

IBM dashDB Enterprise

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示公司、公司授权用户和 Cloud Service 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。

IBM Bluemix 是用于构建、运行和管理应用程序和服务的 IBM 开放标准云平台，是 Cloud Service 的技术先决条件。新用户可以通过以下在线注册表单在线注册访问：<https://console.ng.bluemix.net/registration>。

1. Cloud Service 描述

此 Cloud Service 描述涵盖了以下 IBM Cloud Service:

- 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 是一个受管服务，可帮助进行在线分析应用程序处理的开发。该服务包含以结构化格式存储用户数据的数据库。该数据库可根据用户的需求，通过服务控制台进行评估和建模。服务控制台允许用户创建表、将数据装入表中 and 查询用户装入的数据。该服务包含用于帮助开发、存储和共享分析报告的工具和环境。该服务包含帮助创建在线分析应用程序的样本和文档。

IBM dashDB Enterprise MPP 是 IBM dashDB 服务的集群配置，将一组独立的受管数据库节点组合成单个系统。在所有数据库节点中并行处理数据库操作。IBM 将在一个集群中配置关联的节点。

2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 中提供的针对 IBM SaaS 的 IBM 数据安全和隐私原则，以及本部分中提供的任何其他条款。对于 IBM 数据安全和隐私原则的任何更改都不会降级 Cloud Service 的安全性。

2.1 个人信息和受管控数据

此 Cloud Service 并非旨在满足任何受管控内容（例如，个人信息或敏感的个人信息）的特定安全要求。客户负责确定在客户使用的与 Cloud Service 有关的内容类型方面，此 Cloud Service 是否符合客户需求。Cloud Service 不得用于任何受 1996 年健康保险携带和责任法案 (HIPAA) 保护的受保护健康信息 (PHI) 的传输或存储，除非 (a) IBM 与客户签订了一份适用的业务关联协议，和 (b) IBM 向客户提供明确的书面确认，表明 Cloud Service 可与 PHI 一同使用。

2.2 用户管理

在提供 Cloud Service 时，会为客户创建一个单独的管理用户。dashDB 控制台向管理用户提供创建其他用户的能力。客户全权负责管理这些通过控制台定义的用户以及向他们分配的访问级别。

2.3 对 Cloud Service 数据存储的直接访问

管理用户和常规用户都可以使用在 Cloud Service 外部运行的 IBM DB2 客户端程序直接访问 Cloud Service 数据存储。客户全权负责确保此类访问的安全性符合客户的要求。例如，客户可能会配置客户端，以便使用 SSL 来保护网络流量。

2.4 表级别访问控制

Cloud Service 允许客户管理与一些数据库对象（如表）相关的访问权。客户全权负责分配、管理和审查这些访问权。

2.5 审计报告

通过 dashDB 控制台，客户可以获取监视报告。客户全权负责访问和解释这些报告，确定它们反映的活动是否得到授权。

2.6 加密

Cloud Service 数据库自动加密。加密使用密码分组链接 (Cipher-Block Chaining, CBC) 模式下的高级加密标准 (Advanced Encryption Standard, AES)，且密钥为 256 位。此外，数据库备份映像会自动压缩和加密。使用 CBC 模式下的 AES 对备份映像进行加密，密钥为 256 位。

3. 服务级别目标

IBM 将按以下 Cloud Service 的服务级别目标 (SLO) 向客户提供 Cloud Service。

IBM 将提供服务可用性为 99.9% 的 SLO，通过以下指标度量：

- a. 通过门户网站或命令行部署应用程序的能力
- b. 连接到应用程序服务的能力
- c. 个人服务实例的可用性

此时不提供服务级别积分或报告。

4. 技术支持

通过客户门户网站提供的在线论坛和在线问题报告系统，实现 Cloud Service 技术支持，地址为：<https://support.ibmcloud.com>。IBM 将提供《IBM 软件即服务支持手册》，其中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 Cloud Service，不可作为独立产品使用。

严重性	严重性定义	支持期间的响应时间目标	响应时间覆盖
1	关键业务影响/服务停止： 业务关键功能无法运行或关键接口已故障。这通常适用于生产环境，并且表示无法访问服务从而对运营产生重大影响。这一情况需要立刻解决。 1 级严重性问题需要客户全天候协助 IBM 诊断问题；否则，会将该问题降至 2 级严重性。	在 1 小时内	全天候
2	严重业务影响： 服务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者客户可能错过业务截止日期。	2 个工作小时内	周一到周五的工作时间
3	轻微业务影响： 表明服务或功能还可使用，不会对运营产生关键影响。	4 个工作小时内	周一到周五的工作时间
4	最小业务影响： 查询或非技术请求。	1 个工作日内	周一到周五的工作时间

