

IBM Master Data Management on Cloud Managed Service

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de Cloud

IBM Master Data Management ("MDM") on Cloud Managed Service ("Servicio de Cloud") 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. IBM gestiona la infraestructura (red, almacenamiento y recursos informáticos), proporciona fixes para la aplicación y mantiene el software de IBM, la infraestructura y los controles de seguridad y privacidad aplicables.

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

- a. Una arquitectura orientada a servicios proporciona funcionalidad a través de servicios web inteligentes, de serie, que se pueden utilizar para integrar MDM en los procesos de negocio y las arquitecturas técnicas existentes.
- b. Las interfaces con el Servicio de Cloud incluyen HTTPS (para acceso a aplicaciones a través de APIs REST), Web Services, JMS sobre HTTPS (para las aplicaciones locales a la integración Cloud IIS/MDM) y un servicio de transporte de archivos seguro para cargar datos en MDM.
- c. La capacidad de los Clientes para implementar soluciones y extensiones de MDM e IS personalizadas en el entorno de Cloud a través de un proceso de tickets de soporte.
- d. La elección del Cliente del método de integración al Servicio de Cloud para consumir estos servicios a través de una Interfaz de Programación de Aplicaciones ("API"); Web Services o JMS.
- e. Funciones de auditoría completa para registrar quién solicitó acceso a qué datos y cuándo.
- f. 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.
- g. 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 posibles recursos de datos maestros duplicados y la creación de datos maestros en conformidad con las políticas de dirección corporativa.
- h. 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.
- i. El Servicio de Cloud se aprovisiona en centros de datos seleccionados en un entorno single-tenant basado en VLAN.
- j. IBM proporcionará los archivos de registro de la aplicación a petición a través de la interfaz de tickets de soporte.
- k. IBM proporcionará un servicio de transporte de archivos seguro para facilitar las transferencias de archivos para cargar y/o extraer datos de MDM o Information Server.

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles:

Cada configuración de Servicio de Cloud representa la capacidad para procesar una determinada cantidad de volumen de datos y operaciones de usuario en el período de tiempo especificado, como se describe a continuación. Las descripciones de capacidad pretenden servir como directrices para ayudar a un Cliente a seleccionar una configuración adecuada para las cargas de trabajo previstas. Los resultados reales pueden variar en función de los aspectos específicos de carga de trabajo del Cliente.

Los detalles y las especificaciones de las siguientes ofertas están disponibles en la guía de usuario de MDM on Cloud Managed aquí <https://www-01.ibm.com/support/entdocview.wss?uid=ibm10880279>; estas

configuraciones pueden verse sometidas a revisiones de vez en cuando. La carta de bienvenida compartida con el Cliente proporciona la configuración exacta de la oferta comprada.

1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Small

- Calificado para una escala de aproximadamente 5 millones de registros individuales de partes y 35 Transacciones Por Segundo ("TPS") en uso de estado estable.
- Proporciona 2 TB de Almacenamiento de Objetos.
- Configuración de alta disponibilidad
- Desplegado en máquinas virtuales dentro del entorno de IBM Cloud.
- Objetivo de Tiempo de Recuperación de siete (7) días y Objetivo de Punto de Recuperación de un (1) día o 24 horas

1.1.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Medium

- Calificado para una escala de aproximadamente 30 millones de registros individuales de partes y 100 TPS en uso de estado estable.
- Proporciona 5 TB de Almacenamiento de Objetos.
- Configuración de alta disponibilidad
- Desplegado en máquinas virtuales dentro del entorno de IBM Cloud. Objetivo de Tiempo de Recuperación de siete (7) días y Objetivo de Punto de Recuperación de un (1) día o 24 horas.

