

IBM Master Data Management on Cloud

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednie dokumenty zamówienia zawierają ceny i dodatkowe informacje dotyczące zamówienia Klienta.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Usługa IBM Master Data Management (MDM) on Cloud zarządza danymi głównymi w jednej lub wielu domenach – klientów, dostawców, lokalizacji, produktów, ofert usługowych, kont itp. – w celu zwiększenia efektywności aplikacji i procesów biznesowych.

Oto jej najważniejsze cechy:

- Architektura zorientowana na usługi udostępnia inteligentne, wstępnie połączone w pakiety usługi WWW, które umożliwiają bezproblemową integrację usługi MDM z dotychczasowymi procesami biznesowymi i architekturami technicznymi.
- Wstępnie wbudowane i rozszerzalne modele danych dla dowolnej domeny są zoptymalizowane pod kątem zarządzania danymi głównymi.
- Funkcje zarządzania procesami biznesowymi umożliwiają Klientowi implementację strategii oraz koordynowanie przepływów pracy obejmujących wiele etapów i ról pod kątem nadzorowania i organizowania danych.
- Centrum organizowania danych (Stewardship Center) umożliwia użytkownikom biznesowym, zarządcom danych oraz zespołom informatyków wspólne działania na rzecz poprawy jakości danych głównych poprzez rozwiązywanie problemów związanych z jakością danych oraz tworzenie danych głównych zgodnie z korporacyjnymi strategiami nadzoru.
- Mechanizm wyszukiwania i dopasowywania wykorzystuje zaawansowane techniki statystyczne do automatycznego rozwiązywania problemów związanych z jakością danych oraz zarządzania tymi problemami za pomocą opcji wyszukiwania probabilistycznego lub deterministycznego.

Klient ma do wyboru różne części usługi, które można podzielić na następujące kategorie:

- Premium
Jest to wersja produktu IBM Master Data Management udostępniana w środowisku usług serwerowych, z wbudowaną funkcją tworzenia kopii zapasowych.
- High Availability
Jest to wersja produktu IBM Master Data Management udostępniana w środowisku usług serwerowych, z wbudowaną funkcją tworzenia kopii zapasowych oraz funkcją wysokiej dostępności.
- Base (nie Premium i nie High Availability)
Jest to wersja produktu IBM Master Data Management udostępniana w środowisku usług serwerowych.

Usługa jest dostępna w różnych konfiguracjach odzwierciedlających zróżnicowane potrzeby Klientów:

- Small
Usługa udostępniana na maszynach wirtualnych w środowisku IBM Cloud.
- Medium
Usługa udostępniana na maszynach wirtualnych w środowisku IBM Cloud.
- Large
Usługa udostępniana na maszynach wirtualnych instalowanych na samym sprzęcie w środowisku IBM Cloud.

Nie są dostępne konfiguracje pozaprodukcyjne, które Klient mógłby wykorzystać w celach programistycznych i testowych.

Klient może nabyć dodatkowe usługi zarządzane według stawki za robociznę, w celu serwisowania infrastruktury i zarządzania nią.

1.1 Produkty oferowane

Klient może dokonać wyboru spośród następujących produktów oferowanych:

1.1.1 Dostępne konfiguracje usługi 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 – konfiguracja dostępna tylko w przypadku odnowienia, nie zakupu usługi
- IBM Master Data Management on Cloud Medium – konfiguracja dostępna tylko w przypadku odnowienia, nie zakupu usługi
- IBM Master Data Management on Cloud Large – konfiguracja dostępna tylko w przypadku odnowienia, nie zakupu usługi
- 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

Szczegółowe informacje dotyczące powyższych konfiguracji są dostępne pod adresem https://public.dhe.ibm.com/cloud/bluemix/hosted/mdmoncloud_specifications.pdf.

W konfiguracjach tych mogą być wprowadzane zmiany.

W liście powitalnym udostępnianym Klientowi przedstawiona jest konfiguracja nabywanej oferty.

1.2 Usługi Opcjonalne

1.2.1 Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud na poziomie Silver

Usługi zarządzane na poziomie Silver są dostępne dla następujących konfiguracji:

- Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud Premium, Small, na poziomie Silver
- Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud Premium, Medium, na poziomie Silver
- Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud Premium, Large, na poziomie Silver
- Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Small, na poziomie Silver
- Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Medium, na poziomie Silver
- Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Large, na poziomie Silver

Dostępne raz na miesiąc zdalne konsultacje w zakresie działań operacyjnych i serwisowych obejmują:

- a. Zarządzanie osiągnięciami Klienta:
 - Dedykowana osoba kontaktowa zajmująca się koordynacją działań w celu wsparcia osiągnięć Klienta.
- b. Stosowanie poprawek:
 - Określenie poprawek dotyczących bezpieczeństwa systemu operacyjnego oraz ich instalacja zgodnie z ustalonym harmonogramem.

