

IBM Analytics Professional Services

Diese Servicebeschreibung findet nach Annahme der Bestellung des Kunden Anwendung auf die Acceleration Services zur Unterstützung des Cloud-Service des Kunden. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzelheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Acceleration Service

IBM stellt die folgenden remote erbrachten Services bereit, um Kunden bei der zügigen Planung und Übernahme von cloudbasierten Analyseangeboten zu unterstützen.

1.1 Services

Folgende Services stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM Analytics Professional Services, Data Strategy Design

IBM bietet dieses Data-Strategy-Design-Projekt (Datenstrategie-Workshop) an, das einen ersten wichtigen Schritt darstellt, um in Zusammenarbeit mit einem Kunden Datenstrategie und Design mit den wesentlichen Triebkräften und Aufgabenstellungen einer Unternehmensdatenstrategie in Einklang zu bringen. Durch das Erarbeiten einer konkreten Vorstellung über die Nutzung von Daten für Unternehmensstrategien und -ziele mithilfe von Anwendungsfällen können Datenanforderungen und damit in Zusammenhang stehende Designmerkmale formuliert und gefestigt werden. Die Ergebnisse dieses Datenstrategie-Workshops ermöglichen es dem Kunden, die nächsten Schritte zu tun und den Wert des Projekts unter Beweis zu stellen und/oder umfassendere Designkriterien in Bezug auf Datentopologie, Datengovernance und Data Lake für die spätere Bereitstellung in einer Unternehmenslösung zu identifizieren und auszuarbeiten.

Typische Themen sind:

- Verstehen von Unternehmensstrategien
- Aufschlüsselung von Benutzerstories
- Identifizierung bestimmter Datenspeicher, Eigner, Inhalte und Lebenszyklen
- Ermittlung von Datenmengen und -wachstum
- Validierung der Datensicherheit und Sensitivität
- Feststellung der Anforderungen an Profile und Qualität
- Ermittlung der Anforderungen an die Metadatenverwaltung
- Zuordnung der Speicher zu vorgeschlagenen Funktions- und Analysetools
- Validierung gegen Unternehmensziele und Anwendungsfall

Dieser Service umfasst maximal 100 Stunden an IBM Beratungskompetenz durch IBM Architekten, Experten und Branchenkenner, um den Kunden beim Design seiner Datenstrategie zu unterstützen.

1.1.2 IBM Analytics Professional Services, Data Topology Design

IBM bietet dieses Data-Topology-Design-Projekt (Datentopologie-Workshop) an, das einen progressiven Schritt beim Ausbau der Datenstrategie und Aufbau einer Roadmap für das Unternehmen darstellt. Als logische Konsequenz des Bestrebens, Unternehmens- und zugehörige Datenstrategien zu definieren, gibt dieser Datentopologie-Workshop einen tieferen Einblick in Überlegungen zu Datenlandschaft und Topologie, die im Rahmen des größeren Ziels der Entwicklung von Unternehmensdatenzielen des Kunden hinterfragt werden müssen. Die Datentopologie bietet eine statische Ansicht der Datenzonen, Struktur, Datenquellen und Verwendung. Datenflüsse, die Overlays für die Überlagerung der Topologie modellieren, bieten Ansichten der „aktiven Datenbewegungen“, einschließlich der Merkmale wie Geschwindigkeit, Lebenszyklus und Umfang.

Typische Themen sind:

- Konzeptionelles Modellieren von Datenspeichern, Engines und Datenflüssen durch eine hybride Datenlandschaft

- Identifizierung der Standorte und Zonen sowie der jeweiligen Schnittstellen, die zur Unterstützung der Unternehmensziele benötigt werden
- Ermittlung der besten Integration und zugehörigen Verarbeitung zur Unterstützung der Ziele
- Beurteilung der aktuellen Datenarchitektur und Datenflussfunktionen
- Prüfung aktueller hybrider Bemühungen des Unternehmens
- Dokumentierung der Laufzeit und Roadmap zur Erreichung der vorgeschlagenen Lösung
- Erarbeitung detaillierter zukünftiger konzeptioneller Architekturmodelle
- Abgleich der gegenwärtigen mit der zukünftigen Architektur und Beschreibung einer Roadmap

Dieser Service umfasst maximal 100 Stunden an IBM Beratungskompetenz durch IBM Architekten, Experten und Branchenkenner, um den Kunden bei der Entwicklung seines Datentopologiedesigns zu unterstützen.

