

IBM Master Data Management on Cloud Managed Service

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku. Ustrezni dokumenti o naročilu nudijo cene in dodatne podrobnosti o naročnikovem naročilu.

1. Storitev v oblaku

IBM Master Data Management ("MDM") v storitvi, ki se upravlja v oblaku ("storitev v oblaku"), upravlja matične podatke za eno ali več domen – naročniki, dobavitelji, lokacije, produkti, ponudbe storitev, računi in drugo – z namenom izboljšati aplikacijo in učinkovitost poslovnega procesa. IBM upravlja infrastrukturo (omrežje, prostor za shranjevanje in računalniške vire), uporablja popravke v aplikaciji ter vzdržuje IBM-ovo programsko opremo, infrastrukturo in veljavne kontrolnike za varnost in zasebnost.

Glavne funkcije so med drugim naslednje:

- a. Storitveno usmerjena arhitektura dosega funkcionalnost prek pametnih, predpakiranih spletnih storitev, ki jih je mogoče uporabiti za integracijo MDM v obstoječe poslovne postopke in tehnične arhitekture.
- b. Vmesniki do storitve v oblaku vključujejo HTTPS (za dostop do aplikacije prek API-jev REST), spletne storitve, JMS prek HTTPS (za integracijo aplikacij na mestu uporabe in z Cloud IIS/MDM) in storitev za varen prenos datotek za nalaganje podatkov v MDM.
- c. Zmožnost naročnikov, da razmestijo lastne prilagojene razširitve ter rešitve IS v okolje v oblaku prek postopka prijave za podporo.
- d. Naročnikova izbira načina integracije v storitve v oblaku za uporabo teh storitev prek aplikacijskega programerskega vmesnika ("API"), spletnih storitev ali JMS.
- e. Celotne zmožnosti revidiranja za beleženje, kdo je zahteval dostop do katerih podatkov in kdaj.
- f. Zmožnosti upravljanja poslovnih postopkov naročniku omogočajo implementiranje pravilnikov in koordiniranje delovnih tokov v več korakih/z več vlogami za nadzor in upravljanje podatkov.
- g. Nadzorno središče poslovnim uporabnikom, skrbnikom podatkov in skupinam IT omogoča, da skupaj izboljšajo kakovost matičnih podatkov, tako da razrešijo morebitne podvojene zapise matičnih podatkov in ustvarjajo matične podatke v skladu s pravilniki o poslovnem upravljanju.
- h. Mehanizem za ujemanje in iskanje uporablja napredne statistične tehnike, s katerimi prek verjetnostnih ali determinističnih možnosti samodejno razrešuje in upravlja težave glede kakovosti podatkov.
- i. Storitve v oblaku se zagotavljajo v izbranih podatkovnih centrih v okolju VLAN z enim imetnikom.
- j. IBM bo na zahtevo predložil dnevniške datoteke aplikacije prek vmesnika za prijavo za podporo.
- k. IBM bo zagotavljal storitev za varen prenos datotek za lažje prenose datotek pri nalaganju in/ali izvažanju podatkov iz storitve MDM ali Information Server.

1.1 Ponudbe

Naročnik lahko izbira med naslednjimi razpoložljivimi ponodbami.

Vsaka konfiguracija storitve v oblaku predstavlja zmogljivost za obdelavo določene količine podatkov in operacij uporabnikov v navedenem časovnem obdobju, kot je opisano spodaj. Opisi kapacitete se uporabljajo kot smernice za pomoč naročniku pri izbiri ustrezne konfiguracije za predvidene delovne obremenitve. Dejanski rezultati se lahko razlikujejo glede na posebnosti delovne obremenitve naročnika.

Podrobne specifikacije spodnjih ponodb so na voljo v uporabniškem priročniku za MDM on Cloud Managed, ki je na voljo tukaj: <https://www-01.ibm.com/support/entdocview.wss?uid=ibm10880279>; občasno se lahko izvede revizija teh konfiguracij. Natančna konfiguracija kupljene ponudbe je navedena v pozdravnem pismu, ki se posreduje naročniku.

1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Small

- Za obseg približno 5 milijonov posameznih zapisov pogodbene stranke in 35 transakcij na sekundo ("TPS") pri ustaljeni uporabi.

