

IBM Master Data Management on Cloud Managed Service

В настоящем Описании Услуги описывается Облачная Услуга. В соответствующих документах заказа указываются цены и дополнительные сведения о заказе Клиента.

1. Облачная Услуга

Услуга IBM Master Data Management ("MDM") on Cloud Managed service ("Облачная Услуга") управляет мастер-данными для одной или нескольких областей – Клиентов, поставщиков, географических пунктов, продуктов, услуг, учётных записей и т. п. – для повышения эффективности приложений и бизнес-процессов. IBM управляет инфраструктурой (сеть, хранение данных и вычислительные ресурсы), применяет исправления к приложению, обслуживает программное обеспечение IBM, инфраструктуру, а также обеспечивает соответствующие средства безопасности и конфиденциальности.

Основные возможности:

- a. Сервис-ориентированная архитектура предоставляет функции, реализуемые через интеллектуальные предварительно укомплектованные веб-службы, которые могут использоваться для интеграции MDM в существующие бизнес-процессы и технические архитектуры.
- b. Интерфейсы для доступа к Облачной Услуге включают в себя HTTPS (для доступа приложений через REST API), Веб-службы, JMS поверх HTTPS (для интеграции локальных приложений с Cloud IIS/MDM) и службу защищённой передачи файлов для загрузки данных в MDM.
- c. Возможность развёртывать настраиваемые Клиентом решения MDM, а также добавлять расширения в облачную среду через процесс подачи заявок на поддержку.
- d. Для использования этих услуг Клиент может выбрать метод интеграции с Облачной Услугой: прикладной программный интерфейс ("API"), Веб-службы или JMS.
- e. Полнофункциональный аудит, позволяющий регистрировать, кто и когда запрашивает доступ к данным и к каким именно.
- f. Возможности управления бизнес-процессами позволяют Клиенту реализовывать политики и координировать многоступенчатые / многоцелевые рабочие потоки для обслуживания данных и контроля над данными.
- g. Stewardship Center позволяет бизнес-пользователям (операторам данных) и ИТ-специалистам совместными усилиями повышать качество мастер-данных, предотвращая появление и устраняя дубликаты записей и создавая мастер-данные в соответствии с корпоративными правилами контроля над данными.
- h. Механизм сопоставления и поиска использует расширенные статистические методы для автоматического управления и решения проблем, связанных с качеством данных, с помощью вероятностного и детерминистского подходов.
- i. Облачная Услуга предоставляется в избранных центрах обработки данных в одноарендной среде на базе VLAN.
- j. IBM будет предоставлять файлы журналов приложений по запросу через интерфейс подачи заявок на поддержку.
- k. IBM предоставит услугу Защищённой передачи файлов для содействия передаче файлов с целью загрузки данных в MDM или Information Server и (или) извлечения данных из этих решений.

1.1 Предложения

Клиент может выбрать из следующих доступных предложений.

Каждая конфигурация Облачной Услуги даёт возможность обрабатывать определённые объёмы данных и осуществлять операции пользователей в конкретный период времени, как описано ниже. Описание возможности должно служить рекомендацией, которая поможет Клиенту выбрать

конфигурацию, подходящую для предполагаемых рабочих нагрузок. Реальные результаты могут отличаться в зависимости от особенностей рабочих нагрузок Клиента.

Подробные спецификации нижеперечисленных предложений можно найти в руководстве пользователя MDM on Cloud Managed на странице <https://www-01.ibm.com/support/entdocview.wss?uid=ibm10880279>. В эти конфигурации могут регулярно вноситься уточнения. В приветственном письме, отправляемом Клиенту, указывается точная конфигурация приобретённого предложения.

1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Small

- Рассчитано приблизительно на 5 миллионов отдельных записей для стороны и 35 Транзакций в Секунду ("TPS") в устойчивом состоянии.
- Предоставляет 2 ТБ в Хранилище Объектов.
- Конфигурация для обеспечения высокой готовности
- Развёртывается на виртуальных машинах в среде IBM Cloud.
- Целевое время восстановления – семь (7) дней; целевая точка восстановления – один (1) день / 24 часа

1.1.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Medium

- Рассчитано приблизительно на 30 миллионов отдельных записей для стороны и 100 TPS в устойчивом состоянии.
- Предоставляет 5 ТБ в Хранилище Объектов.
- Конфигурация для обеспечения высокой готовности
- Развёртывается на виртуальных машинах в среде IBM Cloud.
- Целевое время восстановления составляет семь (7) дней, Целевая точка восстановления составляет один (1) день (24 часа)

