

IBM dashDB Enterprise

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem que a IBM fornece ao Cliente. Cliente significa a empresa e seus usuários autorizados, além de destinatários autorizados do Serviço em Nuvem. A Cotação e o Certificado de Titularidade (PoE) aplicáveis fazem parte dos Documentos de Transação.

O IBM Bluemix, a plataforma em nuvem de padrões abertos da IBM para construção, execução e gerenciamento de aplicativos e serviços, é um pré-requisito técnico para o Serviço em Nuvem. Os novos usuários podem se registrar para obter acesso por meio do formulário de registro on-line: <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

1. Descrição de Serviço em Nuvem

Os Serviços em Nuvem da IBM a seguir são cobertos por esta Descrição de Serviço em Nuvem:

- a. IBM dashDB Enterprise
 - (1) IBM dashDB Enterprise 64.1
 - (2) IBM dashDB Enterprise 256.4
 - (3) IBM dashDB Enterprise 256.12
- b. IBM dashDB Enterprise MPP.4

IBM dashDB é um serviço gerenciado que ajuda no desenvolvimento do processamento de aplicativos analíticos on-line. O serviço inclui um banco de dados que armazena dados do usuário em formato estruturado. Esse banco de dados pode ser acessado e modelado de acordo com os requisitos do usuário por meio do console de serviço. O console de serviço permite que os usuários criem tabelas, carreguem dados nas tabelas e consultem os dados carregados pelo usuário. Ferramentas e ambientes para ajudar a desenvolver, armazenar e compartilhar relatórios analíticos estão incluídos no serviço. O serviço inclui amostras e documentação para ajudar a criar aplicativos analíticos on-line.

O IBM dashDB Enterprise MPP é uma configuração em cluster do serviço IBM dashDB, que inclui um conjunto de nós de banco de dados independentes gerenciados juntos em um único sistema. Operações do banco de dados são processadas em paralelo em todos os nós do banco de dados. A IBM configurará os nós associados em um único cluster.

2. Descrição de Segurança

Este Serviço em Nuvem segue os princípios de privacidade e segurança de dados da IBM a fim de IBM SaaS disponíveis em <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, além de quaisquer termos adicionais fornecidos nesta seção. Qualquer mudança nos princípios de segurança e privacidade de dados da IBM não degradará a segurança do Serviço em Nuvem.

2.1 Informações Pessoais e Dados Regulados

Este Serviço em Nuvem não foi projetado para atender a nenhum requisito de segurança específico para conteúdo regulado, tais como informações pessoais ou informações pessoais sigilosas. O Cliente é responsável por determinar se este Serviço em Nuvem atende às necessidades do Cliente com relação ao tipo de conteúdo que o Cliente usa em conjunto com o Serviço em Nuvem. O Serviço em Nuvem não deve ser usado para a transmissão ou o armazenamento de quaisquer Informações de Saúde Protegidas (PHI) protegidas nos termos do Health Information Portability and Accountability Act (HIPAA) de 1996, a não ser que (a) a IBM e o Cliente tenham entrado em um Acordo de Associado Comercial e que (b) a IBM forneça ao Cliente uma confirmação expressa por escrito de que o Serviço em Nuvem pode ser usado com Informações de Saúde Protegidas (PHI).

2.2 Gerenciamento de Usuários

Quando o Serviço em Nuvem é provisionado, um único usuário administrativo é criado para o Cliente. O console do dashDB fornece aos usuários administrativos a capacidade de criar usuários adicionais. O Cliente é totalmente responsável por gerenciar os usuários definidos por meio do console e o nível de acesso atribuído aos mesmos.

2.3 Acesso direto ao armazenamento de dados dos Serviços em Nuvem

Tanto os usuários administrativos como os regulares podem acessar diretamente o armazenamento de dados do Serviço em Nuvem usando programas clientes do IBM DB2 executados fora do Serviço em

Nuvem. O Cliente é totalmente responsável por garantir que tal acesso esteja assegurado de acordo com os requisitos do Cliente. Por exemplo, o Cliente pode configurar os clientes de tal forma que a SSL seja usada para proteger o tráfego de rede.

2.4 Controle de acesso de nível de tabela

O Serviço em Nuvem permite que o Cliente gerencie os direitos de acesso associados com alguns objetos de banco de dados, tais como tabelas. O Cliente é totalmente responsável por atribuir, gerenciar e revisar esses direitos de acesso.

2.5 Relatórios de Auditoria

Relatórios de monitoramento são disponibilizados para o Cliente através do console do dashDB. O Cliente é totalmente responsável por acessar e interpretar os relatórios para determinar se a atividade que eles refletem é autorizada.