- Zagotavlja 2 TB za shranjevanje objektov.
- Konfiguracija visoke razpoložljivosti
- Razmeščeno v navideznih računalnikih znotraj okolja IBM Cloud.
- Ciljni čas obnovitve sedem (7) dni in ciljna točka obnovitve en (1) dan/24 ur

1.1.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Medium

- Za obseg približno 30 milijonov posameznih zapisov pogodbene stranke in 100 TPS pri ustaljeni uporabi.
- Zagotavlja 5 TB za shranjevanje objektov.
- Konfiguracija visoke razpoložljivosti
- Razmeščeno v navideznih računalnikih znotraj okolja IBM Cloud.
- Ciljni čas obnovitve sedem (7) dni in ciljna točka obnovitve en (1) dan/24 ur

1.1.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Large

- Za obseg približno 50 milijonov posameznih zapisov pogodbene stranke in 250 TPS pri ustaljeni uporabi.
- Zagotavlja 10 TB za shranjevanje objektov.
- Konfiguracija visoke razpoložljivosti
- Razmeščeno v golih strežnikih znotraj okolja IBM Cloud.
- Ciljni čas obnovitve sedem (7) dni in ciljna točka obnovitve en (1) dan/24 ur

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

- Za obseg približno 250 milijonov posameznih zapisov pogodbene stranke in 1000 transakcij na sekundo ("TPS") pri ustaljeni uporabi.
- Zagotavlja 30 TB za shranjevanje objektov za varnostne kopije.
- Razmeščeno v golih strežnikih znotraj okolja IBM Cloud.
- Konfiguracija visoke razpoložljivosti
- Ciljni čas obnovitve sedem (7) dni in ciljna točka obnovitve en (1) dan/24 ur

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

Ta storitev v oblaku, ki se zagotavlja v navideznih strežnikih znotraj okolja IBM-ovega oblaka, ponuja okolje, v katerem lahko naročniki razvijajo in preizkušajo prilagoditve in/ali razširitve MDM-a za izpolnjevanje poslovnih potreb.

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

Ta storitev v oblaku, ki se zagotavlja v navideznih strežnikih znotraj okolja IBM-ovega oblaka, ponuja okolje, v katerem lahko naročniki razvijajo in preizkušajo prilagoditve in/ali razširitve za izpolnjevanje poslovnih potreb. Srednja ponudba zajema vse iste arhitekture/strežnike kot majhna ponudba, dodani pa so še en (1) razvojni računalnik MDM večje velikosti in trije (3) dodatni odjemalski računalniki s sistemom Windows. Za podrobnejšo specifikacijo glejte uporabniški priročnik za MDM on Cloud Managed.

1.2 Izbirne storitve

1.2.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Small

To storitev v oblaku je mogoče dodati storitvi IBM Master Data Management on Cloud Small Configuration. Z nakupom tega dodatka se izboljšajo cilji obnovitve za ohranjanje poslovne kontinuitete s ciljnim časom obnovitve (4 ure) in ciljno točko obnovitve (1 ura). Vključen je letni potrjen preizkus poslovne kontinuitete in obnovitve po hudi napaki. Dodatno preizkušanje pogostosti in preverjanje veljavnosti, ki se izvajata pogosteje kot enkrat letno, se lahko izvajata v okviru ločenega dogovora o obsegu del, vendar za dodatno plačilo.

1.2.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Medium

To storitev v oblaku je mogoče dodati storitvi IBM Master Data Management on Cloud Medium Configuration. Z nakupom tega dodatka se izboljšajo cilji obnovitve za ohranjanje poslovne kontinuitete s ciljnim časom obnovitve (4 ure) in ciljno točko obnovitve (1 ura). Vključen je letni potrjen preizkus

poslovne kontinuitete in obnovitve po hudi napaki. Dodatno preizkušanje pogostosti in preverjanje veljavnosti, ki se izvajata pogosteje kot enkrat letno, se lahko izvajata v okviru ločenega dogovora o obsegu del, vendar za dodatno plačilo.

1.2.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Large

To storitev v oblaku je mogoče dodati storitvi IBM Master Data Management on Cloud Large Configuration. Z nakupom tega dodatka se izboljšajo cilji obnovitve za ohranjanje poslovne kontinuitete s ciljnim časom obnovitve (4 ure) in ciljno točko obnovitve (1 ura). Vključen je letni potrjen preizkus poslovne kontinuitete in obnovitve po hudi napaki. Dodatno preizkušanje pogostosti in preverjanje veljavnosti, ki se izvajata pogosteje kot enkrat letno, se lahko izvajata v okviru ločenega dogovora o obsegu del, vendar za dodatno plačilo.

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

To storitev v oblaku je mogoče dodati storitvi IBM MDM on Cloud XXL Configuration. Z nakupom te dodatne storitve se izboljšajo cilji obnovitve za ohranjanje poslovne kontinuitete s ciljno točko skoraj v realnem času in petnajstminutnim (15) ciljnim časom obnovitve. Z dodajanjem te storitve v oblaku se preskrbi identično okolje storitve v oblaku XXL v sekundarnem (se razlikuje od primarnega) podatkovnem centru, kar zagotavlja integrirano rešitev HARD in avtomatiziran samodejni preklon v primeru hude napake. Vključen je letni potrjen preizkus poslovne kontinuitete in obnovitve po hudi napaki. Dodatno preizkušanje pogostosti in preverjanje veljavnosti, ki se izvajata pogosteje kot enkrat letno, se lahko izvajata v okviru ločenega dogovora o obsegu del, vendar za dodatno plačilo.