1.1.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Large

- Рассчитано приблизительно на 50 миллионов отдельных записей для стороны и 250 TPS в устойчивом состоянии.
- Предоставляет 10 ТБ в Хранилище Объектов.
- Конфигурация для обеспечения высокой готовности
- Развёртывается на серверах без предустановленного ПО в среде IBM Cloud.
- Целевое время восстановления – семь (7) дней; целевая точка восстановления – один (1) день / 24 часа

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

- Рассчитано приблизительно на 250 миллионов отдельных записей для стороны и 1000 TPS в устойчивом состоянии.
- Предоставляет 30 ТБ в Хранилище Объектов для резервных копий.
- Развёртывается на серверах без предустановленного ПО в среде IBM Cloud.
- Конфигурация для обеспечения высокой готовности
- Целевое время восстановления – семь (7) дней; целевая точка восстановления – один (1) день / 24 часа

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

Подготовка данного решения осуществляется на виртуальных машинах в среде IBM Cloud. Данная Облачная Услуга предлагает среду, в которой Клиенты могут разрабатывать и тестировать настройки и расширения MDM для выполнения бизнес-требований.

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

Подготовка данного решения осуществляется на виртуальных машинах в среде IBM Cloud. Данная Облачная Услуга предлагает среду, в которой Клиенты могут разрабатывать и тестировать настройки и расширения для выполнения бизнес-требований. В предложение Medium входят те же архитектуры и серверы, что в предложение Small, плюс одна (1) дополнительная более мощная

система разработки MDM и три (3) дополнительные клиентские системы Windows. Подробные спецификации приведены в руководстве пользователя MDM on Cloud Managed.

1.2 Дополнительные Услуги

1.2.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Small

Эта Облачная Услуга может быть добавлена в конфигурацию IBM Master Data Management on Cloud Small. Это дополнение улучшает показатели восстановления для обеспечения бесперебойной работы бизнеса: Целевое время восстановления сокращается до четырёх (4) часов, а Целевая точка восстановления - до одного (1) часа. В услугу входит ежегодное тестирование, проверяющее непрерывность бизнеса и восстановление после аварий. Если требуется более частое тестирование и проверка, то они оплачиваются отдельно и для них составляется отдельное Рабочее Задание.

1.2.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Medium

Эта Облачная Услуга может быть добавлена в конфигурацию IBM Master Data Management on Cloud Medium. Это дополнение улучшает показатели восстановления для обеспечения бесперебойной работы бизнеса: Целевое время восстановления сокращается до четырёх (4) часов, а Целевая точка восстановления - до одного (1) часа. В услугу входит ежегодное тестирование, проверяющее непрерывность бизнеса и восстановление после аварий. Если требуется более частое тестирование и проверка, то они оплачиваются отдельно и для них составляется отдельное Рабочее Задание.

1.2.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Large

Эта Облачная Услуга может быть добавлена в конфигурацию IBM Master Data Management on Cloud Large. Это дополнение улучшает показатели восстановления для обеспечения бесперебойной работы бизнеса: Целевое время восстановления сокращается до четырёх (4) часов, а Целевая точка восстановления - до одного (1) часа. В услугу входит ежегодное тестирование, проверяющее непрерывность бизнеса и восстановление после аварий. Если требуется более частое тестирование и проверка, то они оплачиваются отдельно и для них составляется отдельное Рабочее Задание.

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

Эта Облачная Услуга может быть добавлена в конфигурацию IBM MDM on Cloud XXL. Это дополнение улучшает показатели восстановления для обеспечения бесперебойной работы бизнеса: восстановление осуществляется практически в режиме реального времени (Целевая точка восстановления), а Целевое время восстановления составляет пятнадцать (15) минут. Добавление этой Облачной Услуги создает идентичную среду облачной услуги XXL во вспомогательном ЦОД (отличном от основного ЦОД), формируя интегрированное решение HADR и обеспечивая автоматический переход на другие ресурсы в случае аварии. В услугу входит ежегодное тестирование, проверяющее непрерывность бизнеса и восстановление после аварий. Если требуется более частое тестирование и проверка, то они оплачиваются отдельно и для них составляется отдельное Рабочее Задание.

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

Эта Облачная Услуга может быть добавлена в конфигурацию IBM MDM on Cloud XXL. Это дополнение повышает уровень готовности основной облачной услуги XXL с 99,9 % до 99,99 %. Для этого предоставляется вторая идентичная услуга XXL в том же самом ЦОД. Создается реплицированная среда MDM и Db2 с автоматическим переключением между этими Облачными Услугами для обеспечения непрерывной работы MDM. В соответствии с разрешением на среду также исключается необходимость планирования простоев для проведения обслуживания и обновления.

