

IBM Master Data Management on Cloud

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu podmiot zawierający umowę wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Usługa IBM Master Data Management (MDM) on Cloud zarządza danymi głównymi w jednej lub wielu domenach – klientów, dostawców, lokalizacji, produktów, ofert usługowych, kont itp. – w celu zwiększenia efektywności aplikacji i procesów biznesowych.

Oto jej najważniejsze cechy:

- Architektura zorientowana na usługi udostępnia inteligentne, wstępnie połączone w pakiety usługi WWW, które umożliwiają bezproblemową integrację usługi MDM z dotychczasowymi procesami biznesowymi i architekturami technicznymi.
- Wstępnie wbudowane i rozszerzalne modele danych dla dowolnej domeny są zoptymalizowane pod kątem zarządzania danymi głównymi.
- Funkcje zarządzania procesami biznesowymi umożliwiają Klientowi implementację strategii oraz koordynowanie przepływów pracy obejmujących wiele etapów i ról pod kątem nadzorowania i organizowania danych.
- Centrum organizowania danych (Stewardship Center) umożliwia użytkownikom biznesowym, zarządcom danych oraz zespołom informatyków wspólne działania na rzecz poprawy jakości danych głównych poprzez rozwiązywanie problemów związanych z jakością danych oraz tworzenie danych głównych zgodnie z korporacyjnymi strategiami nadzoru.
- Mechanizm wyszukiwania i dopasowywania wykorzystuje zaawansowane techniki statystyczne do automatycznego rozwiązywania problemów związanych z jakością danych oraz zarządzania tymi problemami za pomocą opcji wyszukiwania probabilistycznego lub deterministycznego.

Klient ma do wyboru różne części usługi, które można podzielić na następujące kategorie:

- a. Premium
Jest to wersja produktu IBM Master Data Management udostępniana w środowisku usług serwerowych, z wbudowaną funkcją tworzenia kopii zapasowych.
- b. High Availability
Jest to wersja produktu IBM Master Data Management udostępniana w środowisku usług serwerowych, z wbudowaną funkcją tworzenia kopii zapasowych oraz funkcją wysokiej dostępności.
- c. Base (nie Premium i nie High Availability)
Jest to wersja produktu IBM Master Data Management udostępniana w środowisku usług serwerowych.

Usługa jest dostępna w różnych konfiguracjach odzwierciedlających zróżnicowane potrzeby Klientów:

- a. Small
Usługa udostępniana na maszynach wirtualnych w środowisku IBM Cloud.
- b. Medium
Usługa udostępniana na maszynach wirtualnych w środowisku IBM Cloud.
- c. Large
Usługa udostępniana na maszynach wirtualnych instalowanych na samym sprzęcie w środowisku IBM Cloud.

Nie są dostępne konfiguracje pozaprodukcyjne, które Klient mógłby wykorzystać w celach programistycznych i testowych.

Klient może nabyć dodatkowe usługi zarządzane według stawki za robociznę, w celu serwisowania infrastruktury i zarządzania nią.

1.1 Dostępne konfiguracje usługi 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 – konfiguracja dostępna tylko w przypadku odnowienia, nie zakupu usługi
- l. IBM Master Data Management on Cloud Medium – konfiguracja dostępna tylko w przypadku odnowienia, nie zakupu usługi
- m. IBM Master Data Management on Cloud Large – konfiguracja dostępna tylko w przypadku odnowienia, nie zakupu usługi

Szczegółowe informacje dotyczące powyższych konfiguracji są dostępne pod adresem https://public.dhe.ibm.com/cloud/bluemix/hosted/mdmoncloud_specifications.pdf.

W konfiguracjach tych mogą być wprowadzane zmiany.

W liście powitalnym udostępnianym Klientowi przedstawiona jest konfiguracja nabywanej oferty.

