

IBM Master Data on Cloud Managed Service

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的云服务。客户表示缔约方及其授权用户和云服务接收方。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

1. 云服务

IBM Master Data Management (MDM) on Cloud Managed Service (“云服务”) 负责管理单个或多个域的主数据 - 客户、供应商、位置、产品、服务、帐户等，以提高应用程序和业务流程有效性。IBM 负责管理基础架构（网络、存储与计算资源），修复应用程序以及维护 IBM 软件、基础架构和相应的安全性和隐私控件。

多个关键功能包括：

- a. 面向服务的架构会通过智能、预先打包的 Web Service 来提供功能，这些 Web Service 可用于将 MDM 集成到现有业务流程和技术架构中。
- b. 云服务接口包括 HTTPS（用于应用程序访问）、Web Service 和基于 HTTPS 的 JMS（用于本地应用程序与云 IS/MDM 集成）和安全文件传输服务（用于将数据装入 MDM）。
- c. 客户在云环境内通过支持凭单流程部署客户定制的 MDM 和 IS 解决方案和扩展的能力。
- d. 客户选择云服务集成方法，以通过应用程序编程接口 (API)、Web Service 或 JMS 来使用这些服务。
- e. 完整审计功能，以记录谁在何时请求访问哪些数据。
- f. 业务流程管理功能可以支持客户实施策略并协调多步骤/多角色工作流程，以进行数据管理和数据管控。
- g. Stewardship Center 可以帮助业务用户、数据管理员和 IT 团队协作解决可能的重复主数据记录和创建符合公司监管策略的主数据，共同提高主数据质量。
- h. 匹配和搜索引擎采用高级统计方法，通过概率性或确定性选项来自动解决和管理数据质量问题。
- i. 此云服务在基于 VLAN 的单租户环境内的选定数据中心内进行配置。
- j. IBM 将在通过支持凭单接口收到请求时提供应用程序日志文件。
- k. IBM 将提供安全文件传输服务，以简化文件传输，以便在 MDM 或 Information Server 中装入和/或抽取数据。

1.1 IBM Master Data Management Available Configurations

每个云服务配置均代表在指定时间段内处理一定量的数据和用户操作的能力，如下所述。此能力描述旨在充当准则，帮助客户针对期望的工作负载选择适合的配置。实际结果可能根据客户工作负载规范而有所不同。

1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Small

- 对处于稳定使用状态的每个参与方约 5 百万条记录和每秒 35 个事务数 (TPS) 的规模确定费率。
- 提供 2TB 的对象存储器；可通过单独的工作说明书购买额外的存储权利。

1.1.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Medium

- 对处于稳定使用状态的每个参与方约 3 千万条记录和 100 TPS 的规模确定费率。
- 提供 5TB 的对象存储器；可通过单独的工作说明书购买额外的存储权利。

1.1.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Large

- 对处于稳定使用状态的每个参与方约 5 千万条记录和 250 TPS 的规模确定费率。
- 提供 10TB 的对象存储器；可通过单独的工作说明书购买额外的存储权利。

2. 内容和数据保护

“数据处理和保护数据表”（数据表）提供特定于云服务的信息，关于支持处理的内容类型、所涉及的处理活动、数据保护功能以及有关内容保留和返回的细节。本部分规定有关使用云服务和数据保护功能（如果有）的任何详细信息或澄清和条款（包括客户责任）。根据客户选择的选项，可能有多个数据表适用于客户对云服务的使用。数据表可能仅提供英语版本，无本地语言版本。尽管存在任何本地法律或惯例，双方均同意他们理解英语并且英语是有关采购和使用云服务的相应语言。以下数据表适用于云服务及其可用选项。客户确认，i) IBM 可以随时自行修改数据表，ii) 此类修改将取代以前的版本。对数据表进行任何修改的意图将是：i) 改善或澄清现有的承诺，ii) 与当前所采用标准和适用法律保持一致，或 iii) 提供额外承诺。对数据表的修改不会实质性降低云服务的数据安全性。

适用数据表的链接：

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3FC503E0646911E89B7C7F20C63AA31F>

客户负责采取必要的行动来订购、启用或使用可用的云服务数据保护功能，如果客户未能执行此类操作，包括未能满足与内容相关的任何数据保护或其他法律要求，那么客户承担使用云服务的责任。