1.2.6 IBM Master Data Management on Cloud Premium Performance Management Service

Эта Облачная Услуга может быть добавлена в конфигурацию IBM MDM on Cloud XXL. Это дополнение предоставляет Корпоративным Клиентам возможность собирать и анализировать дополнительные показатели управления производительностью сверх предусмотренных в рамках базовой Облачной Услуги. Для этой услуги IBM предлагает услугу ведения журналов MDM Service Activity Monitoring ("SAM"). Эта услуга осуществляет в режиме реального времени сбор информации о времени отклика внутренних услуг и показателях производительности MDM. С

периодичностью в один час IBM будет формировать сводные отчёты на основе журналов SAM и анализировать полученные результаты с помощью автоматизированных инструментов анализа журналов, чтобы определить достижение взаимосогласованных пороговых и целевых показателей производительности. Предусмотрена возможность настройки и формирования уведомлений для службы эксплуатации и поддержки IBM Cloud с целью проведения расследования и принятия надлежащих мер в случае превышения пороговых показателей. Если для принятия таких мер потребуется проведение расследования/изменение приложений или данных Клиента, IBM совместно с Клиентом должна выявить проблемы, влияющие на показатели производительности. Ответственность за любые выявленные изменения в настройках приложений или данных MDM возлагается на Клиента. В рамках данной услуги копии таких сводных отчётов SAM могут также предоставляться Клиенту.

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

Эта Облачная Услуга может быть добавлена в конфигурацию IBM Master Data Management Managed Small Service. Это дополнение предоставляет дополнительный набор серверов MDM, Db2 и BPM на той же самой виртуальной машине, где размещается управляемая среда в конфигурации Small.

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

Эта Облачная Услуга может быть добавлена в конфигурацию IBM Master Data Management Managed Medium Service. Это дополнение предоставляет дополнительный набор серверов MDM, Db2 и BPM на той же самой виртуальной машине, где размещается управляемая среда в конфигурации Medium.

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

Эта Облачная Услуга может быть добавлена в конфигурацию IBM Master Data Management Managed Large Service. Это дополнение предоставляет дополнительный набор серверов MDM, Db2 и BPM на том же самом физическом сервере, где размещается управляемая среда в конфигурации Large.

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

Эта Облачная Услуга может быть добавлена в конфигурацию IBM Master Data Management Managed XXL Service. Это дополнение предоставляет дополнительный набор серверов MDM, Db2 и BPM на том же самом физическом сервере, где размещается управляемая среда в конфигурации XXL.

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

Эта Облачная Услуга предоставляет 1 ТБ дополнительного пространства для хранения данных для сред Small или Medium. По указанию Клиента дополнительно приобретённое пространство для хранения данных может быть распределено между следующими компонентами: MDM Db2, сервер приложений MDM, BPM Db2, IIS Db2, IIS Working Storage и общий ресурс SFTP. Для определённых компонентов могут действовать ограничения относительно общего объёма дополнительного пространства для хранения данных.

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

Эта Облачная Услуга предоставляет 1 ТБ дополнительного пространства для хранения данных для сред Large или XXL. По указанию Клиента дополнительно приобретённое пространство для хранения данных может быть распределено между следующими компонентами: MDM Db2, сервер приложений MDM, BPM Db2, IIS Db2, IIS Working Storage и общий ресурс SFTP. Для определённых компонентов могут действовать ограничения относительно общего объёма дополнительного пространства для хранения данных.

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

Эта дополнительная Облачная Услуга предоставляет службу резервного копирования для сред разработки/тестирования.

1.3 Услуги по ускорению внедрения (Acceleration Services)

1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Jump Start

Эта услуга предусматривает до 50 часов консультаций в дистанционном режиме для новых пользователей. В консультации входит:

- a. помощь в выборе сценария использования;
- b. ознакомление с лучшими методами составления отчётов, использования информационных панелей и других системных инструментов;
- c. помощь и советы по подготовке, выполнению и проверке исходной загрузки данных; а также
- d. другие представляющие интерес темы, касающиеся администрирования и конфигурирования (совместно именуется "начальные действия").

Эта дистанционно оказываемая услуга приобретается с использованием системы оплаты на основе количества Поручений. Действие услуги прекращается через 90 дней с даты покупки разрешения, указанной в СоП Клиента, независимо от того, все ли часы были использованы.

