

IBM Master Data Management on Cloud Managed Service

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service. Příslušné dokumenty objednávky poskytují podrobnosti o ceně a další podrobnosti o objednavce Zákazníka.

1. Cloud Service

Služba IBM Master Data Management ("MDM") on Cloud Managed ("Cloud Service") 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. IBM spravuje infrastrukturu (síť, úložiště a výpočetní prostředky), poskytuje opravy aplikace a udržuje software IBM, infrastrukturu a příslušné kontrolní prvky zabezpečení i ochrany soukromí.

K několika klíčovým funkcím patří:

- a. Architektura zaměřená na služby přináší funkce prostřednictvím inteligentních předem připravených webových služeb, které lze použít k integraci MDM do stávajících obchodních procesů a technických architektur.
- b. Rozhraní služby Cloud Service zahrnují HTTPS (pro přístup k aplikacím prostřednictvím rozhraní API služby REST), Webové služby a JMS přes HTTPS (pro integraci lokálně instalovaných aplikací s produkty Cloud IIS/MDM) a službu zabezpečeného přenosu souborů pro načítání dat do MDM.
- c. Schopnost Zákazníků nasadit Rozšíření a řešení MDM a IS upravená Zákazníkem v prostředí Cloudu prostřednictvím procesu požadavku podpory.
- d. Volba metody integrace do služby Cloud Service Zákazníkem za účelem využití těchto služeb prostřednictvím rozhraní pro programování aplikací ("API"); Webových služeb nebo JMS.
- e. Funkce úplného auditu umožňující záznam toho, kdo žádal o přístup k jakým datům a kdy.
- f. Funkce správy obchodních procesů umožňují Zákazníkovi implementovat zásady a koordinovat pracovní postupy zahrnující několik kroků a rolí pro správu a řízení dat.
- g. Funkce Stewardship Center umožňuje obchodním uživatelům, správcům dat a IT týmům společně zvyšovat kvalitu kmenových dat řešením možných duplicit v záznamech kmenových dat a vytvářením kmenových dat v souladu s podnikovými zásadami řízení.
- h. Modul pro porovnávání a vyhledávání využívá pokročilé statistické techniky k automatickému řešení a správě problémů s kvalitou dat s využitím pravděpodobnostních nebo deterministických možností.
- i. Služba Cloud Service je zajišťována ve vybraných datových střediscích v prostředí pro jednoho klienta ve virtuální lokální síti (VLAN).
- j. IBM zajistí na vyžádání prostřednictvím rozhraní tiketů podpory soubory protokolů aplikace.
- k. IBM zajistí službu Bezpečného přenosu souborů pro usnadnění přenosu souborů při načítání anebo extrakci dat ze serveru Information Server nebo MDM.

1.1 Nabídky

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných nabídek

Každá konfigurace služby Cloud Service představuje kapacitu ke zpracování určitého objemu dat a uživatelských operací během zadaného období podle popisu níže. Popisy kapacity pomáhají Zákazníkovi vybrat vhodnou konfiguraci pro zamýšlené pracovní zátěže. Skutečné výsledky se mohou lišit podle specifik pracovní zátěže Zákazníka.

Podrobnosti a specifikace níže uvedených nabídek jsou k dispozici v MDM v příručce Cloud Managed User Guide na adrese <https://www-01.ibm.com/support/entdocview.wss?uid=ibm10880279>. Tyto konfigurace mohou být nepravidelně, čas od času, revidovány. Uvítací dopis zaslaný Zákazníkovi obsahuje přesnou konfiguraci zakoupené nabídky.

1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Small

- Vhodné pro přibližně 5 milionů záznamů jednotlivých stran a 35 Transakcí za sekundu ("TPS") při užívání ve stabilním stavu.

- Nabízí 2TB úložiště objektů.
- Konfigurace vysoké dostupnosti
- Nasazená na virtuálních strojích v cloudovém prostředí IBM.
- Cílová doba zotavení sedm (7) dní a cíl bodu zotavení jeden (1) den / 24 hodin

1.1.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Medium

- Vhodné pro přibližně 30 milionů záznamů jednotlivých stran a 100 TPS při užívání ve stabilním stavu.
- Nabízí 5TB úložiště objektů.
- Konfigurace vysoké dostupnosti
- Nasazená na virtuálních strojích v cloudovém prostředí IBM. Cílová doba zotavení sedm (7) dní a cíl bodu zotavení jeden (1) den / 24 hodin.