如果欧盟“通用数据保护条例”(EU/2016/679) (GDPR) 适用于内容中包含的个人数据，那么 <http://ibm.com/dpa> 中的 IBM 数据处理附件 (DPA) 和 DPA 附录将适用，并作为本协议的一部分加以引用。此云服务适用的数据表将充当 DPA 附录。如果 DPA 适用，根据 DPA 中的规定，IBM 有义务向分包处理机构提供变更通知，并且客户有权利拒绝此类变更。

3. 服务标准协议

IBM 按照 PoE 中的规定为云服务提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)。本 SLA 不构成保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。

3.1 可用性积分

客户必须在首次发现存在关键业务影响并且云服务不可用的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的 3 个工作日内提交支持凭单，对未能满足 SLA 提出索赔。针对有效 SLA 索赔的赔偿将基于云服务的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对云服务的将来发票的贷记金额的形式支付。停机时间从客户报告停机事件开始计算，到云服务复原为止，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用云服务应用适用的最高赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度云服务费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

3.2 服务级别

约定的月份内的云服务的可用性

一个合同月期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
小于 99.9%	2%
小于 99%	5%
小于 95%	10%

* 如果云服务是从 IBM 业务合作伙伴处购买的，那么每月订购费用将基于受索赔的“约定的月份”期间有效的云服务当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户提供折扣。

可用性以百分比表示，计算如下：一个合同月中的总分钟数减合同月总停机时间，除以该合同月的总分钟数。

3.3 其他排除条款

除以上列出的停机时间排除条件外，SLA 积分不具备因客户操作而中断云服务的资格，包括有关不影响云服务总体可用性的个别云服务组件问题，不当使用云服务 API 或功能，由定制扩展导致的问题，因 VPN 服务导致的中断，客户不允许将 IBM 启动的更新推广至生产。

4. 技术支持

通过电子邮件、在线论坛和在线问题报告系统提供云服务技术支持。IBM 的软件即服务支持指南 (https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) 提供了技术支持联系信息以及其他信息和流程。技术支持随附于云服务，不作为独立产品提供。

5. 权利和计费信息

云服务根据交易文档中指定的收费标准提供：

- 实例是获取云服务所使用的一种计量单位。实例是对云服务特定配置的访问。客户必须获取足够的权利，以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间可访问和使用的每个云服务实例。

5.1 结算频率

根据选定的结算频率，IBM 将就结算频率期限开始时到期的费用向客户开具发票，延期开具发票的超额使用费和使用类型费用除外。

6. 期限和续订选项

云服务期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的云服务之日算起，VPN 设置将于此日期开始。PoE 将指定云服务是自动续订、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续订，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续订的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对云服务自动续订。如果自动续订是在收到 IBM 通知撤回云服务之后，则续订期限将在当前续订期限终止或宣布的撤回日期结束，以较早者为准。续订价格每年将按照报价中指定的利率增长。如果自动续订是在收到 IBM 通知撤回云服务之后，则续订期限将在当前续订期限终止或宣布的撤回日期结束，以较早者为准。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，云服务将以月为单位继续有效。云服务的有效期限将于 90 天期限过后的日历月末终止。

7. 附加条款

7.1 通用条款

客户同意 IBM 可在宣传或市场营销中将客户公开为云服务的订户。

客户不得单独使用云服务或与其他服务或产品相结合使用，以支持下列任何高风险活动：设计、构造、控制或维护核设施、公共交通系统、航空交通管制系统、汽车控制系统、武器系统或飞机导航或通信或云服务故障可能会导致严重的人身伤害或死亡重大威胁的任何其他活动。

7.2 云服务环境更新

升级维护

将在每月维护期内评估云服务重要和次要更新和/或补丁的安装情况。维护期前两周，IBM 将发布要应用的重要和次要更新列表以及更新的简要描述。在此维护期内，云服务将不可供客户使用。维护期可持续长达 8 小时，通常为每月最后一个周六进行。

客户负责对所有客户扩展以及客户对含建议更新的云服务的具体使用情况进行测试，并确保这些客户扩展和客户对云服务的使用均符合标准。

客户可在收到通知时提供请求以延迟主要更新和次要更新。IBM 将尽商业上的合理努力与客户协调更新的实施。主要更新延迟请求必须在原始通知的 30 天内提供，次要更新延迟请求必须在原始通知的 7 天内提供。客户确认并同意 IBM 将在原始通知的 6 个月内部署主要更新，并且将在通知的 45 天内部署次要更新。如果客户不允许将 IBM 启动的更新推广至云服务，可能出现每月附加费用。