1.3.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Accelerator

Эта услуга предоставляет до 50 часов консультаций в дистанционном режиме для выполнения следующих действий:

- a. помощь в отношении сценариев использования, включая сценарии перемещения данных для оказания поддержки в ходе одноразового перемещения данных;
- b. ознакомление с лучшими методами составления отчётов, использования информационных панелей и других системных инструментов;
- c. помощь и советы по подготовке, выполнению и проверке исходной загрузки данных (включая настройку исходной и целевой сред и перемещение данных согласно сценарию перемещения данных); а также
- d. другие представляющие интерес темы, касающиеся администрирования и конфигурирования (совместно именуется "Действия").

Эта дистанционно предоставляемая услуга приобретается с использованием системы оплаты на основе количества Поручений. Действие услуги прекращается через 12 месяцев с даты покупки разрешения или в последний день исходного срока подписки на Облачную Услугу, в зависимости от того, какая дата раньше, независимо от того, все ли часы были использованы. Дополнительные часы консультаций приобретаются отдельно по дополнительному соглашению об услугах.

2. Обработка и защита Данных – Спецификации

Дополнение IBM об Обработке Данных (DPA), приведённое на веб-странице <http://ibm.com/dpa>, и Спецификации обработки и защиты данных (именуемые спецификациями или Приложениями к DPA), ссылки на которые приводятся ниже, содержат дополнительную информацию о защите данных в Облачных Услугах и её вариантах в зависимости от типа Содержимого, подлежащего обработке, применяемых операциях обработки, функциях защиты данных и особенностях сохранения и возврата Содержимого. DPA применяется к персональным данным, входящим в Содержимое, в том случае, если и в той мере, в какой применяются i) Общеввропейский регламент о защите персональных данных (GDPR) (EU/2016/679); или ii) другие законы о защите данных, указанные на веб-странице <http://ibm.com/dpa/dpl>.

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

3. Уровни обслуживания и Техническая поддержка

3.1 Соглашение об уровне обслуживания

IBM предоставляет Клиенту следующее соглашение об уровне обслуживания в отношении доступности услуг (SLA). IBM будет применять наивысший применимый размер компенсации на основе совокупных показателей доступности Облачной Услуги в соответствии с нижеприведённой таблицей. Показатель доступности в процентах вычисляется как общее число минут за договорной месяц минус общее число минут Простоя Услуги за договорной месяц, делённое на общее число минут в договорном месяце. Определение Простоя Услуги, процесс подачи претензий и способы

информирования IBM о проблемах с доступностью услуги приводятся в справочнике по поддержке Облачных Услуг IBM, который можно найти на веб-странице по адресу: https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Доступность	Кредит (% месячной платы за подписку*)
Менее 99,9%	2%
Менее 99,0%	5%
Менее 95,0%	10%

Следующее Соглашение SLA применяется в случае приобретения Клиентом разрешений на IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability Extra Extra Large.

С дополнительной услугой Continuous Availability	Кредит (% месячной платы за подписку*)
Менее 99,99%	5%
Менее 99%	10%
Менее 95,0%	20%

* Плата за подписку - это договорная цена за месяц, являющийся предметом претензии.

3.2 Техническая поддержка

Информацию о Технической поддержке для Облачной Услуги, включая контактные данные службы поддержки, уровни серьёзности, часы работы, время ответа и другие сведения о поддержке и применимых процессах, можно найти, выбрав раздел "Облачная Услуга" в руководстве IBM по поддержке, доступном на веб-странице по адресу <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Платежи

4.1 Системы расчёта оплаты

Системы расчёта оплаты для Облачной Услуги указываются в Документе по Транзакции.

К данной Облачной Услуге применяются следующие системы расчёта оплаты:

- Экземпляр – это каждый доступ к определённой конфигурации Облачных Услуг.
- Поручение – это профессиональные услуги или услуги по обучению, связанные с Облачными Услугами.
- Терабайт (ТБ) – это 2 в 40-й степени байт данных, которые обрабатываются, анализируются, используются, хранятся или настраиваются в рамках Облачных Услуг.

