

## Descrição de Serviço

### IBM Analytics Professional Services

Mediante a aceitação do pedido do Cliente, essa Descrição de Serviço se aplica aos Serviços de Aceleração para suporte ao Serviço em Nuvem do Cliente. Os documentos de transação aplicáveis fornecem precificação e detalhes adicionais sobre o pedido do Cliente.

#### 1. Serviço de Aceleração

A IBM fornece os seguintes serviços prestados remotamente para acelerar o planejamento e a adoção das ofertas de análise de nuvem pelo Cliente.

##### 1.1 Serviços

O Cliente pode selecionar dentre os seguintes serviços disponíveis.

###### 1.1.1 IBM Analytics Professional Services, Data Strategy Design

A IBM oferece esse compromisso de design de estratégia de dados (Workshop de Estratégia de Dados) como uma das principais etapas iniciais para trabalhar com um Cliente no alinhamento da estratégia e do design de dados com os principais drivers e tarefas acionáveis do Cliente de uma estratégia de dados corporativos. Ao estabelecer um claro entendimento da estratégia e dos objetivos de negócios para dados (business-to-data), através do uso de casos de uso de dados, os requisitos de dados e as características de design associadas podem ser articulados e solidificados. Os resultados desse Workshop de Estratégia de Dados permitem que o Cliente avance para as próximas etapas de engajamento em uma prova de valor e/ou identificação e elaboração de uma topologia de dados mais abrangente, governança de dados e critérios de design de data lake (“lago de dados”) para implantação eficaz da eventual solução corporativa.

Os tópicos típicos cobertos incluem:

- Entendimento das estratégias comerciais
- Análise das histórias do usuário
- Identificação de armazenamentos de dados, proprietários, conteúdo e ciclo de vida específicos
- Identificação de tamanhos e crescimento de dados
- Validação da segurança e do sigilo de dados
- Determinação das necessidades de perfil e qualidade
- Determinação do gerenciamento de metadados necessário
- Mapeamento de armazenamentos para propor conjunto de ferramentas funcional e de análise
- Validação com relação aos objetivos de negócios e caso de uso

Esse serviço oferece um máximo de 100 horas de consultoria especializada de um arquiteto IBM com conhecimento no assunto e no setor de indústria para ajudar o Cliente a projetar sua estratégia de dados.

###### 1.1.2 IBM Analytics Professional Services, Data Topology Design

A IBM oferece esse compromisso de design de topologia de dados (Workshop de Topologia de Dados) como uma das principais etapas progressivas para expandir a estratégia de dados e criar um roteiro para a empresa. Resultando logicamente dos esforços de definição das respectivas estratégias de negócio e de dados, esse Workshop de Topologia de Dados aprofunda as considerações de cenário e topologia de dados que devem ser examinadas como parte do objetivo maior de desenvolver os objetivos de dados corporativos do Cliente. A topologia de dados oferece uma visão estática das zonas de dados, estrutura, fontes e uso. A modelagem de fluxo de dados se sobrepõe à topologia, fornecendo visualizações do “fluxo ativo” da movimentação de dados – incluindo características como velocidade, ciclo de vida e volume.

Os tópicos típicos cobertos incluem:

- Modelagem conceitual de armazenamentos de dados, mecanismos e fluxos em um panorama híbrido

- Identificação de locais e zonas e suas respectivas interfaces necessários para suportar os objetivos de negócios
- Determinação da melhor integração e respectivo processamento necessários para suportar os objetivos
- Avaliação da arquitetura de dados e das capacidades de fluxo atuais
- Revisão de quaisquer esforços híbridos atuais de empresa
- Registro por escrito da maturidade e roteiro para uma solução proposta
- Produção de modelos detalhados da futura arquitetura conceitual
- Mapeamento da arquitetura atual para arquitetura futura, descrevendo um roteiro

Esse serviço oferece um máximo de 100 horas de consultoria especializada de um arquiteto IBM com conhecimento no assunto e no setor de indústria para ajudar o Cliente a desenvolver seu design de Topologia de Dados.

