

IBM Analytics for Apache Spark

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示公司、公司授权用户和 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。

1. Cloud Service

IBM Analytics for Apache Spark 提供可按需访问且受管理的 Spark 环境。通过此服务，客户可访问 Apache Spark 的下一代功能。用户可从小额容量开始实验，之后增加容量进行开发，然后扩展到生产，所有一切都在同一个环境中进行。此服务可立即用于分析，跳过设置障碍，从而快速开展客户的 Spark 工作。

Cloud Service 通过固定数量的 Spark Executor 限制了容量。Spark 集群为每个 Spark Executor 分配一部分计算资源，包括最高规格为 12.5 GB 的内存以及 1 个物理 CPU 内核（或同等级别）处理器。通过添加 Cloud Service 的多个实例来增加容量。

IBM Bluemix 是利用 Analytics for Apache Spark 服务的技术先决条件。新用户可以通过以下在线注册表单注册访问：<https://console.ng.bluemix.net/registration/>。

IBM Analytics for Apache Spark Reserved Enterprise 产品包括最多 30 个 Spark Executor。

2. 设置服务

2.1 IBM Analytics for Apache Spark, Jump Start Remotely Delivered

此设置服务针对启动活动提供最长 50 小时的远程咨询，包括：(1) 用例帮助，(2) 报告、仪表盘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”）。此远程交付的设置服务按服务项目购买，并且无论是否用尽所有小时数，服务都将在购买产品权利之日或 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。

2.2 IBM Analytics for Apache Spark, Accelerator Remotely Delivered

此设置服务提供最长 50 小时的远程咨询以用于执行活动，包括：(1) 用例帮助，包括支持一次性、时间点和数据移动的数据移动用例，(2) 报告、仪表盘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（包括数据移动用例中定义的源和目标环境以及数据移动设置），以及 (4) 其他感兴趣的管理和配置主题（统称“活动”）。此远程交付的设置服务按服务项目购买，并且无论是否用尽所有小时数，服务都将在购买权利之日起的 12 个月或初始 Cloud Service 订购期限的最后一天（以早到者为准）到期。

3. 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对 Cloud Service 的安全性降级。

3.1 个人信息和受管控数据

此 Cloud Service 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敏感信息）的特定安全要求。客户负责确定在客户使用的与 Cloud Service 有关的内容类型方面，此 Cloud Service 是否符合客户需求。

4. 服务级别目标

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

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。

5. 技术支持

通过客户门户网站提供的在线论坛和在线问题报告系统，实现 Cloud Service 技术支持，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 Cloud Service，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 24x7 方式协助 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。	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. 权利和计费信息

6.1 收费标准

Cloud Service 根据交易文档中指定的收费标准提供：

- **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 Cloud Service 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 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。

6.2 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。

6.3 设置服务费用

设置服务按“服务项目”购买，并且按交易文档中指定的价格收费。

7. 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。

8. Cloud Service 产品其他条款

8.1 Cookies

客户了解并同意，作为 Cloud Service 正常运行和支持的一部分，IBM 可向客户（客户的员工和承包商）通过跟踪等技术收集有关 Cloud Service 使用的个人信息。IBM 公司以此收集 Cloud Service 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。