

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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:

1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 产品

dashDB Enterprise for Transactions SaaS 产品提供针对联机事务处理 (OLTP) 进行了优化的 dashDB 数据库。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、将数据装入表中和查询用户装入的数据。

1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

在具有 8GB RAM 和 2 个 vCPU 的专用服务器上，每个服务实例具有一个 SQL 数据库。针对数据和日志提供最多 500GB 存储空间。

1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

在具有 128GB RAM 和 12 个核心的专用裸机服务器上，每个服务实例具有一个数据库。针对数据和日志提供最多 1400GB SSD 存储空间。

1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

在具有 8GB RAM 和 2 个 vCPU 的专用虚拟服务器上，每个服务实例具有一个 SQL 数据库。针对数据和日志提供最多 500GB 存储空间。

1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

在具有 128GB RAM 和 12 个核心的冗余专用裸机服务器上，每个服务实例具有一个 SQL 数据库。针对数据和日志提供最多 1400GB SSD 存储空间。

1.2 远程服务

1.2.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

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。

1.2.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

提供最长 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档中指定范围内的其他活动。服务按“服务项目”购买，并且无论是否用尽所有小时数，服务都将在购买此远程服务权利之日的 12 个月或 Cloud Service 初始订购期限最后一日到期。

2. 安全描述

2.1 隐私护盾

当客户选择在位于美国的数据中心内托管 Cloud Service 时，此 Cloud Service 包含在 IBM 的隐私护盾证书中并适用。IBM 隐私护盾隐私策略适用于此产品，并可从以下地址获取：

http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html。

2.2 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，并且 (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。在任何情况下，Cloud Service 都不得作为 HIPAA 规定的医疗保健信息交流中心而处理 PHI。

2.3 编译数据的使用

IBM 可监视客户对 Cloud Service 的使用，来进行 IBM 内部研究、测试和开发，以便改进或增强 Cloud Service 或开发新服务，或者为客户提供其他服务来为用户打造定制程度更高且更有意义的体验。由此，IBM 可通过汇总和匿名格式来编译和分析反映客户的授权用户对 Cloud Service 的使用情况的摘要信息，并且可以准备报告、研究、分析和其他由此编译和分析所生成的其他作品（统称为“编译的数据”）。IBM 保留对编译数据的及其中包含的全部所有权。

2.4 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。

2.5 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。

2.6 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。

2.7 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。

2.8 加密

DB2 本地加密包含在 DB2 on Cloud 服务的所有配置中。DB2 本地加密功能将加密客户的 DB2 数据库，并基于公共密钥密码标准 #12 (PKCS#12) 提供了安全的本地密钥管理。客户负责加密方法的实施，包括设置和维护。

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

Cloud Service 随附 IBM Bluemix 高级支持（以前称为“标准支持”），通过客户门户网站提供的在线论坛和在线问题报告系统提供，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，不作为独立产品提供。

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。	1 小时内	24x7 方式
2	严重业务影响： 服务的一项业务功能或特性的使用严重受限，或您正面临不能按时完成业务任务的危险。	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： 咨询或非技术请求	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 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 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。

5.3 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。

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 Cloud Service 自动续订。

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. 其他信息

7.1 一般条款

客户同意 IBM 可在宣传或市场营销中将客户公开为 Cloud Services 的订户。

7.2 Cookies

客户了解并同意，作为 Cloud Service 正常运行和支持的一部分，IBM 可向客户（客户的员工和承包商）通过跟踪等技术收集有关 Cloud Service 使用的个人信息。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 在遵守适用的法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其分包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的分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。