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

To storitev v oblaku je mogoče dodati storitvi IBM MDM on Cloud XXL Configuration. Z nakupom te dodatne storitve izboljšate razpoložljivost primarne storitve oblaku XXL z 99,9 % na 99,99 %. To se doseže s preskrbo druge identične storitve XXL znotraj istega podatkovnega centra. Ta razmestitev omogoča neprekinjeno delovanje storitve MDM tako, da se zagotovi podvojeno okolje MDM in Db2 z avtomatiziranim samodejnim preklonom ob napaki med storitvami v oblaku. V skladu z upravičenjem okolja ta storitev tudi odstrani potrebo po razporejanju časa nedelovanja za vzdrževanje in/ali posodobitve.

1.2.6 IBM Master Data Management on Cloud Premium Performance Management Service

To storitev v oblaku je mogoče dodati storitvi IBM MDM on Cloud XXL Configuration. Nakup tega vrhunskega dodatka našim strankam v podjetjih zagotavlja zmožnost zajemanja in analiziranja dodatnih metrik upravljanja zmogljivosti preko tega, kar je v ponudbi v osnovni storitvi v oblaku. IBM bo za to storitev omogočil storitev beleženja MDM Service Activity Monitoring ("SAM"). Ta storitev zajema notranje odzivne čase storitve MDM in metrike zmogljivosti v realnem času. IBM bo z urnim intervalom generiral kratka poročila iz dnevnikov SAM in analiziral rezultate z orodjem za avtomatizirano analizo dnevnikov, da bo ugotovil, ali so medsebojno dogovorjeni pragovi in cilji zmogljivosti doseženi. Če so pragovi prekoračeni, je mogoče konfigurirati in ustvariti opozorila za ekipo IBM Cloud Operations and Support, ki bo izvedla preiskovalne in morebitne sanacijske ukrepe. Če sanacijski ukrepi zahtevajo preiskavo/spreminjanje naročnikove aplikacije in/ali podatkov, IBM v sodelovanju z naročnikom najde težave, ki vplivajo na rezultate zmogljivosti. Naročnik je nato sam odgovoren za identificirane spremembe svojih prilagoditev aplikacije MDM ali podatkov. Kot del te storitve je mogoče naročniku zagotavljati tudi urna kratka poročila SAM.

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

To storitev v oblaku je mogoče dodati storitvi IBM Master Data Management Managed Small. Nakup tega dodatka zagotavlja dodaten nabor strežnikov MDM, Db2 in BPM v istem preskrbljenem navideznem računalniku kot upravljano majhno okolje.

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

To storitev v oblaku je mogoče dodati storitvi IBM Master Data Management Managed Medium. Nakup tega dodatka zagotavlja dodatne strežnike MDM, Db2 in BPM v istem preskrbljenem navideznem računalniku kot upravljano srednje okolje.

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

To storitev v oblaku je mogoče dodati storitvi IBM Master Data Management Managed Large. Nakup tega dodatka zagotavlja dodatne strežnike MDM, Db2 in BPM v istem preskrbljenem golem računalniku kot upravljano veliko okolje.

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

To storitev v oblaku je mogoče dodati storitvi IBM Master Data Management Managed XXL. Nakup tega dodatka zagotavlja dodatne strežnike MDM, Db2 in BPM v istem preskrbljenem golem računalniku kot upravljano okolje XXL.

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

Ta storitev v oblaku zagotavlja 1 TB dodatne shrambe na malo ali srednje okolje. Na podlagi naročnikovih navodil je mogoče skupno dodatno kupljeno shrambo porazdeliti med komponente MDM Db2, aplikacijski strežnik MDM, BPM Db2, IIS Db2, IIS Working Storage in delež SFTP. Za skupno količino dodatne shrambe, ki jo je mogoče uveljaviti v posamezni komponenti, morda veljajo omejitve.

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

Ta storitev v oblaku zagotavlja 1 TB dodatne shrambe na veliko ali zelo veliko okolje. Na podlagi naročnikovih navodil je mogoče skupno dodatno kupljeno shrambo porazdeliti med komponente MDM Db2, aplikacijski strežnik MDM, BPM Db2, IIS Db2, IIS Working Storage in delež SFTP. Za skupno količino dodatne shrambe, ki jo je mogoče uveljaviti v posamezni komponenti, morda veljajo omejitve.

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

Ta dodatna storitev v oblaku zagotavlja storitev varnostnega kopiranja za razvijalska/testna okolja.

