

IBM dashDB Enterprise

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」：

a. IBM dashDB Enterprise

- (1) IBM dashDB Enterprise 64.1
- (2) IBM dashDB Enterprise 256.4
- (3) IBM dashDB Enterprise 256.12
- (4) IBM dashDB Enterprise Transactional 8.0.500
- (5) IBM dashDB Enterprise Transactional 12.128.1400

b. IBM dashDB Enterprise MPP.4

IBM dashDB 係為受管理服務，用以協助線上分析應用程式處理程序之開發。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。此服務內含用以協助開發、儲存及共用分析報告之工具及環境。此服務內含用以協助建立線上分析應用程式之範例與說明文件。dashDB Enterprise Transactional 計劃所提供之 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。

IBM dashDB Enterprise MPP 係為 IBM dashDB 服務之叢集配置，包含一組共同視為單一系統予以管理之獨立資料庫節點。資料庫作業係透過一切資料庫節點進行平行處理。IBM 會將關聯節點配置成一個叢集。

2. 安全說明

本「雲端服務」遵循 IBM 之 IBM SaaS 資料安全與隱私權原則（該等原則提供於下列網站：<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>）及本節其他條款。IBM 資料安全與隱私權原則之變更不會降低本「雲端服務」之安全。

2.1 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：個人資料或機密個人資料。「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。

2.2 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。

2.3 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。

2.4 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。

2.5 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。

2.6 加密

本「雲端服務」採用自動加密。此加密採用 256 位元金鑰「密碼封鎖鏈 (CBC)」模式之「標準加密標準 (AES)」。此外，還會對資料庫備份映像檔進行自動壓縮及加密。備份映像檔係採用 256 位元金鑰 CBC 模式之 AES 予以加密。

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：

- 透過入口網站或指令行進行應用程式部署之能力
- 連接至應用程式服務之能力
- 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」之技術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> 的「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	重要業務影響/服務停機： 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	顯著業務影響： 服務特性或功能之使用嚴重受限，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	次要業務影響： 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	些微業務影響： 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。

- a. 「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。
- b. 「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 授權要件

如係為 IBM dashDB Enterprise MPP，各叢集均需至少包含三 (3) 個節點，且「客戶」就每一節點，均應取得一 (1) 個「實例」授權。

5.3 部分每月費用

每一實例均按月計費。局部月部署/使用則按比例計費。

5.4 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。

- a. IBM dashDB Enterprise Jump Start Remotely Delivered
最多提供 50 小時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) 其他之管理及配置主題（合稱「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。
- b. IBM dashDB Enterprise Accelerator Remotely Delivered
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 50 小時的遠端諮詢時間。「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。

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。權利證明書應載明「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. 啟用軟體

本「雲端服務」包含啟用軟體，「客戶」僅限於「雲端服務」之期間內搭配「雲端服務」一併使用前項啟用軟體。

下列 IBM 軟體授權依其所適用之 IBM 程式授權條款而納入作為啟用軟體，並訂有下列限制：

InfoSphere DataStage

授權：280 個 PVU（如 InfoSphere DataStage 授權手冊中所定義者）

使用限制：「客戶」僅限將 InfoSphere DataStage 使用於將資料移入本「雲端服務」。

InfoSphere DataStage and QualityStage Designer

授權：2 位「並行使用者」（如 InfoSphere DataStage and QualityStage 授權手冊中所定義者）

使用限制：「客戶」僅限將 InfoSphere DataStage and QualityStage Designer 使用於將資料移入本「雲端服務」。

8. 其他資訊

8.1 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」一般運作及支援之一部分。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。

8.2 測試版功能

本「雲端服務」之若干功能、特性或元件為舊版或預覽技術，且可能在本「雲端服務」內載明為「測試版」（「測試版功能」）。「客戶」得依本節之限制與條件，將該等「測試版功能」當作「客戶」被允許使用之本「雲端服務」之一部分而予以使用。對「測試版功能」之使用，其風險由「客戶」自行承擔，且該等功能之提供，不含任何支援義務。「測試版功能」係以「現狀」提供，且不提供任何明示或默示之保證，包括且不限於任何所有權、未涉侵權或不受干擾的保證，以及默示之適售性及符合特定效用的保證與條件。IBM 於發行「測試版功能」時，可能並未將其當作產品或供應項目或並未將其納入產品或供應項目中。IBM 得在不為通知之情形下，隨時撤銷或終止對「測試版功能」之存取權。「客戶」應採取預防措施，以防止於「測試版功能」停止使用時可能致使之資料滅失。「客戶」提供予 IBM 之任何「測試版功能」相關意見或建議，均得自由使用、複製、修改，以及納併於 IBM 產品與服務之開發、散布、部署及銷售。