

Descripción del Servicio

IBM Master Data Management on Cloud

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por "Cliente" entendemos la parte contratante, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

1. Servicio de Cloud

IBM Master Data Management on Cloud (MDM) gestiona datos maestros para dominios individuales o múltiples (clientes, proveedores, ubicaciones, productos, ofertas de servicio, cuentas, etc.) para mejorar la eficacia de la aplicación y los procesos de negocio.

Entre las diversas características principales incluidas, se encuentran las siguientes:

- Una arquitectura orientada a servicios proporciona funcionalidad a través de servicios web inteligentes, de serie, que se pueden utilizar para integrar sin problemas MDM en los procesos de negocio y las arquitecturas técnicas existentes.
- Los modelos de datos de serie y extensibles para cualquier dominio están optimizados para la gestión de datos maestros.
- Las prestaciones de gestión de procesos de negocio permiten al Cliente poner en práctica políticas y coordinar flujos de trabajo de múltiples pasos/múltiples funciones para la dirección y la administración de los datos.
- El centro de administración (Stewardship Center) permite a los usuarios empresariales, los administradores de datos y los equipos de TI mejorar de forma colaborativa la calidad de datos maestros mediante la resolución de las tareas de calidad de datos y la creación de datos maestros en conformidad con las políticas de dirección corporativa.
- El motor de coincidencias y búsqueda emplea técnicas estadísticas avanzadas para resolver y gestionar automáticamente los problemas de calidad de los datos a través de opciones probabilísticas o determinísticas.

Hay varias partes disponibles para que el Cliente pueda elegir; estas partes se pueden categorizar como:

- a. Premium
Esta es la versión alojada del producto IBM Master Data Management, con función de copia de seguridad integrada.
- b. Alta Disponibilidad
Esta es la versión alojada del producto IBM Master Data Management, con función de alta disponibilidad y copia de seguridad integrada.
- c. Base (No de tipo "Premium" o "High Availability")
Esta es la versión alojada del producto IBM Master Data Management.

Hay diferentes configuraciones disponibles para satisfacer las necesidades del Cliente:

- a. Pequeña
Con alojamiento en máquinas virtuales dentro del entorno de IBM Cloud.
- b. Media
Con alojamiento en máquinas virtuales dentro del entorno de IBM Cloud.
- c. Grande
Con alojamiento en máquinas virtuales bare metal dentro del entorno de IBM Cloud.

Hay configuraciones no productivas (Non-Production) disponibles para los requisitos de desarrollo y pruebas del Cliente.

El Cliente tiene la opción de comprar servicios complementarios gestionados basados en mano de obra para mantener y gestionar la infraestructura.

1.1 Configuraciones Disponibles de 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 – solo renovación, no nueva compra
- l. IBM Master Data Management on Cloud Medium – solo renovación, no nueva compra
- m. IBM Master Data Management on Cloud Large – solo renovación, no nueva compra

Los detalles de las configuraciones para las ofertas anteriores están disponibles en https://public.dhe.ibm.com/cloud/bluemix/hosted/mdmoncloud_specifications.pdf.

Las configuraciones pueden someterse a revisión.

La carta de bienvenida compartida con el Cliente proporciona la configuración de la oferta comprada.

1.2 Servicios Opcionales

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

Silver level Managed Services está disponible para estas configuraciones:

- 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

Tiempo mensual de consultoría remota para las operaciones y actividades de mantenimiento, que incluyen:

- a. Gestión del éxito del Cliente:
Persona de contacto dedicada en línea con la coordinación para dar soporte al éxito del Cliente.
- b. Parches:
 - Identificar, programar y aplicar los parches de seguridad del sistema operativo.
 - Identificar, programar y aplicar la instalación DBMS de fixes y parches de seguridad.
 - Identificar, programar y aplicar parches de seguridad, fixes y PTF de las ofertas adquiridas.
- c. Gestionar las copias de seguridad de sistemas de archivos y bases de datos mediante el paquete adquirido e implementado por la solución de IBM Spectrum Protect.
Restaurar a partir de copias de seguridad, según sea necesario, no más de una vez al día.
- d. Revisión regular de las reglas de firewall:
Notificación y revisión planificada de lo que es accesible desde la red y cómo.

