

IBM Master Data Management on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni pogodbeno stranko in njene pooblaščen uporabnike ter prejemnike storitev v oblaku. Veljavna ponudba in dokazilo o upravičenosti sta zagotovljena v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitve v oblaku

IBM Master Data Management (MDM) on Cloud upravlja matične podatke za eno ali več domen – stranke, dobavitelji, lokacije, produkti, ponudbe storitev, računi in drugo – z namenom izboljšati aplikacijo in učinkovitost poslovnega procesa.

Glavne funkcije so med drugim naslednje:

- Storitveno usmerjena arhitektura dosega funkcionalnost prek pametnih, predpakiranih spletnih storitev, ki jih je mogoče uporabiti za celovito integracijo MDM v obstoječe poslovne postopke in tehnične arhitekture.
- Vnaprej ustvarjeni in razširljivi podatkovni modeli za katerokoli domeno so optimizirani za upravljanje matičnih podatkov.
- Zmožnosti upravljanja poslovnih postopkov naročniku omogočajo implementiranje pravilnikov in koordiniranje delovnih tokov v več korakih/z več vlogami za nadzor in upravljanje podatkov.
- Nadzorno središče poslovnim uporabnikom, skrbnikom podatkov in skupinam IT omogoča, da skupaj izboljšajo kakovost matičnih podatkov, tako da razrešijo opravila za preverjanje kakovosti podatkov in ustvarjajo matične podatke v skladu s pravilniki o poslovnem upravljanju.
- Mehanizem za ujemanje in iskanje uporablja napredne statistične tehnike za samodejno razreševanje in upravljanje težav glede kakovosti podatkov prek verjetnostnih ali determinističnih možnosti.

Naročnik lahko izbira med različnimi deli, ki jih je mogoče kategorizirati kot:

- a. Premium
To je gostovana različica izdelka IBM Master Data Management z vgrajeno funkcijo varnostnega kopiranja.
- b. High Availability
To je gostovana različica izdelka IBM Master Data Management z vgrajeno funkcijo varnostnega kopiranja in visoko razpoložljivostjo.
- c. Base (Non-Premium or Non-High Availability)
To je gostovana različica izdelka IBM Master Data Management.

Na voljo so različne konfiguracije glede na potrebe naročnika:

- a. Small
Gostovana v navideznih računalnikih znotraj okolja IBM-ovega oblaka.
- b. Medium
Gostovana v navideznih računalnikih znotraj okolja IBM-ovega oblaka.
- c. Large
Gostovana v fizičnih navideznih računalnikih znotraj okolja IBM-ovega oblaka.

Na voljo so neprodukcijske konfiguracije za naročnikove zahteve razvoja in testiranja.

Naročnik lahko kupi upravljane dodatne storitve za vzdrževanje in upravljanje infrastrukture na osnovi dela.

1.1 Razpoložljive konfiguracije za 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 – samo podaljšanje, brez novih nakupov
- l. IBM Master Data Management on Cloud Medium – samo podaljšanje, brez novih nakupov
- m. IBM Master Data Management on Cloud Large – samo podaljšanje, brez novih nakupov

Podrobnosti o konfiguracijah za zgornje ponudbe so na voljo na spletni strani https://public.dhe.ibm.com/cloud/bluemix/hosted/mdmoncloud_specifications.pdf.

Konfiguracije so lahko predmet revizije.

Konfiguracija kupljene ponudbe je navedena v pozdravnem pismu, ki ga je prejel naročnik.

1.2 Izbirne storitve

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

Upravljanje storitve ravni Silver so na voljo za naslednje konfiguracije:

- 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

Mesečno oddaljeno svetovanje pri postopkih in vzdrževalnih dejavnostih vključuje naslednje storitve:

- a. Upravljanje uspešnosti naročnikov:
Namenska kontaktna točka za koordinacijo, ki zagotavlja podporo za uspeh strank.
- b. Popravljanje:
 - Opredelitev, razpored in uporaba varnostnih popravkov operacijskega sistema.
 - Opredelitev, razpored in uporaba namestitve DBMS popravkov in varnostnih popravkov.
 - Opredelitev, razpored in uporaba začasnih popravkov proizvoda kupljene ponudbe (PTF-jev), popravkov in varnostnih popravkov.
- c. Upravljanje varnostnih kopij datotečnih sistemov in baz podatkov z rešitvijo IBM Spectrum Protect, kupljeno in razmeščeno v paketu:
Obnavljanje iz varnostnih kopij po potrebi, največ enkrat na dan.
- d. Redno pregledovanje pravil požarnega zidu:
Načrtovano pregledovanje in poročanje o tem, kaj je dostopno prek omrežja in na kakšen način.

