

IBM Fast Data for Business

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的云服务。客户表示缔约方及其授权用户和云服务接收方。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

1. 云服务

IBM Fast Data for Business (Cloud Service) 是基于云的单租户服务，支持客户采集、处理、丰富、保存、归档以及分配其数据工作负载。该产品以管理服务形式提供，其中 IBM 为客户针对数据工作负载所使用的环境提供设置和操作支持。

1.1 版本

1.1.1 IBM Fast Data for Business – Grand

该产品支持每秒最多 3,000 次峰值事件的工作负载，每月传输最多 1 TB 的数据，最多 800 个计算小时，对象存储器存储最多 50 TB 数据，数据存储集群中存储最多 1 TB 数据。

1.1.2 IBM Fast Data for Business – Extended

该产品支持每秒最多 18,000 次峰值事件的工作负载，每月传输最多 10 TB 的数据，最多 1600 个计算小时，对象存储器存储最多 200 TB 数据，数据存储集群中存储最多 5 TB 数据。

1.1.3 IBM Fast Data for Business – Enterprise

该产品支持每秒最多 36,000 次峰值事件的工作负载，每月传输最多 100 TB 的数据，最多 10,000 个计算小时，对象存储器存储最多 1,000 TB 数据，数据存储集群中存储最多 14 TB 数据。

1.2 按使用付费 - 额外使用服务

以下每个额外使用服务均可与 IBM Fast Data for Business – Grand、IBM Fast Data for Business – Extended 或 IBM Fast Data for Business – Enterprise 共同使用。这些产品是按使用付费产品，当使用量超出该版本产品每月定额时，将对超出部分收取费用。

a. **IBM Fast Data for Business – Data Movement – Additional Usage**

该产品以 GB 为单位提供额外数据移动使用量。

b. **IBM Fast Data for Business – Transaction Volume – Additional Usage**

该产品提供额外每秒处理 1000 起事件。

c. **IBM Fast Data for Business – Compute Workload – Additional Usage**

该产品以小时为单位提供额外计算负载使用量。

d. **IBM Fast Data for Business – Object-based Storage – Additional Usage**

该产品以 TB 为单位提供额外基于对象的存储使用量。

e. **IBM Fast Data for Business – Database Storage – Additional Usage**

该产品以 GB 为单位提供额外数据库存储使用量。

1.3 设置服务

1.3.1 IBM Fast Data for Business

该产品包含 300 小时远程交付的专业服务，为客户设置 Fast Data for Business 云实例。

1.4 远程交付服务

1.4.1 IBM Fast Data for Business – Customization Service

该产品提供远程交付的专业服务，为客户定制和扩展 Fast Data for Business 云实例。

2. 内容和数据保护

“数据处理和保护数据表”（数据表）提供特定于云服务的信息，关于支持处理的内容类型、所涉及的处理活动、数据保护功能以及有关内容保留和返回的细节。本部分规定有关使用云服务和数据保护功能（如果有）的任何详细信息或澄清和条款（包括客户责任）。根据客户选择的选项，可能有多个数据表适用于客户对云服务的使用。数据表可能仅提供英语版本，无本地语言版本。尽管存在任何本地法律或惯例，双方均同意他们理解英语并且英语是有关采购和使用云服务的相应语言。以下数据表适用于云服务及其可用选项。客户确认，i) IBM 可以随时自行修改数据表，ii) 此类修改将取代以前的版本。对数据表进行任何修改的意图将是：i) 改善或澄清现有的承诺，ii) 与当前所采用标准和适用法律保持一致，或 iii) 提供额外承诺。对数据表的修改不会实质性降低云服务的数据安全性。

适用数据表的链接：

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=7CD8A2701E1811E7A5528B71511775D5>

客户负责采取必要的行动来订购、启用或使用可用的云服务数据保护功能，如果客户未能执行此类操作，包括未能满足与内容相关的任何数据保护或其他法律要求，那么客户承担使用云服务的责任。

如果欧盟“一般数据保护条例”(EU/2016/679) (GDPR) 适用于内容中包含的个人数据，那么 <http://ibm.com/dpa> 中的 IBM 数据处理附件 (DPA) 和 DPA 附录将适用，并作为本协议的一部分加以引用。此云服务适用的数据表将充当 DPA 附录。如果 DPA 适用，根据 DPA 中的规定，IBM 有义务向分包处理机构提供变更通知，并且客户有权利拒绝此类变更。

3. 服务标准协议

IBM 按照 PoE 中的规定为云服务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云服务不可用的 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 3 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 索赔的赔偿将基于云服务的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对云服务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，到云服务复原为止，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云服务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云服务费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

3.2 服务级别

约定的月份内的云服务的可用性

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)
小于 99.9%	2%
小于 99%	5%
小于 95%	10%

* 如果云服务是从 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”期间有效的云服务当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户提供折扣。

可用性以百分比表示，计算如下：一个合同月中的总分钟数减合同月总停机时间，除以该合同月的总分钟数。

4. 技术支持

针对云服务的技术支持通过电子邮件提供。IBM 的软件即服务支持指南 (https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) 提供了技术支持联系信息以及其他信息和流程。技术支持随附于云服务，不作为独立产品提供。