Actividades adicionales, servicios de implementación de una solución personalizada, configuración e integración están disponibles por un cargo adicional en virtud de una especificación de trabajo.

Este servicio de suscripción se compra por meses y vence según se especifica en el Documento de Titularidad del Cliente.

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

Gold level Managed Services está disponible para estas configuraciones:

- 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

Tiempo mensual de consultoría remota para las operaciones y actividades de mantenimiento, que incluyen:

a. Gestión del éxito del Cliente:

Persona de contacto dedicada en línea con la coordinación para dar soporte al éxito del Cliente.

b. Parches:

- Identificar, programar y aplicar los parches de seguridad del sistema operativo.
- Identificar, programar y aplicar la instalación DBMS de fixes y parches de seguridad.
- Identificar, programar y aplicar parches de seguridad, fixes y PTF de las ofertas adquiridas.

c. Gestionar las copias de seguridad de sistemas de archivos y bases de datos mediante el paquete adquirido e implementado por la solución de IBM Spectrum Protect.

d. Revisión regular de las reglas de firewall:

Notificación y revisión planificada de lo que es accesible desde la red y cómo.

e. Respuesta a incidencias y monitorización de modo ininterrumpido:

- Instalar el agente de monitorización de IBM. Confirmar que las alertas se generan y se comunican.
- Abrir el producto de IBM, ofreciendo solicitudes de soporte en nombre del Cliente si es necesario, en base a las alertas.
- Informar acerca del estado, hasta el cierre.
- Coordinar el desarrollo de propuestas de servicios de IBM adicionales, si es necesario, para complementar la resolución por parte del Cliente y de terceros de cuestiones relativas a la implementación/configuración.

f. Mantenimiento de BD MDM Aproveccionado:

- Realizar operaciones de monitorización, notificación y corrección para el espacio de DBMS y los registros de transacción;
- Realizar servicios de evaluación de capacidad y rendimiento, incluyendo monitorización de recursos físicos para dar soporte a la planificación del Cliente para los objetivos de rendimiento y crecimiento.
- Suprimir o archivar los archivos innecesarios.

Actividades adicionales, servicios de implementación de una solución personalizada, configuración e integración están disponibles por un cargo adicional en virtud de una especificación de trabajo.

Este servicio de suscripción se compra por meses y vence según se especifica en el Documento de Titularidad del Cliente.

1.3 Servicios de Configuración

Pueden adquirirse servicios de configuración como ayuda al Cliente en la instalación inicial de la oferta central.

1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Jump Start

Este servicio proporciona hasta 50 horas de consultoría remota para las actividades de inicio, incluyendo:

- a. ayuda con los casos de uso;

- b. supervisión en las prácticas probadas para informes, dashboards y otras herramientas del sistema;
- c. asistencia y asesoramiento guiados en la preparación, la ejecución y la validación para la carga inicial de datos;
- d. otros temas administrativos y de configuración de interés (en conjunto, las "actividades de inicio").

Este servicio prestado de forma remota se adquiere por Compromiso y vencen a los 90 días a partir de la fecha de adquisición del derecho de titularidad según se especifica en el Documento de Titularidad del Cliente, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.2 IBM Master Data Management on Cloud Accelerator

Este servicio proporciona hasta 50 horas de consultoría remota para realizar actividades, incluyendo:

- a. asistencia en casos de uso, incluyendo los casos de uso de movimiento de datos como soporte al movimiento de datos único y puntual;
- b. supervisión en las prácticas probadas para informes, dashboards y otras herramientas del sistema;
- c. asistencia y asesoramiento guiados en la preparación, la ejecución y la validación para la carga inicial de datos (incluyendo la configuración de entornos de origen y destino, y el movimiento de datos, según la definición del caso de uso de movimiento de datos);
- d. otros temas administrativos y de configuración de interés (en conjunto, las "Actividades").

