

IBM Master Data Management on Cloud

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. Als Kunde werden der Vertragspartner und seine berechtigten Benutzer sowie die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

1. Cloud-Service

IBM Master Data Management (MDM) on Cloud verwaltet Stammdaten für einzelne oder mehrere Domänen – Kunden, Lieferanten, Standorte, Produkte, Serviceangebote, Konten und vieles mehr –, um die Effektivität von Anwendungs- und Geschäftsprozessen zu verbessern.

Zu den Hauptmerkmalen gehören:

- Eine serviceorientierte Architektur stellt über intelligente, vordefinierte Web-Services die Funktionalität bereit, mit der MDM nahtlos in bestehende Geschäftsprozesse und technische Architekturen integriert werden kann.
- Vordefinierte und erweiterbare Datenmodelle für jede Art von Domäne werden für die Stammdatenverwaltung optimiert.
- Geschäftsprozessmanagementfunktionen ermöglichen dem Kunden die Implementierung von Richtlinien und die Koordination von mehrstufigen Workflows oder Workflows mit mehreren Rollen für Daten-Stewardship und Daten-Governance.
- Über das Stewardship Center können Geschäftsbenutzer, Data-Stewards und IT-Teams die Qualität der Stammdaten gemeinschaftlich verbessern, indem sie Datenqualitätsaufgaben lösen und Stammdaten gemäß den Governance-Richtlinien des Unternehmens erstellen.
- Eine Abgleich- und Suchmaschine wendet intelligente statistische Verfahren an, um Datenqualitätsprobleme mit probabilistischen oder deterministischen Optionen automatisch zu beheben und zu handhaben.

Der Kunde kann aus verschiedenen verfügbaren Komponenten auswählen, die sich in folgende Kategorien unterteilen lassen:

- a. Premium
Dies ist die gehostete Version von IBM Master Data Management mit integriertem Backup-Feature.
- b. High Availability
Dies ist die gehostete Version von IBM Master Data Management mit integriertem Backup- und Hochverfügbarkeitsfeature.
- c. Base (nicht Premium oder Hochverfügbarkeit)
Dies ist die gehostete Version von IBM Master Data Management.

Es sind verschiedene Konfigurationen verfügbar, um den Anforderungen des Kunden gerecht zu werden:

- a. Small
Auf virtuellen Maschinen innerhalb der IBM Cloud-Umgebung gehostet
- b. Medium
Auf virtuellen Maschinen innerhalb der IBM Cloud-Umgebung gehostet
- c. Large
Auf virtuellen Bare-Metal-Maschinen innerhalb der IBM Cloud-Umgebung gehostet

Zu Entwicklungs- und Testzwecken stehen dem Kunden Non-Production-Konfigurationen zur Verfügung.

Der Kunde kann zusätzliche Managed Services auf der Basis von Arbeitsleistungen für die Wartung und das Management der Infrastruktur erwerben.

1.1 Verfügbare Konfigurationen bei 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 – nur Verlängerung, kein Neuerwerb
- l. IBM Master Data Management on Cloud Medium – nur Verlängerung, kein Neuerwerb
- m. IBM Master Data Management on Cloud Large – nur Verlängerung, kein Neuerwerb

Die Details der Konfigurationen für die oben genannten Angebote sind unter https://public.dhe.ibm.com/cloud/bluemix/hosted/mdmoncloud_specifications.pdf verfügbar.

Die Konfigurationen können geändert werden.

Das dem Kunden bereitgestellte Begrüßungsschreiben nennt die Konfiguration des erworbenen Angebots.

1.2 Optionale Services

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

Die Silver-Level Managed Services sind für folgende Konfigurationen verfügbar:

- 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

Die monatlichen Fernberatungsleistungen für Betriebs- und Wartungsaktivitäten beinhalten Folgendes:

- a. Kundenerfolgsmanagement:
Dediziert zugeordneter Ansprechpartner, der Maßnahmen zur Unterstützung des Kundenerfolgs koordiniert
- b. Patching:
 - Identifizieren, Planen und Einspielen von Sicherheitspatches für das Betriebssystem
 - Identifizieren, Planen und Einspielen von Fixes und Sicherheitspatches für die DBMS-Installation
 - Identifizieren, Planen und Einspielen von PTFs (temporäre Programmkorrekturen), Patches und Sicherheitsfixes für das erworbene Angebot
- c. Verwaltung der Backups des Dateisystems und der Datenbanken unter Verwendung des erworbenen und implementierten IBM Spectrum Protect-Lösungspakets:
Wiederherstellung aus Sicherungen bei Bedarf, nicht öfter als einmal pro Tag
- d. Regelmäßige Prüfung der Firewallregeln:
Planmäßige Prüfung der Zugriffsmöglichkeiten über das Netz und Berichterstellung

Weitere Aktivitäten, kundenspezifische Lösungsimplementierungen sowie Konfigurations- und Integrationservices sind gegen Aufpreis unter einer Leistungsbeschreibung erhältlich.