1.1.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Large

- Calificado para una escala de aproximadamente 50 millones de registros individuales de partes y 250 TPS en uso de estado estable.
- Proporciona 10 TB de Almacenamiento de Objetos.
- Configuración de alta disponibilidad
- Desplegado en servidores bare metal dentro del entorno de IBM Cloud.
- Objetivo de Tiempo de Recuperación de siete (7) días y Objetivo de Punto de Recuperación de un (1) día o 24 horas

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

- Calificado para una escala de aproximadamente 250 millones de registros individuales de partes y 1000 TPS en uso de estado estable.
- Proporciona 30 TB de Almacenamiento de Objetos para las copias de seguridad.
- Desplegado en servidores bare metal dentro del entorno de IBM Cloud.
- Configuración de alta disponibilidad
- Objetivo de Tiempo de Recuperación de siete (7) días y Objetivo de Punto de Recuperación de un (1) día o 24 horas

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

Suministrado en máquinas virtuales dentro del entorno IBM Cloud, este Servicio de Cloud proporciona un entorno donde los Clientes pueden desarrollar y probar las personalizaciones y/o extensiones de MDM para cubrir sus requisitos empresariales. El Servicio de Cloud incluye dos (2) máquinas de desarrolladores de MDM, WebSphere Application Server ("WAS"), Db2 y Rational Application Developer ("RAD") con Workbench de MDM.

- Una máquina virtual de IBM Infosphere Information Server ("IIS")
- Un Centro de Procesos y Servidor de Procesos de IBM Business Process Manager ("BPM") en una máquina virtual
- Dos máquinas cliente Windows con el Workbench de MDM, BPM Designer y IIS Client instalado.

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

Suministrado en máquinas virtuales dentro del entorno IBM Cloud, este Servicio de Cloud proporciona un entorno donde los Clientes pueden desarrollar y probar las personalizaciones y/o extensiones para cubrir sus requisitos empresariales. La oferta mediana incluye todas las mismas arquitecturas/servidores que la pequeña con la adición de una (1) máquina de desarrollo de MDM de mayor tamaño y tres (3) máquinas

cliente Windows adicionales. Para obtener una especificación detallada, consulte la guía del usuario de MDM on Cloud Managed.

1.2 Servicios Opcionales

1.2.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Small

Este Servicio de Cloud puede agregarse a la Configuración de IBM Master Data Management on Cloud Small. La adquisición de este complemento proporciona una mejora a los objetivos de recuperación para la continuación empresarial con un Objetivo de Tiempo de Recuperación de cuatro (4) horas y un Objetivo de Punto de Recuperación de una (1) hora. Este Servicio de Cloud también agrega 2 servidores de aplicaciones MDM adicionales y 2 servidores Identity Manager ("IdM") adicionales y mueve los segundos servidores de alta disponibilidad IIS, Db2 y BPM a un centro de datos de Recuperación tras Desastre secundario, creando una solución de Recuperación tras Desastre de Alta Disponibilidad (HADR) integrada. Se incluye una prueba anual de Recuperación tras Desastre y de continuidad empresarial validada. Se pueden realizar validaciones y pruebas con una frecuencia superior a la periodicidad anual, bajo una Especificación de Trabajo independiente, con un cargo adicional.

1.2.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Medium

Este Servicio de Cloud puede agregarse a la Configuración de IBM Master Data Management on Cloud Medium. La adquisición de este complemento proporciona una mejora a los objetivos de recuperación para la continuación empresarial con un Objetivo de Tiempo de Recuperación de cuatro (4) horas y un Objetivo de Punto de Recuperación de una (1) hora. Este Servicio de Cloud también agrega 2 servidores de aplicaciones MDM adicionales y 2 servidores IdM adicionales y mueve los segundos servidores de alta disponibilidad IIS, Db2 y BPM a un centro de datos de Recuperación tras Desastre secundario, creando una solución de Recuperación tras Desastre de Alta Disponibilidad (HADR) integrada. Se incluye una prueba anual de Recuperación tras Desastre y de continuidad empresarial validada. Se pueden realizar validaciones y pruebas con una frecuencia superior a la periodicidad anual, bajo una Especificación de Trabajo independiente, con un cargo adicional.

1.2.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Large

Este Servicio de Cloud puede agregarse a la Configuración de IBM Master Data Management on Cloud Large. La adquisición de este complemento proporciona una mejora a los objetivos de recuperación para la continuación empresarial con un Objetivo de Tiempo de Recuperación de cuatro (4) horas y un Objetivo de Punto de Recuperación de una (1) hora. Este Servicio de Cloud también agrega 2 servidores de aplicaciones MDM adicionales y 2 servidores IdM adicionales y mueve los segundos servidores de alta disponibilidad IIS, Db2 y BPM a un centro de datos de Recuperación tras Desastre secundario, creando una solución de Recuperación tras Desastre de Alta Disponibilidad (HADR) integrada. Se incluye una prueba anual de Recuperación tras Desastre y de continuidad empresarial validada. Se pueden realizar validaciones y pruebas con una frecuencia superior a la periodicidad anual, bajo una Especificación de Trabajo independiente, con un cargo adicional.

