

### IBM Master Data Management Collaborative Edition on Cloud

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

#### 1. Cloud-Service

Dieser Cloud-Service wird auf IBM SoftLayer gehostet und bietet die Features einer On-Premises-Bereitstellung der Master Data Management Collaborative Edition (MDM CE) ohne die Komplexität und die Risiken, die normalerweise mit dem Management der unterstützenden Infrastruktur einhergehen.

Zu den Features gehören:

- a. Vorinstallierte MDM-Konfigurationen für MDM-Umgebungen für Entwicklung, Test, Staging und Produktion für das Management von Anwendungen für einzelne Geschäftsbereiche oder das ganze Unternehmen
- b. Vollständig konfigurierbare integrierte Hardware- und Softwareinfrastruktur für die Sicherung
- c. Hohe Verfügbarkeit
- d. Sichere Verbindungen für alle Instanzen über VPN

IBM übernimmt keine Gewähr dafür, dass die Implementierung des Kunden der konzipierten Dimensionierung (wie unten beschrieben) entspricht, da die tatsächliche Kapazität jeder Edition von der Komplexität des zugrunde liegenden Datenmodells und dem Umfang des geführten Protokolls abhängig ist. Wenn der Kunde die Spezifikationen für die optimale Nutzung der ausgewählten Edition überschreitet, hat dies möglicherweise Leistungseinbußen zur Folge.

Informationen zu Konfigurationsdetails für Produktions- und Nicht-Produktions-Instanzen (Entwicklung, QA und Staging) für die unten angegebenen Editionen finden Sie unter

<https://public.dhe.ibm.com/cloud/bluemix/managed/mdmce>.

#### 1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

##### 1.1.1 IBM Master Data Management Collaborative Edition on Cloud Small

Dieser Cloud-Service beinhaltet eine MDM CE-Installation in einer virtuellen Serverkonfiguration mit Hochverfügbarkeitsoption (außer der Datenbankschicht) und eignet sich als operativer MDM-Hub für den Produktions- oder Vorproduktionseinsatz. Dieser Cloud-Service ist zur Unterstützung von bis zu 250.000 Elementen, 15 gleichzeitig angemeldeten Benutzern und Import-/Exportraten von 200 Elementen pro Minute ausgelegt.

##### 1.1.2 IBM Master Data Management Collaborative Edition on Cloud Medium

Dieser Cloud-Service beinhaltet eine MDM CE-Installation in einer virtuellen Serverkonfiguration mit Hochverfügbarkeitsoption und eignet sich als operativer MDM-Hub für den Produktions- oder Vorproduktionseinsatz. Dieser Cloud-Service ist zur Unterstützung von bis zu 1.000.000 Elementen, 35 gleichzeitig angemeldeten Benutzern und Import-/Exportraten von 600 Elementen pro Minute ausgelegt.

##### 1.1.3 IBM Master Data Management Collaborative Edition on Cloud Large

Dieser Cloud-Service beinhaltet eine MDM CE-Installation in einer virtuellen Serverkonfiguration mit Hochverfügbarkeitsoption und eignet sich als operativer MDM-Hub für den Produktions- oder Vorproduktionseinsatz. Der Cloud-Service ist zur Unterstützung von bis zu 5.000.000 Elementen, 75 gleichzeitig angemeldeten Benutzern und Import-/Exportraten von 1.000 Elementen pro Minute ausgelegt.

#### 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=1CE23B80A6FB11E7B399BC7C1A437D15>

### 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](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:

- „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.