

IBM Master Data Management on Cloud

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzeleinheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Cloud-Service

IBM Master Data Management (MDM) on Cloud verwaltet Stammdaten für einzelne oder mehrere Domänen – Kunden, Lieferanten, Standorte, Produkte, Serviceangebote, Konten und vieles mehr –, um die Effektivität von Anwendungs- und Geschäftsprozessen zu verbessern.

Zu den Hauptmerkmalen gehören:

- Eine serviceorientierte Architektur stellt über intelligente, vordefinierte Web-Services die Funktionalität bereit, mit der MDM nahtlos in bestehende Geschäftsprozesse und technische Architekturen integriert werden kann.
- Vordefinierte und erweiterbare Datenmodelle für jede Art von Domäne werden für die Stammdatenverwaltung optimiert.
- Geschäftsprozessmanagementfunktionen ermöglichen dem Kunden die Implementierung von Richtlinien und die Koordination von mehrstufigen Workflows oder Workflows mit mehreren Rollen für Daten-Stewardship und Daten-Governance.
- Über das Stewardship Center können Geschäftsbenutzer, Data-Stewards und IT-Teams die Qualität der Stammdaten gemeinschaftlich verbessern, indem sie Datenqualitätsaufgaben lösen und Stammdaten gemäß den Governance-Richtlinien des Unternehmens erstellen.
- Eine Abgleich- und Suchmaschine wendet intelligente statistische Verfahren an, um Datenqualitätsprobleme mit probabilistischen oder deterministischen Optionen automatisch zu beheben und zu handhaben.

Der Kunde kann aus verschiedenen verfügbaren Komponenten auswählen, die sich in folgende Kategorien unterteilen lassen:

- Premium
Dies ist die gehostete Version von IBM Master Data Management mit integriertem Backup-Feature.
- High Availability
Dies ist die gehostete Version von IBM Master Data Management mit integriertem Backup- und Hochverfügbarkeitsfeature.
- Base (nicht Premium oder Hochverfügbarkeit)
Dies ist die gehostete Version von IBM Master Data Management.

Es sind verschiedene Konfigurationen verfügbar, um den Anforderungen des Kunden gerecht zu werden:

- Small
Auf virtuellen Maschinen innerhalb der IBM Cloud-Umgebung gehostet
- Medium
Auf virtuellen Maschinen innerhalb der IBM Cloud-Umgebung gehostet
- Large
Auf virtuellen Bare-Metal-Maschinen innerhalb der IBM Cloud-Umgebung gehostet

Zu Entwicklungs- und Testzwecken stehen dem Kunden Non-Production-Konfigurationen zur Verfügung.

Der Kunde kann zusätzliche Managed Services auf der Basis von Arbeitsleistungen für die Wartung und das Management der Infrastruktur erwerben.

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 Verfügbare Konfigurationen bei 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 – nur Verlängerung, kein Neuerwerb
- IBM Master Data Management on Cloud Medium – nur Verlängerung, kein Neuerwerb
- IBM Master Data Management on Cloud Large – nur Verlängerung, kein Neuerwerb
- 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

Die Details der Konfigurationen für die oben genannten Angebote sind unter https://public.dhe.ibm.com/cloud/bluemix/hosted/mdmoncloud_specifications.pdf verfügbar.

Die Konfigurationen können geändert werden.

Das dem Kunden bereitgestellte Begrüßungsschreiben nennt die Konfiguration des erworbenen Angebots.

1.2 Optionale Services

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

Die Silver-Level Managed Services sind für folgende Konfigurationen verfügbar:

- 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

Die monatlichen Fernberatungsleistungen für Betriebs- und Wartungsaktivitäten beinhalten Folgendes:

- a. Kundenerfolgsmanagement:
 - Dediziert zugeordneter Ansprechpartner, der die Maßnahmen zur Unterstützung des Kundenerfolgs koordiniert
- b. Patching:
 - Identifizieren, Planen und Einspielen von Sicherheitspatches für das Betriebssystem
 - Identifizieren, Planen und Einspielen von Fixes und Sicherheitspatches für die DBMS-Installation
 - Identifizieren, Planen und Einspielen von PTFs, Patches und Sicherheitsfixes für das erworbene Angebot
- c. Verwaltung der Backups des Dateisystems und der Datenbanken unter Verwendung des erworbenen und implementierten IBM Spectrum Protect-Lösungspakets:
 - Wiederherstellung aus Sicherungen bei Bedarf, nicht öfter als einmal pro Tag

- d. Regelmäßige Prüfung der Firewallregeln:
- Planmäßige Prüfung der Zugriffsmöglichkeiten über das Netz und Berichterstellung

Weitere Aktivitäten sowie Services für die Implementierung, Konfiguration und Integration kundenspezifischer Lösungen sind gegen Aufpreis unter einer Leistungsbeschreibung erhältlich.