1.3 Pospeševalne storitve

1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Jump Start

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

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

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

1.3.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Accelerator

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

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

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

2. Podatkovni listi za obdelavo in varstvo podatkov

IBM-ov dodatek k obdelavi podatkov <http://ibm.com/dpa> (DPA) in podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja dodatne informacije o varstvu podatkov za storitve v oblaku in možnosti v zvezi z vrstami vsebine, ki se lahko obdeluje, vključene delavnosti obdelave, funkcije varstva podatkov in podrobnosti glede hrambe in vračila vsebine. DPA velja za osebne podatke, ki jih zajema vsebina, če in v obsegu, v katerem veljajo i) Splošna uredba EU o varstvu podatkov (EU/2016/679) (GDPR); ali ii) drugi zakoni o varstvu podatkov, navedeni na spletni strani <http://ibm.com/dpa/dpl>.

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

3. Ravni storitve in tehnična podpora

3.1 Pogodba o ravni storitev

IBM naročniku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"). IBM bo priznal najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku, kot je prikazano v spodnji tabeli. Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s skupnim številom minut v pogodbenem mesecu. Definicija nerazpoložljivosti storitve, postopek pritožbe in kako kontaktirati IBM v zvezi z razpoložljivostjo storitve, so v IBM-ovem pregledu podpore za storitev v oblaku na naslovu https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Razpoložljivost	Dobropis (% mesečne naročnine*)
Manj kot 99,9 %	2 %
Manj kot 99,0 %	5 %
Manj kot 95,0 %	10 %

Naslednja pogodba o ravni storitev velja, če je naročnik pridobil upravičenja do IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability Extra Extra Large.

Z dodatkom Continuous Availability	Dobropis (% mesečne naročnine*)
Manj kot 99,99 %	5 %
Manj kot 99 %	10 %
Manj kot 95,0 %	20 %

* Naročnina je pogodbeni cena za mesec, za katerega velja zahtevki.

3.2 Tehnična podpora

Tehnično podporo za storitev v oblaku, vključno s kontaktnimi podatki podpore, stopnjami resnosti, odzivnimi časi podpore, časom odgovora in drugimi informacijami in procesi, naročnik najde tako, da izbere storitev v oblaku v storitvi IBM Support, ki je na voljo na <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Stroški

4.1 Metrike zaračunavanja

Metrike zaračunavanja za storitev v oblaku so podane v transakcijskem dokumentu.

Za to storitev v oblaku se uporabljajo naslednje metrike zaračunavanja:

- Primerek je vsak dostop do določene konfiguracije storitev v oblaku.
- Engagement je profesionalna ali izobraževalna storitev, povezana s storitvijo v oblaku.
- Terabajt (TB) je 2 na 40. potenco bajtov podatkov, ki se v storitvi v oblaku obdelujejo, analizirajo, uporabljajo, shranjujejo ali konfigurirajo.

5. Dodatna določila

Za pogodbe o storitvi v oblaku (ali enakovredne osnovne pogodbe), podpisane pred 1. januarjem 2019, veljajo pogoji, ki so na voljo na <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Posodobitve okolja storitev v oblaku

Vzdrževanje

- Večje in manjše posodobitve in/ali popravki za storitev v oblaku bodo ocenjeni za namestitve v mesečnih terminih za vzdrževanje. Dva tedna pred terminom za vzdrževanje bo IBM objavil seznam večjih in manjših posodobitev, ki se bodo izvedle, skupaj s kratkim opisom posodobitev. Med vzdrževanjem storitev v oblaku morda ne bo na voljo. Če je to potrebno, bo IBM o nerazpoložljivosti storitve v oblaku med vzdrževanjem obvestil naročnika. Kjer je to mogoče, bo IBM čim bolj zmanjšal

prekinitve storitve za vzdrževalne dejavnosti s ciljnim mesečnim časom nedelovanja, ki ne presega štirih (4) ur. Za okolja z upravičenjem do IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability XXL se mesečno vzdrževanje izvede v sekundarnem okolju in čas nedelovanja zaradi vzdrževanja ne velja.

- Naročnik je odgovoren za preizkušanje ter združljivost vseh svojih razširitev in posebne uporabe storitve v oblaku s predlaganimi posodobitvami.
- Naročnik lahko poda zahtevo za odlog večjih in manjših posodobitev, ko prejme obvestilo. IBM si bo komercialno razumno prizadeval koordinirati implementacijo posodobitve z naročnikom. Zahteve za odlog večje posodobitve morajo biti podane v 30 dneh od prvotnega obvestila, zahteve za odlog manjše posodobitve pa morajo biti podane v 7 dneh od prvotnega obvestila. Naročnik potrjuje in soglaša, da bo IBM razmestil večje posodobitve v 6 mesecih od prvotnega obvestila, manjše posodobitve pa v 45 dneh od obvestila. Če naročnik ne dovoli uvedbe posodobitve na pobudo IBM-a v storitev v oblaku, lahko nastanejo dodatni mesečni stroški.