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

Este Servicio de Cloud puede agregarse a la Configuración de IBM MDM on Cloud XXL. La adquisición de este servicio complementario proporciona una mejora de los objetivos de recuperación para la continuación empresarial con un Objetivo de Tiempo de Recuperación casi en tiempo real y un Objetivo de Punto de Recuperación de quince (15) minutos. La adición de este Servicio de Cloud suministra un entorno de servicio de cloud XXL idéntico en un centro de datos secundario (distinto del primario), lo que proporciona una solución HADR integrada y migración tras error en caso de desastre. Se incluye una prueba anual de Recuperación tras Desastre y de continuidad empresarial validada. Se pueden realizar validaciones y pruebas con una frecuencia superior a la periodicidad anual, bajo una Especificación de Trabajo independiente, con un cargo adicional.

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

Este Servicio de Cloud puede agregarse a la Configuración de IBM MDM on Cloud XXL. La adquisición de este servicio complementario mejora la disponibilidad del servicio de cloud XXL primario de 99,9% a 99,99%. Esto se consigue mediante el suministro de un segundo servicio XXL idéntico con el mismo centro de datos. Este despliegue permite operaciones continuas de MDM al suministrar un entorno replicado de MDM y Db2 con migración tras error automatizada entre los Servicios de Cloud. Según el derecho de titularidad del entorno, este servicio también elimina la necesidad de planificar tiempos de inactividad para el mantenimiento y/o actualizaciones.

1.2.6 IBM Master Data Management on Cloud Premium Performance Management Service

Este Servicio de Cloud puede agregarse a la Configuración de IBM MDM on Cloud XXL. La adquisición de este complemento premium ofrece a nuestros Clientes Empresariales la posibilidad de capturar y analizar métricas de gestión del rendimiento adicionales, aparte de las que se ofrecen en el Servicio de Cloud base. Para este servicio, IBM habilitará el servicio de registro Service Activity Monitoring ("SAM") de MDM. Este servicio captura métricas de rendimiento y tiempos de respuesta de los servicios internos de MDM en tiempo real. Con un intervalo de horas, IBM generará informes de resumen a partir de los registros SAM y analizará los resultados utilizando un conjunto de herramientas de análisis de log automatizado para determinar si se cumplen los objetivos y los umbrales de rendimiento acordados mutuamente. En el caso de que se exceda el umbral, pueden configurarse y generarse alertas para el equipo de IBM Cloud Operations and Support para fines de investigación y las posibles actividades de remediación. Si las actividades de remediación requieren investigación/cambios en los datos y/o la aplicación del Cliente, IBM trabajará en colaboración con el Cliente para determinar los problemas que afectan a los resultados de rendimiento. El Cliente será responsable de los cambios identificados en los datos o las personalizaciones de la aplicación MDM. Como parte de este servicio, también pueden proporcionarse al Cliente copias de los informes SAM de resumen por horas.

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

Este Servicio de Cloud puede agregarse a la Configuración de IBM Master Data Management Managed Small Service. La adquisición de este complemento proporciona un conjunto adicional de servidores MDM, Db2 y BPM en la misma máquina virtual suministrada que el entorno Managed Small.

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

Este Servicio de Cloud puede agregarse a la Configuración de IBM Master Data Management Managed Medium Service. La adquisición de este complemento proporciona servidores MDM, Db2 y BPM adicionales en la misma máquina virtual suministrada que el entorno Managed Medium.

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

Este Servicio de Cloud puede agregarse a la Configuración de IBM Master Data Management Managed Large Service. La adquisición de este complemento proporciona servidores MDM, Db2 y BPM adicionales en la misma máquina bare metal suministrada que el entorno Managed Large.

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

Este Servicio de Cloud puede agregarse a la Configuración de IBM Master Data Management Managed XXL Service. La adquisición de este complemento proporciona servidores MDM, Db2 y BPM adicionales en la misma máquina bare metal suministrada que el entorno Managed XXL.