Dodatne dejavnosti ter implementacijske, konfiguracijske in integracijske storitve za rešitev po meri so na voljo za dodatno plačilo na podlagi dogovora o obsegu del.

Ta naročniška storitev se kupi za posamezni mesec in poteče, kot je navedeno v naročnikovem dokazilu o upravičenosti.

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

Upravljanje storitve ravni Gold so na voljo za naslednje konfiguracije

- 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

Mesečno oddaljeno svetovanje pri postopkih in vzdrževalnih dejavnostih vključuje naslednje storitve:

- a. Upravljanje uspešnosti naročnikov:

Namenska kontaktna točka za koordinacijo, ki zagotavlja podporo za uspeh strank.
- b. Popravljanje:
 - Opredelitev, razpored in uporaba varnostnih popravkov operacijskega sistema.
 - Opredelitev, razpored in uporaba namestitve DBMS popravkov in varnostnih popravkov.
 - Opredelitev, razpored in uporaba začasnih popravkov proizvoda kupljene ponudbe (PTF-jev), popravkov in varnostnih popravkov.
- c. Upravljanje varnostnih kopij datotečnih sistemov in baz podatkov z rešitvijo IBM Spectrum Protect, kupljeno in razmeščeno v paketu:
- d. Redno pregledovanje pravil požarnega zidu:

Načrtovano pregledovanje in poročanje o tem, kaj je dostopno prek omrežja in na kakšen način.
- e. Nenehno spremljanje in odziv na dogodke:
 - Namestitev IBM-ovega nadzornega agenta. Ustvarijo in prikažejo se potrditvena sporočila.
 - Vlaganje zahtev za podporo za IBM-ove ponudbe produktov v naročnikovem imenu, če je to potrebno, na podlagi opozoril.
 - Poročanje o stanju do zaključitve.
 - Usklajevanje razvoja predlogov za dodatne IBM-ove storitve, če so potrebne za odpravo težav strank in tretjih oseb, povezanih z uvedbo/konfiguracijo.
- f. Vzdrževanje zagotovljene baze podatkov MDM:
 - Nadzorovanje, opozarjanje in izvajanje korektivnih ukrepov za prostor DBMS in transakcijske dnevnike.
 - Izvajanje storitev ocenjevanja kapacitete in zmogljivosti, vključno z nadzorovanjem fizičnih virov za podporo naročnikovega načrtovanja ciljne zmogljivosti in rasti.
 - Brisanje ali arhiviranje odvečnih datotek.

Dodatne dejavnosti ter implementacijske, konfiguracijske in integracijske storitve za rešitev po meri so na voljo za dodatno plačilo na podlagi dogovora o obsegu del.

Ta naročniška storitev se kupi za posamezni mesec in poteče, kot je navedeno v naročnikovem dokazilu o upravičenosti.

1.3 Storitve nastavitve

Storitve nastavitve je mogoče pridobiti za pomoč naročniku pri začetnem nameščanju osrednje ponudbe.

1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Jump Start

Ta storitev zagotavlja do 50 ur svetovanja na daljavo za dejavnosti zagona, vključno z naslednjimi:

- a. pomoč pri primerih uporabe;
- b. svetovanje o uveljavljenih praksah za poročila, nadzorne plošče in druga sistemska orodja;
- c. vodena pomoč in svetovanje o pripravi, izvajanju in preverjanju začetnega nalaganja podatkov; in
- d. druge skrbniške in konfiguracijske tematike (skupaj "začetek uporabe").

To storitev na daljavo je mogoče kupiti na podlagi sodelovanja in poteče 90 dni od dne nakupa pooblastila, navedenega v naročnikovem dokazilu o upravičenosti, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

1.3.2 IBM Master Data Management on Cloud Accelerator

Ta storitev zagotavlja do 50 ur svetovanja na daljavo za izvajanje dejavnosti, vključno z naslednjimi:

- a. pomoč pri primerih uporabe, vključno s primeri uporabe premika podatkov, ki podpirajo enkratni premik podatkov v specifičnem času;
- b. svetovanje o uveljavljenih praksah za poročila, nadzorne plošče in druga sistemska orodja;
- c. vodena pomoč in svetovanje o pripravi, izvajanju in preverjanju začetnega nalaganja podatkov (vključno z nastavitvijo izvornih in ciljnih okolij ter premikom podatkov, kot je navedeno v primeru uporabe premika podatkov); in
- d. druge skrbniške in konfiguracijske tematike (skupaj "dejavnosti").

