

IBM Master Data Management on Cloud

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Zákazník znamená smluvní stranu a její oprávněné uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

1. Cloud Service

IBM Master Data Management (MDM) on Cloud spravuje kmenová data pro jednu nebo více domén – zákazníci, dodavatelé, umístění, produkty, nabídky služeb, účty a další – za účelem zvýšení efektivity aplikací a obchodních procesů.

K několika klíčovým funkcím patří:

- Architektura zaměřená na služby přináší funkce prostřednictvím inteligentních předem připravených webových služeb, které lze použít k bezproblémové integraci MDM do stávajících obchodních procesů a technických architektur.
- Předem sestavené a rozšiřitelné modely pro libovolnou doménu jsou optimalizovány pro správu kmenových dat.
- Funkce správy obchodních procesů umožňují Zákazníkovi implementovat zásady a koordinovat pracovní postupy zahrnující několik kroků a rolí pro správu a řízení dat.
- Funkce Stewardship Center umožňuje obchodním uživatelům, správcům dat a IT týmům společně zvyšovat kvalitu kmenových dat řešením úloh kvality dat a vytvářením kmenových dat v souladu s podnikovými zásadami řízení.
- Modul pro porovnávání a vyhledávání využívá pokročilé statistické techniky k automatickému řešení a správě problémů s kvalitou dat s využitím pravděpodobnostních nebo deterministických možností.

Zákazník si může vybrat z různých částí, přičemž tyto části lze kategorizovat následovně:

- a. Premium
Toto je hostovaná verze produktu IBM Master Data Management se zabudovanou funkcí zálohování.
- b. Vysoká dostupnost
Toto je hostovaná verze produktu IBM Master Data Management se zabudovanou funkcí zálohování a vysoké dostupnosti.
- c. Základní (ne Prémiová nebo bez Vysoké dostupnosti)
Toto je hostovaná verze produktu IBM Master Data Management.

K dispozici jsou různé konfigurace pro splnění potřeb Zákazníka:

- a. Malá
Hostovaná na virtuálních strojích v cloudovém prostředí IBM.
- b. Střední
Hostovaná na virtuálních strojích v cloudovém prostředí IBM.
- c. Velká
Hostovaná na virtuálních holých počítačích v cloudovém prostředí IBM.

Pro potřeby vývoje a testování Zákazníka jsou k dispozici Neproduktivní konfigurace.

Zákazník si může za účelem udržení a správy infrastruktury zakoupit doplňkové služby spravované podle počtu pracovníků.

1.1 Dostupné konfigurace IBM Master Data Management on Cloud

- a. IBM Master Data Management on Cloud Premium Small
- b. IBM Master Data Management on Cloud Premium Medium
- c. IBM Master Data Management on Cloud Premium Large

- d. IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Small
- e. IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Medium
- f. IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Large
- g. IBM Master Data Management on Cloud Non-Production
- h. IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer
- i. IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer
- j. IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime
- k. IBM Master Data Management on Cloud Small – pouze obnova, ne nový nákup
- l. IBM Master Data Management on Cloud Medium – pouze obnova, ne nový nákup
- m. IBM Master Data Management on Cloud Large – pouze obnova, ne nový nákup

Podrobnosti o konfiguracích výše uvedených nabídek jsou k dispozici na adrese https://public.dhe.ibm.com/cloud/bluemix/hosted/mdmoncloud_specifications.pdf.

Konfigurace mohou podléhat změnám.

Uvítací dopis zaslaný Zákazníkovi obsahuje konfiguraci zakoupené nabídky.

1.2 Volitelné služby

1.2.1 IBM Master Data Management on Cloud Silver-level Managed Services

Služby Silver Level Managed Services jsou dostupné pro následující konfigurace:

- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Small, Silver Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Medium, Silver Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Large, Silver Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Small, Silver Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Medium, Silver Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Large, Silver Level Managed Service

Měsíční vzdálené konzultace pro operace a činnosti údržby zahrnují:

- a. Řízení zákaznického úspěchu:
 - Vyhrazený kontaktní bod pro koordinaci za účelem podpory úspěchu zákazníka.
- b. Opravy:
 - Identifikace, plánování a aplikace bezpečnostních oprav operačního systému.
 - Identifikace, plánování a aplikace instalace oprav a záplat zabezpečení DBMS
 - Identifikace, plánování a aplikace zakoupených dočasných oprav, záplat a oprav zabezpečení produktu nabídky.
- c. Správa záloh systému souborů a databází používající v balíku zakoupené a implementované řešení IBM Spectrum Protect.
 - Obnova ze záloh dle potřeby, s maximální frekvencí jednou za den.
- d. Pravidelná kontrola pravidel brány firewall:
 - Plánovaná kontrola a reporting přístupnosti sítě.