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

Este Servicio de Cloud proporciona 1 TB de almacenamiento adicional para el entorno Small o Medium. En función de la dirección del Cliente, el almacenamiento adicional total adquirido puede distribuirse entre los siguientes componentes: MDM Db2, servidor de aplicaciones MDM, BPM Db2, IIS Db2, IIS Working Storage y unidad compartida SFTP. Pueden aplicarse límites a la cantidad total de almacenamiento adicional que puede aplicarse a un determinado componente.

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

Este Servicio de Cloud proporciona 1 TB de almacenamiento adicional para el entorno Large o XXL. En función de la dirección del Cliente, el almacenamiento adicional total adquirido puede distribuirse entre los siguientes componentes: MDM Db2, servidor de aplicaciones MDM, BPM Db2, IIS Db2, IIS Working Storage y unidad compartida SFTP. Pueden aplicarse límites a la cantidad total de almacenamiento adicional que puede aplicarse a un determinado componente.

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

Este Servicio de Cloud complementario proporciona el servicio de copia de seguridad para entornos de desarrollo o prueba.

1.3 Servicios de Aceleración

1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed 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 Managed 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. Pueden adquirirse horas de consultoría adicionales por separado en virtud a un acuerdo de servicio adicional.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica a los datos personales contenidos en el Contenido, siempre y cuando: i) se cumpla el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (EU/2016/679) (GDPR); o ii) se aplique otra legislación sobre protección de datos identificada en <http://ibm.com/dpa/dpl>.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3FC503E0646911E89B7C7F20C63AA31F>

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente acuerdo de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

El siguiente SLA resulta de aplicación cuando el Cliente ha obtenido derechos de titularidad para IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability Extra Extra Large.

Con Complemento de Disponibilidad Continua	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,99%	5%
Menos del 99%	10%
Menos del 95%	20%

* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Cargos

4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.
- Un Compromiso es un servicio profesional o de formación relacionado con los Servicios de Cloud.
- Un Terabyte (TB) son 2 a la 40ª potencia bytes de datos tratados por, analizados, utilizados, almacenados o configurados en los Servicios de Cloud.

5. Términos Adicionales

Para los Acuerdos de Servicio de Cloud (o acuerdos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Actualizaciones del entorno del Servicio de Cloud

Mantenimiento

- Las actualizaciones y/o parches Principales y Secundarios del Servicio de Cloud se evaluarán para su instalación dentro de una ventana de mantenimiento mensual. Dos semanas antes de la ventana de mantenimiento, IBM publicará la lista de actualizaciones Principales y Secundarias que se aplicarán, junto con una breve descripción de las actualizaciones. Durante la ventana de mantenimiento, el Servicio de Cloud puede no estar disponible. Si se requiere, IBM notificará al Cliente la no disponibilidad de los Servicios de Cloud durante la ventana de mantenimiento. Cuando sea posible, IBM minimizará las interrupciones del Servicio para las actividades de mantenimiento, con un objetivo de tiempo de inactividad mensual no superior a cuatro (4) horas. Para entornos con derecho de titularidad para IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability XXL, el mantenimiento mensual se producirá en el entorno secundario y no resultará de aplicación una ventana de tiempo de inactividad de mantenimiento.
- El Cliente es responsable de las pruebas y la compatibilidad de todas las Extensiones del Cliente y del uso específico por parte del Cliente del Servicio de Cloud con las actualizaciones propuestas.
- El Cliente puede proporcionar una solicitud para retrasar las actualizaciones Principales y Secundarias una vez notificadas. IBM empleará esfuerzos comercialmente razonables para coordinar a implementación de la actualización con el Cliente. Las solicitudes de retraso de las actualizaciones Principales deben proporcionarse dentro del plazo de 30 días tras la notificación original, mientras que las solicitudes de retraso de las actualizaciones Secundarias deben proporcionarse dentro del plazo de 7 días tras la notificación original. El Cliente reconoce y acepta que IBM desplegará las actualizaciones Principales dentro de los 6 meses posteriores a la notificación original y desplegará las actualizaciones Secundarias dentro de los 45 días posteriores

a la notificación. En caso de que el Cliente no permita que una actualización iniciada por IBM se promueva al Servicio de Cloud, podría ocurrirse en cargos mensuales adicionales.