- Określenie łat i poprawek dotyczących bezpieczeństwa dla systemu DBMS oraz ich instalacja zgodnie z ustalonym harmonogramem.
 - Określenie tymczasowych poprawek do produktu (PTF), łat i poprawek dotyczących bezpieczeństwa dla zakupionych usług oraz ich instalacja zgodnie z ustalonym harmonogramem.
- c. Zarządzanie kopiami zapasowymi systemu plików i baz danych za pomocą zakupionego i zaimplementowanego w pakiecie rozwiązania IBM Spectrum Protect:
- Odtwarzanie danych na podstawie kopii zapasowych w razie potrzeby, nie częściej niż raz dziennie.
- d. Regularne przeglądy reguł firewalla:
- Przeprowadzanie, zgodnie z ustalonym harmonogramem, przeglądów mających na celu określenie, jakie zasoby i w jaki sposób są dostępne za pośrednictwem sieci.

Za dodatkową opłatą dostępne są niestandardowe usługi implementacji, konfiguracji i integracji oraz działania dodatkowe realizowane na podstawie Zakresu Prac.

Subskrypcja tej usługi jest ważna przez miesiąc i wygasa w czasie określonym w dokumencie PoE Klienta.

1.2.2 Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud na poziomie Gold

Usługi zarządzane na poziomie Gold są dostępne dla następujących konfiguracji:

- Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud Premium, Small, na poziomie Gold
- Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud Premium, Medium, na poziomie Gold
- Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud Premium, Large, na poziomie Gold
- Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Small, na poziomie Gold
- Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Medium, na poziomie Gold
- Usługi zarządzane IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Large, na poziomie Gold

Dostępne raz na miesiąc zdalne konsultacje w zakresie działań operacyjnych i serwisowych obejmują:

- a. Zarządzanie osiągnięciami Klienta:
- Dedykowana osoba kontaktowa zajmująca się koordynacją działań w celu wsparcia osiągnięć Klienta.
- b. Stosowanie poprawek:
- Określenie poprawek dotyczących bezpieczeństwa systemu operacyjnego oraz ich instalacja zgodnie z ustalonym harmonogramem.
 - Określenie łat i poprawek dotyczących bezpieczeństwa dla systemu DBMS oraz ich instalacja zgodnie z ustalonym harmonogramem.
 - Określenie tymczasowych poprawek do produktu (PTF), łat i poprawek dotyczących bezpieczeństwa dla zakupionych usług oraz ich instalacja zgodnie z ustalonym harmonogramem.
- c. Zarządzanie kopiami zapasowymi systemu plików i baz danych za pomocą zakupionego i zaimplementowanego w pakiecie rozwiązania IBM Spectrum Protect.
- d. Regularne przeglądy reguł firewalla:
- Przeprowadzanie, zgodnie z ustalonym harmonogramem, przeglądów mających na celu określenie, jakie zasoby i w jaki sposób są dostępne za pośrednictwem sieci.
- e. Całodobowe monitorowanie incydentów i reagowanie na nie:
- Instalacja agenta monitorowania IBM. Potwierdzanie generowanych i wysyłanych alertów.
 - W razie potrzeby otwieranie w imieniu Klienta zgłoszeń serwisowych dotyczących produktów IBM na podstawie alertów.
 - Tworzenie raportów postępu prac do chwili zamknięcia zgłoszenia.

- Koordynowanie tworzenia ofert dodatkowych usług IBM, jeśli są one niezbędne w celu rozwiązania przez Klienta lub osoby trzecie problemów dotyczących wdrażania/konfiguracji.
- f. Serwisowanie udostępnionej bazy danych MDM:
- Monitorowanie przestrzeni DBMS i dzienników transakcji, a w razie potrzeby generowanie alertów i podejmowanie działań naprawczych.
 - Usługi z zakresu oceny mocy obliczeniowej i wydajności, w tym monitorowanie zasobów fizycznych, ułatwiające Klientowi planowanie celów dotyczących wydajności i wzrostu.
 - Usuwanie lub archiwizowanie zbędnych plików.

Za dodatkową opłatą dostępne są niestandardowe usługi implementacji, konfiguracji i integracji oraz działania dodatkowe realizowane na podstawie Zakresu Prac.

Subskrypcja tej usługi jest ważna przez miesiąc i wygasa w czasie określonym w dokumencie PoE Klienta.

