

IBM Master Data Management on Cloud

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

1. Cloud Service

IBM Master Data Management (MDM) on Cloud spravuje kmenová data pro jednu nebo více domén – zákazníci, dodavatelé, umístění, produkty, nabídky služeb, účty a další – za účelem zvýšení efektivity aplikací a obchodních procesů.

K několika klíčovým funkcím patří:

- Architektura zaměřená na služby přináší funkce prostřednictvím inteligentních předem připravených webových služeb, které lze použít k bezproblémové integraci MDM do stávajících obchodních procesů a technických architektur.
- Předem sestavené a rozšiřitelné datové modely pro libovolnou doménu jsou optimalizovány pro správu kmenových dat.
- Funkce správy obchodních procesů umožňují Zákazníkovi implementovat zásady a koordinovat pracovní postupy zahrnující několik kroků a rolí pro správu a řízení dat.
- Funkce Stewardship Center umožňuje obchodním uživatelům, správcům dat a IT týmům společně zvyšovat kvalitu kmenových dat řešením úloh kvality dat a vytvářením kmenových dat v souladu s podnikovými zásadami řízení.
- Modul pro porovnávání a vyhledávání využívá pokročilé statistické techniky k automatickému řešení a správě problémů s kvalitou dat s využitím pravděpodobnostních nebo deterministických možností.

Zákazník si může vybrat z různých částí, přičemž tyto části lze kategorizovat následovně:

- Premium
Toto je hostovaná verze produktu IBM Master Data Management se zabudovanou funkcí zálohování.
- Vysoká dostupnost
Toto je hostovaná verze produktu IBM Master Data Management se zabudovanou funkcí zálohování a vysoké dostupnosti.
- Základní (ne Prémiová nebo bez Vysoké dostupnosti)
Toto je hostovaná verze produktu IBM Master Data Management.

K dispozici jsou různé konfigurace pro splnění potřeb Zákazníka:

- Malá
Hostovaná na virtuálních strojích v cloudovém prostředí IBM.
- Střední
Hostovaná na virtuálních strojích v cloudovém prostředí IBM.
- Velká
Hostovaná na virtuálních holých počítačích v cloudovém prostředí IBM.

Pro potřeby vývoje a testování Zákazníka jsou k dispozici Neproduktivní konfigurace.

Zákazník si může za účelem udržení a správy infrastruktury zakoupit doplňkové služby spravované podle počtu pracovníků.

1.1 Nabídky

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných nabídek.

1.1.1 Dostupné konfigurace IBM Master Data Management on Cloud

- IBM Master Data Management on Cloud Premium Small
- IBM Master Data Management on Cloud Premium Medium

- IBM Master Data Management on Cloud Premium Large
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Small
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Medium
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Large
- IBM Master Data Management on Cloud Non-Production
- IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer
- IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer
- IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime
- IBM Master Data Management on Cloud Small – pouze obnova, ne nový nákup
- IBM Master Data Management on Cloud Medium – pouze obnova, ne nový nákup
- IBM Master Data Management on Cloud Large – pouze obnova, ne nový nákup
- IBM Master Data Management on Cloud Non-Production Additional MDM Environment
- IBM Master Data Management on Cloud Non-Production Additional Client
- IBM Master Data Management on Cloud Add MDM Virtual Runtime Non-Prod

Podrobnosti o konfiguracích výše uvedených nabídek jsou k dispozici na adrese https://public.dhe.ibm.com/cloud/bluemix/hosted/mdmoncloud_specifications.pdf.

Konfigurace mohou podléhat změnám.

Uvítací dopis zasláný Zákazníkovi obsahuje konfiguraci zakoupené nabídky.

1.2 Volitelné služby

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

Služby Silver Level Managed Services jsou dostupné pro následující konfigurace:

- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Small, Silver Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Medium, Silver Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Large, Silver Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Small, Silver Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Medium, Silver Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Large, Silver Level Managed Service

Měsíční vzdálené konzultace pro operace a činnosti údržby zahrnují:

- Řízení Zákaznického úspěchu:
 - Vyhrazený kontaktní bod pro koordinaci za účelem podpory úspěchu Zákazníka.
- Opravy:
 - Identifikace, plánování a aplikace bezpečnostních oprav operačního systému.
 - Identifikace, plánování a aplikace instalace oprav a záplat zabezpečení DBMS
 - Identifikace, plánování a aplikace zakoupených dočasných oprav, záplat a oprav zabezpečení produktu nabídky.
- Správa záloh systému souborů a databází používající v balíku zakoupené a implementované řešení IBM Spectrum Protect:
 - Obnova ze záloh dle potřeby, s maximální frekvencí jednou za den.
- Pravidelná kontrola pravidel brány firewall:
 - Plánovaná kontrola a reporting přístupnosti sítě.