Mantenimiento de Emergencia

Además de las actualizaciones Principales y Secundarias, IBM puede determinar que se requiere una actualización de entorno de emergencia, para abordar vulnerabilidades significativas o requisitos normativos, y no es posible esperar a una ventana de mantenimiento programado. En esta situación, IBM puede actualizar el entorno en cualquier momento sin previo aviso al Cliente.

5.2 Directorio LDAP

Se proporciona una configuración LDAP de Identity Management ("IdM") independiente como parte de este Servicio de Cloud. Además, IBM ofrece la posibilidad de aprovechar la prestación nativa de IdM para sincronizar el servicio LDAP basado en Cloud con el Active Directory ("AD") local de los Clientes.

El siguiente enfoque de sincronización de AD local se puede implementar bajo petición, después de que se haya completado el aprovisionamiento y el entorno se haya transferido al Cliente:

- a. Soporte de sincronización de las credenciales de usuario especificadas y los atributos almacenados en uno de los dominios AD locales de los Clientes con las credenciales y los atributos almacenados en el dominio IdM del Servicio de Cloud.
- b. Soporte de autenticación de Security Assertion Markup Language ("SAML") de AD local de los Clientes a través de Active Directory Federation Services ("ADFS").
- c. Soporte de autenticación de Proveedor de Identidad ("IdP"), donde el usuario se autentica primero con el dominio AD local de los Clientes mediante ADFS para la autenticación SAML en el dominio IdM del Servicio de Cloud.
- d. Soporte de inicios de sesión realizados por el Proveedor de Servicio ("SP"), donde el dominio IdM de Servicio de Cloud solicita la identidad de usuario para la autenticación SAML.

5.3 Monitorización

Para todos los entornos, la siguiente monitorización proactiva se realizará como parte del Servicio de Cloud:

- a. El estado de los servicios de software MDM y los problemas de integridad de Db2.
- b. Anomalías y alertas en la infraestructura, SO.

Para entornos no designados como de desarrollo o prueba, IBM monitorizará de forma proactiva los componentes de middleware que forman parte del Servicio de Cloud.

Los Clientes son responsables de monitorizar y remediar los problemas con las personalizaciones de aplicación y/o sus datos.

5.4 WebSphere Message Queue ("MQ")

Si se le solicita, IBM habilitará la conectividad con el cliente de WebSphere MQ en el entorno de servicios gestionados.

5.5 Copias de Seguridad y Restauración

Para entornos no designados como de desarrollo o prueba, o cuando los Clientes han obtenido derechos de titularidad para IBM Master Data Management Add-on Daily Backup Service for Dev/Test, se proporcionan copias de seguridad rutinarias del sistema de archivos (archivos recomendados) y copias de seguridad periódicas (diarias/semanales) de la base de datos. Periódicamente, los archivos de copia de seguridad se archivarán en IBM Cloud Object Storage y se conservarán un máximo de 28 días. El Cliente podrá realizar 2 restauraciones de copia de seguridad al mes. Se pueden realizar restauraciones adicionales o aumentar la frecuencia de copia de seguridad del sistema por encima de a diario, bajo una Especificación de Trabajo independiente, con un cargo adicional. No se proporciona ninguna copia de seguridad de instantánea.

5.6 Red Privada Virtual (VPN)

El Cliente puede optar por utilizar una conexión VPN de software para conectarse de forma segura al Servicio de Cloud.

- a. La configuración de un (1) punto final VPN (pasarela) se proporciona como parte de este Servicio de Cloud. Pueden ofertarse puntos finales por separado y se pueden agregar a través de un contrato de servicios adicionales.
- b. El servicio IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity utiliza tecnología de VPN IPSec de sitio a sitio.

