

## IBM Analytics Engine

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示缔约方及其授权用户和 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 Engine 提供用于构建和部署分析应用程序的环境。此服务产品支持用户创建和管理 Apache Spark 与 Apache Hadoop 集群，通过脚本对其进行配置，并部署应用来分析数据。Cloud Service 基于 Hortonworks Data Platform 而设计。

- a. Cloud Service 提供计算节点和管理节点配置。每个集群都需要管理节点和计算节点。计算节点将用于运行客户部署的程序以分析数据。
- b. 管理节点由多种服务（例如，NameNode、Ambari Console 等）组成，可帮助管理和监视所有计算节点上的服务。

Cloud Service 基于不同的配置而提供。节点的可用配置如下：

产品类型	缺省节点	内存密集型节点
计算节点	4vCPU、16 GB RAM、1 x 100 GB 操作系统磁盘、1 x 200 GB 元数据磁盘和 2 x 300 GB 原始 HDFS 磁盘	32vCPU、128 GB RAM、1 x 100 GB 操作系统磁盘、1 x 200 GB 元数据磁盘和 3 x 300 GB 原始 HDFS 磁盘
管理节点	4vCPU、16 GB RAM、1 x 100 GB 操作系统磁盘和 1 x 200 GB 元数据磁盘	32vCPU、128 GB RAM、1 x 100 GB 操作系统磁盘和 1 x 200 GB 元数据磁盘

#### 1.1 IBM Bluemix

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 Cloud Service 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>。

### 2. 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降低 Cloud Service 的安全性级别。

客户承认此 Cloud Service 不提供相关功能用于保护个人数据、敏感个人数据或受其他法规需求约束的数据。如果客户在其内容中包含此类数据，即表示在确定技术和组织安全措施对于处理过程所带来的风险以及要保护的数据性质是适当的之后，IBM 可以根据此协议处理此类数据。客户知晓并同意 IBM 并不了解内容中包含的数据类型，并且无法对 Cloud Service 或已实施的安全保护的适当性进行评估。

#### 2.1 安全特性和责任

Cloud Service 实施以下安全特性：

对服务中的静态用户数据进行加密主要是通过 Hadoop 中提供的本机 HDFS 加密功能 - HDFS 中的“透明数据加密”来完成的。客户负责识别要加密的数据，并且执行所需步骤以确保数据加密。

Cloud Service 在集群和外部端点之间的传输数据时会通过 SSL 对内容进行加密。

### 3. 服务标准协议

IBM 按照 PoE 中的规定为 Cloud Service 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 Cloud Service 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 Cloud Service 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 Cloud Service 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 Cloud Service 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 Cloud Service 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 Cloud Service 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 Cloud Service 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%
低于 99.0%	5%
低于 95.0%	10%

\* 如果 Cloud Service 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 Cloud Service 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

通过客户门户网站提供的电子邮件、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。

## 5. 权利和计费信息

### 5.1 收费标准

Cloud Service 根据交易文档中指定的收费标准提供：

- 实例是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。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。

## 6. 期限和续订选项

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。

## **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 Cloud Service 的订户。

### **7.2 Cloud Service 到期**

在 Cloud Service 到期或终止之前，客户可以使用 Cloud Service 提供的任何报告或导出功能来抽取数据。

### **7.3 编译数据的使用**

IBM 可监视客户对 Cloud Service 的使用，来进行 IBM 内部研究、测试和开发，以便改进或增强 Cloud Service 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映客户的授权用户对 Cloud Service 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其他作品（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。