Dieser Subscription-Service wird pro Monat erworben und endet entsprechend der Angabe im Berechtigungsnachweis.

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

Die Gold-Level Managed Services sind für folgende Konfigurationen verfügbar:

- 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

Die monatlichen Fernberatungsleistungen für Betriebs- und Wartungsaktivitäten beinhalten Folgendes:

- a. Kundenerfolgsmanagement:
Dediziert zugeordneter Ansprechpartner, der Maßnahmen zur Unterstützung des Kundenerfolgs koordiniert
- b. Patching:
 - Identifizieren, Planen und Einspielen von Sicherheitspatches für das Betriebssystem
 - Identifizieren, Planen und Einspielen von Fixes und Sicherheitspatches für die DBMS-Installation
 - Identifizieren, Planen und Einspielen von PTFs (temporäre Programmkorrekturen), Patches und Sicherheitsfixes für das erworbene Angebot
- c. Verwaltung der Backups des Dateisystems und der Datenbanken unter Verwendung des erworbenen und implementierten IBM Spectrum Protect-Lösungspakets:
- d. Regelmäßige Prüfung der Firewallregeln:
Planmäßige Prüfung der Zugriffsmöglichkeiten über das Netz und Berichterstellung
- e. Überwachung und Behebung von Störfällen rund um die Uhr:
 - Installation des IBM Überwachungsagenten. Bestätigung, dass Warnungen generiert und weitergegeben werden
 - Öffnen von Unterstützungsanfragen zu IBM Produktangeboten basierend auf Warnungen im Auftrag des Kunden, sofern erforderlich
 - Statusberichte bis zum Ablauf
 - Koordinierte Entwicklung von Vorschlägen für zusätzliche IBM Services, falls erforderlich, um die Behebung von Problemen im Zusammenhang mit der Implementierung/Konfiguration durch den Kunden und Dritte zu ergänzen
- f. MDM-Datenbankpflege:
 - Überwachung des DBMS-Speicherbereichs und der Transaktionsprotokolle einschließlich Benachrichtigung und Durchführung von Korrekturmaßnahmen
 - Durchführung von Services zur Kapazitäts- und Leistungsbeurteilung, einschließlich Überwachung physischer Ressourcen, um den Kunden bei der Planung von Leistungs- und Wachstumszielen zu unterstützen
 - Löschen oder Archivieren nicht benötigter Dateien

Weitere Aktivitäten, kundenspezifische Lösungsimplementierungen sowie Konfigurations- und Integrationservices sind gegen Aufpreis unter einer Leistungsbeschreibung erhältlich.

Dieser Subscription-Service wird pro Monat erworben und endet entsprechend der Angabe im Berechtigungsnachweis.

1.3 Setup-Services

Zur Unterstützung bei der Erstinstallation des Basisangebots kann der Kunde Setup-Services erwerben.

1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Jump Start

Dieser Service beinhaltet bis zu 50 Stunden an Fernberatungsleistungen für Startaktivitäten, einschließlich

- a. Unterstützung bei Anwendungsfällen,
- b. Coaching zu bewährten Verfahren für Berichte, Dashboards und andere Systemtools,
- c. Orientierungshilfen und Empfehlungen zur Vorbereitung, Ausführung und Validierung für das erstmalige Laden von Daten und
- d. Behandlung weiterer interessanter Verwaltungs- und Konfigurationsthemen (gemeinsam „Startaktivitäten“ genannt).

Dieser remote erbrachte Service wird pro Kundenprojekt erworben und endet 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs der Berechtigung, wie im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.3.2 IBM Master Data Management on Cloud Accelerator

Dieser Service beinhaltet bis zu 50 Stunden an Fernberatungsleistungen für die Durchführung von Aktivitäten, einschließlich

- a. Unterstützung bei Anwendungsfällen, wie beispielsweise Anwendungsfälle für das einmalige zeitpunktgenaue Versetzen von Daten,
- b. Coaching zu bewährten Verfahren für Berichte, Dashboards und andere Systemtools,
- c. Orientierungshilfen und Empfehlungen zur Vorbereitung, Ausführung und Validierung für das erstmalige Laden von Daten (einschließlich Setup der Quellen- und Zielumgebung sowie Versetzen der Daten wie im entsprechenden Anwendungsfall definiert) und
- d. Behandlung weiterer interessanter Verwaltungs- und Konfigurationsthemen (gemeinsam „Aktivitäten“ genannt).

