

IBM Cloudant Dedicated Cluster

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem que a IBM fornece ao Cliente. Cliente significa a empresa, bem como seus usuários e 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

Os recursos básicos a seguir estão inclusos em cada uma das configurações de nó descritas abaixo:

- O Cliente recebe acesso ao software IBM Cloudant Data Layer, um banco de dados JavaScript Object Notation (JSON). O software inclui a capacidade de armazenar e recuperar dados por meio de uma (1) API RESTful da Cloudant, acesso a Cliente e bibliotecas SDK de dispositivos móveis, indexação integrada de texto completo, replicação multimaster e análises em tempo real pelo MapReduce.
- Para cada Instância do Serviço em Nuvem, a IBM instalará e configurará os componentes de software do IBM Cloudant Data Layer em um (1) servidor. Cada servidor ficará localizado em um datacenter do provedor da Infraestrutura como serviço (IaaS) suportado. O Cliente pode selecionar o provedor IaaS e as localizações de datacenter em uma lista definida pela IBM.
- O Cliente deve adquirir, no mínimo, três (3) Instâncias por cluster. A IBM configurará os servidores associados em um ou mais clusters. A IBM, a seu critério exclusivo, configurará um ou mais balanceadores de carga para controlar as cargas de trabalho do sistema.

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Este Serviço em Nuvem é destinado a clientes que desejam avaliar o software IBM Cloudant Data Layer.

Além dos recursos básicos descritos acima, aplicam-se os seguintes:

- Para cada Instância do Serviço em Nuvem, o Cliente recebe acesso a um (1) servidor dedicado às suas atividades, que não é compartilhado com quaisquer outros clientes.
- A vigência máxima deste serviço é de 6 meses.
- Durante o período de vigência, o Cliente pode usar o serviço somente para propósitos de avaliação e não relacionados à produção.

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

Além dos recursos básicos descritos acima, os seguintes itens se aplicam a este Serviço em Nuvem:

- Para cada Instância do Serviço em Nuvem, o Cliente recebe acesso a um (1) servidor dedicado às suas atividades, que não é compartilhado com quaisquer outros clientes.

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

Além dos recursos básicos descritos acima, os seguintes itens se aplicam a este Serviço em Nuvem:

- Para cada Instância do Serviço em Nuvem, o Cliente recebe acesso a um (1) servidor dedicado às suas atividades, que não é compartilhado com quaisquer outros clientes.

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

Além dos recursos básicos descritos acima, os seguintes itens se aplicam a este Serviço em Nuvem:

- Para cada Instância do Serviço em Nuvem, o Cliente recebe acesso a um (1) servidor que é configurado como uma instância virtual. Esta instância virtual compartilhará recursos de hardware e de rede com outros clientes, mas a instância virtual será exclusiva do Cliente.

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Além dos recursos básicos descritos acima, os seguintes itens se aplicam a este Serviço em Nuvem:

- Para cada Instância do Serviço em Nuvem, o Cliente recebe acesso a um (1) servidor que é configurado como uma instância virtual. Esta instância virtual compartilhará recursos de hardware e de rede com outros clientes, mas a instância virtual será exclusiva do Cliente.

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 privacidade e de segurança de dados da IBM não degradará a segurança do Serviço em Nuvem.

Este Serviço em Nuvem é certificado de acordo com o US-EU Safe Harbor.

3. Acordo de Nível de Serviço (SLA)

A IBM fornece o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade a seguir para o Serviço em Nuvem, conforme especificado no Certificado de Titularidade (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.

4. 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 de forma razoável a IBM com qualquer diagnóstico e resolução de problemas.

Para receber um crédito de disponibilidade, uma reivindicação de chamado de suporte pela falha em atender um SLA (Acordo de Nível de Serviço) deverá 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 o processamento do sistema de produção para o Serviço em Nuvem não está disponível ("Tempo de Inatividade").

Considerar-se-á que o Serviço em Nuvem falhou em atender o SLA (Acordo de Nível de Serviço) quando a taxa de erro for superior a 1% de todas as solicitações de um determinado minuto para uma taxa de solicitação de 150 solicitações por segundo ou menos. Erros são solicitações com um código de resposta maior ou igual a 500, em que os erros estão relacionados com a disponibilidade ou confiabilidade do serviço.

O Tempo de Inatividade não inclui o tempo relacionado a uma interrupção de manutenção planejada ou anunciada; causas além do controle da IBM; problemas com o conteúdo ou com a tecnologia, designs ou instruções do Cliente ou de terceiros; configurações do sistema e de plataformas não suportadas ou outros erros do Cliente; incidente de segurança causado pelo Cliente ou testes de segurança do Cliente; ou quando um provedor de Infraestrutura como serviço de terceiros tem uma interrupção regional. A 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.