Další činnosti, služby implementace, konfigurace a integrace vlastních řešení jsou k dispozici za další poplatek na základě Popisu služeb.

Tato služba poskytovaná na základě registrace se kupuje na měsíc a její platnost končí v souladu s Dokumentem o oprávnění (Proof of Entitlement) Zákazníka.

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

Služby Gold Level Managed Services jsou dostupné pro následující konfigurace:

- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Small, Gold Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Medium, Gold Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Large, Gold Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Small, Gold Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Medium, Gold Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Large, Gold Level Managed Service

Měsíční vzdálené konzultace pro operace a činnosti údržby zahrnují:

- a. Řízení Zákaznického úspěchu:
 - Vyhrazený kontaktní bod pro koordinaci za účelem podpory úspěchu Zákazníka.
- b. Opravy:
 - Identifikace, plánování a aplikace bezpečnostních oprav operačního systému.
 - Identifikace, plánování a aplikace instalace oprav a záplat zabezpečení DBMS
 - Identifikace, plánování a aplikace zakoupených dočasných oprav, záplat a oprav zabezpečení produktu nabídky.
- c. Správa záloh systému souborů a databází používající v balíku zakoupené a implementované řešení IBM Spectrum Protect.
- d. Pravidelná kontrola pravidel brány firewall:
 - Plánovaná kontrola a reporting přístupnosti sítě.
- e. Nepřetržitý monitoring a reakce na incidenty:
 - Instalace monitorovacího agenta IBM. Potvrzení generování a zasílání výstrah.
 - Otevření požadavků na podporu nabídek produktů IBM jménem Zákazníka, je-li to na základě výstrah nezbytné.
 - Report o stavu až do uzavření
 - Koordinace vývoje návrhů pro další služby IBM, jsou-li nezbytné k doplnění problémů týkajících se řešení implementace nebo konfigurace Zákazníka a třetích osob.
- f. Poskytovaná údržba Databáze MDM:
 - Sledování, výstrahy a nápravné kroky pro prostor DBMS a transakční protokoly.
 - Provádění hodnocení kapacity a výkonu včetně sledování fyzických zdrojů na podporu plánování výkonu a růstových cílů Zákazníka.
 - Odstraňování či archivace nepotřebných souborů.

Další činnosti, služby implementace, konfigurace a integrace vlastních řešení jsou k dispozici za další poplatek na základě Popisu služeb.

Tato služba poskytovaná na základě registrace se kupuje na měsíc a její platnost končí v souladu s Dokumentem o oprávnění (Proof of Entitlement) Zákazníka.

1.3 Služby zrychlení

1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Jump Start

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

- a. asistence s případy použití;
- b. vedení se zaměřením na osvědčené postupy pro reporty, řídicí panely a další systémové nástroje;
- c. řízené asistence a poradenství týkajícího se přípravy, spuštění a ověření počátečního zavedení dat;
a
- d. dalších vybraných témat týkajících se správy a konfigurace (souhrnně "Úvodní činnosti").

Tuto vzdáleně poskytovanou službu lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a její platnost končí 90 dní od data nákupu oprávnění uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

1.3.2 IBM Master Data Management on Cloud Accelerator

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

- a. asistence s případy použití, včetně případů použití pohybu dat na podporu jednorázového pohybu dat;
- b. vedení se zaměřením na osvědčené postupy pro reporty, řídicí panely a další systémové nástroje;
- c. řízené asistence a poradenství týkajícího se přípravy, spuštění a ověření počátečního zavedení dat (včetně nastavení zdrojového a cílového prostředí a pohybu dat podle definice v případě použití pohybu dat); a
- d. dalších vybraných témat týkajících se správy a konfigurace (souhrnně "Činnosti").

Tuto vzdáleně poskytovanou službu lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a její platnost končí 12 měsíců od data nákupu oprávnění nebo poslední den trvání počáteční registrace ke službě Cloud Service (podle toho, která z událostí nastane později), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

2. Datové listy ochrany a zpracování údajů

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Datový list zpracování a ochrany údajů (označováno jako Datový list nebo Dodatek DPA) v odkazech níže poskytují další informace o ochraně údajů pro služby Cloud Services a volby týkající se typů Obsahu, které lze zpracovat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Dodatek DPA se uplatní, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR).

