

## IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

本「服務說明」敘述 IBM 提供予「客戶」之「雲端服務」。「客戶」係指公司、其授權使用者及「雲端服務」收受人。所適用之「報價單」及「權利證明書 (PoE)」係以個別「交易文件」之形式提供。

IBM Bluemix 是 IBM 的開放式標準雲端平台，用來建置、執行及管理應用程式和服務，是本「雲端服務」的技術必備項目。新使用者可透過線上登錄表單進行存取登錄，網址如下：<https://console.ng.bluemix.net/registration>。

### 1. 雲端服務說明

本「雲端服務說明」涵蓋下列「IBM 雲端服務」：

#### 1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 供應項目

本 dashDB Enterprise for Transactions SaaS 供應項目所提供之 dashDB 資料庫，可優化線上交易處理 (OLTP)。此服務包含資料庫，用於以結構化格式儲存使用者資料。使用者可依其需求，透過此服務之主控台存取此資料庫及建立其模型。此服務之主控台可讓使用者建立表格、將資料載入表格，以及查詢使用者所載入之資料。

##### 1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

在配備 8GB RAM、2 個 vCPU 之專用伺服器上，每一個服務實例得使用一個 SQL 資料庫。最多可提供 500 GB 資料與日誌儲存容量。

##### 1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

在配備 128GB RAM、12 核心之專用裸機伺服器上，每一個服務實例得使用一個資料庫。最多可為資料與日誌提供 1400GB 的 SSD 儲存容量。

##### 1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

在配備 8GB RAM、2 個 vCPU 之備援專用虛擬伺服器上，每一個服務實例得使用一個 SQL 資料庫。最多可提供 500GB 資料與日誌儲存容量。

##### 1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

在配備 128GB RAM、12 核心之備援專用裸機伺服器上，每一個服務實例得使用一個 SQL 資料庫。最多可為資料與日誌提供 1400GB 的 SSD 儲存容量。

### 1.2 遠端服務

#### 1.2.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

最多提供 50 小時為上限之啟動活動遠端諮詢時間，包括 (1) 針對使用案例提供協助；(2) 針對報告、儀表板及其他系統工具運用之實作典範進行輔導；(3) 針對起始資料載入之準備、執行及驗證提供引導協助與建議；(4) 其他屬意之管理及配置等主題（統稱「啟動活動」）。「服務」係根據「約定」來購買，而且不論是否用完所有時數，均自「遠端服務」授權購買日或自 IBM 通知「客戶」已可存取本「雲端服務」之當日（以較遲者為準）起算九十日到期。

#### 1.2.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

針對在購買時於雙方合意之一或多份交易文件中所載明並定其範圍之「啟動服務」或其他活動之執行，提供最多上限 50 小時為上限之遠端諮詢時間。「服務」係根據「約定」來購買，而且不論是否用完所有時數，均自本「遠端服務」授權購買日或自起始「雲端服務」訂用期間之末日（以先者為準）起算 12 個月到期。

### 2. 安全說明

#### 2.1 Privacy Shield

IBM Privacy Shield 憑證內含本「雲端服務」，並於「客戶」選擇將本「雲端服務」交由位於美國之資料中心管理時適用。IBM Privacy Shield 隱私權原則適用於本供應項目，並載明於下列網站：

[http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html)。

## 2.2 個人資料與受管理資料

本「雲端服務」並非專為受管理內容之特定安全需求而設計，例如：個人資料或機敏性個人資料。「客戶」應負責判斷，本「雲端服務」，就「客戶」搭配「雲端服務」一併使用之內容類型而言，是否符合「客戶」之需求。本「雲端服務」不得用於傳輸或儲存依 1996 年「健康保險可攜性與責任歸屬法案」(Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996 (HIPAA)) 受保護之「受保護健康資訊」(PHI)，但有下列情形者不在此限：(a) IBM 與「客戶」已訂立適用「事業夥伴合約」(Business Associate Agreement)；及 (b) IBM 以書面向「客戶」確認本「雲端服務」得與 PHI 一併使用。在任何情形下，均不得將「雲端服務」作為 HIPAA 所定義之健康照護資料交換中心，而用以處理 PHI。

## 2.3 已編譯資料之使用

IBM 基於下列目的，得監視「客戶」對「雲端服務」之使用：IBM 就「雲端服務」之改善或加強所為之內部研究、測試及開發，或開發新服務，或為「客戶」提供額外服務，讓使用者享有更多量身訂作且更具意義之體驗。IBM 於其使用前項內容與資料時，得編譯及分析採用匿名化與聚集化格式之摘要資訊，以反映「客戶」之授權使用者對「雲端服務」之使用，並得準備報告、研究、分析，以及其他由於此編譯及分析所產生之工作產品（統稱「編譯資料」）。IBM 保留對「編譯資料」之所有權。

