

## IBM Master Data Management on Cloud

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termeni Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termeni Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet.

### 1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM SaaS:

- IBM Master Data Management on Cloud Small
- IBM Master Data Management on Cloud Medium
- IBM Master Data Management on Cloud 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 MDM Virtual Runtime

### 2. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza următorilor indici de măsurare pentru tarifare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional:

- Instanță** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Instanță este accesul la o configurație IBM SaaS specifică. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru fiecare Instanță a IBM SaaS făcută disponibilă pentru acces și utilizare pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- Angajament** – este o unitate de măsură pentru obținerea serviciilor. Un Angajament constă în servicii profesionale și/sau de instruire asociate cu IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi de utilizare suficiente pentru a acoperi fiecare Angajament.

### 3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

#### 3.1 Tarife Lunare Parțiale

Un tarif lunar parțial, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional, poate fi evaluat prin proratare.

### 4. Opțiunile pentru Termen și Reînnoire

Termenul IBM SaaS începe la data la care IBM anunță Clientul că acesta are acces la IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) va specifica dacă oferta IBM SaaS este reînnoită automat, va fi furnizată mai departe pe bază de utilizare continuă sau se va termina la sfârșitul termenului.

În cazul reînnoirii automate, cu excepția situației în care Clientul, cu cel puțin 90 de zile înainte de expirarea termenului, trimite o notificare scrisă prin care anunță că nu dorește reînnoirea, oferta IBM SaaS va fi reînnoită automat pentru termenul specificat în PoE.

În cazul utilizării continue, oferta IBM SaaS va continua să fie disponibilă, de la lună la lună, până când Clientul trimite, cu 90 de zile înainte, o notificare scrisă privind terminarea. După această perioadă de 90 de zile, oferta IBM SaaS va rămâne disponibilă până la sfârșitul lunii calendaristice.

## 5. Suport Tehnic

Suportul tehnic pentru IBM SaaS este furnizat prin Client Success Portal. Client Success Portal va lista celelalte canale pentru contactarea echipei de suport – și anume, prin telefon, e-mail și chat. Suportul Tehnic este furnizat cu IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

Client Success Portal poate fi accesat la: <https://support.ibmcloud.com>.

Tabelul următor prezintă obiectivele pe care IBM se străduiește să le realizeze privind timpul de răspuns, timpul fiind măsurat din momentul în care IBM primește cererea inițială pentru suport a Clientului și până în momentul în care IBM îi furnizează Clientului o comunicare inițială privind cererea sa.

| Severitate | Definiție Severitate   | Obiective Timp de Răspuns           | Acoperire Timp de Răspuns |
|------------|--|-------------------------------------|---------------------------|
| 1          | <b>Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt:</b><br>O funcționalitate cu caracter critic pentru afacere este inoperabilă sau o interfață cu caracter critic nu funcționează. De obicei aceasta se aplică în cazul unui mediu de producție și indică incapacitatea de a accesa serviciile, ceea ce are un impact critic asupra operațiilor. Această condiție necesită o soluționare imediată. | Într-un interval de 1 oră           | 24x7                      |
| 2          | <b>Impact semnificativ asupra afacerii:</b><br>O caracteristică sau o funcție a serviciului a suferit o restricție importantă privind utilizarea sau Clientul nu poate îndeplini termenele limită ale afacerii.  | Într-un interval de 2 ore de lucru  | Orele de lucru L-V        |
| 3          | <b>Impact minor asupra afacerii:</b><br>Indică situația în care serviciul sau funcționalitatea permite utilizarea și nu are un impact critic asupra operațiilor.   | Într-un interval de 4 ore de lucru  | Orele de lucru L-V        |
| 4          | <b>Impact minim asupra afacerii:</b><br>O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic.  | Într-un interval de 1 zi lucrătoare | Orele de lucru L-V        |

Obiectivele privind timpul de răspuns prezentate aici sunt furnizate numai pentru a prezenta țintele pe care și le propune IBM și ele nu reprezintă o garanție privind nivelul de performanță.