Nujno vzdrževanje

Poleg večjih in manjših posodobitev lahko IBM ugotovi, da je potrebna nujna posodobitev okolja za odpravljanje večjih ranljivosti ali izpolnjevanje regulativnih zahtev, ki ne more počakati do načrtovanega termina za vzdrževanje. V takšnem primeru lahko IBM posodobi okolje kadar koli brez predhodnega obvestila naročniku.

5.2 Imenik LDAP

Kot del te storitve v oblaku se zagotovi samostojna konfiguracija LDAP Identity Management ("IdM"). Poleg tega IBM zagotavlja zmogljivost izkoriščanja izvirne zmožnosti IdM za sinhroniziranje storitve LDAP na osnovi oblaka z naročnikovim imenikom Active Directory ("AD") na mestu uporabe.

Naslednji pristop do sinhroniziranja imenika AD na mestu uporabe je mogoče uvesti na zahtevo po tem, ko je preskrba dokončana in je okolje predano naročniku:

- a. Podpora za sinhroniziranje navedenih poverilnic in atributov uporabnikov, shranjenih v eni od naročnikovih domen AD na mestu uporabe, s poverilnicami in atributi, shranjenimi v domeni IdM storitve v oblaku.
- b. Podpora za preverjanje pristnosti Security Assertion Markup Language ("SAML") iz naročnikovega imenika AD na mestu uporabe prek storitev Active Directory Federation Services ("ADFS").
- c. Podpora za preverjanje pristnosti Identity Provider ("IdP"), pri čemer je uporabnik najprej overjen z naročnikovo domeno AD na mestu uporabe prek storitev ADFS za preverjanje pristnosti SAML za domeno IdM storitve v oblaku.
- d. Podpora za prijave, ki jih začne ponudnik storitev ("SP"), pri čemer identiteto uporabnika za preverjanje pristnosti SAML zahteva domena IdM storitve v oblaku.

5.3 Nadzor

Za vsa okolja se kot del storitve v oblaku izvaja naslednje proaktivno nadziranje:

- a. Zdravje programskih storitev MDM in težave z integriteto Db2.
- b. Napake in opozorila glede infrastrukture in operacijskega sistema.

Za okolja, ki niso določena kot razvijalska/testna, bo IBM proaktivno nadziral komponente vmesne opreme, ki so del storitve v oblaku.

Naročniki so sami odgovorni za nadzorovanje in saniranje težav znotraj svojih prilagoditev aplikacij in/ali podatkov.

5.4 Čakalna vrsta sporočil ("MQ") WebSphere

IBM bo na zahtevo omogočil povežljivost z odjemalcem MQ WebSphere v upravljanem okolju storitve.

5.5 Varnostno kopiranje in obnovitev

Za okolja, ki niso določena kot razvijalska/testna, ali v primeru, ko naročniki pridobijo upravičenja do IBM Master Data Management Add-on Daily Backup Service for Dev/Test, bodo zagotovljena rutinsko razporejena varnostna kopiranja datotečnega sistema (priporočene datoteke) in redna (dnevna/tedenska) varnostna kopiranja baze podatkov. Varnostno kopirane datoteke se bodo periodično arhivirale v IBM Cloud Object Storage, kjer se bodo hranile do 28 dni. Naročnik bo lahko izvedel 2 obnovitvi iz varnostne

kopije na mesec. Dodatne obnovitve ali varnostno kopiranje sistema, ki se izvaja pogosteje kot enkrat dnevno, se lahko izvajajo v okviru ločenega dogovora, vendar za dodatno plačilo. Varnostno kopiranje posnetkov ni zagotovljeno.

5.6 Navidezno zasebno omrežje (VPN)

Naročnik lahko za namen varne povezave s storitvijo v oblaku izbere uporabo povezave VPN s programsko opremo.

- a. Konfiguracija ene (1) končne točke VPN (prehod) je zagotovljena kot del te storitve v oblaku. Dodatne končne točke so na voljo posebej in jih je mogoče dodati v okviru dodatne pogodbe o storitvah.
- b. Storitev IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity uporablja tehnologijo VPN IPsec med mesti.

5.7 Omejitve uporabe

Storitev v oblaku je omejena glede programov LDAP, MDM, BPM in Information Server ter odjemalskih uporabniških vmesnikov kot sledi:

