

IBM Analytics for Apache Spark

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之「雲端服務」。「客戶」係指公司、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。

1. 雲端服務

IBM Analytics for Apache Spark 提供受管理之 Spark 環境，此環境得以隨需應變之方式予以存取。「客戶」可利用此服務存取 Apache Spark 的新一代產品功能。使用者可先從小容量開始進行試驗，然後隨著開發增加容量，最後再將容量大小調整至正式作業，此等程序均於同一環境內進行。本服務可立即進入備妥狀態，以進行分析並跳過設定障礙，進而為「客戶」提供使用 Spark 時之快速入門。

本「雲端服務」以固定數量之 Spark 執行程式的格式來定義容量。Spark 叢集會為每個 Spark 執行程式各配置一個計算資源截塊，規格上限為 12.5GB 的記憶體，以及 1 個實體 CPU 核心（或同級）的處理器。若要增加容量，可以新增多個「雲端服務」實例。

IBM Bluemix 是使用 Analytics for Apache Spark 服務時的技術必備項目。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/>。

本 IBM Analytics for Apache Spark Reserved Enterprise 供應項目最多包含 30 個 Spark 執行程式。

2. 設定服務

2.1 IBM Analytics for Apache Spark, Jump Start Remotely Delivered

本設定服務最多提供 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」）。本遠端交付設定服務係根據「約定」來購買，而且不論是否用完所有時數，均自本供應項目授權購買日或自 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。

2.2 IBM Analytics for Apache Spark, Accelerator Remotely Delivered

本設定服務最多提供 50 小時為上限之遠端諮詢時間，用以執行各項活動，包括 (1) 針對使用案例提供協助，包括為支援一次性、時間點資料移動所為之資料移動使用案例；(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（包括來源環境與目標環境之設定，以及資料移動使用案例所定義之資料移動之設定）；及 (4) 其他屬意之管理及配置等主題（統稱「活動」）。遠端提供之設定服務係根據「約定」來購買，而且不論是否用完所有時數，均自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。

3. 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站：<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。

3.1 個人資料與受管理資料

本「雲端服務」並非專為受管理內容之特定安全需求而設計，例如：個人資料或敏感性個人資料。「客戶」應負責判斷，本「雲端服務」，就「客戶」搭配「雲端服務」一併使用之內容類型而言，是否符合「客戶」之需求。

4. 服務水準目標

IBM 於其為「客戶」提供「雲端服務」後，將為「雲端服務」提供下列服務水準目標 ("SLO")。

IBM 擬將提供服務可用度為 99.9% 的服務水準目標 ("SLO")，其測量方式如下：

- a. 透過入口網站或指令行進行應用程式部署之能力
- b. 連接至應用程式服務之能力

- c. 個別服務實例之可用性
目前不提供服務水準扣抵或報告。

5. 技術支援

本「雲端服務」之技術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> 的「客戶」入口網站進入此系統。IBM 將提供 IBM Software as a Service Support Handbook (IBM 軟體即服務支援手冊)，內含技術支援聯絡資訊及其他資訊與程序。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	顯著業務影響/服務停機： 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	顯著業務影響： 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	輕微業務影響： 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	些微業務影響： 查詢或非技術要求。	1 個營業日	週一至週五營業時間內

6. 授權與付款資訊

6.1 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」。

6.2 未足月費用

「交易文件」所定未足月費用得按比例計算之。

6.3 設定服務費用

「設定服務」係根據「約定」來購買，並依「交易文件」所定費率收取費用。

7. 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」。

8. 雲端服務供應項目之附加條款

8.1 Cookie

「客戶」知悉並同意，IBM 得就「雲端服務」之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集「客戶」（含「客戶」之員工及約聘人員）所提供之個人資料，以作為「雲端服務」一般作業及支援之一部分。IBM 蒐集前述資料之目的，在於蒐集有關本「雲端服務」效率之使用統計資料與資訊，以改善使用者之使用體驗及/或調整與「客戶」之互動方式。「客戶」確認其將取得或已取得同意，以允許 IBM 及其承包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 關聯公司及其承包商內處理前項所蒐集之個人資料。IBM 將依「客戶」之員工及約聘人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資料。