

## 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」係指立約當事人、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，可最佳化線上交易處理 (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 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。

##### 1.1.2 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。

##### 1.1.3 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。

##### 1.1.4 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。

### 1.2 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

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址：<http://www.ibm.com/cloud/data-security>）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。

「客戶」以資料控制者之身分認定，技術及組織上所採取之安全措施適用於受保護資料之處理及性質所涉風險者，本「雲端服務」得用於處理內含個人資料之內容。「客戶」理解本「雲端服務」不提供用於保護

機敏性個人資料或受其他法規拘束之資料之特性。「客戶」確認 IBM 不知內容所含資料類型，且不就本「雲端服務」之適用性或所採取之安全防護措施進行評量。

## 2.1 安全特性及責任

本「雲端服務」實作下列安全特性：

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。

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。

「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。

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。

「雲端服務」於 IBM 網路與「雲端服務」端點網路連線點間進行資料傳輸時將內容加密。「雲端服務」於等待資料傳輸而處於靜止狀態時將內容加密。

IBM 之 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生效，本「雲端服務」受「IBM Privacy Shield 原則」之拘束，該原則載明於下列網址：

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

## 2.2 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。

## 3. 服務水準協定

IBM 依「權利證明書」之規定提供「雲端服務」之下列可用性服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 並非保證。本 SLA 僅限提供予「客戶」，且僅適用於正式作業環境中之使用。

### 3.1 可用度扣抵

「客戶」應在得知業務遭受重大衝擊且「雲端服務」無法使用後 24 小時內，先向 IBM 技術支援中心服務台記載「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應於合理範圍內協助 IBM 進行問題之診斷與解決。

就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於合約月份結束後七個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以「雲端服務」未來發票扣抵方式提供之，該項扣抵之計算期間為無法提供「雲端服務」正式作業系統處理之期間（「停用時間」）。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至「雲端服務」回復時止，但不包括因下列事由所致時間：基於維修目的而排定或公布之停止；非 IBM 所能掌控之原因；因「客戶」或第三人內容或技術、設計或指示所生問題；不受支援之系統配置及平台或其他「客戶」錯誤；或「客戶」所致資安事故或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之二十五金額為上限。

### 3.2 「高可用性」計劃之服務水準

合約月份期間的「雲端服務」可用度

「合約月份」期間的可用度	補償 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」* 之百分比)
大於或等於 99.95%	0%
等於或大於 99%，但小於 99.95%	10%
小於 99%	25%

\*如「雲端服務」係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以「請求」所主張之「合約月份」之有效「雲端服務」當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。IBM 將直接折讓給「客戶」。

可用度（以百分比表示）之計算為：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「停用時間」的總分鐘數，除以合約月份的總分鐘數。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 200 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 200 分鐘停用時間 = 43,000 分鐘 <hr style="width: 30%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> 總共 43,200 分鐘	= 合約月份期間可用度達 99.54% 時為 10% 可用度扣抵
---	----------------------------------

### 3.3 非「高可用性」計劃之服務水準

合約月份期間的「雲端服務」可用度

「合約月份」期間的可用度	補償 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」* 之百分比)
大於或等於 99.5%	0%
等於或大於 99%，但小於 99.5%	10%
小於 99%	25%

\*如「雲端服務」係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以「請求」所主張之「合約月份」之有效「雲端服務」當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。IBM 將直接折讓給「客戶」。

可用度（以百分比表示）之計算為：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「停用時間」的總分鐘數，除以合約月份的總分鐘數。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 250 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 250 分鐘 = 42,950 分鐘 <hr style="width: 30%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> 總共 43,200 分鐘	= 合約月份期間可用度達 99.42% 時為 10% 可用度扣抵
--	----------------------------------

## 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。此等內含技術支援僅附隨於「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>重要業務影響/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	<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. 其他條款

### 7.1 啟用軟體

本「雲端服務」必須使用「客戶」下載至「客戶」系統之啟用軟體，以協助使用本「雲端服務」。「客戶」僅限搭配本「雲端服務」一併使用啟用軟體。啟用軟體依下列條款之規定提供予「客戶」：

啟用軟體	適用之授權條款（若有）
IBM Data Server Driver Package 11.1 版	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/A13348EC3D451D5F852580890042140B?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/A13348EC3D451D5F852580890042140B?OpenDocument</a>
IBM Data Server Manager Enterprise 2.1 版	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/F0B7F3B557A73D4C852580830079A197?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/F0B7F3B557A73D4C852580830079A197?OpenDocument</a>
IBM Data Studio 4.1 版	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/8EE7B373D3B303F085257EC40040DDE0?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/8EE7B373D3B303F085257EC40040DDE0?OpenDocument</a>
IBM Database Conversion Workbench 4.0 版	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/1DB8E7F370D1B84E85257FA3004F99BF?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/1DB8E7F370D1B84E85257FA3004F99BF?OpenDocument</a>
IBM InfoSphere Data Architect 9.1 版	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/2BB03C6D51BC9FC385257EC40040DFC5?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/2BB03C6D51BC9FC385257EC40040DFC5?OpenDocument</a>
IBM InfoSphere DataStage 11.5 版	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/B94C06F394B45EA685257ECB007716AB?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/B94C06F394B45EA685257ECB007716AB?OpenDocument</a>
IBM InfoSphere DataStage and QualityStage Designer 11.5 版	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/C2AAB3F9A435FC1285257ECB00772255?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/C2AAB3F9A435FC1285257ECB00772255?OpenDocument</a>

如係為 IBM InfoSphere DataStage 及 IBM InfoSphere DataStage and QualityStage Designer 者，「啟用軟體」之使用，依下列軟體授權及附加限制之規定。

#### IBM InfoSphere DataStage

- 權利：  
以 280 個 PVU（如 InfoSphere DataStage 授權手冊中所定義者）為限
- 使用限制：  
「客戶」僅限將 InfoSphere DataStage 使用於將資料移入本「雲端服務」。
- 以下為 InfoSphere DataStage 授權手冊中所定義之額外「禁用元件」：  
DataStage 之 Balance Optimization 特性、DataStage 伺服器之獨立式安裝、InfoSphere DataClick

#### IBM InfoSphere DataStage and QualityStage Designer

- 授權：  
以 2 位並行使用者（如 InfoSphere DataStage and QualityStage 授權手冊中所定義者）為限
- 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」。
- 以下為 IBM InfoSphere DataStage and Quality Stage Designer 授權手冊中所定義之額外「禁用元件」：  
DataStage 之 Balance Optimization 特性、DataStage 伺服器之獨立式安裝、InfoSphere DataClick

## 7.2 備份

每日均執行正式作業實例之備份。IBM 將保留「客戶」資料之備份複本，保留期間之上限為二日。「客戶」應負責對本「雲端服務」安全進行適當配置，以禁止個別使用者刪除資料，「客戶」確認並同意，資料一旦被刪除，IBM 無義務回復被刪除之資料，若要嘗試回復該等資料，在適用情形下，則需計費。

## 7.3 雲端服務之到期

於「雲端服務」到期或終止之前，「客戶」可使用所提供之「雲端服務」報告或匯出特性擷取資料。客製資料擷取服務依個別合約之規定提供。