Další činnosti, služby implementace, konfigurace a integrace vlastních řešení jsou k dispozici na další poplatek na základě popisu práce.

Tato služba poskytovaná na základě registrace se kupuje na měsíc a její platnost končí v souladu s Dokumentem o oprávnění (Proof of Entitlement) Zákazníka.

1.2.2 IBM Master Data Management on Cloud Gold-level Managed Services

Služby Gold Level Managed Services jsou dostupné pro následující konfigurace:

- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Small, Gold Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Medium, Gold Level Managed Services

- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Large, Gold Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Small, Gold Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Medium, Gold Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Large, Gold Level Managed Service

Měsíční vzdálené konzultace pro operace a činnosti údržby zahrnují:

- Řízení zákaznického úspěchu:
Vyhrazený kontaktní bod pro koordinaci za účelem podpory úspěchu zákazníka.
- Opravy:
 - Identifikace, plánování a aplikace bezpečnostních oprav operačního systému.
 - Identifikace, plánování a aplikace instalace oprav a záplat zabezpečení DBMS
 - Identifikace, plánování a aplikace zakoupených dočasných oprav, záplat a oprav zabezpečení produktu nabídky.
- Správa záloh systému souborů a databází používající v balíku zakoupené a implementované řešení IBM Spectrum Protect.
- Pravidelná kontrola pravidel brány firewall:
Plánovaná kontrola a reporting přístupnosti sítě.
- Nepřetržitý monitoring a reakce na incidenty:
 - Instalace monitorovacího agenta IBM. Potvrzení generování a zasílání výstrah.
 - Otevření požadavků na podporu nabídek produktů IBM jménem Zákazníka, je-li to na základě výstrah nezbytné.
 - Report o stavu až do uzavření
 - Koordinace vývoje návrhů pro další služby IBM, jsou-li nezbytné k doplnění problémů týkajících se řešení implementace nebo konfigurace Zákazníka a třetích osob.
- Poskytovaná údržba Databáze MDM:
 - Sledování, výstrahy a nápravné kroky pro prostor DBMS a transakční protokoly.
 - Provádění hodnocení kapacity a výkonu včetně sledování fyzických zdrojů na podporu plánování výkonu a růstových cílů Zákazníka.
 - Odstraňování či archivace nepotřebných souborů.

Další činnosti, služby implementace, konfigurace a integrace vlastních řešení jsou k dispozici na další poplatek na základě popisu práce.

Tato služba poskytovaná na základě registrace se kupuje na měsíc a její platnost končí v souladu s Dokumentem o oprávnění (Proof of Entitlement) Zákazníka.

1.3 Služby nastavení

Za účelem asistence Zákazníkovi s počáteční instalací základní nabídky lze zakoupit služby nastavení.

1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Jump Start

Tato služba poskytuje až 50 hodin vzdálených konzultací pro úvodní činnosti, včetně:

- asistence s případy použití;
- vedení se zaměřením na osvědčené postupy pro reporty, řídicí panely a další systémové nástroje;
- řízené asistence a poradenství týkajícího se přípravy, spuštění a ověření počátečního zavedení dat;
a
- dalších vybraných témat týkajících se správy a konfigurace (souhrnně "Úvodní činnosti").

Tuto vzdáleně poskytovanou službu lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a její platnost končí 90 dní od data nákupu oprávnění uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

1.3.2 IBM Master Data Management on Cloud Accelerator

Tato služba poskytuje až 50 hodin vzdálených konzultací pro činnosti, včetně:

- a. asistence s případy použití, včetně případů použití pohybu dat na podporu jednorázového pohybu dat;
- b. vedení se zaměřením na osvědčené postupy pro reporty, řídicí panely a další systémové nástroje;
- c. řízené asistence a poradenství týkajícího se přípravy, spuštění a ověření počátečního zavedení dat (včetně nastavení zdrojového a cílového prostředí a pohybu dat podle definice v případě použití pohybu dat); a
- d. dalších vybraných témat týkajících se správy a konfigurace (souhrnně "Činnosti").

