

IBM Master Data Management on Cloud

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

1. Servicio de Cloud

IBM Master Data Management on Cloud (MDM) gestiona datos maestros para dominios individuales o múltiples (clientes, proveedores, ubicaciones, productos, ofertas de servicio, cuentas, etc.) para mejorar la eficacia de la aplicación y los procesos de negocio.

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

- Una arquitectura orientada a servicios proporciona funcionalidad a través de servicios web inteligentes, de serie, que se pueden utilizar para integrar sin problemas MDM en los procesos de negocio y las arquitecturas técnicas existentes.
- Modelos de datos de serie y extensibles para cualquier dominio que están optimizados para la gestión de datos maestros.
- Las prestaciones de gestión de procesos de negocio permiten al Cliente poner en práctica políticas y coordinar flujos de trabajo de múltiples pasos/múltiples funciones para la dirección y la administración de los datos.
- El centro de administración (Stewardship Center) permite a los usuarios empresariales, los administradores de datos y los equipos de TI mejorar de forma colaborativa la calidad de datos maestros mediante la terminación de las tareas de calidad de datos y la creación de datos maestros en conformidad con las políticas de dirección corporativa.
- El motor de coincidencias y búsqueda emplea técnicas estadísticas avanzadas para resolver y gestionar automáticamente los problemas de calidad de los datos a través de opciones probabilísticas o determinísticas.

Hay varias partes disponibles para que el Cliente pueda elegir; estas partes se pueden categorizar como:

- **Premium**
Esta es la versión alojada del producto IBM Master Data Management, con función de copia de seguridad integrada.
- **Alta Disponibilidad**
Esta es la versión alojada del producto IBM Master Data Management con función de alta disponibilidad y copia de seguridad integrada.
- **Base (No de tipo "Premium" o "High Availability")**
Esta es la versión alojada del producto IBM Master Data Management.

Hay diferentes configuraciones disponibles para satisfacer las necesidades del Cliente:

- **Pequeña**
Con alojamiento en máquinas virtuales dentro del entorno de IBM Cloud.
- **Media**
Con alojamiento en máquinas virtuales dentro del entorno de IBM Cloud.
- **Grande**
Con alojamiento en máquinas virtuales bare metal dentro del entorno de IBM Cloud.

Hay configuraciones no productivas (Non-Production) disponibles para los requisitos de desarrollo y pruebas del Cliente.

El Cliente tiene la opción de comprar servicios complementarios gestionados basados en mano de obra para mantener y gestionar la infraestructura.

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 Configuraciones Disponibles de 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 – solo renovación, no nueva compra
- IBM Master Data Management on Cloud Medium – solo renovación, no nueva compra
- IBM Master Data Management on Cloud Large – solo renovación, no nueva compra
- 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

Los detalles de las configuraciones para las ofertas anteriores están disponibles en https://public.dhe.ibm.com/cloud/bluemix/hosted/mdmoncloud_specifications.pdf.

Las configuraciones pueden someterse a revisión.

La carta de bienvenida compartida con el Cliente proporciona la configuración de la oferta comprada.

1.2 Servicios Opcionales

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

Silver level Managed Services está disponible para estas configuraciones:

- 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

Tiempo mensual de consultoría remota para las operaciones y actividades de mantenimiento, que incluyen:

- a. Gestión del éxito del Cliente:
 - Persona de contacto dedicada en línea con la coordinación para dar soporte al éxito del Cliente.
- b. Parches:
 - Identificar, programar y aplicar los parches de seguridad del sistema operativo.
 - Identificar, programar y aplicar la instalación DBMS de fixes y parches de seguridad.
 - Identificar, programar y aplicar parches de seguridad, fixes y PTFs de las ofertas adquiridas.
- c. Gestionar las copias de seguridad de sistemas de archivos y bases de datos mediante el paquete adquirido e implementado por la solución de IBM Spectrum Protect:
 - Restaurar a partir de copias de seguridad, según sea necesario, no más de una vez al día.
- d. Revisión regular de las reglas de firewall:
 - Notificación y revisión planificada de lo que es accesible desde la red y cómo.