Dieser remote erbrachte Service wird pro Kundenprojekt erworben und endet 12 Monate nach dem Datum des Erwerbs der Berechtigung oder am letzten Tag der Subscription-Erstlaufzeit des Cloud-Service (je nachdem, welches Datum das frühere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

2. Inhalte und Datenschutz

Das Datenblatt für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet, nachfolgend „Datenblatt“ genannt) enthält relevante Informationen über den Cloud-Service in Bezug auf die Art der Inhalte, die für die Verarbeitung freigegeben sind, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Alle Einzelheiten oder Erläuterungen und Bedingungen, einschließlich der Verantwortlichkeiten des Kunden, im Zusammenhang mit der Nutzung des Cloud-Service und der Datenschutzfunktionen, sofern anwendbar, werden in diesem Abschnitt beschrieben. Abhängig von den vom Kunden gewählten Optionen und dessen Nutzung des Cloud-Service können mehrere Datenblätter zur Anwendung kommen. Das Datenblatt ist ggf. nur in englischer Sprache und nicht in einer Landessprache verfügbar. Trotz lokaler Gesetze oder Gepflogenheiten bestätigen die Vertragsparteien, dass sie Englisch verstehen und diese Sprache für den Erwerb und die Nutzung der Cloud-Services geeignet ist. Die folgenden Datenblätter beziehen sich auf den Cloud-Service und die verfügbaren Optionen.

Der Kunde bestätigt, dass i) IBM die Datenblätter von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen ändern kann und dass ii) diese Änderungen frühere Versionen ersetzen. Alle Änderungen an den Datenblättern werden mit der Absicht durchgeführt, i) bestehende Verpflichtungen von IBM zu verbessern oder transparenter zu gestalten, ii) die Umsetzung neu eingeführter Standards und anwendbarer Gesetze sicherzustellen oder iii) zusätzliche Verpflichtungen seitens IBM aufzunehmen. Durch Änderungen an den Datenblättern wird die Sicherheit eines Cloud-Service nicht verringert.

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

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

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die verfügbaren Datenschutzfunktionen für einen Cloud-Service zu bestellen, zu aktivieren und anzuwenden, und übernimmt die Verantwortung für die Nutzung der Cloud-Services, wenn er dieser Verpflichtung nicht nachkommt. Dies gilt auch für die Erfüllung von Datenschutzerfordernissen sowie anderer rechtlicher Anforderungen in Bezug auf Inhalte.

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die zugehörigen Anlagen finden Anwendung und ergänzen diese Vereinbarung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet. Die für diesen Cloud-Service anwendbaren Datenblätter dienen als Anlagen zu den EB-AV.

3. Service-Level-Ziel

Das von IBM für den Cloud-Service angegebene Service-Level-Ziel („SLO“ = Service Level Objective) sieht vor:

- Serviceverfügbarkeit von 99,9 % außerhalb der regulären, planmäßigen Wartungszeiten

Service-Level-Ziele sind Zielvorgaben und können gegenüber dem Kunden nicht garantiert werden. Falls IBM das SLO nicht einhält, werden keine Rückerstattungen, Gutschriften oder sonstigen Ersatzleistungen gewährt.

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird über das IBM Cloud-Support-Portal unter <https://ibm.biz/bluemixsupport> bereitgestellt. Der Kunde sollte die Option „Technical Support“ und dann „Data & Analytics“ auswählen. Im Formular müssen alle relevanten Angaben eingetragen und anschließend muss ein Ticket eingereicht werden. Die technische Unterstützung wird mit dem Cloud-Service angeboten und ist nicht als separates Angebot erhältlich.

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit dem Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.
- „Instanz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Es müssen ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erworben werden, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.

5.2 Setup-Gebühren

Für jeden bestellten Setup-Service wird eine einmalige Setup-Gebühr zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

Falls ein On-Demand-Setup-Service bestellt wird, wird dieser zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

5.3 Abrechnungshäufigkeit

Ausgehend von der gewählten Abrechnungshäufigkeit wird IBM dem Kunden die fälligen Gebühren zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung stellen, mit Ausnahme von Gebühren für Nutzungsüberschreitungen und spezifischen Nutzungsgebühren, die rückwirkend berechnet werden.

6. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich der Cloud-Service automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird der Cloud-Service automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei fortlaufender Nutzung steht der Cloud-Service auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

7. Zusätzliche Bedingungen

7.1 Allgemeines

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribenten der Cloud-Services verweisen darf.