Tuto vzdáleně poskytovanou službu lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a její platnost končí 12 měsíců od data nákupu oprávnění nebo poslední den trvání počáteční registrace ke službě Cloud Service (podle toho, která z událostí nastane později), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

2. Ochrana obsahu a údajů

Datový list zpracování a ochrany údajů (Datový list) poskytuje specifické informace o službě Cloud Service týkající se typu Obsahu, který je povoleno zpracovávat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Veškeré detaily nebo vysvětlení a podmínky, včetně povinností Zákazníka, vztahující se k využívání služeb Cloud Service a funkcí ochrany údajů, pokud existují, jsou uvedeny v této části. K využívání služby Cloud Service Zákazníkem se může vztahovat i více Datových listů, v závislosti na možnostech zvolených Zákazníkem. Datový list může být dostupný pouze v angličtině, nikoli v lokálním jazyce. Bez ohledu na jakékoliv zvyklosti nebo praxi podle místního práva strany potvrzují, že rozumí angličtině a souhlasí s jejím využitím jako vhodného jazyka pro akvizici a používání služeb Cloud Service. Následující Datové listy platí pro službu Cloud Service a její dostupné možnosti.

Zákazník potvrzuje, že i) společnost IBM smí dle potřeby a okolností upravit Datové listy dle vlastního uvážení a ii) takové změny budou mít přednost před předchozími verzemi. Účelem jakékoliv změny Datových listů bude i) zlepšit nebo vyjasnit stávající závazky, ii) zachovat soulad s aktuálně platnými normami a platnými právními předpisy nebo iii) upravit další závazky. Žádné změny Datových listů nebudou podstatným způsobem snižovat zabezpečení služby Cloud Service.

Odkaz(y) na příslušné Datové listy:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=FE3BF3202CC511E6BB9940A4D7191A34>

Zákazník je povinen učinit nezbytné kroky za účelem objednání, aktivace nebo používání dostupných funkcí ochrany údajů pro službu Cloud Service a přijímá odpovědnost za využívání služeb Cloud Service, pokud Zákazník tyto kroky, včetně splnění zákonných požadavků na ochranu údajů nebo jiných zákonných požadavků týkajících se Obsahu, neučiní.

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Přílohy DPA se uplatní pro tuto Smlouvu a odkazuje se na ně jako na její součást, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR). Příslušný Datový list pro tuto službu Cloud Service bude sloužit jako Dodatek DPA.

3. Cíle v oblasti úrovně služeb

IBM poskytuje pro službu Cloud Service následující cíl týkající se úrovně služby:

- 99,9% dostupnost služby mimo naplánované časové úseky vyhrazené na údržbu

Cíle týkající se úrovně služeb představují pouze cíl, nikoli záruku vůči Zákazníkovi. Zákazník nemá v případě, že IBM nesplní cíle týkající se úrovně služeb, žádný nárok na refundaci, vrácení peněz nebo jinou formu náhrady či nápravy.

4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím portálu podpory IBM Cloud a je k dispozici na adrese: <https://ibm.biz/bluemixsupport>. Zákazník může vybrat volbu "Technická podpora" a potom by měl vybrat "Analýza dat". Všechny odpovídající podrobnosti by měly být uvedeny ve

formuláři a měl by být odeslán tiket. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

5. Oprávnění a informace o fakturaci

5.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- Sjednaná služba je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných služeb anebo ze služeb v oblasti vzdělávání týkajících se služby Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.
- Instance je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Instance je přístup ke specifické konfiguraci služby Cloud Service. Pro každou Instanci Cloud Service zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Zákaznickém Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu Zákazníka je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

5.2 Poplatky za nastavení

Jednorázový poplatek za nastavení bude účtován v sazbě stanovené v Transakčním dokumentu pro jednotlivé objednané služby nastavení.

Poplatek za služby nastavení na vyžádání budou v případě objednání účtovány v sazbě stanovené v Transakčním dokumentu pro jednotlivé služby nastavení.

5.3 Fakturační frekvence

Na základě vybrané fakturační frekvence bude IBM fakturovat Zákazníkovi splatné poplatky na začátku období fakturační frekvence, s výjimkou typu poplatků za překročení a použití, které budou fakturovány zpětně.

6. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se služba Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude služba Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude služba Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Po uplynutí této 90denní lhůty zůstane služba Cloud Service dostupná do konce kalendářního měsíce.