5. 权利和计费信息

5.1 收费标准

云服务根据交易文档中指定的收费标准提供：

- 服务项目是获取服务的计量单位。服务项目包含与云服务相关的专业服务和/或培训服务。必须获取足够的权利以涵盖每项服务项目。
- 实例是获取云服务所使用的一种计量单位。实例是对云服务特定配置的访问。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云服务实例。
- “每秒千个事件”是获取云服务时所使用的一种计量单位。一起事件是指出现一次通过使用云服务处理或者与使用 IBM SaaS 相关的特定事件。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度量期间的每秒事件数量。
- “小时”是获取云服务时所使用的一种计量单位。客户必须获取足够的“小时”权利，以涵盖客户 PoE 或交易文档中所指定的评估期间所使用的云服务的全部或部分“小时”数的总数。
- 千兆字节是获取云服务所使用的一种计量单位。千兆字节定义为 2 的 30 次方个字节的数据（1,073,741,824 字节）。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由云服务处理的千兆字节数据总数。
- 太字节是获取云服务所使用的一种计量单位。1 太字节是 2 的 40 次方字节。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由云服务处理的百万兆字节数据总数。

5.2 安装费用

将按照交易文档中规定的费率，对每次订购的安装服务收取一次性设置费用。

5.3 按使用付费的费用

在使用后的下个月将按照交易文档中指定的费率，对“按使用付费”的费用进行计费。

5.4 远程服务费用

将以交易文档中指定的价格对此类远程服务进行计费，无论是否已经使用，远程服务自购买之日起将于 90 天后到期。

5.5 结算频率

根据选定的结算频率，IBM 将就结算频率期限开始时到期的费用向客户开具发票，延期开具发票的超额使用费和使用类型费用除外。

5.6 验证

客户将 i) 按照 IBM 及其独立审计员验证客户遵守协议的情况的合理所需，保存并根据请求提供记录和系统工具输出；并且 ii) 及时订购必需的权利并按照 IBM 当时的费率支付费用以及 IBM 在发票中指定的此类验证所确定的任何其他费用和责任。在云服务期限内以及本协议到期后的两年内，这些合规性验证义务均保持有效。

6. 期限和续订选项

云服务期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的云服务之日算起。PoE 将指定云服务是自动续订、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 中指定的期限对云服务自动续订。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，云服务将以月为单位继续有效。云服务的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

7. 附加条款

7.1 通用条款

客户同意 IBM 可在宣传或市场营销中将客户公开为云服务的订户。

客户不得单独使用云服务或与其他服务或产品相结合使用，以支持下列任何高风险活动：设计、构造、控制或维护核设施、公共交通系统、航空交通管制系统、汽车控制系统、武器系统或飞机导航或通信或云服务故障可能会导致严重的人身伤害或死亡重大威胁的任何其他活动。

7.2 第三方服务的使用

云服务应用层以及客户端数据和内容（如适用）可以在非 IBM 管理的第三方云服务基础架构和平台上托管。云服务基础架构、云服务平台的某些方面以及相关服务（包括数据中心、服务器、存储器和网络；应用程序和数据备份；固件和威胁检测；以及用于应用程序部署、监视和操作的 API（统称为“第三方云平台服务”））均由第三方供应商托管和管理。因此，无论此服务描述或提供此云服务时所遵循的基本服务协议（例如，云服务协议）（“基本协议”）中有任何规定：

- a. 基本协议或任何其他云服务相关条款中的数据安全和数据保护的相关 IBM 责任不适用于第三方云平台服务或依赖于第三方云平台服务的云服务。云服务不得用于传输、存储或处理任何“受保护健康信息”或居住在欧盟的个人的任何个人数据。
- b. 如果第三方云平台服务的供应商通知 IBM 已撤销或终止其服务或者 IBM 或客户对此类服务的访问权，那么 IBM 可通过向客户提供终止通知，在第三方供应商的此类终止生效日期立即终止云服务。
- c. 对于第三方云平台服务或者依赖于第三方云平台服务的云服务，IBM 不作任何明示或默示的保证或条件，并且 IBM 不对客户承担任何责任。
- d. 对于因以下原因，任何第三方云平台服务供应商向 IBM 提出索赔而导致或与此相关的任何索赔、损害、损失、责任和费用（包括合理的律师费），客户同意赔偿 IBM、为 IBM 辩护并使 IBM 免受损害：
(a) 客户使用云服务；
(b) 客户违反本服务描述、基本协议，或者违反适用法律；
(c) 客户内容或客户内容与其他应用程序、内容或流程的组合，包括涉及客户的内容或者使用、开发、设计、生产、广告或营销客户内容而被控侵犯或盗用第三方权利；或者
(d) IBM 与客户之间的争议。

7.3 按现状保证和责任

IBM 或其任何关联公司都不对从云服务或通过该云服务得到的输出或结果包含的任何信息的准确性、适当性或完整性提供任何保证（无论明示或默示）。所有此类材料都是“按现状”提供给客户，不提供包括但不限于适销性、适合某种特定用途或者可通过使用此类材料获取的结果相关的任何保证。

IBM 或其关联公司对于任何通过云服务或客户对云服务的使用和操作得到的输出或结果中的错误或遗漏不承担任何责任或义务，并且对任何损害不承担责任，无论直接的或间接的，特殊的或后果性，即使他们已被告知此类损害的可能性。