To storitev na daljavo je mogoče kupiti na podlagi sodelovanja in poteče 12 mesecev od dneva nakupa pooblastila ali na zadnji dan prvotnega naročniškega obdobja za storitve v oblaku, kar nastopi prej, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

2. Vsebina in varstvo podatkov

Podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja informacije, specifične za storitev v oblaku, glede vrste vsebine, ki jo bo mogoče obdelovati, vključenih aktivnosti obdelave, funkcij varstva podatkov in podrobnosti glede zadržanja in vračila vsebine. V tem razdelku so določene podrobnosti ali pojasnila ter določbe, vključno z odgovornostmi naročnika, povezanimi z uporabo storitve v oblaku, in morebitne funkcije varstva podatkov. Glede na možnosti, ki jih je izbral naročnik, se lahko za naročnikovo uporabo storitev v oblaku uporablja več podatkovnih listov. Podatkovni list je lahko na voljo samo v angleščini, medtem ko v lokalnem jeziku ni na voljo. Navkljub morebitnim lokalnim zakonodajnim praksam ali običajem stranki soglašata, da razumeta angleščino in da je angleščina ustrezen jezik za pridobitev in uporabo storitev v oblaku. Za storitve v oblaku in možnosti, ki so na voljo, se uporablja(jo) naslednji podatkovni list(i).

Naročnik potrjuje, da i) lahko IBM občasno spremeni podatkovne liste po lastni presoji in da ii) bodo takšne spremembe nadomestile predhodne različice. Namen morebitne spremembe podatkovnih listov bo i) izboljšanje ali razjasnitev obstoječih obvez, ii) ohranjanje usklajenosti s trenutno sprejetimi standardi in veljavno zakonodajo ali iii) določanje dodatnih obveznosti. Nobena sprememba podatkovnih listov ne bo bistveno poslabšala varnosti storitev v oblaku.

Povezave do ustreznih podatkovnih listov:

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

Naročnik mora sprejeti potrebne ukrepe za naročanje, omogočanje ali uporabo razpoložljivih funkcij za varstvo podatkov za storitev v oblaku, ter prevzema odgovornost za uporabo storitev v oblaku, če takšnih ukrepov ne sprejme, vključno z izpolnjevanjem morebitnih zahtev s področja varstva podatkov ali drugih zakonskih zahtev, povezanih z vsebino.

Velja IBM-ov dodatek o obdelavi podatkov (DPA – Data Processing Addendum), ki je na voljo na naslovu <http://ibm.com/dpa>, ter specifikacijski listi k DPA, ki so s sklicem vključeni v pogodbo, in sicer v obsegu, v katerem za osebne podatke, vključene v vsebino, velja Splošna uredba (EU) 2016/679 o varstvu podatkov (GDPR). Veljavni podatkovni listi za to storitev v oblaku se bodo uporabljali kot priloge DPA.

3. Ciljna raven storitev

IBM za storitev v oblaku zagotavlja naslednjo ciljno raven storitev:

- 99,9-odstotna razpoložljivost storitev zunaj redno načrtovanih terminov za vzdrževanje

Ciljna raven storitev je namera in ne jamstvo naročniku. Če IBM ne doseže ciljne ravni storitev, naročnik ni upravičen do nobenega vračila, dobropisa ali drugih pravnih sredstev.

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitev v oblaku se zagotavlja prek portala za podporo za IBM Cloud, do katerega je mogoče dostopati na naslovu: <https://ibm.biz/bluemixsupport>. Naročnik lahko izbere možnost "Tehnična podpora" in nato "Podatki & analitika". V obrazec je treba vnesti vse potrebne podrobnosti in predložiti prijavnico v obdelavo. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

5. Pooblastila in zaračunavanje

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitev v oblaku je na voljo na podlagi naslednje metrike zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- Sodelovanje je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja, povezane s storitvami v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil za pokritje vseh sodelovanj.
- Primerek je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Primerek je dostop do posamezne konfiguracije storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil za vsak primerek storitev v oblaku, do katerega je mogoče dostopati in ga uporabljati med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

5.2 Stroški nastavitve

Zaračunan bo enkratni strošek nastavitve po ceni, navedeni v transakcijskem dokumentu za vsako naročeno storitev nastavitve.

Strošek za nastavitve na zahtevo, če bo naročena, bo zaračunan po ceni, navedeni v transakcijskem dokumentu za vsako storitev nastavitve.

5.3 Pogostost zaračunavanja

IBM bo na podlagi izbrane pogostosti obračunavanja naročniku izdajal račune za zapadle obveznosti na začetku posameznega obračunskega obdobja, z izjemo stroškov za presežke in vrste uporabe, ki se zaračunavajo za nazaj.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, navedenih v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve v oblaku samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takega 90-dnevnega roka bo storitev v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

7. Dodatna določila

7.1 Splošno

Naročnik soglaša, da ga lahko IBM v oglaševalskih ali tržnih komunikacijah javno imenuje kot naročnika na storitve v oblaku.