紧急维护

除主要更新和次要更新外，IBM 可确定在某些情况下需要通过紧急环境更新来解决重大漏洞或满足法规要求，不能等到安排的维护期。在此情况下，IBM 可随时更新环境，无需提前通知客户。

7.3 LDAP 目录

在云服务中包含独立 LDAP 配置。此外，IBM 提供与客户本地 Active Directory 集成的功能。完成配置并且已将环境转交给客户后，可根据请求实施以下本地 Active Directory 同步选项。

- a. 向复制回内部部署的客户机 LDAP 的云服务 LDAP 服务器进行认证：
 - (1) 支持一台 (1) Active Directory 服务器
 - (2) 在客户机域中的云服务内提供只读域控制器
 - (3) 客户负责管理所有最终用户对云环境的访问（组、标识、访问权）
 - (4) 完整的客户机管理权限；
- b. 向客户负责管理用户的云服务 LDAP 服务器（不在客户机域中）进行认证；
- c. 指向内部部署的客户机域控制器以进行认证
 - (1) 可能的性能影响
 - (2) 在整个会话生命周期内进行认证；
 - (3) 提供 SAML 认证（如果需要）

其他配置（例如，通过手动或脚本方式将 LDAP 文件目录摘录至云服务；联合选项，包括 MS 联合服务或其他）将单独报价。

7.4 备份与恢复

提供例行调度文件系统备份（建议文件）和定期（每天/每周/每月）数据库备份。备份文件将定期归档至 IBM Cloud Object Storage 并保留最长 28 天。客户将能够每月执行 2 次备份复原。额外复原或每天一次的基础上增加的系统备份频率可根据独立工作说明书执行，并收取额外费用。不提供快照备份。

7.5 虚拟专用网 (VPN)

客户可以选择使用软件 VPN 连接，用于安全地连接到云服务。

- a. 在此云服务中提供一 (1) 个 VPN 端点（网关）配置。额外端点可单独报价，并且可通过额外服务协议来添加。
- b. IBM Cloud Integrated AnalyticsVPN Connectivity 服务使用站点到站点 IPsec VPN 技术。

7.6 第三方 Web 站点和/或其他服务

云服务可能包含与第三方服务的集成、指向第三方服务的链接或者可能用于访问第三方服务。对第三方服务的访问权限“按现状”提供，**不提供任何种类的明示或默示保证，包括非侵权或不干涉的所有权担保以及默示的关于适销和适用于某种特定用途的保证和条件。**

客户负责与第三方签署单独协议并遵守这些协议，从而访问或使用此类第三方服务。在云服务中的本服务产品下，IBM 不提供这些第三方服务。除客户可能通过独立交易向 IBM 单独购买此类第三方服务外，IBM 不是任何此类单独协议的参与方，并且作为本协议的明示条件，客户同意在希望与云服务一起使用的范围内，遵守此类单独协议的条款。如果客户、云服务用户或终端用户同意将“内容”传输至通过云服务链接或访问的第三方服务，那么客户、云服务用户和终端用户将向 IBM 提供支持任何此类“内容”传输所必需之同意，并且此类交互应被视为仅在客户和提供第三方服务的第三方之间进行。

将不允许来自外部第三方的入站连接。

7.7 使用限制

云服务在 LDAP、MDM、Business Process Manager (BPM) 和 InformationServer 编程与客户机用户界面方面存在如下限制：

- a. 用户界面功能限制为通过 HTTPS 访问 LDAP、Information Server、MDM 和 BPM 用户功能；

- b. 在此云服务中，IBM 不提供对任何 MDM、BPM 和 Information Server 开发工具的访问或接口。IBM 将为客户提供在受管环境中通过支持凭单服务部署 MDM、BPM 和 Information Server 定制（包括开发工作）的功能。
- c. IBM 不提供对 MDM、WebSphere Application Server、BPM、Information Server、LDAP 或 Db2 的每台服务器、操作系统级别或应用程序管理控制台的直接访问；
- d. 入站和出站 JMS 接口访问限制于通过 HTTPS 协议针对 MDM 和 Information Server 运行。可评估针对其他协议、接口或连接器的支持，但将需要签订额外的服务协议；
- e. MDM Web Service 接口仅限于通过 HTTPS 协议运行。