Actividades adicionales, servicios de implementación de una solución personalizada, configuración e integración están disponibles por un cargo adicional en virtud de una Especificación de Trabajo (SOW). Este servicio de suscripción se compra por meses y vence según se especifica en el Documento de Titularidad del Cliente.

1.2.2 IBM Master Data Management on Cloud Gold Level Managed Services

Gold Level Managed Services está disponible para estas configuraciones:

- 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

Tiempo mensual de consultoría remota para las operaciones y actividades de mantenimiento, que incluyen:

- a. Gestión del éxito del Cliente:
 - Persona de contacto dedicada en línea con la coordinación para dar soporte al éxito del Cliente.
- b. Parches:
 - Identificar, programar y aplicar los parches de seguridad del sistema operativo.
 - Identificar, programar y aplicar la instalación DBMS de fixes y parches de seguridad.
 - Identificar, programar y aplicar parches de seguridad, fixes y PTFs de las ofertas adquiridas.
- c. Gestionar las copias de seguridad de sistemas de archivos y bases de datos mediante el paquete adquirido e implementado por la solución de IBM Spectrum Protect.
- d. Revisión regular de las reglas de firewall:
 - Notificación y revisión planificada de lo que es accesible desde la red y cómo.
- e. Respuesta a incidencias y monitorización de modo ininterrumpido:
 - Instalar el agente de monitorización de IBM. Confirmar que las alertas se generan y se comunican.
 - Abrir el producto de IBM, ofreciendo solicitudes de soporte en nombre del Cliente si es necesario, en base a las alertas.
 - Informar acerca del estado, hasta el cierre.
 - Coordinar el desarrollo de propuestas de servicios de IBM adicionales, si es necesario, para complementar la resolución por parte del Cliente y de terceros de cuestiones relativas a la implementación/configuración.
- f. Mantenimiento de bases de datos MDM Aprovechado:
 - Realizar operaciones de monitorización, notificación y corrección para el espacio de DBMS y los registros de transacción;
 - Realizar servicios de evaluación de capacidad y rendimiento, incluyendo monitorización de recursos físicos para dar soporte a la planificación del Cliente para los objetivos de rendimiento y crecimiento.
 - Suprimir o archivar los archivos innecesarios.

Actividades adicionales, servicios de implementación de una solución personalizada, configuración e integración están disponibles por un cargo adicional en virtud de una Especificación de Trabajo (SOW). Este servicio de suscripción se compra por meses y vence según se especifica en el Documento de Titularidad del Cliente.

1.3 Servicios de Aceleración

1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Jump Start

Este servicio proporciona hasta 50 horas de consultoría remota para las actividades de inicio, incluyendo:

- a. ayuda con los casos de uso;
- b. supervisión en las prácticas probadas para informes, dashboards y otras herramientas del sistema;
- c. asistencia y asesoramiento guiados en la preparación, la ejecución y la validación para la carga inicial de datos;
- d. otros temas administrativos y de configuración de interés (en conjunto, las "actividades de inicio").

Este servicio prestado de forma remota se adquiere por Compromiso y vencen a los 90 días a partir de la fecha de adquisición del derecho de titularidad según se especifica en el Documento de Titularidad del Cliente, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.2 IBM Master Data Management on Cloud Accelerator

Este servicio proporciona hasta 50 horas de consultoría remota para realizar actividades, incluyendo:

- a. asistencia en casos de uso, incluyendo los casos de uso de movimiento de datos como soporte al movimiento de datos único y puntual;
- b. supervisión en las prácticas probadas para informes, dashboards y otras herramientas del sistema;
- c. asistencia y asesoramiento guiados en la preparación, la ejecución y la validación para la carga inicial de datos (incluyendo la configuración de entornos de origen y destino, y el movimiento de datos, según la definición del caso de uso de movimiento de datos);
- d. otros temas administrativos y de configuración de interés (en conjunto, las "Actividades").

Este servicio prestado de forma remota se adquiere por Compromiso y vence a los 12 meses a partir de la adquisición del derecho de titularidad o en el último día del plazo de suscripción del Servicio de Cloud inicial, la fecha que sea posterior, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica siempre que el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) resulte de aplicación a los datos personales incluidos en el Contenido.

