

IBM Master Data Management on Cloud

本「服務說明」說明本「雲端服務」。適用之訂購文件提供「客戶」訂單有關計價及其他詳細資料。

1. 雲端服務

IBM Master Data Management (MDM) on Cloud 可管理單一或多元網域之主要資料 - 客戶、供應商、位置、產品、服務供應項目、帳戶及其他主要資料 - 以提升應用程式及商業程序之效能。

數個主要特定功能 (features) 包括：

- 服務導向之架構可透過智慧型預先套裝 Web 服務提供各項功能，進而以順暢之方式將 MDM 整合至現有商業程序及技術架構。
- 主要資料管理之任何網域之預先建置及可延伸資料模型，均予優化。
- 商業程序管理功能可讓「客戶」實作原則及協調資料管理工作及資料控管之多步驟/多角色工作流程。
- **Stewardship Center** 可讓使用者、資料管理員及 IT 小組協同合作，依公司控管原則解析資料品質作業並建立主要資料，進而提升主要資料品質。
- 比對及搜尋引擎採用進階統計技術，藉由機率型或決定型選項自動解析及管理資料品質問題。

有各種組件可供「客戶」選擇，該等組件分類如下：

- 進階
此為受管理版本之含有內建備份特定功能之 IBM Master Data Management 產品。
- 高可用性
此為受管理版本之含有內建備份及高可用性特定功能之 IBM Master Data Management 產品。
- 基本程式（非頂級或非高可用性）
此為受管理版本之 IBM Master Data Management 產品。

有數種不同配置可符合「客戶」之需求。

- 小型
於 IBM Cloud 環境內之虛擬機器進行管理。
- 媒體
於 IBM Cloud 環境內之虛擬機器進行管理。
- 大型
於 IBM Cloud 環境內之裸機虛擬機器進行管理。

有數種適用於「客戶」之開發與測試需求之「非正式作業」配置。

「客戶」可選購勞務型受管理附加程式服務，用以維護及管理基礎架構。

1.1 供應項目

「客戶」得從下列可用供應項目選取其所要供應項目。

1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud 可用配置

- 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 - 僅限續約，不適用新採購
- IBM Master Data Management on Cloud Medium - 僅限續約，不適用新採購
- IBM Master Data Management on Cloud Large - 僅限續約，不適用新採購
- 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

前揭供應項目之配置詳細資料載明於下列文件：

https://public.dhe.ibm.com/cloud/bluemix/hosted/mdmoncloud_specifications.pdf。

前揭配置可能會進行修訂。

與「客戶」分享之歡迎使用信函，敘明所購供應項目之配置。

1.2 選用服務

1.2.1 IBM Master Data Management on Cloud Silver-level 受管理服務

Silver Level Managed Services 可用於下列配置：

- 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

針對作業及維護活動提供的每月遠端諮詢包括：

- 客戶成功管理：
 - 專用聯絡人 - 負責協調有關支援「客戶」成功之各項事宜。
- 進行修補程式相關事項：
 - 識別、排程及套用作業系統安全修補程式。
 - 識別、排程及套用 DBMS 修正程式及安全修補程式之安裝。
 - 識別、排程及套用已購買產品之 PTF、修補程式及安全修正程式。
- 使用組合購買及實作之 IBM Spectrum Protect 解決方案管理檔案系統及資料庫之備份。
 - 視所需情況還原備份，每日以一次為限。
- 防火牆規則一般審查：
 - 針對網路存取內容及方式，排定審查及報告之時程。

額外活動、提供客製解決方案實作、配置及整合等服務，此等服務需依「工作說明書」規定收取額外費用。

本訂用服務係按月購買，並於「客戶」之權利證明書所定日期到期。

1.2.2 IBM Master Data Management on Cloud Gold-level 受管理服務

Gold Level Managed Services 可用於下列配置：

- 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

針對作業及維護活動提供的每月遠端諮詢包括：

- a. 客戶成功管理：
 - 專用聯絡人 - 負責協調有關支援「客戶」成功之各項事宜。
- b. 進行修補程式相關事項：
 - 識別、排程及套用作業系統安全修補程式。
 - 識別、排程及套用 DBMS 修正程式及安全修補程式之安裝。
 - 識別、排程及套用已購買產品之 PTF、修補程式及安全修正程式。
- c. 使用組合購買及實作的 IBM Spectrum Protect 解決方案來管理檔案系統和資料庫的備份。
- d. 防火牆規則一般審查：
 - 針對網路存取內容及方式，排定審查及報告之時程。
- e. 全天候監視及事故回應：
 - 安裝 IBM 監視代理程式。將會產生及傳達確認警示。
 - 如有必要，請依警示代表「客戶」開啟 IBM 產品供應項目支援要求。
 - 透過關閉功能，進行進展狀態報告。
 - 於必要時協調額外 IBM 服務提案之開發，以補充客戶及第三人實作/配置相關問題之解決方式。
- f. 所提供之 MDM 資料庫維護：
 - 針對 DBMS 空間及交易日誌進行監視、警示及執行更正動作。
 - 執行容量與效能評量服務（包括監視實體資源），以支援「客戶」對效能與成長目標之規劃。
 - 刪除或保存不必要檔案。