7.7.1 Business Process Manager

此云服务包含 IBM Business Process Manager 功能。对 IBM Process Server 和 IBM Process Center 的使用仅限于“主数据管控和管理流程”。“主数据管控和管理流程”可以只将这些主数据质量决策传递到其他系统，以便同步主数据。

7.7.2 Information Server

此云服务包含 IBM Information Server 的功能。对云服务中 Information Server 的使用仅限于支持 Master Data Management 流程和 Master Data Management 相关数据。此外，提供的 Information Server 服务仅限于使用 Data Stage、Information Governance Catalog 和 Quality Stage 功能。

7.8 灾难恢复

复原客户生产数据的灾难恢复目标为 14 个日历日。

7.9 客户义务

- a. 客户将提供熟知客户企业网络、VPN 和安全需求的单一技术联系人。
- b. 自下订单之日（“订购日期”）起 60 天内，客户完成虚拟专用网（“VPN”）问卷调查并将其返回给 IBM 以供审查。如果客户自订购日期起 60 天内未向 IBM 提供所需的 VPN 问卷调查，IBM 将继续与客户接洽以获取 VPN 问卷调查信息。完成并向 IBM 提供 VPN 问卷调查之后，IBM 将在环境 VPN 配置完成之后通知客户配置详情，配置工作可能需要几天时间。
- c. 客户将确保在 VPN 配置和配置验证阶段安全和网络管理员能够与 IBM 一起完成 VPN 设置。
- d. 客户将负责客户站点中用于 VPN 的所有硬件和软件管理、维护、修改、配置和测试。
- e. 客户将负责在实施期间开展用户接受测试以验证 VPN 配置。
- f. 客户将通过在线问题报告系统通知 VPN 配置所需的任何更改。
- g. 客户将负责定义、设置和维护与客户部署的任何 MDM 应用程序解决方案之间存在关系的所有 LDAP 用户和组

7.10 客户提供的材料

就客户向 IBM 提供其要求 IBM 在客户的云服务环境中使用的客户或第三方驱动程序、jar 文件、许可文件、配置文件、CBA 及其他材料或资产（统称为“客户提供的材料”）：客户在此依据其适用的知识产权授予 IBM 全额付款、非独占、不可转让、全球范围的有限许可（不包含再许可权利），以将客户提供的材料用于向客户提供云服务的唯一目的。IBM 自行决定是否使用此类客户提供的材料，并可因任何原因随时自行停止使用客户提供的材料。客户始终表示并保证：(a) 它具有必需的权利来向 IBM 供应客户提供的材料，(b) IBM 在向客户提供云服务的过程中可合法使用客户提供的材料，以及 (c) 客户提供的材料不包含有害代码。如果客户丧失允许 IBM 使用客户提供的材料的权利或客户了解到这些材料包含有害代码，客户必须及时通知 IBM。

客户承认 (a) IBM 不保证云服务中客户所提供材料的功能，以及 (b) 如果客户提供的材料导致 IBM 未能满足其 (1) 云服务相关声明和保证，和/或 (2) 云服务的服务级别协议 (SLA)，IBM 不对客户负责。

7.11 扩展

扩展允许客户通过创建云服务应用程序的软件扩展来配置云服务，以满足客户的业务需求。扩展是在使用云服务过程中提供的内容，不属于云服务。客户负责所有扩展的开发、管理、维护与支持。客户可以与 IBM 或 IBM 以书面方式特别授权的第三方承包商签订单独合同来创建扩展。客户负责确保任何此类第三方承包商遵守这些条款。