### 1.1.3 IBM Analytics Professional Services, Data Lake Design

A IBM oferece esse compromisso de design de data lake (Workshop de Data Lake) para estabelecer um entendimento comum sobre uma arquitetura de data lake híbrida para o Cliente. Esse Workshop de Data Lake começa com uma reafirmação do que é um data lake e de como ele pode ser aplicado à situação do Cliente para fornecer o máximo de benefício para os negócios, bem como acelerar a implementação. Discussões detalhadas sobre o ambiente de dados atual do Cliente e futuros requisitos permitirão que os participantes dessa sessão estabeleçam um roteiro acordado para o estado futuro do data lake.

Os tópicos típicos cobertos incluem:

- Estabelecimento de um entendimento comum de uma arquitetura segura de data lake em nuvem híbrida como parte de uma sessão de design detalhada que cobre fluxo de dados, segurança, alta disponibilidade, recuperação de desastres, integração em nuvem e gerenciamento de cluster.
- Esclarecimento do ponto de vista da IBM sobre data lake e elementos que o diferenciam.
- Identificação e validação das prioridades de negócios e entendimento do panorama e das lacunas de TI e de dados, nos termos de um cenário de data lake.
- Ajuda no alinhamento das prioridades de negócios e TI e das próximas etapas na construção de uma solução de data lake.
- Estabelecimento de um plano de execução.
- Identificação de integração multi-nuvem e de nuvem híbrida, rede e troca de nuvem, conjuntos de softwares e código aberto, infraestrutura e provisionamento, gerenciamento de hardware e cluster, planejamento da capacidade, transferências e segurança de dados e automação de produção.

Esse serviço oferece um máximo de 100 horas de consultoria especializada de um arquiteto IBM com conhecimento no assunto e no setor de indústria para ajudar o Cliente a desenvolver seu design de Data Lake.

### 1.1.4 IBM Analytics Professional Services, Common Data and Governance Design

A IBM oferece esse compromisso de design de dados comuns e governança (Workshop de Governança) para estabelecer abordagens para dados comuns e governança. Esse Workshop de Governança começa com uma revisão dos conceitos de dados comuns e dos requisitos de governança de dados. Discussões detalhadas da linhagem de metadados e das necessidades de governança do Cliente permitirão que os participantes dessa sessão identifiquem lacunas de governança e tarefas acionáveis para uma estratégia de governança de dados de longo prazo.

Os tópicos típicos cobertos incluem:

- Realização de uma sessão detalhada cobrindo a linhagem de metadados, o catálogo de governança, a qualidade de dados, o gerenciamento de ciclo de vida dos dados e o gerenciamento de entidade.
- Incorporação das melhores práticas de dados comuns, linhagem de metadados, governança de dados e análise de dados na estratégia de dados de curto e longo prazo do Cliente.
- Revisão das estratégias de sucesso do Responsável pelos Dados e do setor de indústria.
- Revisão dos conceitos e melhores práticas de dados comuns.

- Exploração do Master Data Management e da Análise de Entidade, dos modelos e estruturas de dados, dos metadados e catálogos de governança, da qualidade e criação de perfil de dados e suporte à código aberto e à governança.

Esse serviço oferece um máximo de 100 horas de consultoria especializada de um arquiteto IBM com conhecimento no assunto e no setor de indústria para ajudar o Cliente a desenvolver seu design de Dados Comuns e Governança.

#### **1.1.5 IBM Analytics Professional Services, Solution Architectural Consultancy**

A IBM oferece esse serviço de consultoria arquitetural prestado remotamente (Serviço de Consultoria) para ajudar os Clientes na identificação e documentação de casos de uso acionáveis, definindo a abordagem de migração, o valor comercial, as expectativas, o estado atual e o estado futuro ou roteiros de alto nível relacionados ao design, à construção e à implementação da arquitetura de solução analítica do Cliente.

Cada Compromisso desse Serviço de Consultoria inclui a consultoria e a entrega de um máximo de 40 horas trabalhadas via sessões virtuais.