1.1.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Large

- Vhodné pro přibližně 50 milionů záznamů jednotlivých stran a 250 TPS při užívání ve stabilním stavu.
- Nabízí 10TB úložiště objektů.
- Konfigurace vysoké dostupnosti
- Nasazená na virtuálních holých počítačích v cloudovém prostředí IBM.
- Cílová doba zotavení sedm (7) dní a cíl bodu zotavení jeden (1) den / 24 hodin

1.1.4 IBM Master Data Management on Cloud Managed Extra Extra Large ("XXL")

- Vhodná pro škálování přibližně 250 milionů záznamů jednotlivých stran a 1000 TPS při užívání ve stabilním stavu.
- Poskytuje 30TB úložiště objektů pro zálohy.
- Nasazená na virtuálních holých počítačích v cloudovém prostředí IBM.
- Konfigurace vysoké dostupnosti
- Cílová doba zotavení sedm (7) dní a cíl bodu zotavení jeden (1) den / 24 hodin

1.1.5 IBM Master Data Management on Cloud Managed Dev/Test Small

Tato služba Cloud Service poskytovaná na virtuálních počítačích v prostředí IBM Cloud poskytuje Zákazníkům prostředí, kde Zákazníci mohou vyvíjet a testovat přizpůsobení a/nebo rozšíření MDM pro splnění obchodních požadavků. Služba Cloud Service zahrnuje dva (2) počítače vývojářů MDM, WebSphere Application Server ("WAS"), Db2 a Rational Application Developer ("RAD") s MDM Workbench.

- Jeden virtuální počítač IBM Infosphere Information Server ("IIS")
- Jeden IBM Business Process Manager ("BPM") Process Center & Process Server na jednom virtuálním počítači
- Dva počítače klienta Windows s nainstalovanými MDM Workbench, BPM Designer a IIS Client.

1.1.6 IBM Master Data Management on Cloud Managed Dev/Test Medium

Tato služba Cloud Service poskytovaná na virtuálních počítačích v prostředí IBM Cloud poskytuje Zákazníkům prostředí, kde Zákazníci mohou vyvíjet a testovat přizpůsobení a/nebo rozšíření MDM pro splnění obchodních požadavků. Střední nabídka zahrnuje stejnou architekturu/servery jako malá s doplněním jednoho (1) počítače pro vývoj MDM větší velikosti a tří (3) dodatečných klientských počítačů Windows. Podrobné specifikace viz uživatelská příručka MDM on Cloud Managed.

1.2 Volitelné služby

1.2.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Small

Tato služba Cloud Service se dá přidat ke službě IBM Master Data Management on Cloud Small Configuration. Koupě tohoto doplňku zajišťuje zlepšení cíle zotavení pro zachování obchodní kontinuity s Cílovou dobou zotavení čtyři (4) hodiny a Cílovým bodem zotavení jedna (1) hodina. Tato služba Cloud Service rovněž doplňuje 2 dodatečné aplikační servery MDM a dva dodatečné servery Identity Manager

("IdM") a přesouvá druhý server Db2, BPM a IIS HA do sekundárního datového centra DR, čímž vytváří integrované řešení HADR. Součástí nabídky je roční testování ověření obchodní kontinuity a zotavení z havárie. Vyšší frekvence testování a ověřování než jednou ročně lze zajistit na základě samostatné Smlouvy o dílo a dodatečný poplatek.

1.2.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Medium

Tato služba Cloud Service se dá přidat ke službě IBM Master Data Management on Cloud Medium Configuration. Koupě tohoto doplňku zajišťuje zlepšení cíle zotavení pro zachování obchodní kontinuity s Cílovou dobou zotavení čtyři (4) hodiny a Cílovým bodem zotavení jedna (1) hodina. Tato služba Cloud Service rovněž doplňuje 2 dodatečné aplikační servery MDM a dva dodatečné servery IdM a přesouvá druhý server Db2, BPM a IIS HA do sekundárního datového centra DR, čímž vytváří integrované řešení HADR. Součástí nabídky je roční testování ověření obchodní kontinuity a zotavení z havárie. Vyšší frekvence testování a ověřování než jednou ročně lze zajistit na základě samostatné Smlouvy o dílo a dodatečný poplatek.

1.2.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Large

Tato služba Cloud Service se dá přidat ke službě IBM Master Data Management on Cloud Large Configuration. Koupě tohoto doplňku zajišťuje zlepšení cíle zotavení pro zachování obchodní kontinuity s Cílovou dobou zotavení čtyři (4) hodiny a Cílovým bodem zotavení jedna (1) hodina. Tato služba Cloud Service rovněž doplňuje 2 dodatečné aplikační servery MDM a dva dodatečné servery IdM a přesouvá druhý server Db2, BPM a IIS HA do sekundárního datového centra DR, čímž vytváří integrované řešení HADR. Součástí nabídky je roční testování ověření obchodní kontinuity a zotavení z havárie. Vyšší frekvence testování a ověřování než jednou ročně lze zajistit na základě samostatné Smlouvy o dílo a dodatečný poplatek.