- a. Funkcionalnost uporabniškega vmesnika je omejena na dostop HTTPS do funkcionalnosti uporabnikov LDAP, Information Server, MDM in BPM;
- b. Za okolja, ki niso označena kot razvojna/preizkusna, IBM kot del te storitve v oblaku ne zagotavlja dostopa ali vmesnikov do nobenih razvojnih orodij za MDM, BPM in Information Server. IBM bo naročnikom omogočil razmestitev prilagoditev za MDM, BPM in Information Server, vključno z razvojnimi artefakti, v upravljanje okolje prek storitve za prijavo za podporo;
- c. Za okolja, ki niso označena kot razvojna/preizkusna, IBM ne zagotavlja neposrednega dostopa do posameznih strežnikov, na ravni OS, ali aplikacijskih skrbniških konzol za MDM, WebSphere Application Server, BPM, Information Server, LDAP ali Db2.
- d. Dostop do dohodnih in odhodnih vmesnikov JMS je omejen na izvajanje prek protokola HTTPS tako za MDM kot Information Server. Podpore za druge protokole, vmesnike ali spojnike je mogoče oceniti, vendar bo potrebna dodatna pogodba za storitve;
- e. Vmesniki spletnih storitev MDM so omejeni na izvajanje prek protokola HTTPS.

5.7.1 Business Process Manager

Storitev v oblaku vključuje funkcijo IBM Business Process Manager. Uporaba aplikacij IBM Process Server in IBM Process Center je omejena le na postopke upravljanja in nadzora matičnih podatkov. Postopek upravljanja in nadzora matičnih podatkov lahko te odločitve o kakovosti matičnih podatkov preda drugim sistemom samo za namen sinhronizacije matičnih podatkov.

5.7.2 Information Server

Večina konfiguracij storitve v oblaku vključuje funkcionalnost storitve IBM Information Server. Če se jo razmesti kot del uporabe storitve Information Server v storitvi v oblaku, se jo uporablja le za podporo postopkom storitve Master Data Management in z njo povezanih podatkov. Poleg tega so zagotovljene storitve Information Server omejene pri uporabi na funkcije Data Stage, Information Governance Catalog in Quality Stage.

5.7.3 Rational Application Developer

Okolje storitve v oblaku, označeno kot razvojno/preizkusno, vključuje funkcijo Rational Application Developer. Njegova uporaba je omejena na MDM Workbench in čase izvajanja prilagoditev, vključene v storitev v oblaku.

5.8 Obnovitev po hudi napaki

V primeru hude napake, ki jo naznani IBM, bo IBM z naročnikom vsako uro komuniciral o stanju postopka obnovitve, vključno z napredkom v povezavi s ciljnimi časom obnovitve in ciljno točko obnovitve.

IBM bo na podlagi obstoječe naročnine zagotovil predviden ciljni čas obnovitve (RTO) in ciljno točko obnovitve (RPO) za izvajanje dejavnosti obnovitve za naročnikovo okolje storitve v oblaku.

5.9 Naročnikove obveznosti

- a. Naročnik bo zagotovil eno tehnično osebo za stik, ki je seznanjena z omrežjem, VPN in varnostnimi zahtevami naročnikovega podjetja.
- b. Naročnik izpolni vprašalnik navideznega zasebnega omrežja (VPN) in ga vrne IBM-u v pregled najkasneje v 60 dneh od datuma, ko je bilo naročilo oddano ("Datum naročila"). Če naročnik IBM-u ne posreduje zahtevanega vprašalnika VPN v 60 dneh od datuma naročila, bo IBM vzpostavil stik z naročnikom, da bo pridobil informacije o vprašalniku VPN. Ko IBM pridobi izpolnjen vprašalnik VPN, naročnika obvesti o nadaljnjih podrobnostih za dokončanje konfiguracije okolja VPN, kar lahko traja več dni.
- c. Naročnik bo zagotovil, da je varnostni in omrežni skrbnik na voljo med fazo konfiguriranja in preverjanja konfiguracije VPN, in bo sodeloval z IBM-om pri dokončanju namestitve VPN.
- d. Naročnik je odgovoren za vso upravljanje skrbništva, vzdrževanje, spreminjanje, konfiguriranje ter preizkušanje strojne in programske opreme na svojem spletnem mestu, ki se uporablja za VPN.
- e. Naročnik je odgovoren za preizkušanje sprejemljivosti s strani uporabnikov za preverjanje konfiguracije VPN med uvedbo.
- f. Naročnik bo prek spletnega sistema za poročanje o napakah obvestil o vseh morebitnih spremembah, ki so zahtevane za konfiguracijo VPN.
- g. Naročnik je sam odgovoren za definiranje, nastavljanje in vzdrževanje vseh uporabnikov in skupin LDAP, ki so povezani s katerokoli aplikacijsko rešitvijo MDM, ki jo razmesti naročnik.

5.10 Razširitve

Razširitve naročniku omogočajo konfiguracijo storitve v oblaku za izpolnjevanje naročnikovih poslovnih zahtev tako, da ustvarijo razširitve programske opreme aplikacije storitve v oblaku. Razširitve so vsebina, ki je na voljo pri uporabi storitve v oblaku, in niso del storitve v oblaku. Naročnik je odgovoren za razvoj, upravljanje, vzdrževanje in podporo vseh razširitev. Naročnik lahko za ustvarjanje razširitev sklene ločeno pogodbo z IBM-om ali zunanjim izvajalcem, ki ga IBM posebej pisno pooblasti. Naročnik je odgovoren za to, da vsak tak zunanji izvajalec ravna v skladu s temi pogoji.