1.3 Usługi przyspieszające

1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Jump Start

W ramach tej usługi Klient uzyskuje maksymalnie 50 godzin zdalnych konsultacji w zakresie działań związanych z uruchamianiem, w tym:

- a. asystę w zakresie przypadków użycia;
- b. szkolenie w zakresie sprawdzonych procedur dotyczących raportów, paneli kontrolnych i innych narzędzi systemu;
- c. asystę i porady w zakresie przygotowywania, wykonywania i sprawdzania poprawności początkowego ładowania danych;
- d. pomoc w zakresie innych działań dotyczących administracji i konfigurowania (zwanymi łącznie działaniami związanymi z uruchamianiem).

Tę zdalnie świadczoną usługę można zakupić według Przedsięwzięcia. Traci ona ważność po upływie 90 dni od daty zakupu uprawnień, zgodnie z dokumentem Proof of Entitlement Klienta, niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

1.3.2 IBM Master Data Management on Cloud Accelerator

W ramach tej usługi Klient uzyskuje maksymalnie 50 godzin zdalnych konsultacji w zakresie realizowanych działań, w tym:

- a. asystę w zakresie przypadków użycia dotyczących m.in. przenoszenia danych, w celu zapewnienia wsparcia przy jednorazowym przeniesieniu danych w określonym momencie;
- b. szkolenie w zakresie sprawdzonych procedur dotyczących raportów, paneli kontrolnych i innych narzędzi systemu;
- c. asystę i porady dotyczące przygotowania, realizacji i sprawdzenia poprawności początkowego ładowania danych (w tym konfiguracji środowiska źródłowego i docelowego oraz przenoszenia danych zdefiniowanego w odpowiednim przypadku użycia);
- d. pomoc w zakresie innych działań dotyczących administracji i konfigurowania (zwanymi łącznie „Działaniami”).

Tę zdalnie świadczoną usługę można zakupić według Przedsięwzięcia. Traci ona ważność po upływie 12 miesięcy od daty zakupu uprawnień lub w ostatnim dniu początkowego okresu subskrypcji Usługi Przetwarzania w Chmurze (jeśli data ta jest wcześniejsza), niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

2. Specyfikacje techniczne dotyczące przetwarzania i ochrony danych

Dodatek IBM dotyczący Przetwarzania Danych dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> (dalej „DPD”) oraz Specyfikacja Techniczna dotycząca Przetwarzania i Ochrony Danych (dalej „Specyfikacja Techniczna” lub „Załącznik Szczegółowy do DPD”) dostępna za pośrednictwem zamieszczonych poniżej odsyłaczy zawierają dodatkowe informacje na temat ochrony danych dla Usług Przetwarzania w Chmurze oraz ich opcji. Informacje te precyzują, jakie rodzaje Zawartości mogą być przetwarzane przez daną Usługę, jakie czynności przetwarzania są realizowane, jakie są opcje ochrony danych, a także jakie są

szczegółowe zasady przechowywania i zwrotu Zawartości. Jeśli do Zawartości stosuje się ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO – UE/2016/679), to w zakresie, w jakim przepisy te mają zastosowanie do danych osobowych uwzględnionych w Zawartości, obowiązuje DPD.

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

3. Poziomy Usług i wsparcie techniczne

3.1 Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia Klientowi przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”). IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze, zgodnie z poniższą tabelą. Dostępność wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy, pomniejszonej o łączną liczbę minut Wyłączenia Usługi w tym miesiącu, oraz łącznej liczby minut w tym miesiącu. Definicja Wyłączenia Usługi, opis procesu zgłaszania reklamacji oraz opis sposobu kontaktowania się z IBM w sprawach związanych z dostępnością usług znajdują się w podręczniku wsparcia dla Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM pod adresem https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Dostępność	Uznanie (% miesięcznej opłaty za subskrypcję*)
Poniżej 99,9%	2%
Poniżej 99,0%	5%
Poniżej 95,0%	10%

* Opłata za subskrypcję oznacza cenę w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja.

3.2 Wsparcie techniczne

Informacje o wsparciu technicznym dla Usługi Przetwarzania w Chmurze, w tym dane kontaktowe, poziomy istotności, godziny świadczenia usług, czasy reakcji oraz inne informacje i procesy, można znaleźć w podręczniku wsparcia IBM, dostępnym pod adresem <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> (należy wybrać odpowiednią Usługę Przetwarzania w Chmurze).

4. Opłaty

4.1 Opłaty rozliczeniowe

Opłaty rozliczeniowe za Usługę Przetwarzania w Chmurze są określone w Dokumencie Transakcyjnym. Przy sprzedaży niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar:

- Przedsięwzięcie to usługa specjalistyczna lub szkoleniowa związana z Usługami Przetwarzania w Chmurze.
- Instancja to każdy dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze.

