

### IBM Compose Enterprise

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

#### 1. Serviço em Nuvem

O Serviço em Nuvem fornece o Compose Data Platform como um serviço gerenciado da IBM hospedado no Softlayer ou no AWS. Uma Instância consiste de um cluster dedicado de 3 nós no qual o Cliente pode provisionar e operar qualquer combinação dos serviços de dados suportados, até a capacidade da Instância, incluindo, entre outros, os seguintes itens:

- MongoDB
- Elasticsearch
- Redis
- PostgreSQL
- RethinkDB
- etcd
- RabbitMQ

Os Clientes também podem integrar o Serviço em Nuvem com serviços de terceiros, incluindo, entre outros, os seguintes itens:

- New Relic – O Serviço em Nuvem utiliza o agente do MeetMe Inc para se integrar com a API de plug-in do New Relic a fim de permitir análise de dados e monitoramento detalhados. Este recurso está disponível para MongoDB, Redis, PostgreSQL e Elastic Search. É de responsabilidade do Cliente registrar-se diretamente na New Relic.
- Syslog-NG: este recurso encaminha logs para um provedor de log externo via Syslog-NG.

O Serviço em Nuvem não foi concebido para 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 é oferecido nas seguintes configurações.

#### 1.1 IBM Compose Enterprise Starter for Softlayer

Um cluster com 3 nós, com cada nó configurado conforme a seguir. Servidor virtual privado com Intel Xeon(R) CPU E5-2683 v3 @ 2.00GHz, 8 CPUs Virtuais, 16 GB de RAM, 25 GB de SAN para Sistema Operacional e 200 GB de SAN para Dados, Uplinks de Rede Pública e Privada de 1Gbps.

#### 1.2 IBM Compose Enterprise Transactional for Softlayer

Um cluster com 3 nós, com cada nó configurado conforme a seguir. Servidor bare metal com Intel Xeon E5-2690 8 Cores, 2.90 GHz, 16 vCPUs, 64 GB de RAM, SSD 2x de 960 GB no RAID1, Uplinks de Rede Pública e Privada Bonded 2x1Gbps.

#### 1.3 IBM Compose Enterprise Large Transactional for Softlayer

Um cluster com 3 nós, com cada nó configurado conforme a seguir. Servidor bare metal com Dual Intel Xeon E5-2690 v3, 12 Cores, 2.60 GHz, 256 GB de RAM, SATA 2x de 1 TB no RAID1 para Sistema Operacional, SSD RAID 10 de 4 TB, Uplinks de Rede Pública e Privada Bonded 2x1Gbps.

#### 1.4 IBM Compose Enterprise Starter for AWS

Um cluster com 3 nós, com cada nó configurado conforme a seguir. Servidor virtual privado m4.xlarge, Intel Xeon E5-2676 v3 4 vCPUs, 16 GB de RAM, GP SSD EBS de 120 GB.

#### 1.5 IBM Compose Enterprise Transactional for AWS

Um cluster com 3 nós, com cada nó configurado conforme a seguir. Servidor virtual r3.2xlarge com Processadores Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge) 8 vCPUs, 61 GB de RAM, GP SSD EBS de 915 GB.

## 1.6 IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

Um cluster com 3 nós, com cada nó configurado conforme a seguir. Servidor privado virtual com Processadores 3.8xlarge Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge), 32 vCPUs, 244 GB de RAM, GP SSD de 3.66 TB.

## 1.7 Capacidade do Serviço em Nuvem

A capacidade de uma Instância depende do tipo e do número de Implementações de serviço, em que uma Implementação é definida como uma instância individual de um serviço de dados suportado implementado em uma Instância do Serviço em Nuvem. Cada serviço de dados tem uma proporção definida entre a RAM alocada, o Disco e a IOPs, e a arquitetura de replicação de alta disponibilidade (HA) é dependente do serviço. O MongoDB, o Elasticsearch, o PostgreSQL e o RethinkDB têm uma proporção de 0,1 GB de RAM por 1 GB de disco; o Redis tem uma proporção de 256 MB de RAM por 256 MB de disco; e o RabbitMQ tem uma proporção de 256 MB de RAM por 1 GB de disco.

Novas Implementações de serviço podem ser instanciadas até 80% da RAM da Instância que foi alocada para as Implementações existentes. Neste ponto, as Implementações existentes podem continuar a aumentar, desde que haja disponibilidade de RAM.