5.7 Restricciones y Limitaciones de Uso

El Servicio de Cloud es limitado con respecto a LDAP, MDM, BPM y las interfaces de usuario programáticas y de cliente de Information Server, de la siguiente manera:

- a. La funcionalidad de la interfaz de usuario está limitada al acceso HTTPS a la funcionalidad del usuario MDM y BPM, LDAP e Information Server.
- b. Para entornos no designados como de desarrollo o prueba, IBM no proporciona acceso o interfaces a ninguna de las herramientas de desarrollo de MDM, BPM e Information Server como parte de este Servicio de Cloud. IBM proporcionará a los Clientes la capacidad de implementar personalizaciones de MDM, BPM e Information Server, incluidos los artefactos de desarrollo, en el entorno gestionado a través del servicio de tickets de soporte.
- c. Para entornos no designados como de desarrollo o prueba, IBM no proporciona acceso directo a servidores individuales, nivel de sistema operativo o consolas de administración de aplicaciones para MDM, WebSphere Application Server, BPM, Information Server, LDAP o Db2.
- d. El acceso a las interfaces JMS entrantes y salientes está limitado a la ejecución a través de un protocolo HTTPS tanto para MDM como para Information Server. El soporte para otros protocolos, interfaces o conectores puede evaluarse pero requerirá un contrato de servicios adicional.
- e. Las interfaces de MDM Web Services están limitadas a ejecutarse sobre un protocolo HTTPS.

5.7.1 Business Process Manager

El Servicio de Cloud incluye la funcionalidad de IBM Business Process Manager. El uso de IBM Process Server e IBM Process Center se limita únicamente a los Procesos de Dirección y 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.

5.7.2 Information Server

El Servicio de Cloud incluye la funcionalidad de IBM 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. Además, los servicios de Information Server proporcionados tienen un uso limitado para la funcionalidad de Data Stage, Information Governance Catalog y Quality Stage.

5.7.3 Rational Application Developer

El entorno del Servicio de Cloud diseñado como de desarrollo o prueba incluye la funcionalidad de Rational Application Developer. El uso se limita al alojamiento del Workbench de MDM y la personalización de entornos de ejecución incluidos en el Servicio de Cloud.

5.8 Recuperación ante Desastre

En caso de un Desastre declarado por IBM, IBM se pondrá en contacto con el Cliente sobre una base horaria en relación con el estado del proceso de recuperación, incluidos los avances en relación con RTO y RPO.

IBM proporcionará una estimación de RTO y RPO, basada en la suscripción existente, para realizar actividades de recuperación para el Entorno de Servicio de Cloud del Cliente.

5.9 Obligaciones del Cliente

- a. El Cliente proporcionará una única persona de contacto técnico bien informada en relación con la red empresarial del Cliente, la VPN y los requisitos de seguridad.
- b. El Cliente completará el cuestionario de la Red Privada Virtual ("VPN") y lo devolverá a IBM para su revisión antes de 60 días desde la fecha de realización del pedido ("Fecha del Pedido"). Si el Cliente no ha proporcionado a IBM el cuestionario VPN requerido dentro de los 60 días siguientes a

la Fecha del Pedido, IBM seguirá solicitando al Cliente la información sobre el cuestionario VPN. Una vez que el cuestionario VPN haya sido completado y proporcionado a IBM, IBM notificará al Cliente los detalles de aprovisionamiento una vez completada la configuración VPN del entorno, lo que puede llevar varios días.

- c. El Cliente garantizará que un administrador de seguridad y de red está disponible durante la fase de configuración y validación de la configuración de la VPN para trabajar con IBM de cara a completar la instalación de la VPN.
- d. El Cliente es responsable de todas las tareas de administración, mantenimiento, modificación, configuración y las pruebas de hardware y software en el sitio del Cliente utilizado para la VPN.
- e. El Cliente es responsable de la prueba de aceptación del usuario para validar la configuración de la VPN durante la implementación.
- f. El Cliente notificará a través del sistema de notificación de problemas en línea los cambios necesarios en la configuración de la VPN.
- g. El Cliente es responsable de la definición, configuración y mantenimiento de todos los usuarios y grupos de LDAP en base a su relación con cualquier solución de aplicaciones MDM desplegada por el Cliente.

5.10 Extensiones

Las Extensiones permiten al Cliente configurar el Servicio de Cloud para satisfacer las necesidades de negocio del Cliente mediante la creación de extensiones de software para la aplicación de Servicio de Cloud. Las Extensiones son contenido proporcionado en el uso del Servicio de Cloud y no forman parte del Servicio de Cloud. El Cliente es responsable del desarrollo, la gestión, el mantenimiento y el soporte de todas las Extensiones. El Cliente puede contratar por separado con IBM o un contratista tercero autorizado específicamente por escrito por IBM la creación de Extensiones. El Cliente es responsable de garantizar que dicho contratista tercero cumple con estos plazos.