1.2 Usługi Opcjonalne

1.2.1 Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud na poziomie Silver

Usługi zarządzane na poziomie Silver są dostępne dla następujących konfiguracji:

- Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud Premium, Small, na poziomie Silver
- Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud Premium, Medium, na poziomie Silver
- Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud Premium, Large, na poziomie Silver
- Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Small, na poziomie Silver
- Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Medium, na poziomie Silver
- Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Large, na poziomie Silver

Dostępne raz na miesiąc zdalne konsultacje w zakresie działań operacyjnych i serwisowych obejmują:

- a. Zarządzanie osiągnięciami Klienta:
Dedykowana osoba kontaktowa zajmująca się koordynacją działań w celu wsparcia osiągnięć Klienta.
- b. Stosowanie poprawek:
 - Określenie poprawek dotyczących bezpieczeństwa systemu operacyjnego oraz ich instalacja zgodnie z ustalonym harmonogramem.
 - Określenie łat i poprawek dotyczących bezpieczeństwa dla systemu DBMS oraz ich instalacja zgodnie z ustalonym harmonogramem.

- Określenie tymczasowych poprawek do produktu (PTF), łat i poprawek dotyczących bezpieczeństwa dla zakupionych usług oraz ich instalacja zgodnie z ustalonym harmonogramem.
- c. Zarządzanie kopiami zapasowymi systemu plików i baz danych za pomocą zakupionego i zaimplementowanego w pakiecie rozwiązania IBM Spectrum Protect.
Odtwarzanie danych na podstawie kopii zapasowych w razie potrzeby, nie częściej niż raz dziennie.
- d. Regularne przeglądy reguł firewalla:
Przeprowadzanie, zgodnie z ustalonym harmonogramem, przeglądów mających na celu określenie, jakie zasoby i w jaki sposób są dostępne za pośrednictwem sieci.

Za dodatkową opłatą dostępne są niestandardowe usługi implementacji, konfiguracji i integracji oraz działania dodatkowe realizowane na podstawie zakresu prac.

Subskrypcja tej usługi jest ważna przez miesiąc i wygasa w czasie określonym w dokumencie PoE Klienta.

1.2.2 Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud na poziomie Gold

Usługi zarządzane na poziomie Gold są dostępne dla następujących konfiguracji:

- Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud Premium, Small, na poziomie Gold
- Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud Premium, Medium, na poziomie Gold
- Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud Premium, Large, na poziomie Gold
- Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Small, na poziomie Gold
- Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Medium, na poziomie Gold
- Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Large, na poziomie Gold

Dostępne raz na miesiąc zdalne konsultacje w zakresie działań operacyjnych i serwisowych obejmują:

- a. Zarządzanie osiągnięciami Klienta:
Dedykowana osoba kontaktowa zajmująca się koordynacją działań w celu wsparcia osiągnięć Klienta.
- b. Stosowanie poprawek:
- Określenie poprawek dotyczących bezpieczeństwa systemu operacyjnego oraz ich instalacja zgodnie z ustalonym harmonogramem.
 - Określenie łat i poprawek dotyczących bezpieczeństwa dla systemu DBMS oraz ich instalacja zgodnie z ustalonym harmonogramem.
 - Określenie tymczasowych poprawek do produktu (PTF), łat i poprawek dotyczących bezpieczeństwa dla zakupionych usług oraz ich instalacja zgodnie z ustalonym harmonogramem.
- c. Zarządzanie kopiami zapasowymi systemu plików i baz danych za pomocą zakupionego i zaimplementowanego w pakiecie rozwiązania IBM Spectrum Protect.
- d. Regularne przeglądy reguł firewalla:
Przeprowadzanie, zgodnie z ustalonym harmonogramem, przeglądów mających na celu określenie, jakie zasoby i w jaki sposób są dostępne za pośrednictwem sieci.
- e. Całodobowe monitorowanie incydentów i reagowanie na nie:
- Instalacja agenta monitorowania IBM. Potwierdzanie generowanych i wysyłanych alertów.
 - W razie potrzeby otwieranie w imieniu Klienta zgłoszeń serwisowych dotyczących produktów IBM na podstawie alertów.
 - Tworzenie raportów postępu prac do chwili zamknięcia zgłoszenia.
 - Koordynowanie tworzenia ofert dodatkowych usług IBM, jeśli są one niezbędne w celu rozwiązania przez Klienta lub osoby trzecie problemów dotyczących wdrażania/konfiguracji.

- f. Serwisowanie udostępnionej bazy danych MDM:
- Monitorowanie przestrzeni DBMS i dzienników transakcji, a w razie potrzeby generowanie alertów i podejmowanie działań naprawczych.
 - Usługi z zakresu oceny mocy obliczeniowej i wydajności, w tym monitorowanie zasobów fizycznych, ułatwiające Klientowi planowanie celów dotyczących wydajności i wzrostu.
 - Usuwanie lub archiwizowanie zbędnych plików.