5. Дополнительные положения

К Соглашениям об Облачных Услугах (или эквивалентным базовым соглашениям об облачных инфраструктурах), заключённым до 1 января 2019 года, применяются условия, приведённые на веб-странице <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Обновления Среды Облачной Услуги

Обслуживание

- Значительные и Незначительные обновления и/или исправления Облачной Услуги будут оцениваться на предмет необходимости установки во время ежемесячного периода обслуживания. За две недели до периода обслуживания IBM опубликует список Значительных и Незначительных обновлений, подлежащих установке, вместе с кратким описанием обновлений. В течение периода обслуживания Облачная Услуга может быть недоступна. В случае необходимости IBM уведомит Клиента о том, что Облачные Услуги будут недоступны в течение периода обслуживания. IBM будет стараться по возможности свести к минимуму перебои в работе из-за операций обслуживания, при этом максимальное суммарное время простоя в месяц не должно превышать четыре (4) часа. Для сред с

разрешением на IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability XXL ежемесячное обслуживание выполняется во вспомогательной среде, и простоя в период обслуживания не происходит.

- За тестирование и обеспечение совместимости всех Клиентских Расширений и Клиентских вариантов использования Облачной Услуги с предлагаемыми обновлениями отвечает Клиент.
- Клиент может отправить запрос для отсрочки установки Значительных и Незначительных обновлений после получения уведомления. IBM предпримет коммерчески разумные усилия для координации с Клиентом внедрения таких обновлений. Запросы об отсрочке установки Значительных обновлений должны быть отправлены в течение 30 дней после получения исходного уведомления; запросы об отсрочке установки Незначительных обновлений должны быть отправлены в течение 7 дней после получения исходного уведомления. Клиент признаёт и соглашается с тем, что IBM выполнит развёртывание Значительных обновлений в течение 6 месяцев после получения исходного уведомления и выполнит развёртывание Незначительных обновлений в течение 45 дней после получения исходного уведомления. Отказ Клиента разрешить установку выпущенного IBM обновления для Облачной Услуги может привести к дополнительным ежемесячным расходам.

Аварийное обслуживание

Помимо Значительных и Незначительных обновлений, IBM может прийти к выводу, что для устранения существенных уязвимостей или выполнения важных нормативных требований необходимо установить экстренное обновление среды, которое нельзя отложить до запланированного периода обслуживания. В такой ситуации IBM может обновить среду в любой момент времени без предварительного уведомления Клиента.

5.2 Каталог LDAP

В рамках данной Облачной Услуги осуществляется подготовка автономной конфигурации LDAP Identity Management ("IdM"). Помимо этого, IBM предоставляет возможность пользоваться встроенными функциями IdM для синхронизации облачной услуги LDAP с локальным решением Active Directory ("AD") Клиента.

После выделения ресурсов и передачи среды Клиенту по запросу может быть реализован следующий способ синхронизации AD:

- а. Поддержка синхронизации определённых учётных данных и атрибутов пользователей, хранящихся в одном из локальных доменов AD Клиента, с учётными данными и атрибутами, хранящимися в домене IdM Облачной Услуги.
- б. Поддержка аутентификации SAML ("Security Assertion Markup Language") из локального каталога AD Клиента с помощью служб ADFS ("Active Directory Federation Services").
- в. Поддержка аутентификации IdP ("Identity Provider"), при которой сначала происходит аутентификация пользователя в локальном домене AD Клиента с помощью служб ADFS для аутентификации SAML в домене IdM Облачной Услуги.
- г. Поддержка входа в систему, инициируемого Поставщиком Услуг, при котором домен IdM Облачной Услуги запрашивает учётные данные пользователя для аутентификации SAML.

5.3 Мониторинг

В рамках Облачной Услуги для всех сред выполняются следующие типы упреждающего мониторинга:

- а. Состояние программных служб MDM и нарушения целостности данных Db2.
- б. Отказы и предупреждения инфраструктуры, ОС.

IBM будет проводить упреждающий мониторинг компонентов промежуточного ПО, входящих в состав Облачной Услуги, в средах, не являющихся средами разработки/тестирования

Клиент несёт ответственность за мониторинг и устранение неполадок в настройках своих приложений и в своих данных.

5.4 WebSphere Message Queue ("MQ")

По запросу IBM обеспечит подключение к клиенту WebSphere MQ в среде управляемых услуг.

5.5 Резервное копирование и восстановление

Для сред, не обозначенных как среды разработки/тестирования, или в тех случаях, когда Клиенты приобрели разрешения на IBM Master Data Management Add-on Daily Backup Service for Dev/Test, обеспечивается регламентное плановое резервное копирование файловой системы (рекомендуемые файлы) и периодическое (ежедневное / еженедельное) резервное копирование базы данных. Периодически файлы резервных копий будут архивироваться в IBM Cloud Object Storage и храниться там до 28 дней. Клиент сможет выполнять 2 операции восстановления из резервной копии ежемесячно. Дополнительные операции восстановления или резервное копирование системы чаще одного раза в день доступны на основании отдельного Рабочего Задания за дополнительную плату. Резервное копирование с созданием моментальных копий не предоставляется.