4.2 Opłaty za Usługi Zdalne

Usługa zdalna traci ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy usługa zdalna została wykorzystana.

5. Warunki dodatkowe

Dla Umów o Usługę Przetwarzania w Chmurze (lub podstawowych umów o usługi przetwarzania w chmurze będących ich odpowiednikami) zawartych przed 1 stycznia 2019 r. mają zastosowanie warunki zamieszczone pod adresem <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Ograniczenia instancji pozaprodukcyjnej – Non-Production

Usługa Przetwarzania w Chmurze z oznaczeniem „Non-Production” może być używana wyłącznie w wewnętrznej działalności pozaprodukcyjnej Klienta w zakresie programowania i testowania, a w szczególności do testowania, dostrajania wydajności, diagnozowania błędów, wykonywania

wewnętrznych testów porównawczych, przemieszczania danych, zapewniania jakości i/lub programowania dodatków lub rozszerzeń do Usługi Przetwarzania w Chmurze do użytku wewnętrznego za pomocą opublikowanych aplikacyjnych interfejsów programistycznych. Klient nie jest upoważniony do używania jakiegokolwiek części takiej Usługi Przetwarzania w Chmurze do innych celów, o ile nie nabędzie odpowiednich uprawnień.

5.2 Rational Application Developer

W ramach usługi Master Data Management on Cloud Klient uzyskuje dostęp do narzędzia Rational Application Developer. Używanie tego narzędzia w powiązaniu z oprogramowaniem WebSphere jest ograniczone do hostingu rozwiązania Master Data Management Workbench oraz konfigurowania środowisk wykonawczych włączonych w Usługę Przetwarzania w Chmurze.

5.3 Information Server

Usługa IBM Master Data Management on Cloud obejmuje serwer informacyjny (Information Server). Używanie tego serwera w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze jest ograniczone do wsparcia procesów Master Data Management (MDM) oraz danych powiązanych z tymi procesami.

5.4 Rozwiązanie IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager) udostępniane w związku z usługami Premium i High Availability

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze w wersjach Premium i High Availability zawiera funkcjonalność rozwiązania IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager), z którego Klient może korzystać wyłącznie w połączeniu z korzystaniem z tej Usługi Przetwarzania w Chmurze i w żadnym innym celu.

5.5 Zobowiązania Klienta dotyczące usługi IBM Master Data Management on Cloud

Klient ma obowiązek niezwłocznie instalować poprawki do Usługi Przetwarzania w Chmurze, systemu operacyjnego i innego oprogramowania, aby uniknąć defektów i problemów z bezpieczeństwem oraz utrzymywać aktualność tych produktów dzięki nowej funkcjonalności.

IBM może zażądać od Klienta niezwłocznego zainstalowania poprawek dotyczących bezpieczeństwa w celu uniknięcia problemów mających wpływ nie tylko na Klienta, ale również na innych Klientów. Niedopełnienie tego obowiązku może spowodować zawieszenie świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze na rzecz Klienta.

Klient może zainstalować dodatkowe pakiety oprogramowania osób trzecich do użytku z Usługą Przetwarzania w Chmurze, przy czym IBM nie ma obowiązku świadczenia wsparcia do tych pakietów i nie odpowiada za ich negatywny wpływ na wydajność Usługi Przetwarzania w Chmurze (tzn. usługi Master Data Management on Cloud, systemu operacyjnego lub całej platformy sprzętowej).

Klient jest zobowiązany do tworzenia kopii zapasowych rozwiązania oraz do jego monitorowania i odtwarzania.

5.6 Ograniczenia w używaniu

Klient nie jest upoważniony do używania usługi IBM WebSphere eXtreme Scale.

5.7 Business Process Manager

Usługa IBM Master Data Management on Cloud obejmuje aplikacje platformy Business Process Manager. Używanie aplikacji IBM Process Server, IBM Process Center i IBM Process Designer, które wchodzi w skład Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest ograniczone do procesów nadzorowania i organizowania danych głównych (Master Data Governance and Stewardship). Celem tych procesów jest tworzenie, odczytywanie, aktualizowanie i usuwanie danych głównych w celu poprawienia ich jakości z myślą o ich wykorzystaniu w aplikacjach lub procesach zewnętrznych. Nadzorowanie i organizowanie danych głównych może wiązać się z uzyskiwaniem dostępu do dodatkowych danych kontekstowych z innych systemów oraz ich wyświetlaniem w formacie tylko do odczytu w kontekście decyzji o procesie organizowania danych głównych. Decyzje dotyczące jakości mogą być przekazywane do innych systemów wyłącznie w celu synchronizacji tych danych.