## 2.4 使用者管理

於提供「雲端服務」時，會一併為「客戶」建立單一管理使用者。dashDB 主控台可供管理使用者建立其他使用者。透過主控台定義之使用者及其被指定之存取層級，二者之管理均由「客戶」負完全責任。

## 2.5 直接存取「雲端服務」資料儲藏庫

前揭管理使用者與一般使用者，均得使用在本「雲端服務」外部執行之 IBM DB2 用戶端程式直接存取「雲端服務」資料儲藏庫。該存取是否符合「客戶」之安全要件，由「客戶」負完全之確認責任。例如，「客戶」得將用戶端配置為使用 SSL 保護網路資料流量。

## 2.6 表格層級之存取控制

「雲端服務」可讓「客戶」管理若干資料庫物件（例如：表格）之相關存取權。該等存取權之指定、管理及審查，由「客戶」負完全責任。

## 2.7 審核報告

監視報告係透過 dashDB 主控台提供予「客戶」。「客戶」應自行負責存取及解譯報告，以判斷其所反映之活動是否獲得授權。

## 2.8 加密

DB2 on Cloud Service 的所有配置都附有 DB2 原生加密。DB2 原生加密依據「公開金鑰密碼化標準 #12 (PKCS#12)」，將「客戶」的 DB2 資料庫加密，並提供安全區域金鑰管理。「客戶」需負責加密的實作，包括設定和維護。

## 3. 服務水準目標

IBM 於其為「客戶」提供「雲端服務」後，將為「雲端服務」提供下列服務水準目標 ("SLO")。

IBM 擬將提供服務可用度為 99.9% 的服務水準目標 ("SLO")，其測量方式如下：

- a. 透過入口網站或指令行進行應用程式部署之能力
- b. 連接至應用程式服務之能力
- c. 個別服務實例之可用性

目前不提供服務水準扣抵或報告。

## 4. 技術支援

本「雲端服務」內含 IBM Bluemix「進階」支援（先前稱為「標準」支援），該支援係透過線上討論區及線上問題提報系統提供，可於 <https://support.ibmcloud.com> 之「客戶」入口網站進入此系統。IBM 將提供 IBM Software as a Service Support Handbook（IBM 軟體即服務支援手冊），內含技術支援聯絡資訊及其他資訊與程序。技術支援僅附隨於「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
1	<b>顯著業務影響/服務停機：</b> 業務重要功能無法運作或重要介面故障。此情況通常適用於正式作業環境，且顯示因無法存取服務而對作業造成重要影響。此狀況需要立即解決方案。 「嚴重性層次 1」問題要求「客戶」必須全年無休協助 IBM 診斷問題，否則，該等問題應降級為「嚴重性層次 2」。	1 小時內	全年無休
2	<b>顯著業務影響：</b> 服務之服務業務特殊裝置或功能使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。	2 營業小時內	週一至週五營業時間內
3	<b>輕微業務影響：</b> 表示服務或功能可以使用，未顯示對作業造成重要影響。	4 營業小時內	週一至週五營業時間內
4	<b>些微業務影響：</b> 查詢或非技術要求	1 個營業日	週一至週五營業時間內

## 5. 授權與付款資訊

### 5.1 計費度量

本「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「實例」** - 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對「雲端服務」特定配置的存取。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠讓「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的授權數。
- 「約定」** - 是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」(Engagement) 係由有關「雲端服務」的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權數，才能涵蓋每一個「約定」。

### 5.2 未足月費用

每一實例均按月計費。局部月部署/使用則按比例計費。

### 5.3 遠端服務費用

「遠端服務」係根據「約定」計費度量來購買，並於訂購時開立發票。

## 6. 期間及續約選項

「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。「權利證明書」將載明「雲端服務」是要自動續約、持續使用方式，或於期間結束時終止。

如係自動續約，除非「客戶」於前項期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，「雲端服務」將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供「雲端服務」，至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。於前項到期日九十日前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供「雲端服務」。

## 7. 其他資訊

### 7.1 一般規定

「客戶」同意 IBM 得於宣傳或行銷傳播時公開稱「客戶」為本「雲端服務」之訂用者。

### 7.2 Cookie

「客戶」知悉並同意，IBM 得就「雲端服務」之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集「客戶」（含「客戶」之員工及約聘人員）所提供之個人資料，以作為「雲端服務」一般作業及支援之一部分。IBM 蒐集前述資

料之目的，在於蒐集有關本公司「雲端服務」效率之使用統計資料與資訊，以改善使用者之使用體驗及/或調整與「客戶」之互動方式。「客戶」確認其將取得或已取得同意，以允許 **IBM** 及其承包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 **IBM**、其他 **IBM** 關聯公司及其承包商內處理前項所蒐集之個人資料。**IBM** 將依「客戶」之員工及約聘人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資料。