5.6 Виртуальная частная сеть (VPN)

Клиент может решить использовать программное подключение по VPN для безопасного соединения с Облачной Услугой.

- a. В составе данной Облачной Услуги предоставляется конфигурация одной (1) конечной точки (шлюза) VPN. Дополнительные конечные точки оплачиваются отдельно и добавляются в рамках отдельного соглашения об услугах.
- b. Услуга IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity использует технологию VPN IPsec типа "сеть-сеть".

5.7 Ограничения на использование

Для Облачной Услуги действуют следующие ограничения, касающиеся LDAP, MDM, BPM, а также программных и пользовательских интерфейсов Information Server:

- a. Функциональность Пользовательского Интерфейса ограничивается доступом по HTTPS к пользовательским функциям LDAP, Information Server, MDM и BPM;
- b. Для сред, не обозначенных как среды разработки/тестирования, в рамках данной Облачной Услуги IBM не предоставляет ни доступ к инструментам разработки MDM, BPM и Information Server, ни интерфейсы для них. IBM предоставит Клиентам возможность развёртывать пользовательские версии MDM, BPM и Information Server, в числе которых артефакты для разработки, в управляемой среде посредством подачи заявки в службу поддержки;
- c. Для сред, не обозначенных как среды разработки/тестирования, IBM не предоставляет MDM, WebSphere Application Server, BPM, Information Server, LDAP или Db2 прямой доступ к индивидуальным серверам, уровню ОС и консолям администрирования приложений;
- d. Подключение входных и выходных интерфейсов JMS к MDM и Information Server возможно только по протоколу HTTPS. Поддержка других протоколов, интерфейсов и коннекторов может быть рассмотрена, но потребует дополнительных соглашений об услугах;
- e. Подключение интерфейсов Веб-служб MDM возможно только по протоколу HTTPS.

5.7.1 Business Process Manager

Облачная Услуга включает функции IBM Business Process Manager. Использование IBM Process Server и IBM Process Center ограничивается только процессами контроля и обслуживания мастер-данных (Master Data Governance and Stewardship). Процесс управления мастер-данными и контроля за их качеством может только передавать эти решения относительно качества мастер-данных в другие системы для целей синхронизации мастер-данных.

5.7.2 Information Server

Большинство конфигураций Облачной Услуги включают функции IBM Information Server. Если Information Server развёртывается как компонент услуги, использование Information Server в составе Облачной Услуги ограничивается поддержкой процессов управления мастер-данными (Master Data Management, MDM) и данных, связанных с MDM. Кроме этого, в предоставляемых службах Information Server разрешается использование только функций Data Stage, Information Governance Catalog и Quality Stage.

5.7.3 Rational Application Developer

Среда Облачной Услуги, обозначенная как среда разработки/тестирования, включает функции Rational Application Developer. Этими функциями можно пользоваться только с MDM Workbench для настройки сред выполнения, входящих в состав Облачной Услуги.

5.8 Аварийное восстановление

В случае объявления Аварийной ситуации IBM будет ежечасно уведомлять Клиента о состоянии процесса восстановления, включая показатели ЦВВ и ЦТВ.

IBM будет обеспечивать прогнозируемые показатели ЦВВ и ЦТВ, на основе имеющейся подписки, для выполнения операций восстановления для Среды Облачной Услуги Клиента.

5.9 Обязанности Клиента

- a. Клиент назначит единое контактное лицо по техническим вопросам, которое хорошо разбирается в конфигурации корпоративной сети Клиента, VPN и требованиях безопасности.
- b. Клиент заполнит анкету о Виртуальной Частной Сети ("VPN") и возвратит её IBM для проверки не позднее чем через 60 дней после даты размещения заказа ("Дата Заказа"). Если Клиент не предоставил IBM необходимую анкету о VPN в течение 60 дней с Даты Заказа, IBM будет напоминать Клиенту о необходимости предоставления информации, запрашиваемой в анкете о VPN. После того как анкета о VPN будет заполнена и отправлена в IBM, IBM сообщит Клиенту сведения о предоставлении услуги по окончании настройки VPN среды, для чего может потребоваться несколько дней.
- c. Во время настройки и утверждения конфигурации VPN Клиент обеспечит связь с администратором безопасности и сетевым администратором, которые будут взаимодействовать с IBM при проведении настройки VPN.
- d. Клиент несёт ответственность за все операции по администрированию, обслуживанию, настройке и тестированию аппаратного и программного обеспечения на территориальном объекте Клиента, применяемого для VPN.
- e. Клиент несёт ответственность за приёмо-сдаточные испытания для проверки конфигурации VPN в период внедрения.
- f. Обо всех необходимых изменениях конфигурации VPN Клиент обязуется сообщать через онлайн-систему уведомления о неполадках.
- g. Клиент несёт ответственность за определение, настройку и обслуживание всех пользователей и групп LDAP, относящихся к любым прикладным решениям MDM, развёртываемым Клиентом.