## 6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

### 6.1 Cookie-uri

Clientul este conștient și acceptă că IBM poate, ca parte a operării normale și asigurării suportului pentru IBM SaaS, să colecteze informații personale de la Client (angajații și contractorii dumneavoastră) privind utilizarea IBM SaaS, prin urmărire și alte tehnologii. IBM face aceasta pentru a colecta statistici privind utilizarea și informații despre eficiența IBM SaaS, în vederea îmbunătățirii experienței de utilizator și/sau pentru ajustarea interacțiunilor cu Clientul. Clientul confirmă că va obține sau va avea consimțământul pentru a permite ca IBM să proceseze informațiile personale colectate pentru scopul menționat mai sus, în cadrul IBM, în alte companii IBM și în cele ale subcontractorilor săi, în care noi sau subcontractorii noștri ne desfășurăm activitatea, în conformitate cu legile aplicabile. IBM se va conforma solicitărilor angajaților și contractorilor Clientului privind accesarea, actualizarea, corectarea sau ștergerea informațiilor lor personale colectate.

### 6.2 Locații de Beneficiu Derivate

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru păstrarea acestor informații și trimiterea oricărei modificări la IBM.

### 6.3 Limitarea Non-Productie

Dacă oferta IBM SaaS este desemnată ca "Non-Production" (Non-Productie), serviciul poate fi utilizat numai ca parte a mediului de dezvoltare și testare al Clientului, pentru activități interne care nu sunt destinate producției, incluzând, dar fără a se limita la, testarea, ajustarea performanței, diagnosticarea erorilor, benchmarking-ul intern, intermedierea, activități pentru asigurarea calității și/sau elaborarea

pentru utilizare internă a unor adăugări sau extensii ale ofertei IBM SaaS utilizând interfețe de programare a aplicațiilor (API - application programming interface) publicate. Clientul nu este autorizat să utilizeze nicio parte a serviciului pentru orice alt scop, fără achiziționarea drepturilor de utilizare corespunzătoare.

#### **6.4 Restricții privind Utilizarea**

Nu este permis să se utilizeze IBM WebSphere eXtreme Scale.

#### **6.5 Limitările Utilizării**

##### **6.5.1 Business Process Manager**

Ofertele Master Data Management on Cloud includ aplicațiile Business Process Manager. Utilizarea aplicațiilor IBM Process Server, IBM Process Center și IBM Process Designer, incluse în oferta IBM SaaS, este limitată la procesele de control și administrare a datelor master. Procesele de control și administrare a datelor master asigură crearea, citirea, actualizarea și ștergerea datelor master, pentru îmbunătățirea calității datelor master destinate utilizării de către aplicații și procese externe. Un proces de control și administrare a datelor master poate accesa date contextuale suplimentare de pe alte sisteme, pentru afișarea în format numai-citire în contextul deciziei procesului de control și administrare a datelor master. Un proces de control și administrare a datelor master poate transmite altor sisteme aceste decizii privind calitatea datelor master numai în scopul sincronizării datelor master.

##### **6.5.2 Rapid Application Developer**

Ofertele Master Data Management on Cloud includ Rapid Application Developer. Utilizarea IBM Rational Application Developer for WebSphere Software este limitată la găzduirea Master Data Management Workbench și personalizarea runtime-urilor incluse în oferta IBM SaaS.

##### **6.5.3 Information Server (IIS)**

Ofertele Master Data Management on Cloud includ Information Server (IIS). Utilizarea IIS din oferta IBM SaaS este limitată la asigurarea suportului pentru procesele Master Data Management (MDM) și datele conexe MDM.

#### **6.6 Obiectivul Nivelului de Servicii**

IBM asigură următoarele obiective de nivel de serviciu ("SLO") pentru IBM SaaS:

- Disponibilitatea serviciului de 99,9% în afara ferestrelor de mentenanță planificate în mod regulat.

Obiectivele privind nivelul de servicii sunt doar deziderate și nu constituie o garanție pentru Client. Clientul nu va beneficia de rambursare, creditare sau alt remediu în cazul în care IBM nu îndeplinește acest SLO.

#### **6.7 Obligațiile Clientului pentru MDM on Cloud**

Clientul este obligat să instaleze la timp patch-urile pentru MDM, sistemul de operare și alt software, pentru a evita defectele și problemele de securitate și a asigura aplicarea noii funcționalități.

IBM poate solicita instalarea la timp de către Client a patch-urilor de securitate cu caracter critic, astfel încât să nu fie afectat Clientul, dar nici ceilalți Clienți. În cazul în care Clientul nu face aceasta, serviciul său IBM SaaS poate fi suspendat.

Clientul poate să instaleze pachete terță parte suplimentare pentru utilizarea cu IBM SaaS pe noduri. IBM nu este obligat să asigure suport pentru aceste pachete și nu este responsabil pentru impactul asupra performanței IBM SaaS (respectiv, MDM, sistemul de operare sau platforma hardware ca un întreg), cauzat de aceste pachete suplimentare.