- a. Las Extensiones creadas por el Cliente están sujetas a los siguientes términos y condiciones adicionales:
 - (1) IBM tendrá el derecho de revisar y aprobar o rechazar los documentos de diseño, planes de pruebas, resultados de pruebas y código objeto para las Extensiones de cara al cumplimiento de las condiciones del Contrato.
 - (2) IBM puede requerir al Cliente la realización de pruebas de rendimiento, especificadas por IBM. El Cliente facilitará dichos documentos de diseño, planes de pruebas, resultados de pruebas y código objeto a IBM para su revisión en un tiempo razonable antes de la salida al entorno real del Servicio de Cloud y cooperará con IBM en la resolución de los problemas identificados por IBM.
 - (3) El Cliente se compromete a disponer y realizar el mantenimiento de un programa de prevención de introducción en las Extensiones de malware, como virus, troyanos, ataques de denegación de servicio y otras tecnologías de encubrimiento e interrupción.
 - (4) IBM puede monitorizar y escanear las Extensiones para buscar vulnerabilidades de seguridad y/o malware. IBM puede eliminar las Extensiones de cualquier entorno de Servicio de Cloud o suspender el Servicio de Cloud hasta que se resuelva la vulnerabilidad de seguridad o el problema de malware.
 - (5) Las Extensiones no incluirán o agregarán ningún producto tercero de software comercial o empaquetado que funcione de manera independiente del Servicio de Cloud, y se prohíbe la adición de cualquier software tercero comercial o empaquetado.
 - (6) El Cliente es responsable de formar y mantener al personal con un nivel adecuado de conocimientos y experiencia para trabajar con el Servicio de Cloud y las Extensiones durante la vigencia de la suscripción. Cualquier formación o asistencia educativa que se requiera irá a cargo del Cliente. En caso de que IBM determine que el Cliente no es capaz de realizar sus tareas requeridas con una asistencia razonable, IBM, a discreción propia, puede requerir que el Cliente contrate actividades de transferencia de conocimiento práctico a personal de servicios profesionales de IBM. Tales actividades de transferencia de conocimiento irán, a menos que sean entre IBM y sus filiales, a expensas del Cliente. IBM proporcionará dicha formación al Cliente a petición del Cliente por un cargo adicional.

- (7) El Cliente, o sus licenciantes, conserva todos los derechos, titularidades e intereses o licencia en y para las Extensiones proporcionadas a IBM para alojar con el Servicio de Cloud. El Cliente declara y garantiza a IBM que el Cliente tiene todos los derechos necesarios para proporcionar las Extensiones del Cliente a IBM para su alojamiento con el Servicio de Cloud y que ni las Extensiones del Cliente ni el alojamiento por parte de IBM con el Servicio de Cloud infringe ninguna patente o copyright de terceros.
 - (8) El Cliente concede a IBM, sobre una base totalmente pagada, a escala mundial, sin royalties, revocable y sublicenciable, todos los derechos y licencias, y acepta obtener con rapidez y mantener vigentes los Consentimientos Necesarios, para todas las Extensiones, que se necesiten para que IBM y sus subcontratistas puedan alojar las Extensiones y de cumplir con sus obligaciones. Si se le solicita, el Cliente proporcionará a IBM pruebas de tales derechos, licencias o Consentimientos Necesarios. IBM quedará libre de sus obligaciones en la medida en que se vean afectadas por el incumplimiento del Cliente para obtener y proporcionar con rapidez a IBM cualquier derecho, licencia o Consentimiento Necesario. En este párrafo, "Consentimiento Necesario" significa cualquier consentimiento, licencia o autorización necesaria para dar a IBM y sus subcontratistas el derecho o la licencia para acceder, utilizar y/o modificar en formato electrónico y en otros formatos exclusivamente según sea necesario para la ejecución bajo esta Descripción del Servicio, incluyendo la realización de trabajos derivados, las Extensiones, sin infringir la propiedad o los derechos de propiedad intelectual de los proveedores, licenciatarios o propietarios de las Extensiones.
 - (9) El Cliente se asegurará de que el código, los datos y otros artefactos introducidos por el Cliente a través de las Extensiones no aumenten el riesgo de seguridad o requieran requisitos de certificación adicionales a menos que IBM lo acepte explícitamente a través de una enmienda o anexo a esta Descripción del Servicio. Sin limitación de todo lo anterior, el Cliente: (a) realizará escaneos de vulnerabilidades de código estático y aplicaciones web en todas las Extensiones para identificar posibles exposiciones de seguridad; y (b) revelará a IBM por escrito la existencia de cualquier exposición identificada mediante un escaneo de vulnerabilidades que se incluya o se proporcione en relación con las Extensiones.
- b. El Cliente será responsable de probar las Extensiones en todos los entornos.
- Cualquier trabajo adicional que deba ejecutar IBM como soporte a las Extensiones, como la creación de Extensiones o la activación de otros componentes integrados, pueden describirse en una especificación de trabajo entre IBM y el Cliente, y estarán sujetos a cargos independientes facturados de acuerdo con las condiciones y las tarifas contenidas en la especificación de trabajo.