Za dodatkową opłatą dostępne są niestandardowe usługi implementacji, konfiguracji i integracji oraz działania dodatkowe realizowane na podstawie zakresu prac.

Subskrypcja tej usługi jest ważna przez miesiąc i wygasa w czasie określonym w dokumencie PoE Klienta.

1.3 Usługi konfigurowania

Klient może nabyć usługi konfigurowania, które pomogą mu w początkowej instalacji usług z oferty głównej.

1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Jump Start

W ramach tej usługi Klient uzyskuje maksymalnie 50 godzin zdalnych konsultacji w zakresie działań związanych z uruchamianiem, w tym:

- a. asystę w zakresie przypadków użycia;
- b. szkolenie w zakresie sprawdzonych procedur dotyczących raportów, paneli kontrolnych i innych narzędzi systemu;
- c. asystę i porady w zakresie przygotowywania, wykonywania i sprawdzania poprawności początkowego ładowania danych;
- d. pomoc w zakresie innych działań dotyczących administracji i konfigurowania (zwanym łącznie działaniami związanymi z uruchamianiem).

Tę zdalnie świadczoną usługę można zakupić według Przedsięwzięcia. Traci ona ważność po upływie 90 dni od daty zakupu uprawnień, zgodnie z dokumentem Proof of Entitlement Klienta, niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

1.3.2 IBM Master Data Management on Cloud Accelerator

W ramach tej usługi Klient uzyskuje maksymalnie 50 godzin zdalnych konsultacji w zakresie realizowanych działań, w tym:

- a. asystę w zakresie przypadków użycia dotyczących m.in. przenoszenia danych, w celu zapewnienia wsparcia przy jednorazowym przeniesieniu danych w określonym momencie;
- b. szkolenie w zakresie sprawdzonych procedur dotyczących raportów, paneli kontrolnych i innych narzędzi systemu;
- c. asystę i porady dotyczące przygotowania, realizacji i sprawdzenia poprawności początkowego ładowania danych (w tym konfiguracji środowiska źródłowego i docelowego oraz przenoszenia danych zdefiniowanego w odpowiednim przypadku użycia);
- d. pomoc w zakresie innych działań dotyczących administracji i konfigurowania (zwanym łącznie „Działaniami”).

Tę zdalnie świadczoną usługę można zakupić według Przedsięwzięcia. Traci ona ważność po upływie 12 miesięcy od daty zakupu uprawnień lub w ostatnim dniu początkowego okresu subskrypcji Usługi Przetwarzania w Chmurze (jeśli data ta jest wcześniejsza), niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

2. Ochrona Zawartości i danych

Specyfikacja Techniczna dotycząca Przetwarzania i Ochrony Danych (zwana dalej „Specyfikacją Techniczną”) określa informacje odnoszące się do konkretnej Usługi Przetwarzania w Chmurze i precyzujące, jakie rodzaje Zawartości mogą być przetwarzane przez daną Usługę, jakie czynności przetwarzania są realizowane, jakie są opcje ochrony danych, a także jakie są szczegółowe zasady przechowywania i zwrotu Zawartości. Wszelkie szczegółowe informacje lub wyjaśnienia i terminy, w tym obowiązki Klienta, związane z korzystaniem z Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz opcjami ochrony

danych (jeśli są dostępne) zostaną przedstawione w tym paragrafie. W zależności od opcji wybranych przez Klienta korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze może być regulowane przez więcej niż jedną Specyfikację Techniczną. Specyfikacja Techniczna może być dostępna tylko w języku angielskim, bez tłumaczenia na język miejscowy. Strony uzgadniają, bez względu na praktykę prawa miejscowego oraz zwyczaj lokalne, że znają język angielski i że jest to właściwy język w odniesieniu do nabywania Usług Przetwarzania w Chmurze oraz korzystania z nich. Do Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz opcji dostępnych w jej ramach mają zastosowanie określone poniżej Specyfikacje Techniczne.