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

3. Úrovně služby a Technická podpora

3.1 Dohoda o úrovni služeb

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

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

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

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

3.2 Technická podpora

Informace o technické podpoře pro službu Cloud Service, včetně kontaktních údajů na podporu, úrovní závažnosti, hodin dostupnosti podpory, dob odezvy a dalších informací a procesů podpory, lze zjistit výběrem služby Cloud Service v příručce podpory IBM na adrese

<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Poplatky

4.1 Metriky poplatků

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

Na tuto službu Cloud Service se uplatní následující metriky zpoplatnění:

- Sjednaná služba je profesionální nebo školicí služba související se službami Cloud Services.
- Instance je každý přístup ke specifické konfiguraci služeb Cloud Services.

4.2 Poplatky za vzdálené služby

Vzdálená služba končí 90 dní od nákupu, bez ohledu na to, zda byla vzdálená služba používána.

5. Dodatečné podmínky

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

5.1 Omezení na neproduktivní užívání

Je-li služba Cloud Service označena jako "Neproduktivní", smí být používána pouze ve vývojovém a testovacím prostředí Zákazníka pro interní neproduktivní činnosti, zejména testování, ladění výkonu, diagnostiky chyb, interních benchmarkových testů, zkušebního provozu, činností souvisejících se zajištěním jakosti anebo vývojem interně používaných doplňků nebo rozšíření ke službě Cloud Service s využitím zveřejněných rozhraní API (Application Programming Interface). Bez zakoupení příslušných oprávnění není Zákazník oprávněn používat žádnou část služby Cloud Service k jakémukoli jinému účelu.

5.2 Rational Application Developer

Nabídky IBM Master Data Management on Cloud zahrnují produkt Rational Application Developer. Užívání softwaru IBM Rational Application Developer for WebSphere Software je omezeno na hostování produktu Master Data Management Workbench a kustomizaci běhových instancí zahrnutých ve službě Cloud Service.

5.3 Informační server

Součástí nabídky IBM Master Data Management on Cloud je Informační server. Používání Informačního serveru ve službě Cloud Service je omezeno na podporu procesu Master Data Management a souvisejících dat Master Data Management.

5.4 IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager), poskytovaný pro služby Premium a High Availability

Verze Premium a High Availability této služby Cloud Service zahrnují funkčnost z produktu IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager), která může být využita Zákazníkem pouze ve spojení s jeho používáním této služby Cloud Service a nesmí být použita pro žádné jiné účely.

5.5 Povinnosti Zákazníka pro IBM Master Data Management on Cloud

Zákazník je povinen včas nainstalovat záplaty pro službu Cloud Service, Operační systém a další software, aby zabránil závadám a problémům se zabezpečením a zachoval aktuálnost v souladu s novými funkcemi.

IBM může požadovat, aby Zákazník včas nainstaloval důležité opravy zabezpečení, aby nedošlo k ovlivnění Zákazníka ani dalších klientů. Pokud tak Zákazník neučiní, jeho služba Cloud Service může být pozastavena.

Zákazník může nainstalovat další balíčky třetí osoby k použití se službou Cloud Service. IBM nemá povinnost poskytovat podporu pro tyto balíčky a nenese odpovědnost za dopad na výkon služby Cloud Service (tj. Master Data Management on Cloud, operačního systému nebo hardwarové platformy jako celku) z důvodu těchto dodatečných balíčků.

Zákazník nese odpovědnost za zálohování řešení a monitorování a obnovu řešení.

5.6 Omezení a limity používání

Zákazník není oprávněn využívat IBM WebSphere eXtreme Scale.

5.7 Business Process Manager

Nabídky IBM Master Data Management on Cloud zahrnují aplikace Business Process Manager. Užívání aplikací IBM Process Server, IBM Process Center a IBM Process Designer zahrnutých ve službě Cloud Service je omezeno pouze na procesy Master Data Governance and Stewardship. Procesy Master Data Governance and Stewardship vytvářejí, čtou, aktualizují a mažou kmenová data za účelem vylepšení kvality kmenových dat k použití externími aplikacemi nebo procesy. Proces řízení a správy kmenových dat může přistupovat k dalším kontextovým údajům z jiných systémů za účelem zobrazení ve formátu pouze ke čtení v kontextu rozhodování Procesu správy kmenových dat. Proces řízení a správy kmenových dat může tato rozhodnutí o kvalitě předávat dalším systémům pouze pro účely synchronizace kmenových dat.