2.6 Criptografia

Os bancos de dados do Serviço em Nuvem são criptografados automaticamente. A criptografia usa o Padrão de Criptografia Avançado (AES) no modo Cipher-Block Chaining (CBC) com uma chave de 256 bits. Além disso, as imagens de backup do banco de dados são automaticamente compactadas e criptografadas. As imagens de backup são criptografadas usando o AES no modo CBC com chaves de 256 bits.

3. Objetivo de Nível de Serviço

A IBM fornece o seguinte objetivo de nível de serviço ("SLO") para o Serviço em Nuvem, após a IBM disponibilizar o Serviço em Nuvem ao Cliente.

A IBM fornecerá um SLO de 99,9% de Disponibilidade de serviço medida da seguinte forma:

- a. A capacidade de implementar um aplicativo por meio do portal ou da linha de comandos
- b. A capacidade de conectar a um serviço de aplicativo
- c. A disponibilidade de uma instância de serviço individual

Não há créditos ou relatório de nível de serviço oferecidos neste momento.

4. Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem é fornecido por meio de fóruns on-line e de um sistema on-line de relatório de problemas que está disponível no portal do Cliente em <https://support.ibmcloud.com>. A IBM disponibilizará o "IBM Software as a Service Support Handbook" que fornece informações de contato de suporte técnico e outras informações e processos. O suporte técnico é oferecido com o Serviço em Nuvem e não está disponível como uma oferta separada.

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta Durante as Horas de Suporte	Cobertura do Tempo de Resposta
1	<p>Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço: Funcionalidades essenciais para os negócios ficam inoperáveis ou ocorre falha na interface essencial. Geralmente, se aplica a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acessar serviços resultando em um impacto crítico nas operações. Essa condição requer uma solução imediata.</p> <p>Problemas de Gravidade 1 requerem que o Cliente esteja disponível para ajudar a IBM a diagnosticá-los durante um período de 24 horas por dia, 7 dias por semana, caso contrário, o problema será rebaixado para Gravidade 2.</p>	Dentro de 1 hora	24 horas por dia, 7 dias por semana

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta Durante as Horas de Suporte	Cobertura do Tempo de Resposta
2	Impacto significativo nos negócios: Um recurso ou uma função do serviço está gravemente restrito em seu uso ou o Cliente corre o risco de perder prazos finais de negócios.	Dentro de 2 horas em horário comercial	Horário comercial de segunda a sexta-feira.
3	Impacto menor nos negócios: Indica que o serviço ou a funcionalidade está utilizável e não há um impacto crítico nas operações.	Dentro de 4 horas em horário comercial	Horário comercial de segunda a sexta-feira.
4	Impacto mínimo nos negócios: Uma consulta ou solicitação não técnica.	Dentro de 1 dia útil	Horário comercial de segunda a sexta-feira.

5. Informações de Autorização e Faturamento

5.1 Métricas de Encargos

O Serviço em Nuvem está disponível sob a métrica de encargos especificada no Documento de Transação:

- a. **Instância** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Uma Instância é o acesso a uma configuração específica do Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cada Instância do Serviço em Nuvem disponibilizada para acesso e uso durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.
- b. **Compromisso** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou de treinamento relacionados ao Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir cada Compromisso.

5.2 Requisitos de Autorização

Para o IBM dashDB Enterprise MPP, cada cluster deve compreender um mínimo de três (3) nós e o Cliente deve adquirir uma (1) autorização de Instância por nó.

5.3 Encargos Mensais Parciais

Cada instância é faturada mensalmente. A implementação e/ou uso mensal parcial será proporcional.

5.4 Cobranças de Serviços Remotos

Os Serviços Remotos são adquiridos usando a métrica de encargos de Compromisso e serão faturados no momento do pedido.

- a. **IBM dashDB Enterprise Jump Start Remotely Delivered**
Fornecer até 50 horas de tempo de consultoria remota para atividades de inicialização, incluindo (1) assistência com casos de uso, (2) treinamentos sobre melhores práticas para relatórios, painéis e conjunto de ferramentas de outros sistemas, (3) assistência supervisionada e recomendação sobre preparação, execução e validação para o carregamento inicial de dados e (4) outros tópicos de interesse administrativo e de configuração (coletivamente, "Atividades de Inicialização"). Os serviços são comprados por Compromisso e expiram em 90 dias a partir da data de compra da autorização para esse Serviço Remoto ou da data em que o Cliente é notificado pela IBM de que o acesso ao Serviço em Nuvem está disponível, aquela que for mais recente, independentemente de todas as horas terem sido usadas ou não.