- a. Za razširitve, ki jih ustvari naročnik, veljajo naslednje določbe in pogoji:
 - (1) IBM ima pravico, da pregleda in odobri ali zavrne dokumentacijo o zasnovi, načrte za preizkušanje, rezultate preizkusa ter objektno kodo za razširitve zaradi skladnosti z določbami pogodbe.
 - (2) IBM lahko od naročnika zahteva, da opravi preizkuse zmogljivosti, ki jih določi IBM. Naročnik mora IBM-u zaradi pregleda zagotoviti dokumentacijo o zasnovi, načrte za preizkušanje, rezultate preizkusa in objektno kodo v razumnem času pred prehodom storitve v oblaku na delovanje v živo in mora z IBM-om sodelovati pri odpravljanju težav, ki jih prepozna IBM.
 - (3) Naročnik soglaša, da bo namestil in vzdrževal program, ki bo preprečeval, da bi bila zlonamerna programska oprema, vključno z virusi, trojanskimi konji, zavrnitvami storitve in drugimi motečimi ali tajnimi tehnologijami, vključena v razširitve.
 - (4) IBM lahko nadzoruje in pregleduje razširitve glede varnostne ranljivosti in/ali zlonamerne programske opreme. IBM lahko odstrani razširitve iz katerega koli okolja storitve v oblaku ali začasno prekine storitev v oblaku, dokler ni z varnostjo povezana ranljivost ali težava z zlonamerno programsko opremo odpravljena.
 - (5) V razširitve ne bodo vključeni ali dodani nobeni produkti komercialne ali paketne programske opreme neodvisnega ponudnika, ki delujejo neodvisno od storitve v oblaku, in dodajanje vsakršne take komercialne ali paketne programske opreme neodvisnega ponudnika je prepovedano.
 - (6) Naročnik je v naročniškem obdobju odgovoren za usposabljanje osebja in zagotavljanje ustrezne stopnje znanja in veščin za delo s storitvijo v oblaku in razširitvami. Morebitne stroške za usposabljanje ali pomoč pri izobraževanju krije naročnik. Če IBM ugotovi, da naročnik ne more opraviti potrebnih nalog brez razumne podpore, lahko IBM po lastni presoji zahteva, da se naročnik udeleži praktičnih izobraževalnih dejavnosti, ki jih zagotavlja IBM-ovo osebje za strokovne storitve. Stroške za take izobraževalne dejavnosti krije naročnik, razen če potekajo med IBM-om in njegovimi povezanimi družbami. IBM bo na naročnikovo zahtevo zagotovil tako usposabljanje, vendar za dodatno plačilo.

- (7) Naročnik ali njegovi dajalci licenc ohranijo vse pravice, pravni naslov in interes ali licenco za razširitve, zagotovljene IBM-u za gostovanje storitve v oblaku. Naročnik izjavlja in jamči, da ima vse potrebne pravice za zagotavljanje svojih razširitev IBM-u za namen gostovanja storitve v oblaku in da naročnik z razširitvami in gostovanjem storitve v oblaku ne bo kršil nobenega patenta ali avtorskih pravic tretje osebe.
 - (8) Naročnik daje IBM-u za vse razširitve vse pravice in licence, ki veljajo po vsem svetu, so brezplačne, v celoti plačane, jih je mogoče preklicati in za katere je mogoče izdati podlicenco, ter soglaša, da bo za vse razširitve takoj pridobil in obdržal v veljavnosti potrebna soglasja, ki jih IBM in njegovi podizvajalci potrebujejo za gostovanje razširitev in drugo izpolnjevanje svojih obveznosti. Naročnik IBM-u na zahtevo zagotovi dokazila o takih pravicah, licencah ali potrebnih soglasjih. IBM ne odgovarja za izpolnitev svojih obveznosti, ki je posledica naročnikove nezmožnosti hitre pridobitve in zagotovitve takih pravic, licenc ali potrebnih soglasij. V tem odstavku "potrebna soglasja" pomenijo kakršnakoli soglasja, licence ali odobritve, potrebne za zagotavljanje pravice ali licence za dostop, uporabo in/ali spreminjanje IBM-u ali njegovim podizvajalcem v elektronski in drugih oblikah, v obsegu, ki je potreben za izpolnjevanje obveznosti v skladu s tem opisom storitve, vključno z ustvarjanjem izpeljanih del, razširitev, ter brez kršenja lastniških pravic in pravic intelektualne lastnine ponudnikov, dajalcev licenc ali lastnikov takih razširitev.
 - (9) Naročnik mora zagotoviti, da koda, podatki ali drugi artefakti, ki jih naročnik uvede prek razširitev, ne povečujejo varnostnega tveganja ali nimajo dodatnih zahtev za certificiranje, razen če se IBM s tem izrecno strinja v dopolnilu ali dodatku k temu opisu storitve. Brez omejevanja zgoraj navedenega bo naročnik: (a) izvajal preglede ranljivosti spletnih aplikacij in statične kode v vseh razširitvah za prepoznavanje morebitnih nevarnosti in (b) IBM-u v pisni obliki razkril obstoj kakršnihkoli nevarnosti, ki so bile ugotovljene med pregledom ranljivosti v povezavi z razširitvami.
- b. Naročnik je odgovoren za preizkušanje razširitev v vseh okoljih.
- Kakršno koli dodatno delo, ki ga mora izvesti IBM kot podporo za razširitve, npr. ustvarjanje razširitev ali aktiviranje drugih integriranih komponent, je lahko opisano v ločeni izjavi o delu med IBM-om in naročnikom ter bodo za delo zaračunani ločeni stroški na računu v skladu s pogoji, določenimi v takšni izjavi o delu.