Klient potwierdza, że i) IBM może co pewien czas modyfikować Specyfikacje Techniczne według własnego uznania oraz ii) takie modyfikacje zastąpią wcześniejsze wersje. Celem modyfikacji Specyfikacji Technicznych jest i) doprecyzowanie lub lepsze objaśnienie zobowiązań, ii) zapewnienie zgodności z aktualnie obowiązującymi standardami i przepisami prawa lub iii) dodanie nowych zobowiązań. Żadne modyfikacje Specyfikacji Technicznych nie umniejszą w znacznym stopniu bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Odsyłacze do odpowiednich Specyfikacji Technicznych:

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

Klient odpowiada za podjęcie niezbędnych działań w celu zamówienia, aktywacji lub zastosowania dostępnych opcji ochrony danych w odniesieniu do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient przyjmuje odpowiedzialność za używanie Usług Przetwarzania w Chmurze w przypadku niepodjęcia tych działań, w tym odpowiedzialność związaną z przestrzeganiem przepisów o ochronie danych lub innych przepisów prawa mających zastosowanie do Zawartości.

Jeśli do Zawartości stosuje się ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO – UE/2016/679), to w zakresie, w jakim przepisy te mają zastosowanie do danych osobowych uwzględnionych w Zawartości, obowiązuje Dodatek dotyczący Przetwarzania Danych IBM (DPD) dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> oraz Załączniki szczegółowe do DPD przywołane w niniejszej Umowie jako jej część. Odpowiednie Specyfikacje Techniczne do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze będą pełniły rolę Załączników Szczegółowych do Dodatku dotyczącego Przetwarzania Danych.

3. Docelowy poziom usług

Do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM zapewnia następujący Docelowy Poziom Usług („SLO”):

- dostępność usługi na poziomie 99,9% poza planowymi przerwami na serwisowanie.

Powyższe założenia dotyczące poziomu usług odpowiadają wartościom docelowym i nie stanowią gwarancji udzielanej Klientowi. W przypadku niedotrzymania przez IBM Docelowego Poziomu Usług Klientowi nie przysługuje zwrot pieniędzy, uznanie ani inne zadośćuczynienie.

4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem portalu wsparcia usługi IBM Cloud pod adresem <https://ibm.biz/bluemixsupport>. Należy w nim wybrać opcję „Technical Support” (Wsparcie techniczne), a następnie „Data & Analytics” (Dane i analizy). Do wyświetlonego formularza należy wprowadzić wszelkie istotne szczegółowe informacje, a następnie wysłać zgłoszenie. Wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest Przedsięwzięcie. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Przedsięwzięcia.
- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Instancja. Instancja oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Dla każdej udostępnionej Instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient musi uzyskać odpowiednie

uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

5.2 Opłaty wstępne

Za każdą zamówioną usługę konfigurowania będzie naliczana jednorazowa opłata konfiguracyjna według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

Za każdą zamówioną usługę konfigurowania na żądanie będzie naliczana odpowiednia opłata konfiguracyjna według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

5.3 Częstotliwość rozliczeń

Na początku okresu rozliczeniowego, zgodnie z wybraną częstotliwością rozliczeń IBM będzie wystawiać Klientowi faktury z tytułu należnych opłat, z wyjątkiem opłat za przekroczenie limitu i opłat za faktyczne wykorzystanie, które będą rozliczane z dołu.

6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

7. Warunki dodatkowe

7.1 Postanowienia ogólne

Klient wyraża zgodę na publikowanie przez IBM w komunikatach reklamowych lub marketingowych informacji o Kliencie jako subskrybencie Usług Przetwarzania w Chmurze.

Klient nie może używać Usługi Przetwarzania w Chmurze, osobno lub w połączeniu z innymi usługami lub produktami, w celu wykonywania następujących czynności wysokiego ryzyka: projektowanie, konstrukcja, kontrolowanie lub konserwacja obiektów jądrowych, systemów transportu masowego, systemów kontroli lotów, samochodowych systemów kontrolnych, systemów uzbrojenia, nawigacji lotniczej lub lotniczych systemów komunikacyjnych, ani też do wykonywania innych czynności, w przypadku których awaria Usługi Przetwarzania w Chmurze mogłaby spowodować ryzyko śmierci lub poważnego uszczerbku na zdrowiu.