Clientul este responsabil pentru realizarea backup-ului soluției.

Clientul este responsabil pentru monitorizarea și recuperarea soluției.

## Anexa A

### 1. IBM Master Data Management on Cloud

IBM Master Data Management on Cloud gestionează datele master pentru un singur domeniu sau mai multe – clienții, furnizorii, locațiile, produsele, ofertele de servicii, conturile și altele – pentru îmbunătățirea eficienței aplicațiilor și proceselor operaționale.

Arhitectura orientată spre servicii asigură funcționalitatea prin servicii web inteligente, pre-împachetate, ce pot fi utilizate pentru a integra transparent MDM în arhitecturile tehnice și ale proceselor operaționale existente.

Modelele de date pre-configurate și extensibile pentru orice domeniu sunt optimizate pentru gestionarea datelor master.

Capabilitățile de gestionare a proceselor operaționale îi permit Clientului să implementeze politici și să coordoneze fluxuri de lucru cu mai mulți pași și roluri, pentru administrarea și controlul datelor.

Stewardship Center le permite utilizatorilor profesionali, administratorilor de date și echipelor IT să colaboreze la îmbunătățirea calității datelor master, prin rezolvarea task-urilor privind calitatea datelor și crearea datelor master în conformitate cu politicile de control corporative.

Motorul de potrivire și căutare utilizează tehnici statistice avansate, pentru a rezolva și gestiona în mod automat problemele privind calitatea datelor, cu opțiuni probabiliste sau deterministe.

#### 1.1 IBM Master Data Management on Cloud Small

Planul IBM Master Data Management on Cloud Small furnizează MDM instalat într-o configurație de server virtual și este potrivit ca Hub MDM operațional de producție sau pre-producție. Configurația hardware este după cum urmează:

| Tip de Sistem                 | Privat Virtual, 2 GHz                      |
|-------------------------------|--|
| <b>AppServer</b>              |  |
| • Număr de noduri             | 2  |
| • Nuclee per nod              | 4  |
| • RAM AppServer (GB) per nod  | 16   |
| • HDD AppServer               | 2 discuri de 100 GB + disc local de 300 GB |
| <b>Server BD</b>              |  |
| • Număr de noduri             | 1  |
| • Nuclee per nod              | 4  |
| • RAM Server BD (GB)          | 16   |
| • HDD Server BD               | 1 disc SAN de 1 TB                         |
| <b>Server BPM</b>             |  |
| • Număr de noduri             | 1  |
| • Nuclee per nod              | 8  |
| • RAM Server BPM (GB)         | 32   |
| • HDD Server BPM              | 1 disc SAN de 1 TB                         |
| <b>Information Server</b>     |  |
| • Număr de noduri             | 1  |
| • Nuclee per nod              | 4  |
| • RAM Information Server (GB) | 16   |
| • HDD Information Server      | 2 discuri SAN (100 GB + 500 GB)            |

## 1.2 IBM Master Data Management on Cloud Medium

Planul IBM Master Data Management on Cloud Medium furnizează MDM instalat într-o configurație de server virtual și este potrivit ca Hub MDM operațional de producție sau pre-producție. Configurația hardware este după cum urmează:

| Tip de Sistem                 | Privat Virtual, 2 GHz                    |
|-------------------------------|--|
| <b>AppServer</b>              |  |
| • Număr de noduri             | 2  |
| • Nuclee per nod              | 8  |
| • RAM AppServer (GB) per nod  | 32                                       |
| • HDD AppServer               | 2 discuri: 100 GB + disc local de 300 GB |
| <b>Server BD</b>              |  |
| • Număr de noduri             | 1  |
| • Nuclee per nod              | 8  |
| • RAM Server BD (GB)          | 32                                       |
| • HDD Server BD               | 1 disc SAN de 2 TB                       |
| <b>Server BPM</b>             |  |
| • Număr de noduri             | 1  |
| • Nuclee per nod              | 8  |
| • RAM Server BPM (GB)         | 64                                       |
| • HDD Server BPM              | 1 disc SAN de 2 TB                       |
| <b>Information Server</b>     |  |
| • Număr de noduri             | 1  |
| • Nuclee per nod              | 4  |
| • RAM Information Server (GB) | 16                                       |
| • HDD Information Server      | 2 discuri SAN (100 GB + 500 GB)          |