Dieser Subscription-Service wird pro Monat erworben und endet entsprechend der Angabe im Berechtigungsnachweis.

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

Die Gold Level Managed Services sind für folgende Konfigurationen verfügbar:

- 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

Die monatlichen Fernberatungsleistungen für Betriebs- und Wartungsaktivitäten beinhalten Folgendes:

- a. Kundenerfolgsmanagement:
- Dediziert zugeordneter Ansprechpartner, der die Maßnahmen zur Unterstützung des Kundenerfolgs koordiniert
- b. Patching:
- Identifizieren, Planen und Einspielen von Sicherheitspatches für das Betriebssystem
 - Identifizieren, Planen und Einspielen von Fixes und Sicherheitspatches für die DBMS-Installation
 - Identifizieren, Planen und Einspielen von PTFs, Patches und Sicherheitsfixes für das erworbene Angebot
- c. Verwaltung der Backups des Dateisystems und der Datenbanken unter Verwendung des erworbenen und implementierten IBM Spectrum Protect-Lösungspakets:
- d. Regelmäßige Prüfung der Firewallregeln:
- Planmäßige Prüfung der Zugriffsmöglichkeiten über das Netz und Berichterstellung
- e. Überwachung und Behebung von Störfällen rund um die Uhr:
- Installation des IBM Überwachungsagenten. Bestätigung, dass Warnungen generiert und weitergegeben werden
 - Öffnen von Unterstützungsanfragen zu IBM Produktangeboten basierend auf Warnungen im Auftrag des Kunden, sofern erforderlich
 - Statusberichte bis zum Ablauf
 - Koordinierte Entwicklung von Vorschlägen für zusätzliche IBM Services, falls erforderlich, um die Behebung von Problemen im Zusammenhang mit der Implementierung/Konfiguration durch den Kunden und Dritte zu ergänzen
- f. MDM-Datenbankpflege:
- Überwachung des DBMS-Speicherbereichs und der Transaktionsprotokolle einschließlich Benachrichtigung und Durchführung von Korrekturmaßnahmen
 - Durchführung von Services zur Kapazitäts- und Leistungsbeurteilung, einschließlich Überwachung physischer Ressourcen, um den Kunden bei der Planung von Leistungs- und Wachstumszielen zu unterstützen
 - Löschen oder Archivieren nicht benötigter Dateien

Weitere Aktivitäten sowie Services für die Implementierung, Konfiguration und Integration kundenspezifischer Lösungen sind gegen Aufpreis unter einer Leistungsbeschreibung erhältlich.

Dieser Subscription-Service wird pro Monat erworben und endet entsprechend der Angabe im Berechtigungsnachweis.

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Jump Start

Dieser Service beinhaltet bis zu 50 Stunden an Fernberatungsleistungen für Startaktivitäten, einschließlich

- a. Unterstützung bei Anwendungsfällen,
- b. Coaching zu bewährten Verfahren für Berichte, Dashboards und andere Systemtools,
- c. Orientierungshilfen und Empfehlungen zur Vorbereitung, Ausführung und Validierung für das erstmalige Laden von Daten und
- d. Behandlung weiterer interessanter Verwaltungs- und Konfigurationsthemen (gemeinsam „Startaktivitäten“ genannt).

Dieser Remote-Service wird pro Kundenprojekt erworben und endet 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs der Berechtigung, wie im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.3.2 IBM Master Data Management on Cloud Accelerator

Dieser Service beinhaltet bis zu 50 Stunden an Fernberatungsleistungen für die Durchführung von Aktivitäten, einschließlich

- a. Unterstützung bei Anwendungsfällen, wie beispielsweise Anwendungsfälle für das einmalige zeitpunktgenaue Versetzen von Daten,
- b. Coaching zu bewährten Verfahren für Berichte, Dashboards und andere Systemtools,
- c. Orientierungshilfen und Empfehlungen zur Vorbereitung, Ausführung und Validierung für das erstmalige Laden von Daten (einschließlich Setup der Quellen- und Zielumgebung sowie Versetzen der Daten wie im entsprechenden Anwendungsfall definiert) und
- d. Behandlung weiterer interessanter Verwaltungs- und Konfigurationsthemen (gemeinsam „Aktivitäten“ genannt).