1.1.3 IBM Analytics Professional Services, Data Lake Design

IBM bietet dieses Data-Lake-Design-Projekt (Data-Lake-Workshop) an, um ein gemeinsames Verständnis bezüglich der Bedeutung einer hybriden Data-Lake-Architektur für den Kunden zu erreichen. Dieser Data-Lake-Workshop beginnt damit, dass sich die Teilnehmer auf die Definition eines Data Lake einigen und wie dieser in der Situation des Kunden schnellstmöglich eingesetzt werden kann, um einen maximalen Nutzen für das Unternehmen zu erreichen. Ausführliche Diskussionen über die aktuelle Datenumgebung und den zukünftigen Bedarf des Kunden ermöglichen den Teilnehmern dieser Sitzung, eine zukunftstaugliche Data-Lake-Roadmap zu entwickeln.

Typische Themen sind:

- Entwicklung eines gemeinsamen Verständnisses bezüglich einer sicheren hybriden Data-Lake-Architektur im Rahmen einer intensiven Designsitzung, in der Datenfluss, Sicherheit, Hochverfügbarkeit, Disaster-Recovery, Cloudintegration und Clustermanagement erörtert werden.
- Klarstellung, wie IBM einen Data Lake und seine Differenzierungsmerkmale definiert
- Identifizierung und Validierung der Geschäftsprioritäten und Einordnung der Begriffe IT, Datenlandschaft und Lücken in Bezug auf ein Data-Lake-Szenario
- Unterstützung bei der Abstimmung von Unternehmens- und IT-Prioritäten und Planung der nächsten Schritte bei der Erstellung einer Data-Lake-Lösung
- Erstellung eines Ausführungsplans
- Identifizierung einer Multi-Cloud- und Hybrid-Cloud-Integration, Vernetzung und Cloudaustausch, Software-Stacks und Open Source, Infrastruktur und Bereitstellung, Hardware- und Cluster-Management, Kapazitätsplanung, Datenübertragungen und Sicherheit sowie Produktionsautomatisierung

Dieser Service umfasst maximal 100 Stunden an IBM Beratungskompetenz durch IBM Architekten, Experten und Branchenkenner, um den Kunden bei der Entwicklung seines Data-Lake-Designs zu unterstützen.

1.1.4 IBM Analytics Professional Services, Common Data and Governance Design

IBM bietet dieses Common-Data-and-Governance-Projekt (Governance-Workshop) an, um allgemeine Daten- und Governance-Konzepte festzulegen. Dieser Governance-Workshop beginnt mit einer Prüfung der allgemeinen Datenkonzepte und Datengovernance-Anforderungen. Ausführliche Diskussionen über die Herkunft der Metadaten des Kunden und seine Governance-Anforderungen ermöglichen den Teilnehmern dieser Sitzung die Identifizierung von Governance-Lücken und Aufgabenstellungen für eine langfristige Datengovernance-Strategie.