a. 客户创建的扩展受到以下附加条款和条件的约束：

- (1) IBM 将有权审查和批准或拒绝扩展的设计文档、测试计划、测试结果和对象代码，以符合本协议条款的要求。
- (2) IBM 可以要求客户执行 IBM 指定的性能测试。客户应在云服务启动之前的合理时间范围内，提前向 IBM 提供此类设计文档、测试计划、测试结果和对象代码以供 IBM 进行审查，并且应与 IBM 协作解决 IBM 发现的问题。
- (3) 客户同意实施和维护相应的计划，以防止在扩展中包含恶意软件（包括病毒、木马程序、拒绝服务和其他隐秘破坏性技术）。
- (4) IBM 可以监控和扫描扩展，以确定是否存在安全漏洞和/或恶意软件。IBM 可以从任何云服务环境中除去扩展或者暂挂云服务，直至安全性漏洞或恶意软件问题得到解决。
- (5) 扩展不得包含或添加独立于云服务运行的任何第三方商用软件或打包软件产品，禁止添加任何此类第三方商用软件或打包软件产品。
- (6) 客户负责培训员工并确保其持续具备相应知识和技能，以在订购期限内使用云服务和扩展。任何所需培训或课程帮助的费用均由客户承担。如果 IBM 认为客户无法通过合理帮助来执行所需任务，IBM 可自行决定要求客户与 IBM 专业服务人员进行接洽开展实践知识传授活动。此类知识传授活动应由客户承担费用，IBM 和其关联公司之间的知识传授活动除外。IBM 将根据客户请求向客户提供此类培训，并向客户收取额外费用。
- (7) 客户或其许可方保留向 IBM 提供的（以供在云服务中托管的）扩展的或其中包含的全部权利、所有权和利益或许可。客户向 IBM 表明并保证，客户已具有所需权利来向 IBM 提供客户扩展以供云服务托管，并且客户扩展本身或由 IBM 通过云服务进行托管都不侵犯任何第三方专利或版权。
- (8) 客户授予 IBM 及其分包商为托管这些扩展或以其他方式履行其义务所必须的全球范围的、免版税的、已全额付款的、可撤销的、可再许可的所有权利和许可，并且同意及时获取必要的同意，并保持这些必要同意一直有效。客户将按照请求向 IBM 提供任何此类权利、许可或必要同意的证明。如果客户未能及时获取并向 IBM 提供任何此类权利、许可或必要同意从而影响 IBM 履行义务的能力，那么 IBM 将免除其义务。在本节中“必要同意”是指向 IBM 及其分包商提供权利或许可所需的所有同意、许可或批准，以使 IBM 及其分包商仅在根据此“服务描述”履行义务（包括开发衍生作品）所必要的限度内，以电子或其他形式访问、使用和/或修改扩展，而不侵犯此类扩展的提供商、许可方或所有者的所有权或知识产权。
- (9) 客户将确保客户通过扩展所引入的代码、数据和其他工件不会增加安全风险，也不存在额外的认证需求，除非 IBM 通过本“服务描述”的修订或附录明确表示同意。在不限制上述规定的情况下，客户将：**(a)** 对所有扩展执行 Web 应用程序和静态代码漏洞扫描，以识别任何安全风险；并且 **(b)** 以书面方式向 IBM 披露扩展中包含的或随扩展提供的漏洞扫描所发现的任何风险。

b. 客户负责在所有环境中测试扩展。

c. IBM 将执行的旨在支持扩展的其他工作（例如，创建扩展或激活其他集成组件）将在 IBM 与客户之间，根据另行签署的工作说明书及其中包含的期限和费用开具发票单独收费。

7.12 性能测试

客户接受通过扩展对云服务进行修改，并且 Cloud Serive 与第三方服务和客户的其他应用集成。IBM 不保证最终性能和响应时间，也不对此单独负责。客户负责在云服务环境激活前后开展所有性能测试，以供客户用于正常业务活动和/或供客户用于以任何方式为其客户服务和/或供客户用于支持收入生成。作为支持服务的一部分，IBM 将为客户解决任何性能问题提供合理的协助。

7.13 定义

- a. **扩展** - 扩展是客户或其授权第三方提供的软件工件和配置，用于通过实施客户的业务流程扩展云服务、管理特定数据需求和提供客户特定集成处理，以支持客户的业务需求。这包括但不限于软件代码、数据库扩展、为定制客户对云服务的使用而创建的脚本或文件，包括集成第三方服务或数据源。扩展由客户负责。
- b. **第三方服务** - 指通过云服务访问的第三方服务、数据库、Web Service、Web 站点、软件或其他第三方内容。
- c. **主要更新** - 定义为 IBM 在合理范围内确定的需要客户扩展和/或数据补救以确保兼容性的维护更新。示例可能包括主要操作系统或 MDM/BPM/IS/IS 版本升级。
- d. **次要更新** - 定义为 IBM 在合理范围内确定不需要客户扩展和/或数据补救以确保兼容性的维护更新。示例可能包括次要操作系统或 MDM/BPM/IS/IS 产品补丁。