Dieser Remote-Service wird pro Kundenprojekt erworben und endet 12 Monate nach dem Datum des Erwerbs der Berechtigung oder am letzten Tag der Subscription-Erstlaufzeit des Cloud-Service (je nachdem, welches Datum das frühere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

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

3. Service-Levels und technische Unterstützung

3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die

Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

3.2 Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, ist nach Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide verfügbar, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> zu finden ist.

4. Gebühren

4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit den Cloud-Services.
- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration der Cloud-Services.

4.2 Gebühren für Remote Services

Ein Remote Service endet 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob er in Anspruch genommen wurde.

5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

5.1 Beschränkung auf nicht produktive Nutzung (Non-Production)

Ein als „Non-Production“ gekennzeichnete Cloud-Service darf nur im Rahmen der Entwicklungs- und Testumgebung des Kunden für interne nicht produktionsbezogene Aktivitäten genutzt werden, wie beispielsweise Tests, Leistungsoptimierung, Fehlerdiagnose, internes Benchmarking, Staging, Qualitätssicherung und/oder Entwicklung intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen für den Cloud-Service über veröffentlichte Anwendungsprogrammierschnittstellen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Bestandteile des Cloud-Service für andere Zwecke zu nutzen, ohne entsprechende Berechtigungen zu erwerben.

5.2 Rational Application Developer

Rapid Application Developer ist Bestandteil der IBM Master Data Management on Cloud-Angebote. Die Verwendung von IBM Rational Application Developer für WebSphere-Software ist auf das Hosting der Master Data Management Workbench und die Anpassung der im Cloud-Service enthaltenen Runtimes beschränkt.

5.3 Information Server

Information Server ist Bestandteil der IBM Master Data Management on Cloud-Angebote. Die Verwendung von Information Server im Rahmen des Cloud-Service ist auf die Unterstützung von Master-

Data-Management-Prozessen und der mit Master Data Management in Zusammenhang stehenden Daten beschränkt.

5.4 IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager) wird für Premium- und High-Availability-Services bereitgestellt

Die Premium- und High-Availability-Versionen dieses Cloud-Service enthalten Funktionalität von IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager), die der Kunde nur in Verbindung mit diesem Cloud-Service und nicht für andere Zwecke nutzen darf.

5.5 Verpflichtungen des Kunden im Rahmen von IBM Master Data Management on Cloud

Der Kunde ist verpflichtet, Patches für den Cloud-Service, das Betriebssystem und andere Software zeitnah zu installieren, um Fehler sowie Sicherheitsprobleme zu vermeiden und die Funktionalität auf dem aktuellen Stand zu halten.

IBM kann verlangen, dass kritische Sicherheitspatches vom Kunden zeitnah installiert werden, um sowohl Beeinträchtigungen des Kunden selbst als auch anderer Kunden zu vermeiden. Bei Nichterfüllung dieser Anforderung kann der Cloud-Service des Kunden ausgesetzt werden.

Der Kunde darf zusätzliche Pakete von Drittanbietern zur Verwendung mit dem Cloud-Service installieren. IBM ist zur Unterstützung dieser Pakete nicht verpflichtet und für Auswirkungen auf die Leistung des Cloud-Service (d. h. Master Data Management on Cloud, das Betriebssystem oder die Hardwareplattform als Ganzes) bedingt durch diese zusätzlichen Pakete nicht verantwortlich.

Der Kunde ist für die Sicherung, Überwachung und Wiederherstellung der Lösung selbst verantwortlich.

5.6 Nutzungsbeschränkungen

Der Kunde hat keine Berechtigung zur Nutzung von IBM WebSphere eXtreme Scale.

5.7 Business Process Manager

IBM Master Data Management on Cloud-Angebote enthalten Business Process Manager-Anwendungen. Die Verwendung von IBM Process Server, IBM Process Center und IBM Process Designer, die Bestandteil des Cloud-Service sind, ist auf Master-Data-Governance- und -Stewardship-Prozesse beschränkt. Master-Data-Governance- und -Stewardship-Prozesse erstellen, lesen, aktualisieren und löschen Daten, um die Qualität der Stammdaten für die Verwendung durch externe Anwendungen oder Prozesse zu verbessern. Ein Master-Data-Governance- und -Stewardship-Prozess kann auf weitere Kontextdaten aus anderen Systemen zugreifen, um diese in einem schreibgeschützten Format im Rahmen einer Master-Data-Stewardship-Prozentscheidung anzuzeigen. Ein Master-Data-Governance- und Stewardship-Prozess darf Entscheidungen über die Qualität ausschließlich zum Zweck der Stammdatensynchronisation an andere Systeme weitergeben.