Typische Themen sind:

- Durchführung einer intensiven Sitzung, in der folgenden Themen behandelt werden: Herkunft der Metadaten, Governance-Katalog, Datenqualität, Datenlebenszyklusmanagement und Entitätsmanagement
- Einbeziehung bewährter Verfahren (Best Practices) für allgemeine Daten, Herkunft der Metadaten, Datengovernance und Analyse in die kurz- und langfristige Datenstrategie des Kunden
- Überprüfung des Erfolgs des Chief Data Officers und der branchenüblichen Datenstrategien

- Überprüfung allgemeiner Datenkonzepte und bewährter Verfahren (Best Practices)
- Untersuchung des Master Data Managements und der Entitätsanalyse, Datenmodelle und -strukturen, Metadaten und Governance-Kataloge, Datenqualität und Profilerstellung sowie Open-Source- und Governance-Unterstützung

Dieser Service umfasst maximal 100 Stunden an IBM Beratungskompetenz durch IBM Architekten, Experten und Branchenkenner, um den Kunden bei der Entwicklung seines Common-Data-and-Governance-Designs zu unterstützen.

1.1.5 IBM Analytics Professional Services, Solution Architectural Consultancy

IBM stellt diesen remote erbrachten Beratungsservice für Lösungsarchitekturen (Consultancy Service) bereit, um Kunden bei der Identifizierung und Dokumentation umsetzbarer Anwendungsfälle, der Definition einer Migrationsstrategie, des geschäftlichen Nutzens, der Erwartungen, des aktuellen und zukünftigen Status oder allgemeiner Roadmaps, die sich auf den Architektorentwurf für die Analyselösung, deren Erstellung und Implementierung beziehen, zu unterstützen.

Jedes Kundenprojekt (Engagement) im Rahmen dieses Consultancy Service schließt Beratungsleistungen und maximal 40 Personenstunden über virtuelle Sitzungen ein.

Aktivität 1 – Durchführung einer Besprechung zum Projektauftritt

IBM wird eine Kick-off-Besprechung von bis zu zwei (2) Stunden zu einem gemeinsam festgelegten Termin bei Beginn des Consultancy Service durchführen, um

- die Kundenvoraussetzungen für den Consultancy Service zu prüfen;
- die Ziele des Kunden im Hinblick auf den Consultancy Service zu verstehen;
- die Rollen und Zuständigkeiten des Kunden und von IBM für den Consultancy Service zu definieren;
- geplante Aktivitäten, Prioritäten und Zeitpläne für den Consultancy Service zu dokumentieren; und
- die Kundenziele zu prüfen, um den Umfang des vom Kunden benötigten Consultancy Service abschätzen zu können.

Wird mehr als eine (1) dieser Beratungen in einer einzelnen Bestellung erworben, wird nur eine (1) Besprechung zum Projektauftritt durchgeführt.

Aktivität 2 – Solution Architectural Consultancy

Anhand der Priorisierung und Definition in Aktivität 1 und soweit die Zeit es erlaubt, wird IBM die restliche Zeit der vierzig (40) Stunden darauf verwenden, Gespräche zu führen, Dokumentation zu prüfen und die in Aktivität 1 definierten priorisierten Aktivitäten durchzuführen. Dazu können gehören:

- Design und Validierung eines Anwendungsfalls;
- Konzeptentwicklung
- Definition einer Migrationsstrategie
- Beurteilung der Kundendaten
- Vorführung eines Anwendungsfalls und Pilottests; oder
- Lösungsvalidierung.

Der Kunde benennt eine Person, die für IBM als Ansprechpartner für alle den Consultancy Service betreffenden Fragen fungiert und aufseiten des Kunden Entscheidungsbefugnis in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit dem Consultancy Service hat.

Der Kunde wird sicherstellen, dass Mitarbeiter zur Verfügung stehen, um IBM bei Bedarf angemessene Unterstützung bei der Bereitstellung des Consultancy Service zu leisten. Der Kunde muss dafür sorgen, dass diese Mitarbeiter über die erforderliche Sachkenntnis und Erfahrung verfügen. Entspricht die Leistung eines Mitarbeiters des Kunden nicht den Anforderungen, wird der Kunde geeignete zusätzliche oder andere Mitarbeiter zur Verfügung stellen.