Es ist dem Kunden untersagt, Cloud-Services, allein oder in Kombination mit anderen Services oder Produkten, zur Unterstützung risikoreicher Aktivitäten wie Planung, Errichtung, Kontrolle oder Wartung von Nuklearanlagen, Massentransportsystemen, Luftverkehrskontrollsystemen, Fahrzeugsteuerungssystemen, Waffensystemen oder für die Luftfahrzeugnavigation oder Luftfahrzeugkommunikation oder für andere Aktivitäten zu verwenden, bei denen ein Versagen des Cloud-Service zum Tod oder zu ernsthaften Verletzungen führen kann.

7.2 Beschränkung auf nicht produktive Nutzung (Non-Production)

Ein als „Non-Production“ gekennzeichnete Cloud-Service darf nur im Rahmen der Entwicklungs- und Testumgebung des Kunden für interne nicht produktionsbezogene Aktivitäten genutzt werden, wie beispielsweise Tests, Leistungsoptimierung, Fehlerdiagnose, internes Benchmarking, Staging, Qualitätssicherung und/oder Entwicklung intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen für den Cloud-Service über veröffentlichte Anwendungsprogrammierschnittstellen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Bestandteile des Cloud-Service für andere Zwecke zu nutzen, ohne entsprechende Berechtigungen zu erwerben.

7.3 Nutzungsbeschränkungen

Der Kunde hat keine Berechtigung zur Nutzung von IBM WebSphere eXtreme Scale.

7.3.1 Business Process Manager

Master Data Management on Cloud-Angebote enthalten Business Process Manager-Anwendungen. Die Verwendung von IBM Process Server, IBM Process Center und IBM Process Designer, die Bestandteil des Cloud-Service sind, ist auf Master-Data-Governance- und -Stewardship-Prozesse beschränkt. Master-Data-Governance- und -Stewardship-Prozesse erstellen, lesen, aktualisieren und löschen Daten, um die Qualität der Stammdaten für die Verwendung durch externe Anwendungen oder Prozesse zu verbessern. Ein Master-Data-Governance- und -Stewardship-Prozess kann auf weitere Kontextdaten aus anderen Systemen zugreifen, um diese in einem schreibgeschützten Format im Rahmen einer Master-Data-Stewardship-Prozessentscheidung anzuzeigen. Ein Master-Data-Governance- und -Stewardship-Prozess darf diese Entscheidungen über die Qualität der Stammdaten ausschließlich zum Zweck der Stammdatensynchronisation an andere Systeme weitergeben.

7.3.2 Rational Application Developer

Rapid Application Developer ist Bestandteil der Master Data Management on Cloud-Angebote. Die Verwendung von IBM Rational Application Developer für WebSphere-Software ist auf das Hosten der Master Data Management Workbench und die Anpassung der im Cloud-Service enthaltenen Runtimes beschränkt.

7.3.3 Information Server

Information Server ist Bestandteil der Master Data Management on Cloud-Angebote. Die Verwendung von Information Server im Rahmen des Cloud-Service ist auf die Unterstützung von Master-Data-

Management-Prozessen und der mit Master Data Management in Zusammenhang stehenden Daten beschränkt.

7.3.4 IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager) wird für Premium- und High-Availability-Services bereitgestellt

Die Premium- und High-Availability-Versionen dieses Cloud-Service enthalten Funktionalität von IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager), die der Kunde nur in Verbindung mit diesem Cloud-Service und nicht für andere Zwecke nutzen darf.

7.4 Verpflichtungen des Kunden bei Master Data Management on Cloud

Der Kunde ist verpflichtet, Patches für den Cloud-Service, das Betriebssystem und andere Software zeitnah zu installieren, um Fehler sowie Sicherheitsprobleme zu vermeiden und die Funktionalität auf dem aktuellen Stand zu halten.

IBM kann verlangen, dass kritische Sicherheitspatches vom Kunden zeitnah installiert werden, um sowohl Beeinträchtigungen des Kunden selbst als auch anderer Kunden zu vermeiden. Bei Nichterfüllung dieser Anforderung kann der Cloud-Service des Kunden ausgesetzt werden.

Der Kunde darf zusätzliche Pakete von Drittanbietern zur Verwendung mit den Cloud-Service installieren. IBM ist zur Unterstützung dieser Pakete nicht verpflichtet und für Auswirkungen auf die Leistung des Cloud-Service (d. h. Master Data Management on Cloud, das Betriebssystem oder die Hardwareplattform als Ganzes) bedingt durch diese zusätzlichen Pakete nicht verantwortlich.

Der Kunde ist für den Backup der Lösung selbst verantwortlich.

Der Kunde ist für die Überwachung und Wiederherstellung der Lösung selbst verantwortlich.