

### IBM GRC Professional Services

Après acceptation de la commande du Client, ce Descriptif de Services s'applique aux Services d'Accélération à l'appui du Service Cloud du Client. Les bons de commande applicables contiennent les prix et des détails supplémentaires concernant la commande du Client.

#### 1. Service d'Accélération

##### 1.1 Services

Le Client peut faire son choix parmi les services disponibles suivants.

##### 1.1.1 IBM OpenPages with Watson Solution Planning Service

Ce Service fournit au Client un accès à l'expertise IBM, en partenariat avec le Client, afin de planifier collaborativement le déploiement initial d'IBM OpenPages with Watson on Cloud pour le Client et la feuille de route de la solution.

###### Activité 1 – Réunion de lancement du projet

La réunion de lancement du projet regroupe les parties prenantes clés de l'entreprise et de la technologie afin de discuter de la portée et des objectifs de l'implémentation et de fournir des conseils pour la planification de projets et les phases potentielles. Les experts du domaine Client vérifieront les applications de l'état actuel et aideront à documenter les exigences fonctionnelles de haut niveau. L'équipe réunie identifiera les sources de données et les interfaces ainsi que les éléments architecturaux clés de la conception projet.

IBM animera la réunion de lancement de projet, généralement pendant 3,5 jours, à une date convenue d'un commun accord au début de l'Activité 1 pour :

- Comprendre les objectifs du Client relatifs à la solution
- Passer en revue les exigences métier et techniques de la solution
- Fournir un examen de solution standard sous forme d'une démonstration
- Valider les résultats opérationnels attendus et les critères de réussite
- Valider les sources de données et l'état de préparation des données pour les résultats opérationnels
- Valider le budget et la disponibilité des ressources
- Définir les rôles et les responsabilités du Client et d'IBM dans le cadre du projet

###### Activité 2 – Assistance et conseils en matière de planification de solution

Selon les priorités définies au cours de l'Activité 1 et, en fonction du temps disponible, IBM organisera des sessions de travail collaboratif, passera en revue la documentation et effectuera les activités suivantes :

- Créer un document récapitulatif de la solution et les réponses nécessaires (dès le lancement)
- Définir les efforts de configuration de la solution et les suppositions de personnalisation
- Définir les efforts de test et de déploiement de la solution
- Définir les efforts d'entraînement de la solution
- Définir les efforts de migration et d'ingestion de données de la solution
- Définir le ressourcement d'effort (client et IBM)
- Développer une feuille de route de solution détaillée, comprenant les phases et jalons d'implémentation proposés

### Activité 3 – Analyse finale

Après avoir terminé l'Activité 2 et si le temps le permet, IBM organisera une réunion d'examen finale avec les parties prenantes clés pour parvenir à un accord et assurer un alignement sur les résultats de planification de solution, notamment :

- Organiser un examen final de la portée, des résultats et des recommandations, ainsi que de la feuille de route de la solution
- Discuter et s'aligner sur un plan d'actions des étapes suivantes

Les livrables fournis après l'Examen final sont :

- Synthèse d'évaluation de la solution :  
Documente les sujets clés examinés et abordés, notamment le calendrier projet de haut niveau, les priorités, ainsi qu'une approche de la solution proposée.
- Planification de l'approche proposée :  
Estimations de l'effort de haut niveau pour l'approche de la solution proposée documentées dans la Synthèse d'évaluation de la solution.

Ce Service fournit un maximum de 130 heures de disponibilité d'expertise IBM, ce qui peut inclure un architecte de solution, un spécialiste de domaine pratique, un spécialiste Cognos, un ingénieur-conseil en chef et un chef de projet pour la distribution de l'engagement lié à la planification.

## 2. Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données

Aucune Fiche technique applicable pour le présent Service Cloud.

### Traitement des Données à caractère personnel :

- a. Ce Service n'est pas destiné au traitement des Données à caractère personnel soumises au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) (règlement (UE) 2016/679) ; ou ii) à toute autre loi sur la protection des données identifiée à l'adresse <http://www.ibm.com/dpa/dpl>. Le Client est tenu, sous sa propre responsabilité, de s'assurer qu'aucune Donnée à caractère personnel potentiellement soumise i) au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) (règlement (UE) 2016/679) ; ou ii) à toute autre loi sur la protection des données identifiée à l'adresse <http://www.ibm.com/dpa/dpl> ne sera fournie dans le Contenu.
- b. En cas de changement, le Client informera IBM par écrit et l'Addendum relatif au Traitement des Données (DPA) disponible à l'adresse <http://ibm.com/dpa> et une annexe DPA convenue s'appliquera, fera partie intégrante du Contrat et prévaudra en cas de conditions divergentes dans le Contrat.

## 3. Niveaux de Service et Support Technique

Aucun accord de niveau de service ou support technique n'est disponible pour le présent Service.

## 4. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

### 4.1 Unités de mesure des redevances

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

- Un Engagement est un service professionnel ou de formation relatif aux Services Cloud.

### 4.2 Redevances des Services à Distance

Un service à distance arrive à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que le service à distance ait été utilisé ou non.

## 5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1er janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

## 5.1 Éléments

Les éléments créés par IBM dans le cadre de ces Activités et fournis au Client (à l'exception de toutes œuvres préexistantes sur lesquelles ces éléments peuvent être basés) sont des œuvres réalisées sur commande, dans les limites autorisées par la loi applicable et sont la propriété du Client. Le Client concède à IBM, sans frais supplémentaire, une licence irrévocable, perpétuelle, non exclusive et mondiale pour utiliser, exécuter, reproduire, afficher, effectuer, accorder des sous-licences, distribuer et réaliser des œuvres dérivées basées sur ces éléments.

## 5.2 Conditions supplémentaires applicables à un Engagement

Chaque Engagement acheté par le Client est fondé sur les hypothèses clés suivantes :

- a. La réussite des prestations proposées dépend de l'engagement total et de la participation de la direction et du personnel du Client.
- b. Le Client remplira un questionnaire préalable à l'engagement pour faciliter la préparation adéquate par IBM avant l'engagement.
- c. En vue de l'estimation des engagements de Services IBM Cloud ultérieurs, les livrables de ce Service sont valables pendant 3 mois.

## 5.3 Autres Responsabilités du Client

- a. Le Client donnera accès à ses systèmes et ressources afin qu'IBM puisse effectuer les activités demandées par le Client.
- b. Le Client mettra à la disposition d'IBM le personnel qualifié pour assister IBM dans l'exercice de ses responsabilités.
- c. Le Client désignera une personne à laquelle seront adressées toutes les communications d'IBM relatives au Service et qui aura le pouvoir d'intervenir au nom du Client sur tous les sujets concernant le présent Service.
- d. Le Client veillera à ce que son personnel soit disponible pour fournir l'assistance raisonnablement requise par IBM pour fournir le Service. 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.
- e. Le Client sera préparé à discuter des sujets suivants pendant l'exécution du Service :
  - portée du programme, objectifs et calendrier général ;
  - toute exigence pertinente d'un point de vue architectural et approche d'intégration préférée ; et
  - considérations d'ordre organisationnel, des ressources et de formation.