## 1.3 IBM Master Data Management on Cloud Large

Planul IBM Master Data Management on Cloud Large furnizează MDM instalat într-o configurație de server bare-metal și este potrivit ca Hub MDM operațional de producție sau pre-producție. Configurația hardware este după cum urmează:

| Tip de Sistem                | Xeon E5 2620 dual core                   |
|------------------------------|--|
| <b>AppServer</b>             |  |
| • Număr de noduri            | 2  |
| • Nuclee per nod             | 12                                       |
| • RAM AppServer (GB) per nod | 64                                       |
| • HDD AppServer              | 2 discuri: 100 GB + disc local de 300 GB |
| <b>Server BD</b>             |  |
| • Număr de noduri            | 1  |
| • Nuclee per nod             | 12                                       |
| • RAM Server BD (GB)         | 64                                       |
| • HDD Server BD              | 2 discuri SAN de 2 TB                    |

| Tip de Sistem                 | Xeon E5 2620 dual core          |
|-------------------------------|---------------------------------|
| <b>Server BPM</b>             |                                 |
| • Număr de noduri             | 1                               |
| • Nuclee per nod              | 16                              |
| • RAM Server BPM (GB)         | 32                              |
| • Server de stocare BPM       | 2 discuri SAN de 2 TB           |
| <b>Information Server</b>     |                                 |
| • Număr de noduri             | 1                               |
| • Nuclee per nod              | 4                               |
| • RAM Information Server (GB) | 16                              |
| • HDD Information Server      | 2 discuri SAN (100 GB + 500 GB) |

#### 1.4 IBM Master Data Management on Cloud Non-Production

Planul IBM Master Data Management on Cloud Non-Production furnizează MDM instalat într-un mediu de server virtual și este potrivit ca mediu pentru dezvoltarea, personalizarea și testarea funcțională a Hub-ului MDM și a proceselor conexe.

IBM Master Data Management on Cloud Non-Production include două instanțe runtime MDM non-producție partajate, una pentru testarea integrării la dezvoltare și a doua pentru testarea privind calitatea. Instanța include și două instanțe MDM Developer, precum și două instanțe BPM Developer.

Configurația hardware este după cum urmează:

| Tip de Sistem   | Privat Virtual                     |
|---|------------------------------------|
| <b>Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime x 2</b> |                                    |
| • Noduri AppServer (per runtime virtual)                              | 1                                  |
| • Nuclee per nod  | 8                                  |
| • RAM AppServer (GB) (per runtime virtual)                            | 16 GB                              |
| • HDD AppServer (per runtime virtual)                                 | Disc SAN de 500 GB                 |
| • Noduri Server BD (per runtime virtual)                              | 1                                  |
| • Nuclee per nod  | 4                                  |
| • RAM server BD (GB) (per runtime virtual)                            | 8 GB                               |
| • HDD Server BD   | SAN 500 GB                         |
| <b>Information Server</b>   |                                    |
| • Număr de noduri   | 1                                  |
| • Nuclee per nod  | 4                                  |
| • RAM Information Server (GB)   | 16                                 |
| • HDD Information Server  | 2 discuri SAN (100 GB + 500 GB)    |
| <b>MDM Developer x 2</b>  |                                    |
| • Noduri MDM Developer  | 1 nod per dezvoltator              |
| • Nuclee per nod  | 8                                  |
| • RAM (GB) per nod MDM Developer                                      | 16 GB                              |
| • Discuri   | 2 discuri locale (100 GB + 300 GB) |

| Tip de Sistem              | Privat Virtual |
|----------------------------|----------------|
| <b>BPM Process Center</b>  |                |
| • Număr de noduri          | 1              |
| • Nuclee per nod           | 16             |
| • RAM (GB)                 | 16 GB          |
| <b>Client DS/QS Design</b> | 1 nod          |
| • Nuclee per nod           | 4              |
| • RAM (GB)                 | 16             |

### 1.5 IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer

IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer furnizează o instanță MDM Developer suplimentară, pentru dezvoltarea și personalizarea Hub-ului MDM Hub și a proceselor conexe.

Configurația hardware este după cum urmează:

| Tip de Sistem   | Privat Virtual, 2 GHz              |
|---|------------------------------------|
| <b>Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer</b> |                                    |
| • Număr de noduri (per dezvoltator)                             | 1                                  |
| • Nuclee per nod  | 8                                  |
| • RAM (GB)  | 12                                 |
| • Disc  | 2 discuri locale (100 GB + 500 GB) |

### 1.6 IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer

IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer furnizează o instanță BPM Developer suplimentară, pentru dezvoltarea și personalizarea proceselor de control și administrare a datelor MDM.