1.1.6 IBM Analytics Professional Services, One Day Solution Architectural Consultancy

IBM stellt diesen remote erbrachten Beratungsservice für Lösungsarchitekturen (One Day Consultancy Service) bereit, um Kunden bei der Identifizierung und Dokumentation umsetzbarer Anwendungsfälle, der Definition einer Migrationsstrategie, des geschäftlichen Nutzens, der Erwartungen, des aktuellen und

zukünftigen Status oder allgemeiner Roadmaps, die sich auf den Architekturentwurf für die Analyselösung, deren Erstellung und Implementierung beziehen, zu unterstützen.

Jedes Kundenprojekt (Engagement) im Rahmen dieses One Day Consultancy Service schließt Beratungsleistungen mit maximal 8 Personenstunden über virtuelle Sitzungen ein.

Aktivität 1 – Durchführung einer Besprechung zum Projektauftritt

IBM wird eine Kick-off-Besprechung von bis zu zwei (2) Stunden zu einem gemeinsam festgelegten Termin bei Beginn des One Day Consultancy Service durchführen, um

- die Kundenvoraussetzungen für den One Day Consultancy Service zu prüfen;
- die Ziele des Kunden im Hinblick auf den One Day Consultancy Service zu verstehen;
- die Rollen und Zuständigkeiten des Kunden und von IBM für den One Day Consultancy Service zu definieren;
- geplante Aktivitäten, Prioritäten und Zeitpläne für den One Day Consultancy Service zu dokumentieren; und
- die Kundenziele zu prüfen, um den Umfang des vom Kunden benötigten One Day Consultancy Service abschätzen zu können.

Wird mehr als eine (1) dieser Beratungen in einer einzelnen Bestellung erworben, wird nur eine (1) Besprechung zum Projektauftritt durchgeführt.

Aktivität 2 – Solution Architectural Consultancy

Wie in Aktivität 1 priorisiert und definiert und soweit es die Zeit erlaubt, wird IBM die von den 8 Stunden noch verbleibende Zeit darauf verwenden, Befragungen durchzuführen, die Dokumentation zu prüfen und die in Aktivität 1 definierten nach Prioritäten geordneten Aktivitäten durchzuführen. Dies kann Folgendes beinhalten:

- Design und Validierung eines Anwendungsfalls;
- Konzeptentwicklung
- Definition einer Migrationsstrategie
- Beurteilung der Kundendaten
- Vorführung eines Anwendungsfalls und Pilottests; oder
- Lösungsvalidierung.

Der Kunde benennt eine Person, die für IBM als Ansprechpartner für alle den One Day Consultancy Service betreffenden Fragen fungiert und aufseiten des Kunden Entscheidungsbefugnis in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit diesem Service hat.

Der Kunde wird sicherstellen, dass Mitarbeiter zur Verfügung stehen, um IBM bei Bedarf angemessene Unterstützung bei der Bereitstellung des One Day Consultancy Service zu leisten. Der Kunde muss dafür sorgen, dass diese Mitarbeiter über die erforderliche Sachkenntnis und Erfahrung verfügen. Entspricht die Leistung eines Mitarbeiters des Kunden nicht den Anforderungen, wird der Kunde geeignete zusätzliche oder andere Mitarbeiter zur Verfügung stellen.

1.1.7 IBM Analytics Professional Services, Solution Build Assistance

IBM leistet Unterstützung bei der Lösungserstellung (Build Service), die bei abgegrenzten Projekten für die Lösungserstellung in Anspruch genommen werden kann.

Jedes Kundenprojekt (Engagement) im Rahmen dieses Build Service schließt Beratungsleistungen und maximal 40 Personenstunden über virtuelle Sitzungen ein.

Aktivität 1 – Durchführung einer Besprechung zum Projektauftritt

IBM wird eine Kick-off-Besprechung von bis zu zwei (2) Stunden zu einem gemeinsam festgelegten Termin bei Beginn des Build Service durchführen, um

- die Kundenvoraussetzungen für den Build Service zu prüfen;
- die Ziele des Kunden im Hinblick auf den Build Service zu verstehen;
- die Rollen und Zuständigkeiten des Kunden und von IBM für den Build Service zu definieren;
- geplante Aktivitäten, Prioritäten und Zeitpläne für den Build Service zu dokumentieren; und

- die Kundenziele zu prüfen, um den Umfang des vom Kunden benötigten Build Service abschätzen zu können.