Uma ferramenta interativa de dimensionamento está disponível para calcular a capacidade, com base no número e no tipo de bancos de dados implementados.

## 2. Descrição de Segurança

Este Serviço em Nuvem segue os princípios de privacidade e segurança de dados da IBM para 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 de dados e privacidade da IBM não comprometerá a segurança do Serviço em Nuvem.

## 3. Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece o acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade a seguir para o Serviço em Nuvem, conforme especificado em um PoE. O SLA não é uma garantia. O SLA está disponível apenas para o Cliente e se aplica apenas ao uso em ambientes de produção.

### 3.1 Créditos de Disponibilidade

O Cliente deve registrar um chamado de suporte com o help desk de suporte técnico IBM dentro de 24 horas após o Cliente primeiramente tomar conhecimento de um evento causou impacto na disponibilidade do Serviço em Nuvem. O Cliente deve ajudar a IBM de forma razoável com qualquer diagnóstico e resolução de problemas.

Uma reivindicação de chamado de suporte pela falha em atender um SLA deve ser submetida dentro de três dias úteis após o término do mês contratado. A solução para uma reivindicação de SLA válida será um crédito com relação a uma fatura futura para o Serviço em Nuvem com base no período durante o qual processamento do sistema de produção para o Serviço em Nuvem não está disponível ("Tempo de Inatividade"). O Tempo de Inatividade é medido a partir do momento em que Cliente relata o evento até o momento em que o Serviço em Nuvem é restaurado, e não inclui: o tempo relacionado a uma interrupção de manutenção planejada ou anunciada; causas além do controle da IBM; problemas com o Conteúdo ou a tecnologia, designs ou instruções do Cliente ou de terceiros; configurações do sistema e de plataformas não suportadas ou outros erros do Cliente; ou incidente de segurança causado pelo Cliente ou testes de segurança do Cliente. IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do Serviço em Nuvem durante cada mês contratado, conforme mostrado na tabela abaixo. O total de Crédito de Disponibilidade com relação a qualquer Mês Contratado não pode exceder 30% de doze avos (1/12) do encargo anual para o Serviço em Nuvem.

### 3.2 Níveis de Serviço

Disponibilidade do Serviço em Nuvem durante um mês contratado

Disponibilidade durante um mês contratado	Crédito (% do encargo de subscrição mensal* para o mês contratado que é objeto de uma reivindicação)
<99,98%	10%
<99%	20%
< 95%	30%

\* Se o Serviço em Nuvem foi adquirido a partir de um Parceiro Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado a partir do preço de lista atual para o Serviço em Nuvem em vigor para o Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação, descontado a uma razão de 50%. A IBM disponibilizará um desconto diretamente para o Cliente.

Disponibilidade, expressa como uma porcentagem, é calculada como: o número total de minutos em um mês contratado menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade em um mês contratado dividido pelo número total de minutos no mês contratado.

Exemplo: 500 minutos de Tempo de Inatividade total durante o mês contratado

<p>Total de 43.200 minutos em um mês contratado de 30 dias</p> <p>- 500 minutos de Tempo de Inatividade</p> <p>= 42.700 minutos</p> <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> <p>43.200 minutos totais</p>	<p>= 2% de crédito de Disponibilidade para 98,8% de Disponibilidade durante o mês contratado</p>
--	--

#### 4. Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem é fornecido por e-mail e por um sistema de relatórios de problemas on-line.

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 nível aprimorado de suporte técnico do Compose é oferecido com o Serviço em Nuvem e não está disponível como uma oferta separada.

Todos os usuários deste serviço possuem autorização para usar o nível de suporte aprimorado, conforme definido na seção Compose do “IBM Software as a Service Support Handbook”.

#### 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:

- **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.

##### 5.2 Encargos Mensais Parciais

Um encargo mensal parcial conforme especificado no Documento de Transação pode ser calculado de maneira proporcional.

#### 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 90 dias.

## **7. Termos Adicionais**

### **7.1 Acesso aos Serviços Públicos Pay As You Go**

O Cliente terá acesso aos serviços Pay As You Go (PayGo) do Compose.io pelo Serviço em Nuvem. Esses serviços PayGo não estão incluídos no Serviço em Nuvem e são regidos pelos Termos de Serviço do Compose, Inc disponíveis em <https://help.compose.io/docs/terms-of-service/>. Qualquer uso dos serviços PayGo serão faturados diretamente pela Compose, Inc., uma Empresa da IBM.

### **7.2 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 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.