

IBM Analytics Professional Services

為支援 貴客戶之「雲端服務」，於接受「客戶」之訂購時，本「服務說明」即適用於 Acceleration Services。適用之訂購文件提供「客戶」訂單有關計價及其他詳細資料。

1. Acceleration Service

IBM 提供下列遠端交付服務，以利「客戶」盡快規劃及採納雲端分析供應項目。

1.1 服務

「客戶」得從下列可用服務選取其所要服務。

1.1.1 IBM Analytics Professional Services, Data Strategy Design

IBM 提供本資料策略設計參與 (Data Strategy 研習會) 作為重要起始步驟，以協同「客戶」配合其企業資料策略重要驅動力及可執行作業，調整資料策略與設計。於運用資料使用案例確定已相當清楚商業對資料策略與目標時，即可闡明及確認資料需求及相關聯設計性質。本 Data Strategy 研習會之輸出可讓「客戶」進行後續步驟：進行價值約定證實及/或識別並詳細闡述較具綜合性之資料拓撲、資料規範及 Data Lake 設計準則，以提高永久企業解決方案部署之效率。

所涵蓋之一般主題包括：

- 瞭解商業策略
- 對使用者敘述進行分類
- 識別特定資料儲存、擁有者、內容及生命週期
- 識別資料大小及成長
- 驗證資料安全及敏感度
- 判斷基本資料設定檔及品質需求
- 判斷所需之 meta 資料管理
- 將儲存對映至擬定功能與分析工具功能
- 依據商業目標與使用案例進行驗證

本項服務最多提供上限 100 小時 IBM 架構設計師、主旨及業界專家建議諮詢性專門知識，以支援協同「客戶」一併設計其資料策略。

1.1.2 IBM Analytics Professional Services, Data Topology Design

IBM 提供本資料拓撲設計參與 (Data Topology 研習會) 作為重要漸進步驟之一，以擴展資料策略並擬訂企業目標完成計劃書。經由以符合邏輯之方式定義商業及相關資料策略之努力，本 Data Topology 研習會可更深入考量資料雲圖及拓撲，並將該等考量事項當作將「客戶」企業資料目標推展至更大目標之一部分予以檢視。本資料拓撲提供資料區域、結構、委外及使用等項目之靜態視圖。資料流程建模覆蓋在拓撲上，提供資料移動之「作用中流程」視圖 - 包括速度、生命週期及容量等性質。

所涵蓋之一般主題包括：

- 在整個混合式雲圖上進行資料儲存、引擎及流程之概念建模
- 識別位置與區域及其等支援商業目標所需之各別介面
- 決定支援目標所需之最佳整合及相關處理
- 評量現行資料架構與流程功能
- 審查現行混合式企業成果
- 記載擬定解決方案之完善度及目標完成計劃書
- 產生詳細擬為概念架構模型

- 依現狀將架構對映至擬為目標完成計劃書並敘明目標完成計劃書

本項服務最多提供上限 100 小時 IBM 架構設計師、主旨及業界專家建議諮詢性專門知識，以支援協同「客戶」一併開發其資料拓撲設計。

1.1.3 IBM Analytics Professional Services, Data Lake Design

IBM 提供此 Data Lake 設計參與 (Data Lake 研習會)，以確定「客戶」對混合式 Data Lake 架構具有一般瞭解。本 Data Lake 研習會從重新確認 Data Lake 是什麼及如何將其運用至「客戶」之狀況開始進行，為商業提供最大效益並提供最快部署速度。詳細討論「客戶」現行資料環境及未來需求，可使講習會與會者達成合意之未來狀態 Data Lake 目標完成計劃書。

所涵蓋之一般主題包括：

- 確定對混合式雲端安全 Data Lake 架構之一般瞭解，以作為深入探討設計講習會之一部分，該講習會探討下列主題：資料流程、安全、高可用性、災難回復、雲端整合及叢集管理。
- 釐清 IBM 對 Data Lake 及其區別性元素之觀點。
- 從 Data Lake 實務之角度，識別及驗證商業優先順序，並瞭解 IT 及資料雲圖與落差。
- 於建立 Data Lake 解決方案時協助調整商業及 IT 優先順序及後續步驟。
- 訂定執行計劃。
- 識別多雲式及混合式雲端整合、網路功能與雲端交換、軟體堆疊與開放程式碼、基礎架構與供應、硬體與叢集管理、產能規劃、資料傳送與安全，以及正式作業自動化。

本項服務最多提供上限 100 小時 IBM 架構設計師、主旨及業界專家建議諮詢性專門知識，以支援協同「客戶」一併開發其 Data Lake 設計。

1.1.4 IBM Analytics Professional Services, Common Data and Governance Design

IBM 提供此一般資料與規範設計參與 (Governance 研習會)，以訂定一般資料與規範之方式。本 Governance 研習會從審查一般資料概念與資料規範需求開始進行。詳細討論「客戶」之 meta 資料世系與規範需求，可讓本講習會與會者識別長期資料規範策略之規範落差及可執行作業。