1.2.4 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Extra Extra Large ("XXL")

Tuto službu Cloud Service lze přidat do konfigurace IBM MDM on Cloud XXL Configuration. Koupě tohoto doplňku zajišťuje zlepšení cíle zotavení pro zachování obchodní kontinuity s Cílovou dobou zotavení téměř v reálném čase a Cílovým bodem zotavení patnáct (15) minut. Doplnění této služby Cloud Service poskytuje identické prostředí XXL služby cloud service v sekundárním datovém středisku (odlišném od primárního), které poskytuje integrované řešení HADR a automatické překonání selhání v případě havárie. Součástí nabídky je roční testování ověření obchodní kontinuity a zotavení z havárie. Vyšší frekvence testování a ověřování než jednou ročně lze zajistit na základě samostatné Smlouvy o dílo a dodatečný poplatek.

1.2.5 IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability Extra Extra Large ("XXL")

Tuto službu Cloud Service lze přidat do konfigurace IBM MDM on Cloud XXL Configuration. Zakoupením této doplňkové služby se rozšíří dostupnost primární XXL služby cloud service z 99,9 % na 99,99 %. Toho se dosahuje poskytnutím druhé identické XXL služby v rámci stejného datového střediska. Toto nasazení umožňuje souvislý provoz MDM poskytnutím replikovaného prostředí MDM & Db2 s automatickým překonáním selhání mezi službami Cloud Services. V souladu s oprávněním v prostředí tato služba rovněž odstraňuje potřebu plánování odstávek pro údržbu a/nebo aktualizace.

1.2.6 IBM Master Data Management on Cloud Premium Performance Management Service

Tuto službu Cloud Service lze přidat do konfigurace IBM MDM on Cloud XXL Configuration. Zakoupení tohoto prémiového doplňku poskytuje našim firemním zákazníkům možnost zaznamenat a analyzovat dodatečné metriky řízení výkonu, které jsou nabízeny v závislosti na službě Cloud Service. V případě této služby IBM aktivuje protokolovací službu MDM Service Activity Monitoring ("SAM"). Tato služba zaznamenává v reálném čase dobu odezvy interní služby MDM a metriky výkonu. V hodinových intervalech IBM vygeneruje souhrnné reporty z protokolů SAM a provede analýzu výsledků s pomocí nástrojů automatické analýzy protokolu pro určení, zda byly splněny vzájemně sjednané prahové hodnoty a cíle. V případě překročení prahové hodnoty lze nakonfigurovat a vygenerovat výstrahy pro tým IBM Cloud Operations and Support pro účely vyšetřování a případné nápravné činnosti. Pokud nápravné činnosti vyžadují vyšetřování/změny aplikací a/nebo dat Zákazníka, IBM bude se Zákazníkem spolupracovat na stanovení problémů s dopady na výsledky výkonu. Zákazník bude následně odpovědný za identifikované změny přizpůsobení svých aplikací MDM nebo dat. V rámci této služby mohou být Zákazníkovi rovněž poskytnuty reporty s hodinovými přehledy SAM.

1.2.7 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Small

Tato služba Cloud Service se dá přidat ke službě IBM Master Data Management Managed Small Service. Zakoupení tohoto doplňku poskytuje dodatečnou sadu serverů MDM, Db2 a BPM ve stejném zajištěném virtuálním počítači jako spravované malé prostředí.

1.2.8 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Medium

Tato služba Cloud Service se dá přidat ke službě IBM Master Data Management Managed Medium Service. Zakoupení tohoto doplňku poskytuje dodatečnou sadu serverů MDM, Db2 a BPM ve stejném zajištěném virtuálním počítači jako spravované středně velké prostředí.

1.2.9 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Large

Tato služba Cloud Service se dá přidat ke službě IBM Master Data Management Managed Large Service. Zakoupení tohoto doplňku poskytuje dodatečnou sadu serverů MDM, Db2 a BPM ve stejném zajištěném virtuálním počítači jako spravované velké prostředí.

1.2.10 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Extra Extra Large

Tato služba Cloud Service se dá přidat ke službě IBM Master Data Management Managed XXL Service. Zakoupení tohoto doplňku poskytuje dodatečnou sadu serverů MDM, Db2 a BPM ve stejném zajištěném virtuálním počítači jako spravované XXL prostředí.