7.2 Ograniczenia instancji pozaprodukcyjnej – Non-Production

Usługa Przetwarzania w Chmurze z oznaczeniem „Non-Production” może być używana wyłącznie w wewnętrznej działalności pozaprodukcyjnej Klienta w zakresie programowania i testowania, a w szczególności do testowania, dostrajania wydajności, diagnozowania błędów, wykonywania wewnętrznych testów porównawczych, przemieszczania danych, zapewniania jakości i/lub programowania dodatków lub rozszerzeń do Usługi Przetwarzania w Chmurze do użytku wewnętrznego za pomocą opublikowanych aplikacyjnych interfejsów programistycznych. Klient nie jest upoważniony do używania jakiegokolwiek części takiej Usługi Przetwarzania w Chmurze do innych celów, o ile nie nabyte odpowiednie uprawnienia.

7.3 Ograniczenia w używaniu

Klient nie jest upoważniony do używania usługi IBM WebSphere eXtreme Scale.

7.3.1 Business Process Manager

Usługa Master Data Management on Cloud obejmuje aplikacje platformy Business Process Manager. Używanie aplikacji IBM Process Server, IBM Process Center i IBM Process Designer, które wchodzi w skład Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest ograniczone do procesów nadzorowania i organizowania

danych głównych (Master Data Governance and Stewardship). Celem tych procesów jest tworzenie, odczytywanie, aktualizowanie i usuwanie danych głównych w celu poprawienia ich jakości z myślą o ich wykorzystaniu w aplikacjach lub procesach zewnętrznych. Nadzorowanie i organizowanie danych głównych może wiązać się z uzyskiwaniem dostępu do dodatkowych danych kontekstowych z innych systemów oraz ich wyświetlaniem w formacie tylko do odczytu w kontekście decyzji o procesie organizowania danych głównych. Decyzje dotyczące jakości danych głównych mogą być przekazywane do innych systemów wyłącznie w celu synchronizacji tych danych.

7.3.2 Rational Application Developer

W ramach usługi Master Data Management on Cloud Klient uzyskuje dostęp do narzędzia Rapid Application Developer. Używanie tego narzędzia w powiązaniu z oprogramowaniem WebSphere jest ograniczone do hostingu rozwiązania Master Data Management Workbench oraz konfigurowania środowisk wykonawczych włączonych w Usługę Przetwarzania w Chmurze.

7.3.3 Serwer informacyjny

Usługa Master Data Management on Cloud obejmuje serwer informacyjny (Information Server). Używanie tego serwera w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze jest ograniczone do wsparcia procesów Master Data Management (MDM) oraz danych powiązanych z tymi procesami.

7.3.4 Rozwiązanie IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager) udostępniane w związku z usługami Premium i High Availability

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze w wersjach Premium i High Availability zawiera funkcjonalność rozwiązania IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager), z którego Klient może korzystać wyłącznie w połączeniu z korzystaniem z tej Usługi Przetwarzania w Chmurze i w żadnym innym celu.

7.4 Zobowiązania Klienta dotyczące usługi Master Data Management on Cloud

Klient ma obowiązek niezwłocznie instalować poprawki do Usługi Przetwarzania w Chmurze, systemu operacyjnego i innego oprogramowania, aby uniknąć defektów i problemów z bezpieczeństwem oraz utrzymywać aktualność tych produktów dzięki nowej funkcjonalności.

IBM może zażądać od Klienta niezwłocznego zainstalowania poprawek dotyczących bezpieczeństwa w celu uniknięcia problemów mających wpływ nie tylko na Klienta, ale również na innych Klientów. Niedopełnienie tego obowiązku może spowodować zawieszenie świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze na rzecz Klienta.

Klient może zainstalować dodatkowe pakiety oprogramowania osób trzecich do użytku z Usługą Przetwarzania w Chmurze, przy czym IBM nie ma obowiązku świadczenia wsparcia do tych pakietów i nie odpowiada za ich negatywny wpływ na wydajność Usługi Przetwarzania w Chmurze (tzn. usługi Master Data Management on Cloud, systemu operacyjnego lub całej platformy sprzętowej).

Klient jest zobowiązany do tworzenia kopii zapasowych rozwiązania.

Obowiązkiem Klienta jest również monitorowanie i odzyskiwanie rozwiązania.