##### **Atividade 1 – Condução da Reunião Inicial do Projeto**

A IBM conduzirá uma reunião inicial de até 2 (duas) horas em uma data acordada mutuamente no início desse Serviço de Consultoria para:

- revisar as necessidades do Cliente para o Serviço de Consultoria;
- entender os objetivos do Cliente para o Serviço de Consultoria;
- definir as funções e responsabilidades do Cliente e da IBM para o Serviço de Consultoria;
- documentar as atividades planejadas, as prioridades e o cronograma para o Serviço de Consultoria; e
- verificar o escopo dos objetivos do Cliente para avaliar a quantidade necessária de Serviço de Consultoria a ser comprada.

Se mais de 1 (um) item dessa parte for comprado em um único pedido, apenas 1 (uma) reunião inicial do projeto será feita.

##### **Atividade 2 – Consultoria Arquitetural da Solução**

Conforme priorizado e definido na Atividade 1, e se o prazo permitir, a IBM passará o restante das 40 (quarenta) horas realizando entrevistas, revisando a documentação e executando atividades escolhidas definidas na Atividade 1, que podem incluir:

- design e validação do caso de uso;
- desenvolvimento da proposta de entrega;
- definição da abordagem de migração;
- avaliação dos dados do Cliente;
- demonstração e pilotos de caso de uso; ou
- validação da solução.

O Cliente indica uma pessoa que será o ponto focal para comunicações da IBM relativas ao Serviço de Consultoria e terá a autoridade para agir em nome do Cliente em todos os assuntos relacionados ao Serviço de Consultoria.

O Cliente assegurará que a equipe esteja disponível para prestar tal assistência conforme a IBM julgar razoável para o fornecimento do Serviço de Consultoria. O Cliente assegurará que a equipe tenha as habilidades e a experiência apropriados. Caso alguma equipe falhe ao executar o requerido, o Cliente disponibilizará uma equipe adicional ou alternativa adequada.

#### **1.1.6 IBM Analytics Professional Services, One Day Solution Architectural Consultancy**

A IBM oferece esse serviço de consultoria arquitetural prestado remotamente (Serviço de Consultoria de Um Dia) para ajudar os Clientes na identificação e documentação de casos de uso acionáveis, definindo a abordagem de migração, o valor comercial, as expectativas, o estado atual e o estado futuro ou roteiros de alto nível relacionados ao design, à construção e à implementação da arquitetura de solução analítica do Cliente.

Cada Compromisso desse Serviço de Consultoria de Um Dia inclui a consultoria e a entrega de um máximo de 8 horas trabalhadas via sessões virtuais.

#### **Atividade 1 – Condução da Reunião Inicial do Projeto**

A IBM conduzirá uma reunião inicial de até 2 (duas) horas em uma data acordada mutuamente no início desse Serviço de Consultoria de Um Dia para:

- revisar as necessidades do Cliente para o Serviço de Consultoria de Um Dia;
- entender os objetivos do Cliente para o Serviço de Consultoria de Um Dia;
- definir as funções e responsabilidades do Cliente e da IBM para o Serviço de Consultoria de Um Dia;
- documentar as atividades planejadas, as prioridades e o cronograma para o Serviço de Consultoria de Um Dia; e
- verificar o escopo dos objetivos do Cliente para avaliar a quantidade necessária de Serviço de Consultoria de Um Dia a ser comprada.

Se mais de 1 (um) item dessa parte for comprado em um único pedido, apenas 1 (uma) reunião inicial do projeto será feita.

#### **Atividade 2 – Consultoria Arquitetural da Solução**

Conforme priorizado e definido na Atividade 1, e se o prazo permitir, a IBM passará o restante das 8 (oito) horas realizando entrevistas, revisando a documentação e executando atividades escolhidas definidas na Atividade 1, que podem incluir:

- design e validação do caso de uso;
- desenvolvimento da proposta de entrega;
- definição da abordagem de migração;
- avaliação dos dados do Cliente;
- demonstração e pilotos de caso de uso; ou
- validação da solução.

O Cliente indica uma pessoa que será o ponto focal para comunicações da IBM relativas ao Serviço de Consultoria de Um Dia e terá a autoridade para agir em nome do Cliente em todos os assuntos relacionados ao Serviço de Consultoria de Um Dia.