1.2.11 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Storage for Virtual Machines

Tato služba Cloud Service poskytuje další 1TB úložiště pro malé nebo středně velké prostředí. V závislosti na pokynech Zákazníka může být celkové zakoupené dodatečné úložiště rozděleno mezi následující komponenty MDM Db2, aplikační server MDM, BPM Db2, IIS Db2, Pracovní úložiště IIS a sdílené SFTP. Na celkové množství dodatečného úložiště, které lze použít pro každou jednotlivou komponentu se mohou uplatnit limity.

1.2.12 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Storage for Bare Metal Machines

Tato služba Cloud Service poskytuje další 1TB úložiště pro velké a XXL prostředí. V závislosti na pokynech Zákazníka může být celkové zakoupené dodatečné úložiště rozděleno mezi následující komponenty MDM Db2, aplikační server MDM, BPM Db2, IIS Db2, Pracovní úložiště IIS a sdílené SFTP. Na celkové množství dodatečného úložiště, které lze použít pro každou jednotlivou komponentu se mohou uplatnit limity.

1.2.13 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Daily Backup Service for Dev/Test

Tento doplněk služby Cloud Service poskytuje službu zálohování pro prostředí dev/test.

1.3 Akcelerační služby

1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Jump Start

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

- a. asistence s případy použití;
- 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;
a
- d. 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 Managed 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. Dodatečné hodiny konzultací lze zakoupit samostatně v souladu s dodatečnou dohodou o službách.

2. Datové listy ochrany a zpracování údajů

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Datový list zpracování a ochrany údajů (označováno jako Datový list nebo Dodatek DPA) v odkazech níže poskytují další informace o ochraně údajů pro služby Cloud Services a volby týkající se typů Obsahu, které lze zpracovat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Dodatek DPA se uplatní, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje/í i) Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR); nebo ii) jiné zákony o ochraně údajů uvedené na adrese <http://ibm.com/dpa/dpl>.
<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3FC503E0646911E89B7C7F20C63AA31F>

3. Úrovně služby a Technická podpora

3.1 Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje Zákazníkovi následující Dohodu o úrovni služeb (SLA). IBM uplatní nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service, jak je uvedeno v tabulce níže. Procento dostupnosti se vypočítá jako celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období. Definice Odstávky, proces uplatňování nároku a pokyny, jak kontaktovat IBM ohledně problémů s dostupností služby, jsou uvedeny na stránkách IBM v příručce Cloud Service Support Guide na adrese https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Dostupnosti služeb	Dobropis (% měsíčního registračního poplatku*)
Méně než 99,9 %	2 %
Méně než 99,0 %	5 %
Méně než 95,0 %	10 %

Následující dohoda SLA se uplatní, pokud Zákazník získal oprávnění k IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability Extra Extra Large.

S doplňkem nepřetržité dostupnosti	Dobropis (% měsíčního registračního poplatku*)
Méně než 99,99 %	5 %
Méně než 99 %	10 %
Méně než 95,0 %	20 %

* Registrační poplatek je smluvní cena za měsíc, za který je uplatňován nárok.

3.2 Technická podpora

Informace o technické podpoře pro službu Cloud Service, včetně kontaktních údajů na podporu, úrovní závažnosti, hodin dostupnosti podpory, dob odezvy a dalších informací a procesů podpory, lze zjistit výběrem služby Cloud Service v příručce podpory IBM na adrese <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Poplatky

4.1 Metriky poplatků

Metriky poplatků za službu Cloud Service jsou uvedeny v Transakčním dokumentu.

Na tuto službu Cloud Service se uplatní následující metriky poplatků:

- Instance je každý přístup ke specifické konfiguraci služeb Cloud Services.
- Sjednaná služba je profesionální nebo školicí služba související se službami Cloud Services.
- Terabajt (TB) je 2 na čtyřicátou bajtů údajů zpracovaných, analyzovaných, použitých, uložených nebo nakonfigurovaných ve službách Cloud Services.

5. Dodatečné podmínky

Na Smlouvy o službě Cloud Service (nebo ekvivalentní smlouvy o základním cloudu) uzavřené před 1. lednem 2019 se vztahují podmínky dostupné na adrese <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Aktualizace prostředí služby Cloud Service