5.11 Omejitve razvojnega/preizkusnega okolja

Če je storitev v oblaku označena kot razvojna/preizkusna, lahko naročnik uporablja okolje samo za neprodukcijske razvojne aktivnosti, zagotavljanje kakovosti, preizkušanje integracije, diagnosticiranje napak, interno primerjalno preizkušanje in/ali dejavnosti uprizarjanja. Poleg IBM-ovega skrbniškega dostopa do sistema se lahko naročnikovim izbranim pooblaščenim uporabnikom odobri tudi dodaten skrbniški dostop, o čemer se naročnik in IBM posebej dogovorita.

IBM bo težave z razpoložljivostjo razvojnega/preizkusnega okolja obravnaval kot primere podpore z resnostjo 3 in težave odpravil tako, da bo izvedel obnovitev na zadnjo znano delujočo varnostno kopijo in/ali znova namestil vso prizadeto programsko opremo.

5.12 Preizkušanje zmogljivosti

Naročnik sprejema, da je storitev v oblaku spremenjena z razširitvami ter se integrira s storitvami drugih ponudnikov in drugimi naročnikovimi aplikacijami. Posledično IBM ne more zagotavljati zmogljivosti in odzivnih časov; ti niso izključna odgovornost družbe IBM. Naročnik je odgovoren za izvajanje vseh preizkusov zmogljivosti pred aktivacijo okolja storitve v oblaku za naročnikovo uporabo za običajne poslovne dejavnosti in/ali naročnikovo uporabo pri kakršnemkoli zagotavljanju storitev strankam in/ali naročnikovo uporabo pri ustvarjanju prihodka ter po aktivaciji. IBM bo zagotovil razumno pomoč naročniku pri rešitvah v zvezi z zmogljivostjo kot del podpornih storitev.

5.13 Opredelitev pojmov

- a. **Razširitve** so artefakti in konfiguracije programske opreme, ki jih zagotovi naročnik ali pooblaščen tretja oseba za razširitev storitve v oblaku z uvedbo naročnikovega poteka poslovnega procesa, upravljanjem posebnih potreb po podatkih in zagotavljanjem integracijske obdelave, prilagojene naročniku, vse za podporo naročnikovih poslovnih potreb. To med drugim vključuje kodo programske opreme, razširitve baze podatkov, skripte ali datoteke, ki so bili ustvarjeni za

prilagoditev naročnikove uporabe storitve v oblaku, vključno z integracijami v storitve drugih ponudnikov ali viri podatkov. Za razširitve je odgovoren naročnik.

- b. **Večja** posodobitev je opredeljena kot vzdrževalna posodobitev, za katero IBM razumno ugotovi, da je potrebna za izboljšanje naročnikove razširitve in/ali podatkov, da se zagotovi združljivost. Primeri lahko vključujejo večje nadgradnje operacijskega sistema ali različice MDM/BPM/IS/IS.
- c. **Manjša** posodobitev je opredeljena kot vzdrževalna posodobitev, za katero IBM razumno ugotovi, da ne zahteva naročnikove razširitve in/ali izboljšanja podatkov, da se zagotovi združljivost. Primeri lahko vključujejo manjše popravke operacijskega sistema ali izdelka MDM/BPM/IS/IS.
- d. **Ciljna točka obnovitve ("RPO")** je najdaljše sprejemljivo obdobje, v katerem so podatki iz storitve IT lahko izgubljeni zaradi hude napake.
- e. **Ciljni čas obnovitve ("RTO")** je ciljno časovno obdobje in raven storitev, v katerih mora biti poslovni postopek obnovljen po razglasitvi hude napake, da bi se izognili nesprejemljivim posledicam zaradi prekinitve poslovne kontinuitete.