O Cliente assegurará que a equipe esteja disponível para prestar tal assistência conforme a IBM julgar razoável para o fornecimento do Serviço de Consultoria de Um Dia. O Cliente assegurará que a equipe tenha as habilidades e a experiência apropriados. Caso alguma equipe falhe ao executar o requerido, o Cliente disponibilizará uma equipe adicional ou alternativa adequada.

### **1.1.7 IBM Analytics Professional Services, Solution Build Assistance**

A IBM oferecerá uma assistência de construção de Solução (Serviço de Construção) que poderá ser aplicada em projetos de construção de solução com escopo definido.

Cada Compromisso desse Serviço de Construção inclui a consultoria e a entrega de um máximo de 40 horas trabalhadas via sessões virtuais.

#### **Atividade 1 – Condução da Reunião Inicial do Projeto**

A IBM conduzirá uma reunião inicial de até 2 (duas) horas em uma data acordada mutuamente no início desse Serviço de Construção para:

- revisar as necessidades do Cliente para o Serviço de Construção;
- entender os objetivos do Cliente para o Serviço de Construção;
- definir as funções e responsabilidades do Cliente e da IBM para o Serviço de Construção;
- documentar as atividades planejadas, as prioridades e o cronograma para o Serviço de Construção; e
- verificar o escopo dos objetivos do Cliente para avaliar a quantidade necessária de Serviço de Construção a ser comprada.

Se mais de 1 (um) item dessa parte for comprado em um único pedido, apenas 1 (uma) reunião inicial do projeto será feita.

## **Atividade 2 – Assistência na Construção da Solução**

Conforme priorizado e definido na Atividade 1, e se o prazo permitir, a IBM passará o restante das 40 (quarenta) horas realizando entrevistas, revisando a documentação e executando atividades escolhidas definidas na Atividade 1, que podem incluir:

- definição de casos de uso de movimentação de dados;
- treinamento sobre práticas comprovadas para relatórios, painéis e outros conjuntos de ferramentas do sistema;
- assistência supervisionada e recomendações sobre preparação, execução e validação para carregamento de dados; ou
- outros tópicos administrativos e de configuração de interesse do Cliente.

O Cliente indica uma pessoa que será o ponto focal para comunicações da IBM relativas ao Serviço de Construção e terá a autoridade para agir em nome do Cliente em todos os assuntos relacionados ao Serviço de Construção.

O Cliente assegurará que a equipe esteja disponível para prestar tal assistência conforme a IBM julgar razoável para fornecer o Serviço de Construção. O Cliente assegurará que a equipe tenha as habilidades e a experiência apropriados. Caso alguma equipe falhe ao executar o requerido, o Cliente disponibilizará uma equipe adicional ou alternativa adequada.

### **1.1.8 IBM Analytics Professional Services, One Day Solution Build Assistance**

A IBM oferecerá uma assistência de construção de solução (Serviço de Construção de Um Dia) que poderá ser aplicada com relação aos projetos de construção de solução com escopo definido.

Cada Compromisso desse Serviço de Construção de Um Dia inclui a consultoria e a entrega de um máximo de 8 horas trabalhadas via sessões virtuais.

#### **Atividade 1 – Condução da Reunião Inicial do Projeto**

A IBM conduzirá uma reunião inicial de até 2 (duas) horas em uma data acordada mutuamente no início desse Serviço de Construção de Um Dia para:

- revisar as necessidades do Cliente para o Serviço de Construção de Um Dia;
- entender os objetivos do Cliente para o Serviço de Construção de Um Dia;
- definir as funções e responsabilidades do Cliente e da IBM para o Serviço de Construção de Um Dia;
- documentar as atividades planejadas, as prioridades e o cronograma para o Serviço de Construção de Um Dia; e
- verificar o escopo dos objetivos do Cliente para avaliar a quantidade necessária de Serviço de Construção de Um Dia a ser comprada.

Se mais de 1 (um) item dessa parte for comprado em um único pedido, apenas 1 (uma) reunião inicial do projeto será feita.