4.1 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 o objeto de uma reivindicação)
Maior ou igual a 99,9%	0%
Igual a ou maior que 99%, mas menor que 99,9%	10%
Igual a ou maior que 95%, mas menor que 99%	25%
Menor que 95%	100%

* Se o Serviço em Nuvem foi adquirido de um Parceiro Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado de acordo com o 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.

A 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

Total de 43.200 minutos em um mês contratado de 30 dias - 500 minutos de Tempo de Inatividade = 42.700 minutos <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minutos totais	= Crédito de disponibilidade de 25% para disponibilidade de 98,8% durante o mês contratado
--	--

5. Suporte Técnico

O suporte técnico é oferecido com o Serviço em Nuvem e não está disponível como uma oferta separada. Um Cliente do Cloudant Dedicated tem direito a suporte por e-mail, 24 horas por dia, 7 dias por semana, com um tempo de resposta de 1 hora.

Mais informações sobre horários de disponibilidade, endereços de e-mail, sistemas de relatório de problemas on-line, prioridades e gravidades de problema e outros veículos e processos de comunicação de suporte técnico são descritos na seção IBM Cloudant do IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook.

6. Informações de Autorização e Faturamento

6.1 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.

6.2 Encargos Mensais Parciais

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

6.3 Encargos de Configuração

Se um serviço de configuração entregue remotamente for solicitado, um único encargo de configuração inicial será aplicável nos termos de encargo e de faturamento especificados no Documento de Transação.

7. Serviços de Configuração

7.1 IBM Cloudant Jumpstart Remotely Delivered Set-Up

Este serviço de configuração fornece até 50 horas de consultoria remota para atividades de inicialização, incluindo (1) assistência com casos de uso, (2) treinamento sobre melhores práticas para relatórios, painéis e outras ferramentas do sistema, (3) assistência supervisionada e recomendação sobre preparação, execução e validação para carregamento de dados inicial e (4) outros tópicos administrativos e de configuração de interesse do Cliente (coletivamente, "Atividades de Inicialização"). Este serviço de configuração entregue remotamente é adquirido por Compromisso e expirará em 90 dias a partir da data da compra da autorização, conforme especificado no Certificado de Titularidade ou no Documento de Transação do Cliente ou a partir da data em que o Cliente é notificado pela IBM de que o acesso ao Serviço em Nuvem está disponível, independentemente de todas as horas terem sido usadas ou não.

7.2 IBM Cloudant Accelerator Remotely Delivered Set-Up

Este serviço de configuração fornece até 50 horas de consultoria remota a serem usadas para a realização de Atividades, incluindo (1) assistência com casos de uso, incluindo casos de uso de

movimentação de dados em auxílio de uma única movimentação de dados em um determinado momento (2) treinamento em melhores práticas para relatórios, painéis e outras ferramentas do sistema, (3) assistência supervisionada e recomendação sobre preparação, execução e validação para carregamento de dados iniciais (incluindo a configuração dos ambientes de origem e destino e movimentação de dados conforme definições, no caso de uso de movimentação de dados) e (4) outros tópicos administrativos e de configuração de interesse do CLiente (coletivamente, "Atividades"). Este serviço de configuração entregue remotamente é adquirido por Compromisso e expirará em 12 meses a partir da data da compra da autorização ou no último dia de vigência da subscrição inicial do Serviço em Nuvem, aquele que ocorrer primeiro, independentemente de todas as horas terem sido usadas ou não.

8. Opções de Vigência e Renovação

A vigência do Serviço em Nuvem começa 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 vigência especificada no PoE.

Para uso contínuo, o Serviço em Nuvem continuará disponível mês a mês, até que o Cliente forneça um aviso prévio 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.

9. Informações Adicionais

9.1 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 de uso e informações sobre a eficácia do Serviço em Nuvem da IBM para o propósito de melhorar a experiência do usuário e/ou customizar as 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.

9.2 Proteção de Dados

Se o Cliente disponibilizar Dados Pessoais ao Serviço em Nuvem, bem como entre o Cliente e a IBM, o Cliente será considerado o único controlador dos Dados Pessoais e nomeará a IBM como um processador para processar tais Dados Pessoais (conforme estes termos são definidos na Diretiva 95/46/EC da UE). A IBM somente processará tais Dados Pessoais até o limite necessário para disponibilizar o Serviço em Nuvem, de acordo com esta Descrição de Serviço. A IBM deve cooperar de forma razoável com o Cliente no cumprimento de quaisquer requisitos legais, incluindo fornecer ao Cliente acesso aos Dados Pessoais. O Cliente concorda que a IBM pode processar o conteúdo disponibilizado ao Serviço em Nuvem, incluindo quaisquer Dados Pessoais, além das fronteiras do país para IBM nos Estados Unidos. Se a IBM mudar a forma como processa ou protege os Dados Pessoais e tal mudança fizer com que o Cliente não esteja em conformidade com as leis de proteção de dados aplicáveis, o Cliente poderá rescindir o Serviço em Nuvem afetado no prazo de 30 dias a contar da notificação da mudança por parte da IBM.

9.3 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) 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).