Údržba

- Možnost instalace Hlavních a Vedlejších aktualizací anebo oprav služby Cloud Service bude vyhodnocena během měsíčního okna údržby. Dva týdny před tímto oknem údržby zveřejní IBM seznam použitých Hlavních a Vedlejších aktualizací spolu s jejich stručným popisem. Během intervalu údržby může být služba Cloud nedostupná. V případě potřeby společnost IBM bude Zákazníka informovat, že služba Cloud Services nebude během intervalu údržby dostupná. Pokud je to možné, společnost IBM bude minimalizovat narušení Služby pro účely činností údržby s cílem, aby měsíční odstávka nepřekročila čtyři (4) hodiny. Pro prostředí s oprávněním k IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability XXL bude měsíční údržba probíhat v sekundárním prostředí a okno odstávky pro údržbu se neuplatní.
- Zákazník je zodpovědný za testování a kompatibilitu všech Rozšíření Zákazníka a specifického využití služby Cloud Service Zákazníkem s navrženými aktualizacemi.
- Poté, co bude Zákazník informován, může vznést požadavek na odložení Hlavních či Vedlejších aktualizací. IBM vynaloží komerčně přijatelné úsilí na koordinaci implementace aktualizace se Zákazníkem. Požadavky na odložení Hlavních aktualizací musí být vzneseny do 30 dnů od původního upozornění a požadavky na odložení Vedlejších aktualizací do 7 dnů od původního upozornění. Zákazník potvrzuje a souhlasí, že IBM nasadí Hlavní aktualizace do 6 měsíců od původního upozornění a Vedlejší aktualizace do 45 dnů od upozornění. Pokud Zákazník nepovolí nasazení aktualizace iniciované IBM ve službě Cloud Service, může to mít za následek dodatečné měsíční poplatky.

Nouzová údržba

Kromě Hlavních a Vedlejších aktualizací může IBM rozhodnout, že je nezbytná nouzová aktualizace prostředí, která ošetří významná ohrožení zabezpečení nebo zákonné požadavky a nelze s ní čekat na naplánované okno údržby. V takové situaci může IBM aktualizovat prostředí kdykoli, aniž by Zákazníka předem informovala.

5.2 Adresář LDAP

Konfigurace samostatného Identity Management ("IdM") LDAP se poskytuje v rámci této služby Cloud Service. IBM dále poskytuje možnost optimalizovat nativní funkce IdM pro synchronizaci služeb Cloud na bázi LDAP s místním Active Directory ("AD") Zákazníka.

Po dokončení zajišťování a předání prostředí Zákazníkovi je možné na vyžádání implementovat následující přístup synchronizace lokální služby AD:

- a. Podpora pro synchronizaci specifikovaných uživatelských přihlašovacích údajů a atributů uložených na jedné z lokálních domén AD Zákazníka s přihlašovacími údaji a atributy uloženými v doméně IdM služby Cloud Service.
- b. Podpora pro ověření Support for Security Assertion Markup Language ("SAML") z lokálního AD Zákazníka prostřednictvím Active Directory Federation Services ("ADFS").

- c. Ověření Support for Identity Provider ("IdP"), kde je uživatel nejdříve ověřen na základě lokální domény AD Zákazníka prostřednictvím ověření ADFS pro SAML pro doménu IdM služby Cloud Service.
- d. Přihlášení inicializovaná Support for Service Provider ("SP"), kde je identita uživatele vyžadována doménou IdM služby Cloud Service pro ověření SAML.

5.3 Monitorování

Pro všechna prostředí bude v rámci služby Cloud Service prováděno následující proaktivní monitorování:

- a. Stav softwarových služeb MDM a problémy integrity Db2.
- b. Selhání a výstrahy týkající se infrastruktury, OS.

Pro prostředí, která nejsou označena jako dev/test bude IBM proaktivně monitorovat middlewarové komponenty, které jsou součástí služby Cloud Service.

Zákazníci nesou odpovědnost za monitorování a odstranění problémů v rámci svých přizpůsobení aplikací a/nebo jejich dat.

5.4 Fronta zpráv WebSphere ("MQ")

Na požádání IBM povolí konektivitu k zákazníkovi WebSphere MQ v prostředí spravované služby.

5.5 Zálohování a obnova

Pro prostředí neoznačená jako dev/test nebo pokud Zákazník získal oprávnění k IBM Master Data Management Add-on Daily Backup Service for Dev/Test, je zajišťováno rutinní plánované zálohování systému souborů (doporučených souborů) a periodické (denní/týdenní) zálohování databáze. Soubory záloh budou pravidelně archivovány v rámci IBM Cloud Object Storage, kde budou uchovány až 28 dní. Zákazník bude moci každý měsíc provést až 2 obnovy ze zálohy. Další obnovy nebo zálohování systému častěji než jednou denně lze zajistit za příplatek v rámci samostatného Popisu služeb. Záloha snímku se neposkytuje.

5.6 Virtual Private Network (VPN)

Zákazník je oprávněn si zvolit využívání softwarového připojení VPN pro bezpečné připojení ke službě Cloud Service.

- a. Součástí této služby Cloud Service je také konfigurace jednoho (1) koncového bodu VPN (komunikační brány). Cenovou nabídku pro další koncové body je možné připravit samostatně a lze je přidat prostřednictvím smlouvy o dalších službách.
- b. Služba IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity využívá technologii VPN mezi pracovišti Site-to-Site IPsec VPN.