5.11 Restricciones de Entorno de desarrollo o prueba

Si el Servicio de Cloud se designa como de desarrollo o prueba, el Cliente solo podrá utilizar el entorno para actividades de desarrollo que no sean productivas, control de calidad, pruebas de integración, diagnóstico de fallos, benchmarking interno y/o actividades de transferencia. Además del acceso al sistema administrativo de IBM, se puede conceder acceso administrativo adicional a los usuarios autorizados designados por el Cliente según lo acordado entre el Cliente e IBM.

IBM tratará los problemas de disponibilidad del entorno de desarrollo o prueba como un caso de soporte de Severidad 3 y resolverá los problemas mediante la restauración de la última copia de seguridad funcionalmente operativa conocida o mediante la reinstalación de todo el software afectado.

5.12 Pruebas de Rendimiento

El Cliente acepta que el Servicio de Cloud se modifica con Extensiones y se integra con servicios de terceros y otras aplicaciones del Cliente. Como resultado, el rendimiento y los tiempos de respuesta no pueden garantizarse y no son responsabilidad única de IBM. El Cliente es responsable de llevar a cabo todas las posibles pruebas de rendimiento antes y después de la activación del Entorno del Servicio de Cloud para su uso por parte del Cliente para actividades del negocio normales y/o para el uso por parte del Cliente en la prestación de servicio, de cualquier modo, a sus respectivos clientes y/o el uso por parte de Cliente como soporte para la generación de ingresos. IBM proporcionará asistencia razonable al Cliente en la resolución de cualquier rendimiento como parte de los servicios de soporte.

5.13 Definiciones

- a. **Extensiones:** son los artefactos de software y la configuración proporcionados por el Cliente, o un tercero autorizado por el Cliente, para ampliar el Servicio de Cloud mediante la implementación del

flujo de proceso del negocio del Cliente, la gestión de las necesidades de datos específicas y el suministro de un proceso de integración específico para el Cliente, como soporte a las necesidades del negocio del Cliente. Esto puede ser, a título enunciativo pero no limitativo, código de software, extensiones de base de datos, secuencias de mandatos o archivos creados para personalizar la utilización del Cliente del Servicio de Cloud, incluyendo integraciones con servicios de terceros u orígenes de datos. Las Extensiones son responsabilidad del Cliente.

- b. **Principal:** se define como una actualización de mantenimiento que IBM razonablemente determina que requiere una corrección de datos y/o Extensión del Cliente para garantizar la compatibilidad. Los ejemplos pueden incluir actualizaciones importantes de las versiones de MDM/BPM/IS/IS o el sistema operativo.
- c. **Secundaria:** se define como una actualización de mantenimiento que IBM razonablemente determina que no requiere una corrección de datos y/o Extensión del Cliente para garantizar la compatibilidad. Los ejemplos pueden incluir parches menores del producto para MDM/BPM/IS/IS o el sistema operativo.
- d. **Objetivo de Punto de Recuperación ("RPO"):** es el período máximo tolerable en el cual los datos podrían desaparecer de un servicio de TI debido a un Desastre.
- e. **Objetivo de Tiempo de Recuperación ("RTO"):** plazo objetivo de tiempo, y nivel de servicio, durante el cual debe restaurarse un proceso de negocio tras la declaración de un Desastre, para evitar consecuencias inaceptables asociadas con una interrupción de la continuidad del negocio.