5. 权利和计费信息

5.1 收费标准

Cloud Service 根据交易文档中指定的收费标准提供：

- a. **实例** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。实例是对 Cloud Service 特定配置访问。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 Cloud Service 实例。
- b. **服务项目** - 获取服务时所采用的一种计量单位。服务项目包含与 Cloud Service 相关的专业服务和/或培训服务。必须获取足够的权利以涵盖每项服务项目。

5.2 权利需求

对于 IBM dashDB Enterprise MPP，每个集群都必须包含至少三 (3) 个节点，并且针对每个节点客户必须购买一 (1) 个实例权利。

5.3 未满一个月的收费标准

每个实例均按月计费。部分月部署/使用将按比例收费。

5.4 远程服务费用

远程服务按“服务项目”收费标准购买，并且在订购时开具发票。

a. IBM dashDB Enterprise Jump Start Remotely Delivered

提供针对启动活动最多 50 个小时的远程咨询时间，包括 (1) 用例帮助；(2) 报告、仪表板等系统工具最佳实践的指导，(3) 有关初始数据加载的准备、执行和验证的指导帮助和建议，以及 (4) 其他感兴趣的管理和配置主题（统称“启动活动”）。服务按“服务项目”购买，并且无论是否用尽所有小时数，服务都将在购买此远程服务权利之日或 IBM 通知客户可访问 Cloud Service 之日（以较迟者为准）起的 90 天后到期。

b. IBM dashDB Enterprise Accelerator Remotely Delivered

提供长达 50 小时的远程咨询，用于在服务产品购买后，指导客户进行启动或在一个或多个双方同意的交易文件中指定范围内的其他活动。服务按“服务项目”购买，并且无论是否使用所有小时数，服务都将在购买此远程服务权利之日的 12 个月后或 Cloud Service 初始订购期限最后一日到期。

6. 期限和续约选项

Cloud Service 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 Cloud Service 之日算起。PoE 将指定 Cloud Service 是自动续约、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续约，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续约的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对 Cloud Service 自动续约。

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

7. 支持软件

此 Cloud Service 包括支持软件，只能在 Cloud Service 期限内与客户对 Cloud Service 的使用相关联的情况下使用该软件。

根据适用的 IBM 程序许可条款，以下 IBM 软件权利作为支持软件进行提供，除了以下限制：

InfoSphere DataStage

权利：280 个 PVU（如 InfoSphere DataStage 许可信息文件中定义）

使用限制：客户仅能使用 InfoSphere DataStage 向 Cloud Service 中填充数据。

InfoSphere DataStage and QualityStage Designer

权利：2 个并发用户（如 InfoSphere DataStage and QualityStage Designer 的许可信息文件中所定义）

使用限制：客户仅能使用 InfoSphere DataStage and QualityStage Designer 向 Cloud Service 中填充数据。

8. 其他信息

8.1 Cookies

客户了解并同意，在 Cloud Service 正常运行和支持过程中，IBM 可向客户（您的员工和承包商）通过跟踪和其他技术收集有关 Cloud Service 的使用情况的个人信息。IBM 公司以此收集 Cloud Service 的使用统计信息和有效性信息，旨在改善用户体验和/或定制与客户的交互。客户确认其将取得或已取得同意，允许 IBM 在遵守适用法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其承包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的承包商在何处开展业务。IBM 将履行客户的员工和承包商访问、更新、纠正或删除所收集的个人信息请求。

8.2 测试功能

Cloud Service 的某些功能、特性或组件是早期发行版或预备技术，可能在 Cloud Service 中被识别为“测试”（“测试功能”）。这些“测试功能”可用作许可客户使用 Cloud Service 的一部分，并遵守本节限制和条件的规定。客户自行承担使用“测试功能”的风险，不针对“测试功能”提供任何支持义务。“测试功能”“按现状”提供，不附有任何支持义务，不作任何形式的明示或默示的保证，包括但不限于所有权、不侵权或不中断保证，以及任何默示的有关适销性以及适用于某种特定用途的保证和条件。IBM 可能不会在任何产品或服务中提供“普遍可用”的“测试功能”，或将其作为产品或服务提供。IBM 无需提前通知即可随时撤销或终止对“测试功能”的访问。客户应该采取预防措施以避免在“测试功能”不再可用时可能发生的任何数据丢失。IBM 可自由使用、复制、修改客户向 IBM 提供的任何关于“测试功能”的反馈或建议或将其包含在 IBM 产品和服务的开发、分发、部署和销售中。