Naročnik ne sme uporabiti storitev v oblaku, niti samostojno niti v kombinaciji z drugimi storitvami ali produkti, za podporo katere koli od naslednjih aktivnosti z visokim tveganjem: načrtovanje, izgradnja, nadzor ali vzdrževanje jedrskih objektov, sistemov za množični transport, nadzornih sistemov za zračni promet, avtomobilskih nadzornih sistemov, oborožitvenih sistemov ali navigacije oziroma komunikacije za zračna plovila ali katerih koli drugih aktivnosti, pri katerih bi lahko odpoved storitve privedla do resne nevarnosti za smrt ali hude telesne poškodbe.

7.2 Omejitve za neprodukcijo

Če je storitev v oblaku označena kot "neprodukcijska", je storitev v oblaku mogoče uporabljati le kot del naročnikovega razvojnega okolja in okolja za preizkušanje za notranje neprodukcijske dejavnosti, kar med drugim vključuje preizkušanje, uglaševanje zmogljivosti, diagnosticiranje težav, notranje ocenjevanje, uprizarjanje, dejavnosti za zagotavljanje kakovosti in/ali razvijanje notranje uporabljenih

dodatkov ali razširitev storitve v oblaku z objavljenimi programskimi vmesniki. Naročnik ni pooblaščen za uporabo nobenega dela storitve v oblaku za katerikoli drug namen, če ne pridobi ustreznih pooblastil.

7.3 Omejitve uporabe

Naročnik ni pooblaščen za uporabo IBM WebSphere eXtreme Scale.

7.3.1 Business Process Manager

Ponudbe Master Data Management on Cloud vključujejo aplikacije Business Process Manager. Uporaba aplikacij IBM Process Server, IBM Process Center in IBM Process Designer, vključenih v storitev v oblaku, je omejena le na postopke upravljanja in nadzora matičnih podatkov. Postopki upravljanja in nadzora matičnih podatkov ustvarjajo, berejo, posodablajo in brišejo podatke, da tako izboljšajo kakovost matičnih podatkov za uporabo s strani zunanjih aplikacij ali postopkov. Postopek upravljanja in nadzora matičnih podatkov lahko dostopa do dodatnih kontekstnih podatkov iz drugih sistemov za prikaz v obliki samo za branje v okviru konteksta odločitve postopka nadzora matičnih podatkov. Postopek upravljanja in nadzora matičnih podatkov lahko te odločitve o kakovosti matičnih podatkov preda drugim sistemom samo za namen sinhronizacije matičnih podatkov.

7.3.2 Rational Application Developer

Ponudbe Master Data Management on Cloud vključujejo aplikacijo Rapid Application Developer. Uporaba aplikacije IBM Rational Application Developer for WebSphere Software je omejena na gostovanje delovnega okolja Master Data Management in prilagajanje izvršilne kode, vključene v storitev v oblaku.

7.3.3 Information Server

Ponudbe Master Data Management on Cloud vključujejo rešitev Information Server. Information Server se v storitvi v oblaku uporablja le za podporo postopkom storitve Master Data Management in z njo povezanih podatkov.

7.3.4 IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager), zagotovljen za storitvi Premium in High Availability

Različici Premium in High Availability te storitve v oblaku vključujeta funkcionalnost IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager), ki jo lahko naročnik uporablja le v povezavi s svojo uporabo te storitve v oblaku ter za noben drug namen.

7.4 Obveznosti naročnika za Master Data Management on Cloud

Naročnik mora pravočasno namestiti popravke za storitev v oblaku, operacijski sistem in drugo programsko opremo, da prepreči napake in z varnostjo povezane težave ter poskrbi za usklajenost z novo funkcionalnostjo.

IBM lahko od naročnika zahteva pravočasno namestitev ključnih varnostnih popravkov, da prepreči vpliv na naročnika in druge naročnike. Če naročnik tega ne stori, je lahko naročnikova storitev v oblaku začasno prekinjena.

Naročnik lahko namesti dodatne pakete tretjih oseb za uporabo s storitvijo v oblaku. IBM ni dolžan zagotavljati podpore za te pakete in ni odgovoren za vplive na zmogljivost storitve v oblaku (tj. storitve Master Data Management on Cloud, operacijski sistem ali platformo strojne opreme kot celote) zaradi teh dodatnih paketov.

Naročnik je odgovoren za varnostno kopiranje rešitve.

Naročnik je odgovoren za nadzor in obnovitev rešitve.