



IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

本“使用条款”（以下简称“ToU”）由“IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 服务产品的条款”（以下简称“特定于 SaaS 服务产品的条款”）和标题为“IBM 使用条款 - 常规条款”（以下简称“常规条款”，可通过 URL：www.ibm.com/software/sla/slabnsl/tou-gen-terms/ 获得）的文件构成。

如果上述条款存在冲突，则“特定于 SaaS 的服务产品条款”优先于“常规条款”。客户订购、访问或使用 IBM SaaS，即表示同意本 ToU。

本 ToU 由适用的“IBM Passport Advantage 国际协议”、“IBM Passport Advantage Express 国际协议”或“针对所选的 IBM SaaS 产品的 IBM 国际协议”（“协议”）约束，这些协议与此 ToU 构成完整的协议。

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 IBM SaaS 产品的技术先决条件。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. IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

以下 IBM SaaS 服务产品遵循“特定于 SaaS 服务产品的条款”：

- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

2. 收费标准

IBM SaaS 根据交易文档中指定的以下收费标准之一出售：

- 实例** 是获得 IBM SaaS 时所使用的一种计量单位。一个实例是指对 IBM SaaS 一项具体配置的访问权。客户必须获取足够的权利，以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中所规定的评估期间可供访问和使用的**所有 IBM SaaS 实例**。
- 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 IBM SaaS 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。

3. 费用和账单

IBM SaaS 的应付金额在交易文档中规定。

3.1 未满一个月的收费标准

根据交易文档的规定，使用未满一个月将按比例收取费用。

3.2 远程服务费用

远程服务按服务项目购买，并且按交易文档中指定的价格收费。

4. 期限和续约选项

IBM SaaS 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 IBM SaaS 之日算起。PoE 将指定 IBM SaaS 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 IBM SaaS 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，IBM SaaS 将以月为单位继续有效。IBM SaaS 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

5. 技术支持

IBM SaaS 随附 IBM Bluemix 高级支持（原名为标准支持），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>。IBM 将提供《IBM 软件即服务支持手册》，其中提供了技术支持联系信息以及其他信息和流程。技术支持随附于 IBM SaaS，不作为独立产品提供。

严重性	严重性定义	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
2	严重业务影响: 服务的一项业务功能或特性的使用严重受限，或您正面临不能按时完成业务任务的危险。	2 个工作小时内	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	1 个工作日内	周一到周五的工作时间

6. IBM SaaS 服务产品附加条款

6.1 一般条款

客户同意 IBM 可在宣传或市场营销中将客户公开为 IBM SaaS 的订户。

6.2 Cookies

客户知晓并同意，作为 IBM SaaS 正常运行和支持的一部分，IBM 可通过跟踪和其他技术从客户（客户的员工和承包商）处收集有关 IBM SaaS 使用的个人信息。IBM 公司以此收集有关 IBM SaaS 的使用统计信息和有效性信息，旨在改善用户体验和/或定制与客户的交互。客户确认其将取得或已取得同意，允许 IBM 在遵守适用的法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其分包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的分包商在何处开展业务。IBM 将履行客户的员工和承包商访问、更新、纠正或删除所收集的个人信息请求。

6.3 派生的收益地点

在适用的情况下，税收取决于客户确定为获得 IBM SaaS 收益的地点。IBM 会将订购 IBM SaaS 时所列的业务地址作为主要收益地点，据此计算税费，除非客户向 IBM 提供其他信息。客户负责确保此类信息保持最新状态，并向 IBM 提供任何更新。

6.4 安全信息

6.4.1 隐私护盾

此 IBM SaaS 包含在 IBM 隐私护盾证书中，并在客户选择在美国的数据中心托管 IBM SaaS 时适用。IBM 隐私护盾隐私策略适用于此产品，并可从以下地址获取：

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

6.4.2 个人信息和受管控数据

此 IBM SaaS 并非旨在满足任何受管控内容（例如，个人信息或敏感的个人信息）的特定安全要求。客户负责确定此 IBM SaaS 在有关客户使用的与 IBM SaaS 相关联的内容类型方面是否符合客户需要。IBM SaaS 不得用于传输或存储受 1996 年“健康保险携带和责任法案”(HIPAA) 保护的受保护健康信息 (PHI)，除非 (a) IBM 和客户已签订适用的业务关联协议，并且 (b) IBM 向客户提供明确的书面确认表示 IBM SaaS 可与 PHI 共同使用。在任何情况下，IBM SaaS 都不得作为 HIPAA 含义范围内的医疗保健信息交流中心而处理 PHI。

6.4.3 编译数据的使用

IBM 可监视客户对 IBM SaaS 的使用，来进行 IBM 内部研究、测试和开发，以便改进或增强 IBM SaaS 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应客户的授权用户对 IBM SaaS 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工作作品（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。

6.4.4 用户管理

在提供 IBM SaaS 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。

6.4.5 对 IBM SaaS 数据存储的直接访问

管理用户和常规用户都可以使用在 IBM SaaS 外部运行的 IBM DB2 客户端程序直接访问 IBM SaaS 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。

6.4.6 表级别访问控制

IBM SaaS 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。

6.4.7 审计报告

通过 dashDB 控制台，客户可以获取监视报告。客户全权负责访问和解释这些报告，确定它们反映的活动是否得到授权。

6.4.8 加密

IBM SaaS 数据库自动加密。加密使用密码分组链接 (Cipher-Block Chaining, CBC) 模式下的高级加密标准 (Advanced Encryption Standard, AES)，且密钥为 256 位。此外，数据库备份映像会自动压缩和加密。使用 CBC 模式下的 AES 对备份映像进行加密，密钥为 256 位。

7. 服务级别目标

IBM 将按以下 IBM SaaS 的服务级别目标 (SLO) 向客户提供 IBM SaaS。

IBM 将提供服务可用性为 99.9% 的 SLO，通过以下指标度量：

- a. 通过门户网站或命令行部署应用程序的能力
- b. 连接到应用程序服务的能力
- c. 个人服务实例的可用性

此时不提供服务级别积分或报告。

附录 A

1. IBM SaaS 描述

1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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、将数据装入表中并查询用户装入的数据。

1.1.1 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。

1.1.2 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。

1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

在具有 128GB RAM 和 12 个核心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。

1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

在具有 128GB RAM 和 12 个核心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。

2. 远程服务

2.1.1 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 IBM SaaS 之日（以较迟者为准）起的 90 天后到期。

2.1.2 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 个月后或 IBM SaaS 初始订购期限最后一日（以早到者为准）到期。