

## Descripción del Servicio

### IBM Master Data Management Collaborative Edition 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

Este Servicio de Cloud está alojado en IBM Softlayer y ofrece las características de una implementación local de Master Data Management Collaborative Edition (MDM CE) sin la complejidad y el riesgo de tener que gestionar la infraestructura de soporte.

Las prestaciones son:

- a. configuraciones de MDM preinstaladas para entornos de desarrollo, prueba, transferencia y productivos de MDM para gestionar una línea de negocio a través de la aplicación empresarial;
- b. infraestructura de hardware y software completamente personalizable para la copia de seguridad;
- c. alta disponibilidad; y
- d. conectividad segura para todas las instancias a través de VPN.

IBM no garantiza que la implementación del Cliente se ajuste al tamaño diseñado como se describe a continuación, ya que la capacidad real de cada versión depende de la complejidad del modelo de datos subyacente y la cantidad de historial mantenido. Si el Cliente excede las especificaciones de uso óptimo para la versión seleccionada, el Cliente puede experimentar una disminución en el rendimiento.

La información sobre los detalles de configuración de las instancias productivas y no productivas (Desarrollo, Control de Calidad y Transferencia) para las siguientes versiones se puede encontrar en <https://public.dhe.ibm.com/cloud/bluemix/managed/mdmce>.

#### 1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

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

Este Servicio de Cloud ofrece MDM CE instalado en una configuración de servidor virtual con opción de alta disponibilidad (excepto para el nivel de bases de datos) y es adecuado como Hub de MDM operativo productivo o preproductivo. Este Servicio de Cloud está diseñado para dar soporte a 250.000 elementos, 15 usuarios simultáneos y ratios de importación/exportación de 200 elementos por minuto.

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

Este Servicio de Cloud ofrece MDM CE instalado en una configuración de servidor virtual con opción de alta disponibilidad y es adecuado como Hub de MDM operativo productivo o preproductivo. Este Servicio de Cloud está diseñado para dar soporte a 1.000.000 de elementos, 35 usuarios simultáneos y ratios de importación/exportación de 600 elementos por minuto.

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

Este Servicio de Cloud ofrece MDM CE instalado en una configuración de servidor virtual con opción de alta disponibilidad y es adecuado como Hub de MDM operativo productivo o preproductivo. Este Servicio de Cloud está diseñado para dar soporte a 5.000.000 de elementos, 75 usuarios simultáneos y ratios de importación/exportación de 1.000 elementos por minuto.

#### 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=1CE23B80A6FB11E7B399BC7C1A437D15>

### 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](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%
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:

- 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>.