所涵蓋之一般主題包括：

- 進行深入探討講習會，該講習會探討下列主題：meta 資料世系、規範編目、資料品質、資料生命週期管理，以及實體管理。
- 將一般資料實作典範、meta 資料世系、資料規範及分析併入「客戶」之長短期資料策略。
- 審查資料長之成功及產業資料策略。
- 審查一般資料之概念與實作典範。
- 探索 Master Data Management 及 Entity Analytics、資料模型與結構、meta 資料與規範編目、資料品質與建立基本資料設定檔，以及開放程式碼與規範支援。

本項服務最多提供上限 100 小時 IBM 架構設計師、主旨及業界專家建議諮詢性專門知識，以支援協同「客戶」一併開發其 Common Data and Governance 設計。

1.1.5 IBM Analytics Professional Services, Solution Architectural Consultancy

IBM 提供此遠端交付架構諮詢服務 (「諮詢服務」)，協助「客戶」確認及記載可執行使用案例、訂定移轉方法、界定商業價值、期望、現行狀態，以及未來狀態，或有關「客戶」分析解決方案架構設計、建置及實作之高階目標完成計劃書。

本「諮詢服務」之各項「約定」均包含經由虛擬講習會進行諮商及服務交付，工時 (person-hour) 上限為 40 小時。

活動 1 - 召開專案啟動會議

IBM 將在本「諮詢服務」開始進行時，為執行下列事項，於雙方合意之日期召開專案啟動會議，會議時間以二小時為限：

- 審查「客戶」對於本「諮詢服務」之需求；
- 瞭解「客戶」對於本「諮詢服務」之目標；

- 確立「客戶」及 IBM 對於本「諮詢服務」之角色與責任；
- 記載本「諮詢服務」之擬定活動、優先順序及時間表；
- 驗證「客戶」目標之範圍，以評估所需購買之「諮詢服務」數量。

若於單一訂單中，就此部分所購買之數量多於一個，則僅召開一場專案啟動會議。

活動 2 - 解決方案架構諮詢

依活動 1 所設定之優先順序及其規定，在時間許可下，IBM 應利用四十小時中之剩餘時數進行面談、審查說明文件及執行在「活動 1」界定之優先順序活動，此等活動可包括：

- 使用案例之設計及驗證；
- 交付提案開發；
- 訂定移轉方法；
- 客戶資料評量；
- 使用案例之展示及指導；或
- 解決方案驗證。

「客戶」應指派特定人員一名，該員係「諮詢服務」相關 IBM 通訊之主要聯絡人，並具有代表「客戶」處理「諮詢服務」一切相關事項之權限。

「客戶」應確保其人員可提供 IBM 就「諮詢服務」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。

1.1.6 IBM Analytics Professional Services, One Day Solution Architectural Consultancy

IBM 提供此遠端交付架構諮詢服務（「一日諮詢服務」），協助「客戶」確認及記載可執行使用案例、訂定移轉方法、界定商業價值、期望、現行狀態，以及未來狀態，或有關「客戶」分析解決方案架構設計、建置及實作之高階目標完成計劃書。

本「一日諮詢服務」之各項「約定」均包含經由虛擬講習會進行諮商及服務交付，工時 (person-hour) 上限為 8 小時。

活動 1 - 召開專案啟動會議

IBM 將在本「一日諮詢服務」開始進行時，為執行下列事項，於雙方合意之日期召開專案啟動會議，會議時間以二小時為限：

- 審查「客戶」對於本「一日諮詢服務」之需求；
- 瞭解「客戶」對於本「一日諮詢服務」之目標；
- 確立「客戶」及 IBM 對於本「一日諮詢服務」之角色與責任；
- 記載本「一日諮詢服務」之擬定活動、優先順序及時間表；以及
- 驗證「客戶」目標之範圍，以評估所需購買之「一日諮詢服務」數量。

若於單一訂單中，就此部分所購買之數量多於一個，則僅召開一場專案啟動會議。

活動 2 - 解決方案架構諮詢

依活動 1 所設定之優先順序及其規定，在時間許可下，IBM 應利用八小時中之剩餘時數進行面談、審查說明文件及執行在「活動 1」界定之優先順序活動，此等活動可包括：

- 使用案例之設計及驗證；
- 交付提案開發；
- 訂定移轉方法；
- 客戶資料評量；
- 使用案例之展示及指導；或
- 解決方案驗證。

「客戶」應指派特定人員一名，該員係「一日諮詢服務」相關 IBM 通訊之主要聯絡人，並具有代表「客戶」處理「一日諮詢服務」一切相關事項之權限。

「客戶」應確保其人員可提供 IBM 就「一日諮詢服務」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。

1.1.7 IBM Analytics Professional Services, Solution Build Assistance

IBM 將提供「解決方案」建置協助（「建置服務」），該建置協助可依已訂定範圍之解決方案建置專案之規定提供之。

本「建置服務」之各項「約定」均包含經由虛擬講習會進行諮商及服務交付，工時 (person-hour) 上限為 40 工時。

活動 1 - 召開專案啟動會議

IBM 將在本「建置服務」開始進行時，為執行下列事項，於雙方合意之日期召開專案啟動會議，會議時間以二小時為限：

- 審查「客戶」對於本「建置服務」之需求；
- 瞭解「客戶」對於本「建置服務」之目標；
- 確立「客戶」及 IBM 對於本「建置服務」之角色與責任；
- 記載本「建置服務」之擬定活動、優先順序及時間表；
- 驗證「客戶」目標之範圍，以評估所需購買之「建置服務」數量。