Este servicio prestado de forma remota se adquiere por Compromiso y vence a los 12 meses a partir de la adquisición del derecho de titularidad o en el último día del plazo de suscripción del Servicio de Cloud inicial, la fecha que sea posterior, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

2. Contenido y Protección de Datos

La Ficha de Características de Protección y Tratamiento de Datos (Ficha de Datos) proporciona información específica del Servicio de Cloud sobre el tipo de Contenido habilitado para ser tratado, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. Cualquier detalle o aclaración y condición, incluidas las responsabilidades del Cliente, sobre el uso del Servicio de Cloud y las características de protección de datos, en caso de que existan, se establecen en este apartado. Puede haber más de una Ficha de Datos aplicable al uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente en función de las opciones que haya seleccionado el Cliente. Es posible que la Ficha de Datos esté disponible solo en inglés y que no esté disponible en el idioma local. Sin perjuicio de cual sea la práctica habitual, las partes acuerdan que entienden el inglés y que es un idioma adecuado con respecto a la adquisición y el uso de los Servicios de Cloud. Las siguientes Fichas de Datos se aplican al Servicio de Cloud y a sus opciones disponibles.

El Cliente reconoce que i) IBM puede, a su sola discreción, modificar ocasionalmente las Fichas de Datos y ii) tales modificaciones sustituirán a las versiones anteriores. El propósito de cualquier modificación de Fichas de Datos será i) mejorar o aclarar los compromisos existentes, ii) ajustarse a los estándares en vigor y a las leyes aplicables, o iii) proporcionar compromisos adicionales. Ninguna modificación de las Fichas de Datos degradará significativamente la seguridad de un Servicio de Cloud.

Enlaces a Las Fichas de Datos aplicables:

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

El Cliente es responsable de tomar las medidas necesarias para solicitar, habilitar o usar las funciones de protección de datos disponibles para un Servicio de Cloud y asume la responsabilidad derivada del uso de los Servicios de Cloud si no lleva a cabo tales acciones, incluido el cumplimiento de cualquier requisito de protección de datos u otros requisitos legales relacionados con el Contenido.

El Anexo de Tratamiento de Datos de IBM que se encuentra en <http://ibm.com/dpa> (DPA) y los Suplementos del DPA se aplican y se hace referencia a ellos como parte del Contrato, si el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) se aplica a los datos personales incluidos en el Contenido. Las Fichas de Datos aplicables para este Servicio de Cloud servirán como Suplemento del DPA.

3. Objetivo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente objetivo de nivel de servicio ("SLO") para el Servicio de Cloud:

- 99,9% de disponibilidad fuera de los períodos de mantenimiento programado regularmente.

Los objetivos de nivel de servicio son solo objetivos, y no constituyen ninguna garantía para el Cliente. Si IBM no cumple el SLO, no se proporcionará ningún reembolso, crédito ni otra solución para el Cliente.

4. Soporte Técnico

El soporte técnico para el Servicio de Cloud se proporciona a través del portal de soporte de IBM Cloud al que puede acceder en: <https://ibm.biz/bluemixsupport>. El Cliente puede seleccionar la opción "Soporte Técnico" y luego la opción "Data & Analytics". Debe rellenar todos los detalles relevantes en el formulario y debe enviar el tíquet. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- Contrato es una unidad de medida con la que se pueden obtener servicios. Un Contrato consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Contrato.
- Instancia es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.

5.2 Cargos de Configuración

Se facturará un cargo único de configuración, bajo la tarifa establecida en el Documento Transaccional, para cada servicio de configuración solicitado.

Se facturará un cargo de configuración on-demand, si se solicita, bajo la tarifa establecida en el Documento Transaccional, para cada servicio de configuración.

5.3 Frecuencia de Facturación

En función de la frecuencia de facturación seleccionada, IBM facturará al Cliente los cargos adeudados al comienzo del período de frecuencia de facturación, excepto por los tipos de cargo de exceso y uso, que se facturarán a plazo vencido.

6. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

7. Términos Adicionales

7.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor a los Servicios de Cloud en un comunicado de marketing o publicitario.

