礎架構及應用程式。IBM 會記載並提出高階發現項目及 IBM 建議實務。

IBM Product Expert Assurance 研習會以虛擬講習會之形式進行，與會人數以二人為限，工時上限為 40 小時。相關活動如下所示：

##### 活動 1

在專案開始時，於雙方合意之日期召開專案啟動會議及專案規劃會議：

- 審查現行環境；
- 審查「客戶」先前所提供有關「產品」環境之證明文件；及
- 指明並審查專案之目標、角色及責任。

##### 活動 2

執行詳細工作。IBM 應遵守下列規定：

- 審查活動 1 之各項作業；
- 執行於活動 1 指明之各項作業；及
- 將本公司所得結果彙整提報於「產品專家確認報告」。

研習會成果為一項高階評量，於「產品專家確認報告」中記載發現項目及建議事項，包括有關「雲端服務」實作之 IBM 建議實務。

- 「客戶」應指派特定人員一名，該員係「服務」相關 IBM 通訊之主要聯絡人，並具有代表「客戶」處理「服務」一切相關事項之權限。
- 「客戶」應確保其人員可提供 IBM 就「服務」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）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。
- IBM 小組將為「服務」相關負責人/主要聯絡人提供諮詢服務。
- 前揭各項活動係以遠端方式進行。

#### 1.2 IBM Cloud Product Initiation Workshop

IBM Cloud Product Initiation Workshop Services 可經由產品審查研習會，對「客戶」業務問題/使用案例進行評量，進而指出有待改進之處，並就「客戶」對「雲端服務」供應項目之使用，提出 IBM 建議實務。

IBM 會在本服務進行期間召開 IBM 高階審查研習會，以支援「客戶」將特定「雲端服務」供應項目使用於正式作業。IBM 將訂定「雲端服務」有關「客戶」需求、工作流程、介面、軟體基礎架構及應用程式。IBM 會記載並提出高階發現項目及 IBM 建議實務。

IBM Cloud Product Initiation Workshop Services 以虛擬講習會之形式進行，與會人數以二人為限，工時上限為 80 小時。相關活動如下所示：

### 活動 1 - 召開專案啟動會議

在專案開始時，為執行下列事項，於雙方合意之日期召開專案啟動會議及專案規劃會議，會議時間以四小時為限：

- a. 審查現行環境；
- b. 審查「客戶」先前所提供有關「產品」環境之證明文件；
- c. 審查專案之目標、角色及責任；
- d. 提供專案方法概觀；及
- e. 指明要完成之作業。

### 活動 2 - 召開研習會認可講習會

為執行下列事項，於雙方合意之日期召開認可講習會，會議時間以一日為限：

- a. 驗證「客戶」之產品商業需求；
- b. 驗證作為本專案評量項目之「產品」系統及應用程式；
- c. 設定研習會開會期間所涵蓋主題之優先順序；及
- d. 指明「產品」用量之特定目標。

### 活動 3 - 召開產品起始研習會

依活動 2 所設定之優先順序及其規定，在時間許可下，IBM 應利用二週之剩餘時間，與「客戶」人員進行面談，並審查「客戶」證明文件，進而依據 IBM 建議實務，就「產品」之使用建立高階評量，並進行簡報。作業可能包括但不限於以下各項：

- a. 審查「產品」於「客戶」現行環境中之使用情形：
  - (1) 應用程式需求 - 包括「產品」安裝與配置；
  - (2) 應用程式架構 - 包括系統、網路拓撲、效能及還原能力；
  - (3) 因「產品」而使用之其他 IBM 產品；
  - (4) 因「產品」而使用之備份及回復系統與產品；及
  - (5) 「高可用性」、「效能」、「可調整性」、「安全」、「系統管理」及「應用程式開發」環境與程序之現行及未來需求。
- b. 除前揭審查所含主題以外，在時間許可下，IBM 另應審查「客戶」產品環境之下列相關事項，以提供相關 IBM 建議實務：附註：在「驗證講習會」進行期間，IBM 及「客戶」均同意於所定時限內審查之各相關事項。
  - (1) 高可用性
  - (2) 效能
  - (3) 可調整性
  - (4) 安全
  - (5) 系統管理
  - (6) 應用程式開發

## 1.3 IBM Cloud Peak Season Readiness Assessment

IBM Cloud Peak Season Readiness Assessment 可經由產品審查研習會，對「客戶」業務問題/使用案例進行評量，進而指出有待改進之處，並就「客戶」對「雲端服務」供應項目之使用，提出 IBM 建議實務。

IBM 會在本服務進行期間進行 Peak Season Readiness Assessment，以支援「客戶」將特定「雲端服務」供應項目使用於正式作業。IBM 將訂定「雲端服務」有關「客戶」需求、工作流程、介面、軟體基礎架構及應用程式。IBM 會記載並提出高階發現項目及 IBM 建議實務。