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

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

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

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

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

disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 95%	10%

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

3.2 Soporte Técnico

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

4. Cargos

4.1 Métricas de Cargo

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

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

- Un Compromiso es un servicio profesional o de formación relacionado con los Servicios de Cloud.
- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.

4.2 Cargos de Servicios Remotos

Un servicio remoto vencerá transcurridos 90 días a partir de la fecha de compra, independientemente de si se ha utilizado el servicio remoto.

5. Términos Adicionales

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

5.1 Limitación de tipo No Productivo

Si el Servicio de Cloud se designa como de tipo No Productivo, solo podrá ser utilizado como parte del entorno de desarrollo y pruebas del Cliente para actividades internas no productivas, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, las pruebas, el ajuste de rendimiento, el diagnóstico de errores, benchmarking interno, desarrollo, actividades de control de calidad o desarrollo de extensiones o ampliaciones de uso interno en Service IBM mediante interfaces de programación de aplicaciones publicadas. El Cliente no tiene autorización para utilizar ninguna parte del Servicio de Cloud con ninguna otra finalidad sin adquirir los derechos de titularidad pertinentes.

5.2 Rational Application Developer

Las ofertas de IBM Master Data Management on Cloud incluyen Rational Application Developer. El uso de IBM Rational Application Developer for WebSphere Software se limita a alojar el entorno de trabajo de Master Data Management y a personalizar los tiempos de ejecución incluidos en el Servicio de Cloud.

5.3 Information Server

Las ofertas de IBM Master Data Management on Cloud incluyen Information Server. El uso de Information Server en el Servicio de Cloud se limita a dar soporte a procesos de Master Data Management (MDM) y datos relacionados con Master Data Management.

5.4 IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager), proporcionado para los servicios de tipo Premium y High availability

Las versiones de tipo Premium y High Availability de este Servicio de Cloud incluyen las funciones de IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager), que sólo pueden ser utilizadas por el Cliente junto con el uso por parte del Cliente de este Servicio de Cloud y no pueden ser utilizadas con ninguna otra finalidad.

5.5 Obligaciones del Cliente para IBM Master Data Management on Cloud

El Cliente tiene la obligación de instalar parches para el Servicio de Cloud, el Sistema Operativo y otro software de manera oportuna para evitar defectos, evitar problemas de seguridad y mantenerse actualizado en relación con la funcionalidad nueva.

IBM puede solicitar la instalación de parches de seguridad críticos por parte del Cliente de una manera oportuna para evitar un impacto en el Cliente y en otros Clientes. El incumplimiento de esta solicitud puede suponer la suspensión del Servicio de Cloud del Cliente.

El Cliente puede instalar paquetes de terceros adicionales para su uso con el Servicio de Cloud. IBM no está obligada a ofrecer soporte para estos paquetes y no es responsable de los impactos que se puedan producir en el rendimiento del Servicio de Cloud (es decir, Master Data Management on Cloud, el sistema operativo o la plataforma de hardware en su totalidad) debido a estos paquetes adicionales.

El Cliente será responsable de realizar una copia de seguridad de la solución y de monitorizar y recuperar la solución.

5.6 Restricciones y Limitaciones de Uso

El Cliente no tiene autorización para IBM WebSphere eXtreme Scale.

5.7 Business Process Manager

Las ofertas de IBM Master Data Management on Cloud incluyen aplicaciones de Business Process Manager. El uso de IBM Process Server, IBM Process Center e IBM Process Designer incluidos en el Servicio de Cloud se limita únicamente a Procesos de Dirección y Administración de Datos Maestros. Los Procesos de Dirección y Administración de Datos Maestros crean, leen, actualizan y suprimen datos maestros para mejorar la calidad de los datos maestros para uso de procesos o aplicaciones externos. Un Proceso de Dirección y Administración de Datos Maestros puede acceder a datos contextuales adicionales de otros sistemas para mostrarlos en formato de solo lectura dentro del contexto de una decisión de Proceso de Administración de Datos Maestros. Un Proceso de Dirección y Administración de Datos Maestros únicamente puede pasar estas decisiones sobre la calidad de los datos a otros sistemas con la finalidad de sincronizar los datos maestros.