Configurația hardware este după cum urmează:

| Tip de Sistem   | Xeon E3 1270 V3 3,5 GHz            |
|---|------------------------------------|
| <b>Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer</b> |                                    |
| • Număr de noduri (per dezvoltator)                             | 1                                  |
| • Nuclee per nod  | 8                                  |
| • RAM (GB)  | 12 GB                              |
| • Disc  | 2 discuri locale (100 GB + 500 GB) |

### 1.7 IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime

IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime furnizează o instanță MDM Virtual Runtime suplimentară în planul IBM Master Data Management on Cloud Non-Production.

Configurația hardware este după cum urmează:

| Tip de Sistem                              | Privat Virtual, 2 GHz |
|--|-----------------------|
| <b>AppServer</b>                           |                       |
| • Noduri AppServer (per runtime virtual)   | 1                     |
| • Nuclee per nod                           | 8                     |
| • RAM AppServer (GB) (per runtime virtual) | 16 GB                 |

| Tip de Sistem                              | Privat Virtual, 2 GHz |
|--|-----------------------|
| • HDD AppServer (per runtime virtual)      | Disc SAN de 500 GB    |
| <b>Server BD</b>                           |                       |
| • Noduri Server BD (per runtime virtual)   | 1                     |
| • Nuclee per nod                           | 4                     |
| • RAM server BD (GB) (per runtime virtual) | 8 GB                  |
| • HDD Server BD                            | SAN 500 GB            |

## 1.8 Servicii de Setare

Următoarele servicii de setare sunt achiziționate per Angajament.

### 1.8.1 IBM Master Data Management on Cloud Jump Start Remotely Delivered

Acest serviciu de setare asigură până la 50 de ore de consultanță de la distanță pentru activitățile de inițiere, incluzând (1) asistență pentru cazurile de utilizare, (2) îndrumare privind practicile cu valoare dovedită pentru rapoarte, tablouri de bord și alte instrumente de sistem, (3) asistență și consiliere pentru pregătirea, executarea și validarea încărcării datelor inițiale și (4) alte activități administrative și de configurare (numite colectiv "activități de inițiere"). Acest serviciu de setare furnizat de la distanță este cumpărat per Angajament și expiră la 90 de zile de la data achiziționării dreptului de utilizare, după cum este specificat în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) a Clientului, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.

### 1.8.2 IBM Master Data Management on Cloud Accelerator Remotely Delivered

Acest serviciu de setare asigură până la 50 de ore de consultanță de la distanță pentru activități cum ar fi (1) asistență pentru cazurile de utilizare, inclusiv cazurile de utilizare privind mutarea unică a datelor, de tip instantaneu (2) îndrumare privind practicile cu valoare dovedită pentru rapoarte, tablouri de bord și alte instrumente de sistem, (3) asistență și consiliere pentru pregătirea, executarea și validarea încărcării datelor inițiale (inclusiv setarea mediilor sursă și țintă și mutarea datelor după cum este definit în cazul de utilizare privind mutarea datelor) și (4) alte activități administrative și de configurare (numite colectiv "Activități"). Acest serviciu de setare furnizat de la distanță este achiziționat per Angajament și expiră la 12 luni de la data achiziționării dreptului de utilizare sau în ultima zi a termenului abonamentului IBM SaaS inițial, în funcție de care condiție se realizează prima, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.

## 2. Informații Personale și Conținut Reglementat

Acest IBM SaaS nu este conceput pentru cerințele de securitate specifice conținutului reglementat, cum ar fi informațiile personale sau informațiile personale sensibile. Clientul este responsabil pentru a determina dacă acest IBM SaaS îndeplinește cerințele Clientului privind tipul de conținut pe care îl utilizează Clientul în legătură cu IBM SaaS.

IBM SaaS nu poate fi utilizat pentru transmiterea sau stocarea oricăror informații PHI (Protected Health Information - Informații Protejate privind Sănătatea) protejate în baza legii Health Information Portability and Accountability Act din 1996 (HIPAA), cu excepția cazurilor în care (a) IBM și Clientul au încheiat un contract Business Associate Agreement aplicabil și (b) IBM anunță Clientul, printr-o confirmare scrisă, că IBM SaaS poate fi utilizat cu informații PHI. În nicio situație nu va fi utilizat IBM SaaS pentru procesarea informațiilor PHI ca centru de procesare a informațiilor medicale, conform semnificației din HIPAA.