IBM Cloud Peak Season Readiness Assessment 以虛擬講習會之形式進行，與會人數以二人為限，工時上限為 80 小時。相關活動如下所示：

### 活動 1 - 召開專案啟動會議

IBM 將在專案開始時，為執行下列事項，於雙方合意之日期召開專案啟動會議及專案規劃會議，會議時間以四小時為限：

- a. 審查現行環境；
- b. 審查「客戶」先前所提供有關「產品」環境之證明文件；
- c. 審查專案之目標、角色及責任；
- d. 提供專案方法概觀；及
- e. 指明要完成之作業。

### 活動 2 - 召開研習會認可講習會

IBM 為執行下列事項，將於雙方合意之日期召開驗證講習會，會議時間以一日為限：

- a. 驗證「客戶」之產品商業需求；
- b. 驗證作為本專案評量項目之「產品」系統及應用程式；
- c. 設定研習會開會期間所涵蓋主題之優先順序；及
- d. 指明「產品」用量之特定目標。

### 活動 3 - 執行 Peak Season Readiness Assessment

依活動 2 所設定之優先順序及其規定，在時間許可下，IBM 應利用二週之剩餘時間，與「客戶」人員進行面談，並審查「客戶」證明文件，進而依據 IBM 建議實務，就「產品」之使用執行、記載高階評量，並進行簡報，以提供生命週期評量。作業可能包括但不限於以下各項：

- a. 審查「產品」於「客戶」現行環境中之使用情形；
- b. 應用程式需求 - 包括產品安裝與配置；
- c. 應用程式架構 - 包括系統、網路功能、效能及還原能力；
- d. 因「產品」而使用之其他 IBM 產品；
- e. 因「產品」而使用之具備網路功能之產品；
- f. 因「產品」而使用之備份及回復系統與產品；及
- g. 「高可用性」、「效能」、「可調整性」、「安全」、「系統管理」及「應用程式開發」環境與程序之現行及未來需求。

除前揭審查所含主題以外，在時間許可下，IBM 另應審查「客戶」產品環境之下列相關事項，以提供相關 IBM 建議實務：附註：在「驗證講習會」進行期間，IBM 及「客戶」均同意於所定時限內審查之各相關事項。

- a. 高可用性
- b. 效能
- c. 可調整性
- d. 安全
- e. 系統管理
- f. 應用程式開發

## 1.4 IBM Cloud On Demand Consulting Services

IBM 將為最多十位「客戶」指定聯絡人提供任何 IBM Cloud XaaS 產品之問與答。遠端交付服務包括有關平台、架構、設計及解決方案實作之問與答及實作協助。

- a. 「客戶」之聯絡人被授與遠端存取權限，得全年無休經由線上入口網站存取知識庫之文章、解決方案加速器及資產。
- b. 「客戶」聯絡人具有無限制存取權限，得以問答對話方式提交要求，對話對象為 IBM 客戶啟用焦點及主旨專家。

c. IBM 將提供彈性諮詢 - 每月 24 小時之可交付工作產品一般諮詢活動，為期三個月。

## 1.5 IBM Cloud Architect One-Day Service

IBM 將針對如何推動「客戶」之「雲端服務」專案，提供技術專門知識、督導及高階更新。IBM 將提供文件，於該文件中載明最新進度、下一步行動，以及如何減少問題/降低風險。

以下為 IBM 之責任：

### 活動 1 - IBM 雲端專家

IBM 將指派一位「IBM 雲端專家」，依「客戶」之要求協助「客戶」，時間以八小時為限。

完工標準：

IBM 已提供交付項目。

交付項目：

- 狀態報告

「客戶」應指派一位「解決方案經理」，為「IBM 雲端專家」提供資訊，並與其協同進行相關事項。

## 1.6 IBM Cloud Senior Architect One-Day Service

IBM 將針對如何推動「客戶」之「雲端服務」專案，提供技術專門知識、督導及中階更新。IBM 將提供文件，於該文件中載明最新進度、下一步行動，以及如何減少問題/降低風險。

### 活動 1 - IBM 雲端專家

IBM 將指派一位「IBM 資深雲端專家」，依「客戶」之要求協助「客戶」，時間以八小時為限。

完工標準：

IBM 已提供交付項目。

交付項目：

- 狀態報告

「客戶」應指派一位「解決方案經理」，為「IBM 資深雲端專家」提供資訊，並與其協同進行相關事項。

## 2. 授權與付款資訊

### 2.1 計費度量

本「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「約定」- 是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」(Engagement) 係由有關「雲端服務」的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權數，才能涵蓋每一個「約定」。

### 2.2 遠端服務費用

「遠端服務」係依「約定」來購買，並於訂購時開立發票。不論「客戶」是否用完所有時數，「服務」將於購買日後的 90 天到期失效。