5.10 Расширения

Расширения позволяют Клиенту настраивать Облачную Услугу в соответствии с собственными бизнес-требованиями путём создания программных расширений для приложения Облачной Услуги. Расширения представляют собой содержимое, предоставляемое в процессе использования Облачной Услуги, и не считаются составной частью Облачной Услуги. Клиент отвечает за разработку, управление, обслуживание и поддержку всех Расширений. Клиент может заключить отдельный договор с IBM или третьесторонним подрядчиком, получившим от IBM в письменной форме разрешение на разработку Расширений. Клиент несёт ответственность за обеспечение того, чтобы любой такой третьесторонний подрядчик соблюдал эти условия.

- a. Создаваемые Клиентом Расширения регулируются следующими дополнительными условиями:
 - (1) IBM имеет право на проверку и утверждение или отклонение проектной документации, планов тестирования, результатов тестирования и объектного кода для Расширений в отношении соблюдения ими условий Соглашения.
 - (2) IBM может потребовать от Клиента выполнить определённые тесты производительности, указанные IBM. Клиент должен предоставить IBM такую проектную документацию, планы и результаты тестирования и объектный код для проверки в разумные сроки до запуска Облачной Услуги в эксплуатацию и содействовать IBM в устранении обнаруженных ею неполадок.

- (3) Клиент соглашается установить и обслуживать программу, предотвращающую попадание в Расширения вредоносного ПО, включая вирусы, троянские кони, ПО, вызывающее отказ в обслуживании, и другие подрывные и скрытые технологии.
 - (4) IBM имеет право проверять и тестировать Расширения на наличие уязвимостей в системе безопасности и/или вредоносного ПО. IBM может удалить Расширения из любой среды Облачной Услуги или приостановить Облачную Услугу до тех пор, пока уязвимости или вредоносное ПО не будут устранены.
 - (5) Расширения не должны включать или добавлять какие-либо коммерческие или пакетные программные продукты других производителей, работающие независимо от Облачной Услуги. Добавление любого такого коммерческого или пакетного программного обеспечения запрещено.
 - (6) Клиент отвечает за обучение персонала и поддержание у сотрудников соответствующего уровня знаний и навыков, необходимых для работы с Облачной Услугой и Расширениями в течение срока действия подписки. Любая необходимая помощь в подготовке и обучении оказывается за счёт Клиента. Если IBM обнаружит, что Клиент не способен выполнять требуемые задачи при разумной поддержке, то IBM по своему усмотрению может потребовать от Клиента пройти практическое обучение под руководством специалистов IBM. Такое обучение проводится за счёт Клиента, если Клиент не является аффилированной компанией IBM. IBM проводит подобное обучение по запросу Клиента, за дополнительную плату.
 - (7) Клиент или его лицензиары сохраняют все свои авторские, имущественные и вещные права или лицензии на Расширения, предоставляемые IBM для размещения в Облачной Услуге. Клиент заявляет и гарантирует IBM, что обладает всеми необходимыми правами на передачу IBM Расширений Клиента с целью размещения их в Облачной Услуге и что ни Расширения Клиента, ни их размещение в Облачной Услуге не нарушают никакие авторские права или патенты третьих лиц.
 - (8) Клиент передаёт IBM действующие во всем мире, не требующие уплаты роялти, полностью оплаченные, подлежащие отмене и сублицензированию все права и лицензии. Клиент соглашается безотлагательно получать для всех Расширений Требуемые согласия (и не допускать истечения срока их действия), которые необходимы IBM и её субподрядчикам для размещения Расширений в Облачной Услуге и выполнения прочих своих обязательств. По запросу Клиент должен предоставить IBM доказательство наличия таких прав, лицензий и Требуемых согласий. IBM будет освобождена от своих обязательств в той мере, в какой на них повлияет неспособность Клиента немедленно получить и передать IBM любые такие права, лицензии или Согласия. В данном параграфе термин "Требуемые согласия" обозначает любые согласия, лицензии или одобрения, дающие IBM и её субподрядчикам право или лицензию на доступ, использование и (или) изменение в электронной форме или других формах Расширений исключительно для выполнения своих обязательств в соответствии с настоящим Описанием Услуги, включая создание производных разработок, без нарушения прав владения и интеллектуальной собственности поставщиков, лицензиаров или владельцев таких Расширений.
 - (9) Клиент гарантирует, что код, данные и другие артефакты, добавляемые Клиентом через Расширения, не увеличивают риски нарушения безопасности и не требуют дополнительной сертификации, если на то нет явного согласия IBM в поправках или дополнениях к данному Описанию Услуги. Без ограничения вышесказанного, Клиент будет: (a) выполнять проверку на наличие уязвимостей в веб-приложении и статическом коде для всех Расширений и (b) в письменной форме предоставлять IBM информацию о наличии уязвимостей, обнаруженных в результате такой проверки с помощью средств, включённых в Расширения или предоставленных в связи с Расширениями.
- b. Клиент несёт ответственность за тестирование Расширений во всех средах.
- Любые дополнительные работы, которые необходимо выполнить IBM для поддержки Расширений, например для создания Расширений или активации других интегрированных компонентов, могут быть описаны в отдельном рабочем задании, составленном IBM и Клиентом, и подлежат отдельной оплате в соответствии с тарифами и сроками, оговорёнными в таком рабочем задании.

