

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示缔约方及其授权用户和 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 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。

1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

在具有 128GB RAM 和 12 个核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。

1.1.3 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。

1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

在具有 128GB RAM 和 12 个核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。

1.2 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

此 Cloud Service 遵循 <http://www.ibm.com/cloud/data-security> 中提供的针对 IBM SaaS 的 IBM 数据安全和隐私原则，以及本部分中提供的任何其他条款。对于 IBM 数据安全和隐私原则的任何更改都不会降级 Cloud Service 的安全性。

如果客户（作为数据控制者）确定这些技术和组织的安全性措施对于处理过程所带来的风险以及要保护数据的性质是适当的，那么可以使用此 Cloud Service 来处理内容（包含个人数据）。客户承认此 Cloud Service 不提供相关功能用于保护个人敏感数据或受其他法规需求约束的数据。客户确认 IBM 并不了解内容中包含的数据类型，并且无法对 Cloud Service 或已实施的安全保护的适用性进行评估。

2.1 安全特性和责任

Cloud Service 实施以下安全特性：

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。

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。

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。

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。

Cloud Service 会在 IBM 网络和 Cloud Service 端点网络链接点之间传输数据时对内容进行加密。在停下以等待数据传输时，Cloud Service 仍会加密内容。

当客户选择在位于美国的数据中心内托管 Cloud Service 时，此 Cloud Service 将包含在 IBM 隐私护盾证书中并适用，且遵循以下网站中的 IBM 隐私护盾隐私策略：

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

2.2 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。

3. 服务标准协议

IBM 按照 PoE 中的规定为 Cloud Service 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)。本 SLA 不构成保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。

3.1 可用性积分

客户必须在首次发现存在关键业务影响并且 Cloud Service 不可用的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的 7 个工作日内提交支持凭单，对未能满足 SLA 提出索赔。针对有效 SLA 索赔的赔偿将基于 Cloud Service 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 Cloud Service 的将来发票的贷记金额的形式支付。停机时间从客户报告停机事件开始计算，到 Cloud Service 复原为止，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用 Cloud Service 应用适用的最高赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12) 的 25%。

3.2 “高可用性”计划的服务级别

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

一个合同月期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
大于或等于 99.95%	0%
等于或大于 99% 但小于 99.95%	10%
小于 99%	25%

* 如果 Cloud Service 是从 IBM 业务合作伙伴处购买的，那么每月订购费用将基于受索赔的“约定的月份”期间有效的 Cloud Service 当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户应用折扣。

可用性（以百分比形式表示）的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。

示例：“约定的月份”内停机时间总计 200 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 200 分钟停机时间 = 43000 分钟	= 10% 可用性积分，在约定的月份内实现 99.54% 的可用性
<hr/> 总时间 43,200 分钟	

3.3 无“高可用性”计划的服务级别

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

一个合同月期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
大于或等于 99.5%	0%
等于或大于 99%，但小于 99.5%	10%
小于 99%	25%

* 如果 Cloud Service 是从 IBM 业务合作伙伴处购买的，那么每月订购费用将基于受索赔的“约定的月份”期间有效的 Cloud Service 当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户应用折扣。

可用性（以百分比形式表示）的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。

示例：约定的月份内停机时间总计 250 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 250 分钟停机时间 = 42,950 分钟	= 10% 可用性积分，在约定的月份内实现 99.42% 的可用性
<hr/> 总时间 43,200 分钟	

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>。技术支持随 Cloud Service 一起提供，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

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
2	严重业务影响: 服务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者客户可能错过业务截止期限。	在 2 个工作小时之内	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。	在 1 个工作日之内	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。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 未满足一个月的收费标准

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. 附加条款

7.1 支持软件

Cloud Service 需要使用客户下载至客户系统的支持软件，以方便 Cloud Service 使用。客户仅可在与 Cloud Service 的使用关联的情况下使用支持软件。根据以下条款向客户提供支持软件：

支持软件	适用的许可条款（如果有）
IBM Data Server Driver Package v11.1	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/A13348EC3D451D5F852580890042140B?OpenDocument
IBM Data Server Manager Enterprise v2.1	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/F0B7F3B557A73D4C852580830079A197?OpenDocument
IBM Data Studio v4.1	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/8EE7B373D3B303F085257EC40040DDE0?OpenDocument

支持软件	适用的许可条款（如果有）
IBM Database Conversion Workbench v4.0	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/1DB8E7F370D1B84E85257FA3004F99BF?OpenDocument
IBM InfoSphere Data Architect v9.1	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/2BB03C6D51BC9FC385257EC40040DFC5?OpenDocument
IBM InfoSphere DataStage v11.5	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/B94C06F394B45EA685257ECB007716AB?OpenDocument
IBM InfoSphere DataStage and QualityStage Designer v11.5	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/C2AAB3F9A435FC1285257ECB00772255?OpenDocument

对于 IBM InfoSphere DataStage、IBM InfoSphere DataStage 和 QualityStage Designer，该支持软件的使用限于以下软件权利和描述的其他限制。

IBM InfoSphere DataStage

- 权利限制：
280 个 PVU 的限制（如 InfoSphere DataStage 许可信息文档中所定义）
- 使用限制：
客户只能使用 InfoSphere DataStage 向 Cloud Service 填充数据。
- 以下是 IBM InfoSphere DataStage 许可信息文档中定义的其他禁用组件：
DataStage 的 Balanced Optimization 功能部件、DataStage 服务器的独立安装以及 InfoSphere DataClick

IBM InfoSphere DataStage and QualityStage Designer

- 权利限制：
2 个并行用户限制（如 InfoSphere DataStage and QualityStage Designer 的许可信息文档中所定义）
- 使用限制：
客户只能使用 InfoSphere DataStage and QualityStage Designer 向 Cloud Service 填充数据。
- 以下是 IBM InfoSphere DataStage and Quality Stage Designer 许可信息文档中定义的其他禁用组件：
DataStage 的 Balanced Optimization 功能部件、DataStage 服务器的独立安装以及 InfoSphere DataClick

7.2 备份

每天执行生产实例备份。IBM 会将客户数据的备份副本最长保留 2 天。客户负责配置 Cloud Service 安全性，以禁止个别用户删除数据，数据一经删除，客户承认并同意 IBM 不负责恢复此类已删除的数据，可能会对此类恢复服务予以收费（如果可用）。

7.3 Cloud Service 到期

在 Cloud Service 到期或终止之前，客户可以使用 Cloud Service 提供的任何报告或导出功能来抽取数据。定制数据抽取服务基于单独协议提供。