- b. IBM dashDB Enterprise Accelerator Remotely Delivered
- Fornecer até 50 horas de tempo de consultoria remota para a execução de Atividades de Inicialização ou outras atividades especificadas e com escopo definido no momento da compra, em um ou mais documentos de transação mutuamente acordados. Os serviços são comprados por Compromisso e expiram em 12 meses a partir da data da compra da autorização para esse Serviço Remoto ou no último dia do período de subscrição inicial do Serviço em Nuvem, aquele que ocorrer primeiro, independentemente de todas as horas terem sido usadas ou não.

6. Opções de Vigência e Renovação

A vigência do Serviço em Nuvem inicia na data em que a IBM notifica o Cliente sobre seu acesso ao Serviço em Nuvem, conforme documentado no PoE. O PoE especificará se o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente, continuará em uma base de uso contínuo ou terminará no fim da vigência.

Para renovação automática, a menos que o Cliente forneça aviso de rescisão por escrito pelo menos 90 dias antes da data de expiração da vigência, o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente pela duração especificada no PoE.

Para uso contínuo, o Serviço em Nuvem continuará disponível mês a mês, até que o Cliente forneça um aviso de rescisão por escrito 90 dias antes do término. O Serviço em Nuvem permanecerá disponível até o término do mês civil após tal período de noventa (90) dias.

7. Software de Ativação

Este Serviço em Nuvem inclui o software de ativação, que deve ser usado somente em conjunto com o uso do Serviço em Nuvem do Cliente e somente durante a vigência do Serviço em Nuvem.

As seguintes autorizações de software IBM são incluídas como software de ativação sob os termos de suas licenças de programa IBM aplicáveis, além das limitações indicadas abaixo:

InfoSphere DataStage

Autorização: 280 PVUs (conforme definido no documento de Informações sobre Licença para o InfoSphere DataStage)

Restrição de Uso: O Cliente somente deve usar o InfoSphere DataStage para preencher os dados no Serviço em Nuvem.

InfoSphere DataStage and QualityStage Designer

Autorização: 2 Usuários Simultâneos (conforme definido no documento de Informações sobre Licença para o InfoSphere DataStage e para o QualityStage Designer)

Restrição de Uso: O Cliente somente deve usar o InfoSphere DataStage e o QualityStage Designer para preencher os dados no Serviço em Nuvem.

8. Informações Adicionais

8.1 Cookies

O Cliente está ciente e concorda que a IBM pode, como parte da operação e suporte normais do Serviço em Nuvem, coletar informações pessoais do Cliente (funcionários e contratados do Cliente) relacionadas ao uso do Serviço em Nuvem, por meio de rastreamento e outras tecnologias. A IBM faz isso para reunir estatísticas e informações de uso sobre a eficácia do Serviço em Nuvem da IBM para fins de melhoria da experiência do usuário e/ou customização das interações com o Cliente. O Cliente confirma que obterá ou obteve consentimento para permitir que a IBM processe as informações pessoais coletadas para o propósito acima na IBM, outras empresas IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM ou suas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a lei aplicável. A IBM atenderá às solicitações dos funcionários e contratados do Cliente para acessar, atualizar, corrigir ou excluir as informações pessoais coletadas.

8.2 Funções Beta

Algumas funções, recursos ou componentes do Serviço em Nuvem são um release antecipado ou uma pré-visualização de tecnologia e podem ser identificados dentro do Serviço em Nuvem como "Beta" ("Funções Beta"). Essas Funções Beta podem ser usadas como parte do uso permitido do Serviço em Nuvem pelo Cliente, sujeito às limitações e às condições desta seção. O uso de Funções Beta é responsabilidade do Cliente e é fornecido sem a obrigação de suporte de nenhum tipo. Funções Beta são fornecidas "NO ESTADO", SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, GARANTIA DE PROPRIEDADE, NÃO INFRAÇÃO OU NÃO

INTERFERÊNCIA E QUAISQUER GARANTIAS E CONDIÇÕES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO. Funções Beta podem não ser disponibilizadas de forma geral pela IBM como produto ou oferta, nem como parte de um produto ou oferta. A IBM pode retirar ou finalizar o acesso às Funções Beta a qualquer momento, sem aviso prévio. O Cliente deve tomar precauções para evitar qualquer perda de dados que possa ocorrer quando as Funções Beta não puderem mais ser usadas. Quaisquer feedbacks ou sugestões sobre as Funções Beta fornecidas pelo Cliente para IBM podem ser livremente usados, copiados, modificados ou incorporados no desenvolvimento, na distribuição, na implementação e na venda de produtos e serviços da IBM.