5.7 Omezení a limity používání

Služba Cloud Service je v oblasti programových a klientských uživatelských rozhraní pro LDAP, MDM, BPM a Information Server omezena takto:

- a. Funkce Uživatelského rozhraní je omezena na přístup HTTPS k uživatelským funkcím LDAP, Information Server, MDM a BPM.
- b. Pro prostředí neoznačená jako dev/test IBM neposkytuje v rámci této služby Cloud Service přístup ani rozhraní k žádným vývojářským nástrojům pro MDM, BPM a Information Server. IBM umožní Zákazníkům nasazovat kustomizace produktů MDM, BPM a Information Server, včetně vývojových artefaktů, do spravovaného prostředí prostřednictvím služby požadavků podpory.
- c. Pro prostředí neoznačená jako dev/test IBM nezajišťuje přímý přístup k jednotlivým serverům, úrovni OS, ani konzolím administrace aplikací pro MDM, WebSphere Application Server, BPM, Information Server, LDAP či Db2.
- d. Přístup k příchozím a odchozím rozhraním JMS je pro MDM i Information Server omezen na fungování přes protokol HTTPS. Podporu dalších protokolů, rozhraní či konektorů lze ještě přehodnotit, bude však vyžadovat další dohodu o službách.
- e. Rozhraní Webových služeb MDM jsou omezena na fungování přes protokol HTTPS.

5.7.1 Business Process Manager

Služba Cloud Service zahrnuje funkci IBM Business Process Manager. Užívání aplikací IBM Process Server a IBM Process Center je omezeno pouze na procesy Master Data Governance a Stewardship. Proces řízení a správy kmenových dat může tato rozhodnutí o kvalitě kmenových dat předávat dalším systémům pouze pro účely synchronizace kmenových dat.

5.7.2 Informační server Information Server

Služba Cloud Service zahrnuje funkce serveru IBM Information Server. Používání Informačního serveru ve službě Cloud Service je omezeno na podporu procesu Master Data Management a souvisejících dat Master Data Management. Kromě toho je využití poskytovaných služeb produktu Information Server omezeno na funkce Data Stage, Information Governance Catalog a Quality Stage.

5.7.3 Rational Application Developer

Pro prostředí služby Cloud Service označená jako dev/test zahrnuje funkce produktu Rational Application Developer. Jeho použití je omezeno na MDM Workbench a kustomizaci běhových instancí zahrnutých ve službě Cloud Service.

5.8 Zotavení z havárie

V případě havárie vyhlášené IBM bude IBM Zákazníkovi každou hodinu sdělovat stav procesu zotavení, včetně postupu týkajícího se RTO a RPO.

IBM poskytne předpokládané RTO a RPO na základě stávající registrace pro provádění aktivit obnovy pro prostředí služby Cloud Service Zákazníka.

5.9 Povinnosti Zákazníka

- a. Zákazník zajistí jednu technickou kontaktní osobu, která zná podnikovou síť zákazníka, VPN a požadavky zabezpečení.
- b. Zákazník vyplní dotazník týkající se virtuální privátní sítě ("VPN") a vrátí jej společnosti IBM ke kontrole nejpozději do 60 dní od data odeslání objednávky ("Datum objednávky"). Pokud Zákazník neodeslal společnosti IBM požadovaný dotazník k VPN do 60 dní od Data objednávky, společnost IBM bude i nadále od Zákazníka požadovat informace z dotazníku k VPN. Po vyplnění dotazníku k VPN a jeho zaslání společnosti IBM bude společnost IBM Zákazníka informovat o detailech zajišťování po dokončení konfigurace prostředí VPN, které může trvat několik dní.
- c. Zákazník zajistí, aby správce zabezpečení a sítě byl k dispozici během fáze konfigurace a ověření konfigurace VPN pro spolupráci s IBM za účelem dokončení nastavení VPN.
- d. Zákazník nese odpovědnost za veškerou správu, údržbu, změny, konfiguraci a testování hardwaru a softwaru v místě Zákazníka, který je využíván pro VPN.
- e. Zákazník nese odpovědnost za testování přijatelnosti pro uživatele (UAT) za účelem ověření konfigurace VPN během implementace.
- f. Zákazník oznámí případné nezbytné změny konfigurace VPN prostřednictvím online systému hlášení problémů.
- g. Zákazník je zodpovědný za definování, nastavení a údržbu všech uživatelů a skupin LDAP ve vztahu k jakýmkoli aplikačním řešením MDM nasazeným Zákazníkem.