5.11 Ограничения для среды Разработки/тестирования (Dev/Test)

Если Облачная Услуга имеет обозначение "Dev/Test" (Разработка/тестирование), то Клиент может использовать среду только для непроизводственных операций разработки, контроля качества, тестирования взаимодействия, диагностики сбоев, внутреннего эталонного тестирования и/или промежуточных операций. Помимо административного доступа к системе IBM, назначенным авторизованным пользователям Клиента могут быть предоставлены дополнительные административные права доступа по взаимной договорённости между Клиентом и IBM.

Проблемы с доступностью среды Разработки/тестирования IBM будут считаться инцидентами поддержки с уровнем серьёзности 3. Устранение этих проблем будет заключаться в восстановлении последней рабочей резервной копии или повторной установки всего затронутого программного обеспечения.

5.12 Тестирование производительности

Клиент соглашается с тем, что Облачная Услуга подвергается модификациям посредством Расширений и интегрируется со сторонними услугами и другими приложениями Клиента. В результате IBM не может гарантировать и нести полную ответственность за производительность и время отклика. Клиент несёт ответственность за выполнение любых и всех эксплуатационных испытаний до и после активации Среды Облачной Услуги для использования Клиентом в обычных бизнес-операциях, в обслуживании своих заказчиков или для поддержки получения дохода. IBM будет предоставлять разумное содействие Клиенту в решении любых проблем с производительностью в рамках услуг поддержки.

5.13 Определения

- a. **Расширения** – программные артефакты и конфигурация, предоставляемые Клиентом или авторизованным им третьим лицом, для расширения функциональности Облачной Услуги путем реализации потока бизнес-процессов Клиента, удовлетворения особых потребностей в обработке данных и предоставления особых процедур интеграции для Клиента в соответствии с бизнес-требованиями Клиента. Это могут быть (не ограничиваясь приведёнными примерами) программный код, расширения базы данных, сценарии и файлы, создаваемые для персонализированной настройки использования Облачной Услуги Клиентом, включая интеграцию со службами или источниками данных третьих лиц. Ответственность за Расширения несёт Клиент.
- b. **Значительное** обновление определяется как техническое обновление, которое IBM обоснованно считает требующим Расширений Клиента и (или) исправления данных для обеспечения совместимости. Примеры: значительное обновление операционной системы или версии MDM/BPM/IS.
- c. **Незначительное** обновление определяется как техническое обновление, которое IBM обоснованно считает не требующим Расширений Клиента и (или) исправления данных для обеспечения совместимости. Примеры могут включать незначительные обновления операционной системы или установку исправлений для продуктов MDM/BPM/IS.
- d. **Целевая точка восстановления ("RPO" - ЦТВ)** – максимально допустимый период, данные за который могут быть потеряны в ИТ-службе в результате Аварии.
- e. **Целевое время восстановления ("RTO" - ЦВВ)** – целевой период времени (и уровень обслуживания), в течение которого бизнес-процесс должен быть восстановлен после объявления Аварийной ситуации во избежание неприемлемых последствий, связанных с нарушением непрерывной работы бизнеса.