#### **Atividade 2 – Assistência na Construção da Solução**

Conforme priorizado e definido na Atividade 1, e se o prazo permitir, a IBM passará o restante das 40 (quarenta) horas realizando entrevistas, revisando a documentação e executando atividades escolhidas definidas na Atividade 1, que podem incluir:

- definição de casos de uso de movimentação de dados;
- treinamento sobre práticas comprovadas para relatórios, painéis e outros conjuntos de ferramentas do sistema;
- assistência supervisionada e recomendações sobre preparação, execução e validação para carregamento de dados; ou
- outros tópicos administrativos e de configuração de interesse do Cliente.

O Cliente indica uma pessoa que será o ponto focal para comunicações da IBM relativas ao Serviço de Construção de Um Dia e terá a autoridade para agir em nome do Cliente em todos os assuntos relacionados ao Serviço de Construção de Um Dia.

O Cliente assegurará que a equipe esteja disponível para prestar tal assistência conforme a IBM julgar razoável para o fornecimento do Serviço de Construção de Um Dia. O Cliente assegurará que a equipe

tenha as habilidades e a experiência apropriados. Caso alguma equipe falhe ao executar o requerido, o Cliente disponibilizará uma equipe adicional ou alternativa adequada.

## 2. Planilhas de Proteção e Processamento de Dados

Nenhuma Planilha de Dados é aplicável a essa Descrição de Serviço.

### Processamento de Dados Pessoais

- a. Esse Serviço não se destina ao processamento de Dados Pessoais sujeitos ao Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (GDPR) da União Européia (Regulamento (EU) 2016/679). Portanto, o Cliente é obrigado a assegurar, sob sua própria responsabilidade, que nenhum Dado Pessoal é ou será processado pela IBM como um Processador em nome do Cliente como parte da provisão do Serviço dentro do escopo do GDPR.
- b. O Cliente deverá comunicar à IBM por escrito, sem demora indevida, qualquer mudança prevista que afete as obrigações do Cliente estabelecidas na Seção anterior e deverá instruir a IBM quanto aos requisitos aplicáveis ao GDPR. Nesse caso, as partes concordam em firmar o Adendo de Processamento de Dados da IBM em <http://ibm.com/dpa> (DPA) e um Apêndice do DPA aplicável consistentes com a lei.

## 3. Níveis de Serviço e Suporte Técnico

Nenhum Acordo de Nível de Serviço ou Suporte Técnico está disponível para essa Descrição de Serviço.

## 4. Informações de Autorização e Faturamento

### 4.1 Métricas de Encargos

O Serviço de Aceleração está disponível sob a métrica de encargo especificada no Documento de Transação:

- Compromisso é um serviço profissional ou de treinamento relacionado aos Serviços em Nuvem.

### 4.2 Encargos de Serviços Remotos

Um serviço remoto expirará 90 dias após a compra, independentemente de o serviço remoto ter sido usado.

## 5. Termos Adicionais

Para Contratos de Serviço em Nuvem (ou contratos de nuvem básicos equivalentes) executados antes de 1º de janeiro de 2019, os termos disponíveis em <https://www.ibm.com/acs> se aplicam.

### 5.1 Termo de Compromisso Adicional

Cada Compromisso comprado pelo Cliente é baseado nas principais premissas a seguir:

- a. Nenhum suporte dos sistemas do Cliente – incluindo Serviços em Nuvem, hardware ou software comprado da IBM ou de qualquer fornecedor – é fornecido na compra de um Compromisso.
- b. Se necessário, ao enviar ou transferir dados, o Cliente fornecerá os dados usando um método de criptografia suportado por seus software/sistemas.
- c. Se necessário, os dados de origem estarão em um banco de dados acessível ou serão disponibilizados em formato de texto delimitado seguindo as especificações de formatação de dados recomendadas fornecidas pela IBM.

A conclusão do esforço dependerá do compromisso total e da participação da gerência e da equipe do Cliente.

### 5.2 Responsabilidades Adicionais do Cliente

- a. O Cliente fornecerá acesso aos seus sistemas e recursos para a IBM executar as atividades solicitadas pelo Cliente.
- b. O Cliente disponibilizará uma equipe apropriada para ajudar a IBM no desempenho de suas responsabilidades.