若於單一訂單中，就此部分所購買之數量多於一個，則僅召開一場專案啟動會議。

活動 2 - 解決方案建置協助

依活動 1 所設定之優先順序及其規定，在時間許可下，IBM 應利用四十小時中之剩餘時數進行面談、審查說明文件及執行在「活動 1」界定之優先順序活動，此等活動可包括：

- 確立資料移動使用案例；
- 指導經專家鑑定證明可行之報告、儀表板及其他系統工具功能相關實務；
- 提供有關資料載入之準備、執行及驗證之引導協助及建議；或
- 其他屬意之管理及配置等主題。

「客戶」應指派特定人員一名，該員係「建置服務」相關 IBM 通訊之主要聯絡人，並具有代表「客戶」處理「建置服務」一切相關事項之權限。

「客戶」應確保其人員可提供 IBM 就「建置服務」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。

1.1.8 IBM Analytics Professional Services, One Day Solution Build Assistance

IBM 將提供「解決方案」建置協助（「一日建置服務」），該建置協助可依已訂定範圍之解決方案建置專案之規定提供之。

本「一日建置服務」之各項「約定」均包含經由虛擬講習會進行諮商及服務交付，工時 (person-hour) 上限為 8 工時。

活動 1 - 召開專案啟動會議

IBM 將在本「一日建置服務」開始進行時，為執行下列事項，於雙方合意之日期召開專案啟動會議，會議時間以二小時為限：

- 審查「客戶」之「一日建置服務」需求；
- 瞭解「客戶」對於本「一日建置服務」之目標；
- 確立「客戶」及 IBM 對於本「一日建置服務」之角色與責任；
- 記載本「一日建置服務」之擬定活動、優先順序及時間表；以及
- 驗證「客戶」目標之範圍，以評估所需購買之「一日建置服務」數量。

若於單一訂單中，就此部分所購買之數量多於一個，則僅召開一場專案啟動會議。

活動 2 - 解決方案建置協助

依活動 1 所設定之優先順序及其規定，在時間許可下，IBM 應利用八小時中之剩餘時數進行面談、審查說明文件及執行在「活動 1」界定之優先順序活動，此等活動可包括：

- 確立資料移動使用案例；
- 指導經專家鑑定證明可行之報告、儀表板及其他系統工具功能相關實務；
- 提供有關資料載入之準備、執行及驗證之引導協助及建議；或
- 其他屬意之管理及配置等主題。

「客戶」應指派特定人員一名，該員係「一日建置服務」相關 IBM 通訊之主要聯絡人，並具有代表「客戶」處理「一日建置服務」一切相關事項之權限。

「客戶」應確保其人員可提供 IBM 就「一日建置服務」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。

2. 資料處理及保護 Data Sheet

無本「服務說明」適用之 Data Sheet。

個人資料處理

- a. 處理受「一般資料保護規章 (GDPR)」(規章 (歐盟) 2016/679) 拘束之「個人資料」，並非本「服務」之預定用途。因此，「客戶」應依其自己之責任負責確保不由 IBM (代表「客戶」作為「處理者」) 處理「個人資料」，而為落入 GDPR 範圍內之本「服務」供應項目之一部分。
- b. 有足以影響上節所定「客戶」義務之預期變更者，「客戶」應以書面傳達 IBM，無正當理由不得遲延，並應對 IBM 說明 GDPR 適用規定。有前揭情形者，雙方當事人同意簽訂 IBM 之「資料處理附錄 (DPA)」(可於 <http://ibm.com/dpa> 取得) 及合於法律規定之適用「DPA 附件」。

3. 服務水準及技術支援

本「服務說明」不提供「服務水準協定」或「技術支援」。

4. 授權與付款資訊

4.1 計費度量

Acceleration Service 係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「約定」為「雲端服務」有關專業或訓練服務。

4.2 遠端服務費用

遠端服務，不問已使用與否，悉於購買日起九十日後到期。

5. 其他條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」(或性質相當的基本雲端合約)，適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

5.1 附加約定條款

「客戶」所購買之各項「約定」，係基於以下主要假設：

- a. 所購買之「約定」就「客戶」系統不提供支援 - 包括向 IBM 或任何供應商購買之本項「雲端服務」、硬體或軟體。
- b. 如有必要，「客戶」於運送或傳輸資料時，應利用其軟體/系統所支援之加密方法提供資料。
- c. 如有必要，來源資料應置於可存取資料庫中，或依 IBM 所提供之建議資料格式化規格，以定界文字格式提供之。

成效取決於「客戶」之管理階層及人員是否完全投入及參與。

5.2 「客戶」之其他責任

- a. 「客戶」應為 IBM 提供對「客戶」系統與資源之存取權限，以利 IBM 執行「客戶」所要求之活動。
- b. 「客戶」應提供適當人員協助 IBM 履行其責任。