El Cliente no podrá utilizar los Servicios de Cloud, solos o en combinación con otros servicios o productos, como soporte a ninguna de las siguientes actividades de alto riesgo: diseño, construcción, control o mantenimiento de instalaciones nucleares, sistemas de tránsito masivo, sistemas de control de tráfico aéreo, sistemas de control de automoción, sistemas de armas, navegación de aviones o comunicaciones, ni ninguna otra actividad en la que un error del Servicio de Cloud pudiera dar lugar a una amenaza material de muerte o daños personales graves.

7.2 Limitación de tipo No Productivo

Si el Servicio de Cloud se designa como de tipo No Productivo, solo podrá ser utilizado como parte del entorno de desarrollo y pruebas del Cliente para actividades internas no productivas, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, las pruebas, el ajuste de rendimiento, el diagnóstico de errores, benchmarking interno, desarrollo, actividades de control de calidad o desarrollo de extensiones o ampliaciones de uso interno en Service IBM mediante interfaces de programación de aplicaciones publicadas. El Cliente no tiene autorización para utilizar ninguna parte del Servicio de Cloud con ninguna otra finalidad sin adquirir los derechos de titularidad pertinentes.

7.3 Restricciones y Limitaciones de Uso

El Cliente no tiene autorización para IBM WebSphere eXtreme Scale.

7.3.1 Business Process Manager

Las ofertas de Master Data Management on Cloud incluyen aplicaciones de Business Process Manager. El uso de IBM Process Server, IBM Process Center e IBM Process Designer incluidos en el Servicio de Cloud se limita únicamente a Procesos de Dirección y Administración de Datos Maestros. Los Procesos de Dirección y Administración de Datos Maestros crean, leen, actualizan y suprimen datos maestros para mejorar la calidad de los datos maestros para uso de procesos o aplicaciones externos. Un Proceso de Dirección y Administración de Datos Maestros puede acceder a datos contextuales adicionales de otros sistemas para mostrarlos en formato de solo lectura dentro del contexto de una decisión de Proceso de Administración de Datos Maestros. Un Proceso de Dirección y Administración de Datos Maestros únicamente puede pasar estas decisiones sobre la calidad de los datos maestros a otros sistemas con la finalidad de sincronizar los datos maestros.

7.3.2 Rational Application Developer

Las ofertas Master Data Management on Cloud incluyen Rapid Application Developer. El uso de IBM Rational Application Developer for WebSphere Software se limita a alojar el entorno de trabajo de Master Data Management y a personalizar los tiempos de ejecución incluidos en el Servicio de Cloud.

7.3.3 Information Server

Las ofertas de Master Data Management on Cloud incluyen Information Server. El uso de Information Server en el Servicio de Cloud se limita a dar soporte a procesos de Master Data Management (MDM) y datos relacionados con Master Data Management.

7.3.4 IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager), proporcionado para los servicios de tipo Premium y High Availability

Las versiones de tipo Premium y High Availability de este Servicio de Cloud incluyen las funciones de IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager) que sólo pueden ser utilizadas por el Cliente junto con el uso por parte del Cliente de este Servicio de Cloud y no pueden ser utilizadas con ninguna otra finalidad.

7.4 Obligaciones del Cliente para Master Data Management on Cloud

El Cliente tiene la obligación de instalar parches para el Servicio de Cloud, el Sistema Operativo y otro software de manera oportuna para evitar defectos, evitar problemas de seguridad y mantenerse actualizado en relación con la funcionalidad nueva.

IBM puede solicitar la instalación de parches de seguridad críticos por parte del Cliente de una manera oportuna para evitar un impacto en el Cliente y en otros Clientes. El incumplimiento de esta solicitud puede suponer la suspensión del Servicio de Cloud del Cliente.

El Cliente puede instalar paquetes de terceros adicionales para su uso con el Servicio de Cloud. IBM no está obligada a ofrecer soporte para estos paquetes y no es responsable de los impactos que se puedan producir en el rendimiento del Servicio de Cloud (es decir, Master Data Management on Cloud, el sistema operativo o la plataforma de hardware en su totalidad) debido a estos paquetes adicionales.

El Cliente será responsable de realizar una copia de seguridad de la solución.
El Cliente será responsable de monitorizar y recuperar la solución.