5.10 Rozšíření

Rozšíření umožňují Zákazníkovi konfigurovat službu Cloud Service tak, aby odpovídala obchodním požadavkům Zákazníka, a to vytvořením rozšíření softwaru pro aplikaci služby Cloud Service. Rozšíření jsou obsah poskytovaný při používání služby Cloud Service a nejsou součástí této služby. Zákazník nese odpovědnost za vývoj, správu, údržbu a podporu všech Rozšíření. Zákazník může vytvoření Rozšíření sjednat na základě smlouvy samostatně u IBM nebo nezávislého smluvního dodavatele, kterého IBM výslovně písemně schválila. Zákazník je povinen zajistit, aby nezávislí dodavatelé tyto podmínky dodržovali.

- a. Na Rozšíření vytvořená Zákazníkem se vztahují následující dodatečné podmínky:
 - (1) IBM bude oprávněna zkontrolovat a schválit nebo zamítnout dokumenty návrhu, testovací plány, výsledky testů a objektový kód Rozšíření s ohledem na dodržování podmínek Smlouvy.

- (2) IBM může Zákazníka požádat, aby provedl výkonnostní testy určené IBM. Zákazník poskytne tyto dokumenty návrhu, testovací plány a výsledky a objektový kód IBM ke kontrole přiměřenou dobu před uvedením služby Cloud Service do produktivního provozu a bude se společností IBM spolupracovat při odstraňování problémů zjištěných IBM.
 - (3) Zákazník se zavazuje, že zavede a bude udržovat program bránící tomu, aby byl do Rozšíření zahrnut malware, včetně virů, trojských koní, útoku typu odmítnutí služby a jiných rušivých či skrytých technologií.
 - (4) IBM je oprávněna monitorovat Rozšíření a vyhledávat v nich prvky ohrožující zabezpečení anebo malware. IBM je oprávněna odebrat Rozšíření z prostředí jakékoliv služby Cloud Service nebo poskytování služby Cloud Service pozastavit, dokud problém ohrožení zabezpečení nebo malwaru nebude vyřešen.
 - (5) Rozšíření nebudou zahrnovat ani přidávat žádný komerční softwarový produkt třetí osoby či takový produkt poskytovaný v balíčku, který pracuje nezávisle na službě Cloud Service, a přidání takového komerčního softwaru či softwaru v balíčku třetí osoby je zakázáno.
 - (6) Zákazník nese odpovědnost za vyškolení a udržování pracovníků s příslušnou úrovní znalostí a dovedností, kteří budou pracovat se službou Cloud Service a Rozšířeními během období registrace. Veškeré požadované školení nebo asistence v oblasti vzdělávání je na náklady Zákazníka. Pokud IBM určí, že Zákazník není schopen s přiměřenou asistencí vykonávat povinné úkony, IBM může dle svého výhradního uvážení vyžadovat, aby se Zákazník zapojil do praktických činností zaměřených na přenos znalostí realizovaných pracovníky odborných služeb IBM. Pokud se IBM a její přidružené společnosti nedohodnou jinak, náklady na takové činnosti zaměřené na přenos znalostí ponese Zákazník. IBM takové školení poskytne Zákazníkovi na jeho žádost a za další poplatek.
 - (7) Zákazník nebo jeho poskytovatelé licence si ponechají veškeré nároky, práva a podíly či licence k Rozšířeními poskytnutým společnosti IBM za účelem hostování se službou Cloud Service. Zákazník potvrzuje a zaručuje společnosti IBM, že má veškerá práva nezbytná k poskytnutí svých Rozšířeními společnosti IBM pro účely hostování se službou Cloud Service a že Rozšířeními Zákazníka ani hostování ze strany IBM se službou Cloud Service neporušují žádný patent ani autorská práva třetí osoby.
 - (8) Zákazník uděluje IBM celosvětově platná, bezplatná, zcela uhrazená, odvolatelná, sublicencovatelná práva a licence a zavazuje se, že bezodkladně získá a uchová v účinnosti všechny Vyžadované souhlasy pro všechna Rozšířeními, které IBM a její subdodavatelé vyžadují k hostování Rozšířeními a dalšímu plnění svých závazků. Zákazník na vyžádání IBM taková práva, licence nebo Vyžadované souhlasy doloží. IBM bude zbavena svých povinností, které jsou dotčeny skutečností, že Zákazník neprodleně nezískal a IBM neposkytl taková práva, licence nebo Vyžadované souhlasy. V tomto odstavci výraz "Vyžadované souhlasy" označuje všechny souhlasy, licence nebo schválení, které je nutné udělit IBM a jejím subdodavatelům, aby získali právo nebo licenci pro přístup, používání anebo modifikaci, a to v elektronické formě nebo jiných formách nezbytných výhradně k poskytování plnění podle tohoto Popisu služby, včetně vytváření odvozených děl, Rozšířeními, bez porušení vlastnických práv či práv k duševnímu vlastnictví poskytovatelů, poskytovatelů licence či vlastníků takových Rozšířeními.
 - (9) Zákazník zajistí, že kód, data a další artefakty zavedené Zákazníkem prostřednictvím Rozšířeními nezvýší bezpečnostní riziko a nevyžadují další certifikaci, pokud to IBM výslovně neschválí prostřednictvím doplňku nebo dodatku k tomuto Popisu služby. Bez omezení výše uvedeného Zákazník: (a) bude na všech Rozšířeními provádět kontroly zranitelnosti webové aplikace a statického kódu s cílem identifikovat případná bezpečnostní rizika; a (b) společnosti IBM písemně oznámí existenci všech zranitelných míst, která byla identifikována kontrolou zranitelnosti a která jsou zahrnuta do Rozšířeními nebo jsou poskytnuta v souvislosti s nimi.
- b. Zákazník nese odpovědnost za testování Rozšířeními ve všech prostředích.
- Další práce, které IBM provede v rámci podpory Rozšířeními, například vytvoření Rozšířeními nebo aktivace jiných integrovaných komponent, mohou být popsány v samostatném popisu služeb uzavřeném mezi IBM a Zákazníkem a budou se na ně vztahovat samostatné poplatky fakturované v souladu s podmínkami a poplatky obsaženými v takovém popisu služeb.