7. Dodatečné podmínky

7.1 Obecné

Zákazník souhlasí, že IBM může Zákazníka veřejně označovat jako odběratele služeb Cloud Service v reklamních nebo marketingových sděleních.

Zákazník nesmí používat služby Cloud Services samostatně nebo v kombinaci s jinými službami či produkty, na podporu kterýchkoliv z níže uvedených vysoce rizikových činností: návrh, výstavba, řízení nebo údržba jaderných zařízení, systémů hromadné přepravy, systémů řízení automobilů, systémů řízení letecké dopravy, zbrojních systémů nebo letecké navigace či komunikace; nebo jakékoliv jiné činnosti, při které by mohlo selhání služby Cloud Service způsobit vznik závažného rizika smrti nebo vážného úrazu.

7.2 Omezení na neproduktivní užívání

Je-li služba Cloud Service označena jako "Neproduktivní", smí být používána pouze ve vývojovém a testovacím prostředí Zákazníka pro interní neproduktivní činnosti, zejména testování, ladění výkonu, diagnostiky chyb, interních benchmarkových testů, zkušebního provozu, činností souvisejících se zajištěním jakosti anebo vývojem interně používaných doplňků nebo rozšíření ke službě Cloud Service s využitím zveřejněných rozhraní API (Application Programming Interface). Bez zakoupení příslušných oprávnění není Zákazník oprávněn používat žádnou část služby Cloud Service k jakémukoli jinému účelu.

7.3 Omezení a limity používání

Zákazník není oprávněn využívat IBM WebSphere eXtreme Scale.

7.3.1 Business Process Manager

Nabídka Master Data Management on Cloud zahrnuje aplikace Business Process Manager. Užívání aplikací IBM Process Server, IBM Process Center a IBM Process Designer zahrnutých ve službě Cloud Service je omezeno pouze na procesy Master Data Governance and Stewardship. Procesy Master Data Governance and Stewardship vytvářejí, čtou, aktualizují a mažou kmenová data za účelem vylepšení kvality kmenových dat k použití externími aplikacemi nebo procesy. Proces řízení a správy kmenových dat může přistupovat k dalším kontextovým údajům z jiných systémů za účelem zobrazení ve formátu pouze ke čtení v kontextu rozhodování Procesu správy kmenových dat. Proces řízení a správy kmenových dat může tato rozhodnutí o kvalitě kmenových dat předávat dalším systémům pouze pro účely synchronizace kmenových dat.

7.3.2 Rational Application Developer

Nabídka Master Data Management on Cloud zahrnuje produkt Rapid Application Developer. Užívání softwaru IBM Rational Application Developer for WebSphere Software je omezeno na hostování produktu Master Data Management Workbench a kustomizaci běhových instancí zahrnutých ve službě Cloud Service.

7.3.3 Informační server

Součástí nabídky Master Data Management on Cloud je Informační server. Používání Informačního serveru ve službě Cloud Service je omezeno na podporu procesu Master Data Management a souvisejících dat Master Data Management.

7.3.4 IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager), poskytovaný pro služby Premium a High Availability

Verze Premium a High Availability této služby Cloud Service zahrnují funkčnost z produktu IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager), která může být využita Zákazníkem pouze ve spojení s jeho používáním této služby Cloud Service a nesmí být použita pro žádné jiné účely.

7.4 Povinnosti Zákazníka pro Master Data Management on Cloud

Zákazník je povinen včas nainstalovat záplaty pro službu Cloud Service, Operační systém a další software, aby zabránil závadám a problémům se zabezpečením a zachoval aktuálnost v souladu s novými funkcemi.

IBM může požadovat, aby Zákazník včas nainstaloval důležité opravy zabezpečení, aby nedošlo k ovlivnění Zákazníka ani dalších klientů. Pokud tak Zákazník neučiní, jeho služba Cloud Service může být pozastavena.

Zákazník může nainstalovat další balíčky třetí osoby k použití se službou Cloud Service. IBM nemá povinnost poskytovat podporu pro tyto balíčky a nenesí odpovědnost za dopad na výkon služby Cloud Service (tj. Master Data Management on Cloud, operačního systému nebo hardwarové platformy jako celku) z důvodu těchto dodatečných balíčků.

Zákazník nese odpovědnost za zálohování řešení.

Zákazník nese odpovědnost za monitorování a obnovu řešení.