Wird mehr als eine (1) dieser Beratungen in einer einzelnen Bestellung erworben, wird nur eine (1) Besprechung zum Projektauftritt durchgeführt.

Aktivität 2 – Solution Build Assistance

Anhand der Priorisierung und Definition in Aktivität 1 und soweit die Zeit es erlaubt, wird IBM die restliche Zeit der vierzig (40) Stunden darauf verwenden, Gespräche zu führen, Dokumentation zu prüfen und die in Aktivität 1 definierten priorisierten Aktivitäten durchzuführen. Dazu können gehören:

- Definition von Anwendungsfällen für das Versetzen von Daten;
- Coaching zu nachgewiesenermaßen bewährten Verfahren für Berichte, Dashboards und andere Systemtools;
- Orientierungshilfen und Empfehlungen zur Vorbereitung, Ausführung und Validierung für das Laden von Daten; oder
- Behandlung weiterer interessanter Verwaltungs- und Konfigurationsthemen

Der Kunde benennt eine Person, die für IBM als Ansprechpartner für alle den Build Service betreffenden Fragen fungiert und aufseiten des Kunden Entscheidungsbefugnis in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit dem Build Service hat.

Der Kunde wird sicherstellen, dass Mitarbeiter zur Verfügung stehen, um IBM bei Bedarf angemessene Unterstützung bei der Bereitstellung des Build Service zu leisten. Der Kunde muss dafür sorgen, dass diese Mitarbeiter über die erforderliche Sachkenntnis und Erfahrung verfügen. Entspricht die Leistung eines Mitarbeiters des Kunden nicht den Anforderungen, wird der Kunde geeignete zusätzliche oder andere Mitarbeiter zur Verfügung stellen.

1.1.8 IBM Analytics Professional Services, One Day Solution Build Assistance

IBM leistet Unterstützung bei der Lösungserstellung (One Day Build Service), die bei abgegrenzten Projekten für die Lösungserstellung in Anspruch genommen werden kann.

Jedes Kundenprojekt (Engagement) im Rahmen dieses One Day Build Service schließt Beratungsleistungen und maximal 8 Personenstunden über virtuelle Sitzungen ein.

Aktivität 1 – Durchführung einer Besprechung zum Projektauftritt

IBM wird eine Kick-off-Besprechung von bis zu zwei (2) Stunden zu einem gemeinsam festgelegten Termin bei Beginn des One Day Build Service durchführen, um

- die Kundenvoraussetzungen für den One Day Build Service zu prüfen;
- die Ziele des Kunden im Hinblick auf den One Day Build Service zu verstehen;
- die Rollen und Zuständigkeiten des Kunden und von IBM für den One Day Build Service zu definieren;
- geplante Aktivitäten, Prioritäten und Zeitpläne für den One Day Build Service zu dokumentieren; und
- die Kundenziele zu prüfen, um den Umfang des vom Kunden benötigten One Day Build Service abschätzen zu können.

Wird mehr als eine (1) dieser Beratungen in einer einzelnen Bestellung erworben, wird nur eine (1) Besprechung zum Projektauftritt durchgeführt.

Aktivität 2 – Solution Build Assistance

Wie in Aktivität 1 priorisiert und definiert und soweit es die Zeit erlaubt, wird IBM die von den 8 Stunden noch verbleibende Zeit darauf verwenden, Befragungen durchzuführen, die Dokumentation zu prüfen und die in Aktivität 1 definierten nach Prioritäten geordneten Aktivitäten durchzuführen. Dies kann Folgendes beinhalten:

- Definition von Anwendungsfällen für das Versetzen von Daten;
- Coaching zu nachgewiesenermaßen bewährten Verfahren für Berichte, Dashboards und andere Systemtools;
- Orientierungshilfen und Empfehlungen zur Vorbereitung, Ausführung und Validierung für das Laden von Daten; oder

- Behandlung weiterer interessanter Verwaltungs- und Konfigurationsthemen

Der Kunde benennt eine Person, die für IBM als Ansprechpartner für alle den One Day Build Service betreffenden Fragen fungiert und aufseiten des Kunden Entscheidungsbefugnis in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit diesem Service hat.