5.11 Omezení prostředí Dev/Test

Je-li služba Cloud Service označena jako dev/test, může Zákazník používat pouze prostředí pro neproduktivní vývojové aktivity, zajištění kvality, testování integrace, diagnostiku poruch, interní benchmarkové testy a/nebo aktivity fázování. Kromě administrativního přístupu k systému IBM může být udělen další administrativní přístup Zákazníkem označeným oprávněným uživatelům, a to po vzájemné dohodě mezi Zákazníkem a IBM.

IBM bude s problémy dostupnosti vývojového/testovacího prostředí zacházet jako s případy podpory Závažnosti 3 a problémy vyřeší obnovením poslední známé pracovní zálohy a/nebo opakovanou instalací veškerého dotčeného softwaru.

5.12 Testování výkonu

Zákazník souhlasí s tím, že služba Cloud Service bude upravována Rozšířeními a bude integrována se službami třetích osob a dalšími aplikacemi Zákazníka. V důsledku toho IBM nemůže zaručit výkon a dobu odezvy ani za ni nenese výhradní odpovědnost. Zákazník je zodpovědný za provádění veškerých výkonnostních testů před aktivací Prostředí služby Cloud Service, které bude Zákazník používat pro běžné obchodní činnosti anebo při poskytování služeb svým klientům jakýmkoliv způsobem anebo na podporu vytváření zisku, i po této aktivaci. IBM poskytne Zákazníkovi přiměřenou podporu při řešení problémů s výkonem v rámci služeb podpory.

5.13 Definice

- a. **Rozšíření** – jsou artefakty a konfigurace softwaru poskytnuté Zákazníkem nebo jeho oprávněnou třetí osobou, které rozšiřují službu Cloud Service implementací toku obchodních procesů Zákazníka, spravují konkrétní potřeby v oblasti dat a poskytují specifické zpracování integrace Zákazníka v rámci podpory obchodních požadavků Zákazníka. Může se jednat například o softwarový kód, rozšíření databáze, skripty nebo soubory vytvořené ke kustomizaci využití služby Cloud Service Zákazníkem, včetně integrace do služeb třetí osoby nebo zdrojů dat. Za rozšíření nese odpovědnost Zákazník.
- b. **Významná** – je definována jako aktualizace údržby, o níž IBM důvodně usoudí, že pro zajištění kompatibility vyžaduje úpravu dat anebo Rozšíření Zákazníka. Mezi příklady patří významné upgrady operačních systémů nebo verze IS/MDM/BPM/IS.
- c. **Drobná** – je definována jako aktualizace údržby, o níž IBM důvodně usoudí, že pro zajištění kompatibility nevyžaduje úpravu dat anebo Rozšíření Zákazníka. Mezi příklady patří drobné opravy operačních systémů nebo opravy produktů IS/MDM/BPM/IS.
- d. **Cíl bodu zotavení ("RPO")** – je maximální tolerovatelné období, během kterého může dojít ke ztrátě dat z IT služby v důsledku Havárie.
- e. **Cílová doba zotavení ("RTO")** – je cílová doba a úroveň služby, během které musí být obchodní proces po vyhlášení Havárie obnoven, aby nenastaly nepřijatelné dopady spojené s narušením kontinuity obchodních činností.