額外活動、提供客製解決方案實作、配置及整合等服務，此等服務需依「工作說明書」規定收取額外費用。本訂用服務係按月購買，並於「客戶」之權利證明書所定日期到期。

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Jump Start

本項服務針對啟動活動提供最多上限 50 小時之遠端諮詢，包括：

- a. 提供使用案例協助；
- b. 指導證明可行之報告、儀表板及其他系統工具功能相關實務；
- c. 提供有關起始資料載入之準備、執行及驗證之引導協助及建議；及
- d. 其他屬意之管理及配置等主題（統稱「啟動活動」）。

本項遠端交付服務係按「約定」購買，而且不論是否用完所有時數，均自「客戶」之「權利證明書」中所載授權購買日且不論是否用完所有時數，服務均自購買日起算九十 (90) 日到期日到期。

1.3.2 IBM Master Data Management on Cloud Accelerator

本項服務提供最多上限 50 小時之遠端諮詢，用於執行各項活動，包括：

- a. 提供使用案例協助，包括為支援一次復原點資料移動所為資料移動使用案例；
- b. 指導證明可行之報告、儀表板及其他系統工具功能相關實務；
- c. 提供有關起始資料載入之準備、執行及驗證之引導協助及建議（包括來源環境與目標環境之設定，以及資料移動使用案例所規定之資料移動）；及

d. 其他屬意之管理及配置等主題（統稱「活動」）。

本項遠端交付服務係按「約定」購買，而且不論是否用完所有時數，均自購買授權之日或自起始「雲端服務」訂用期間之末日（以先者為準）起算 12 個月到期。

2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及「資料處理及保護 Data Sheet」（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）（如以下鏈結所示）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能 (features) 及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。若歐盟一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR) 適用於「內容」所含個人資料，則於其適用的範圍內，適用前揭 DPA。

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

3. 服務水準及技術支援

3.1 服務水準協定

IBM 為「客戶」提供下列可用度服務水準協定 (SLA)。IBM 將依本「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，載明於「IBM 雲端服務」支援手冊（網址：

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

可用性	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.9%	2%
小於 99.0%	5%
小於 95.0%	10%

* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊（網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>）中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援（包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序）。

4. 費用

4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「約定」為「雲端服務」有關專業或訓練服務。
- 「實例」是對「雲端服務」特定配置所為之各次存取。

4.2 遠端服務費用

遠端服務，不問已使用與否，悉於購買日起九十日後到期。

5. 其他條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

5.1 非正式作業之限制

若本「雲端服務」經指定為「非正式作業」(Non-Production)，本「雲端服務」僅得作為「客戶」內部非正式作業活動開發及測試環境之一部分，包括且不限於測試、效能調整、錯誤診斷、內部評比、暫置、品質確保活動及/或使用已發佈的應用程式設計介面，開發內部使用的本「雲端服務」新增或延伸項目。未取得適當授權，「客戶」無權將本「雲端服務」的任何部分用於任何其他用途。

5.2 Rational Application Developer

IBM Master Data Management on Cloud 供應項目內含 Rational Application Developer。對 IBM Rational Application Developer for WebSphere Software 之使用，以管理 Master Data Management Workbench 及客製本「雲端服務」所含執行時期為限。

5.3 Information Server

IBM Master Data Management on Cloud 供應項目內含 Information Server。對本「雲端服務」中 Information Server 之使用，以支援 Master Data Management 處理程序及 Master Data Management 相關資料為限。

5.4 IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager)，針對頂級與高可用性服務所提供

本「雲端服務」之頂級與高可用性版本包括 IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager) 的功能，唯有「客戶」且與「客戶」使用本「雲端服務」之相關者得使用，不得作為任何其他用途。

5.5 「客戶」對 IBM Master Data Management on Cloud 應負之義務

客戶有義務及時安裝「雲端服務」、「作業系統」及其他軟體之修補程式，以避免瑕疵、避免安全問題，並維護與新功能之通用性。

IBM 得要求由「客戶」及時安裝重要安全修補程式，以免不僅影響該「客戶」本身，亦影響其他「客戶」。未為前述安裝者，可能致使「客戶」之本「雲端服務」遭到暫停。

「客戶」得為與本「雲端服務」搭配使用而安裝其他第三人套件。IBM 對該等套件不負支援之義務，且就該等額外套件對本「雲端服務」（亦即 Master Data Management on Cloud、作業系統或整體硬體平台）之效能所生影響不負任何責任。

「客戶」必須負責備份、監視及回復解決方案。

5.6 使用限制

「客戶」無權使用 IBM WebSphere eXtreme Scale。

5.7 Business Process Manager

IBM Master Data Management on Cloud 供應項目內含 Business Process Manager 應用程式。對本「雲端服務」所含 IBM Process Server、IBM Process Center 及 IBM Process Designer 之使用，以「主要資料控管及管理工作處理程序」為限。「主要資料控管及管理工作處理程序」可建立、讀取、更新及刪除資料，藉此提高主要資料品質，以供外部應用程式或處理程序使用。「主要資料控管及管理工作處理程序」可至其他系統存取額外環境定義資料，進而在「主要資料管理工作處理程序」決策環境定義內，以唯讀格式顯示。「主要資料控管及管理工作處理程序」得基於主要資料同步化之目的，將品質決策傳遞至其他系統。