Der Kunde wird sicherstellen, dass Mitarbeiter zur Verfügung stehen, um IBM bei Bedarf angemessene Unterstützung bei der Bereitstellung des One Day Build Service zu leisten. Der Kunde muss dafür sorgen, dass diese Mitarbeiter über die erforderliche Sachkenntnis und Erfahrung verfügen. Entspricht die Leistung eines Mitarbeiters des Kunden nicht den Anforderungen, wird der Kunde geeignete zusätzliche oder andere Mitarbeiter zur Verfügung stellen.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Für diese Servicebeschreibung ist kein anwendbares Datenblatt verfügbar.

Verarbeitung personenbezogener Daten

- Dieser Service ist nicht für die Verarbeitung personenbezogener Daten bestimmt, die der Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) unterliegen. Daher ist der Kunde verpflichtet, in eigener Verantwortung sicherzustellen, dass weder derzeit noch künftig im Rahmen der Serviceerbringung personenbezogene Daten durch IBM als Auftragsverarbeiter im Auftrag des Kunden verarbeitet werden, welche in den Anwendungsbereich der DSGVO fallen.
- Der Kunde wird IBM unverzüglich alle geplanten Änderungen, die sich auf die im vorstehenden Abschnitt genannte Verpflichtung des Kunden auswirken, schriftlich mitteilen und IBM Weisungen in Bezug auf die DSGVO-spezifischen Anforderungen erteilen. In diesem Fall werden die Vertragsparteien daraufhin den Abschluss der Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und einer anwendbaren Anlage zu den EB-AV gemäß den gesetzlichen Bestimmungen vereinbaren.

3. Service-Levels und technische Unterstützung

Für diese Servicebeschreibung sind kein Service-Level-Agreement und keine technische Unterstützung verfügbar.

4. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

4.1 Gebührenmetriken

Der Acceleration Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit dem Cloud-Service.

4.2 Gebühren für Remote Services

Ein Remote Service endet 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob er in Anspruch genommen wurde.

5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

5.1 Zusätzliche Bedingungen für das Kundenprojekt

Jedes vom Kunden erworbene Leistungspaket basiert auf den folgenden grundlegenden Annahmen:

- Im Rahmen eines Kundenprojekts wird keine Unterstützung für Kundensysteme, einschließlich Cloud-Services, Hardware oder Software, die von IBM oder einem anderen Anbieter erworben wurden, erbracht.
- Falls bei der Übertragung oder Bereitstellung von Daten erforderlich, wird der Kunde ein Verschlüsselungsverfahren einsetzen, das von seiner Software und seinen Systemen unterstützt wird.

- c. Falls Quelldaten erforderlich sind, werden diese in einer zugänglichen Datenbank oder in einem Textformat mit Trennzeichen bereitgestellt, das den von IBM bereitgestellten empfohlenen Datenformatierungsspezifikationen entspricht.

Die erfolgreiche Durchführung des Projekts ist vom uneingeschränkten Einsatz und der Beteiligung durch das Management und Personal des Kunden abhängig.

5.2 Weitere Verantwortlichkeiten des Kunden

- a. Der Kunde wird IBM den Zugang zu seinen Systemen und Ressourcen ermöglichen, damit IBM die vom Kunden angeforderten Aktivitäten ausführen kann.
- b. Der Kunde wird entsprechend qualifizierte Mitarbeiter zur Verfügung stellen, die IBM bei der Erbringung der Leistungen unterstützen werden.