

IBM Analytics Engine

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之本「雲端服務」。「客戶」係指立約當事人、其授權使用者及本「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 Engine 所提供之環境，可用於建置及部署分析應用程式。本供應項目可供使用者建立及管理 Apache Spark 與 Apache Hadoop 叢集、利用 Script 對該等叢集進行配置及部署應用程式，以利分析資料。本「雲端服務」係以 Hortonworks Data Platform 為其架構。

- a. 本「雲端服務」提供計算節點與管理節點之配置。各叢集均需要管理節點及計算節點。計算節點將用於執行「客戶」所開發之程式，以分析資料。
- b. 管理節點係由若干服務組成（例如：NameNode、Ambari 主控台等等服務）該等服務有助於管理及監視所有計算節點上之服務。

本「雲端服務」依不同配置提供。以下為可用之節點配置：

| 供應項目類型 | 預設節點 | 記憶體密集節點 |
|--------|--|--|
| 計算節點 | 4vCPU、16 GB RAM、1 x 100 GB OS 磁碟、1 x 200 GB meta 資料磁碟及 2 x 300 GB 原始 HDFS 磁碟 | 32vCPU、128 GB RAM、1 x 100 GB OS 磁碟、1 x 200 GB meta 資料磁碟及 3 x 300 GB 原始 HDFS 磁碟 |
| 管理節點 | 4vCPU、16 GB RAM、1 x 100 GB OS 磁碟、1 x 200 GB meta 資料磁碟 | 32vCPU、128 GB RAM、1 x 100 GB OS 磁碟、1 x 200 GB meta 資料磁碟 |

1.1 IBM Bluemix

IBM Bluemix 是 IBM 的開放式標準雲端平台，用來建置、執行及管理應用程式和服務，是本「雲端服務」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>。

2. 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址：<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」之安全性。

「客戶」確認本「雲端服務」不提供用於保護含有下列資料之內容之特性：個人資料、機敏性個人資料或受其他法規拘束之資料。如「客戶」之內容含有前述資料者，則「客戶」係於認定技術及組織上所採取之安全措施對於受保護資料之處理及資料性質所涉風險係為適當後，指示 IBM 依「本合約」之規定處理該等資料。「客戶」確認 IBM 不知悉內容所含資料類型，且不就本「雲端服務」之適用性或所採取之安全防護措施進行評估。

2.1 安全特性及責任

本「雲端服務」執行下列安全特性：

服務中處於靜止狀態時之使用者資料，其主要加密方法係透過 Hadoop 中提供之原生 HDFS 加密特性 (Transparent Data Encryption in HDFS) 進行。「客戶」應負責指明所要加密之資料，並執行必要步驟，以確保資料已加密。

本「雲端服務」經由 SSL，於叢集與外部端點間進行資料傳輸時會將內容加密。

3. 服務水準協定 (SLA)

IBM 依「權利證明書」之規定提供本「雲端服務」之下列可用度服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 並非保證。本 SLA 僅限提供予「客戶」，且僅適用於正式作業環境中之使用。

3.1 可用度扣抵

「客戶」應在得知業務遭受重大衝擊且本「雲端服務」無法使用後 24 小時內，先向 IBM 技術支援中心服務台記載「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應於合理範圍內協助 IBM 進行問題之診斷與解決。

就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於合約月份結束後 3 個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以本「雲端服務」未來發票扣抵方式提供之，該項扣抵之計算期間為無法提供本「雲端服務」正式作業系統處理之期間（「停用時間」）。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至本「雲端服務」回復時止，但不包括因下列事由所致時間：基於維修目的而排定或公布之停止；非 IBM 所能掌控之原因；因「客戶」或第三人內容或技術、設計或指示所生問題；不受支援之系統配置及平台或其他「客戶」錯誤；或「客戶」所致資安事故或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之本「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

3.2 服務水準

合約月份期間的「雲端服務」可用度

| 「合約月份」期間的可用度 | 補償 （「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」* 之百分比） |
|--------------|---|
| 小於 99.9% | 2% |
| 小於 99.0% | 5% |
| 小於 95.0% | 10% |

*如「雲端服務」係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以「請求」所主張之「合約月份」之有效「雲端服務」當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。IBM 將直接折讓給「客戶」。

可用度（以百分比表示）之計算為：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「停用時間」的總分鐘數，除以合約月份的總分鐘數。

4. 技術支援

「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件、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。技術支援僅附隨於本「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

5. 授權與付款資訊

5.1 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」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對本「雲端服務」特定配置的存取。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」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。

6. 期間及續約選項

本「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取本「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。「權利證明書」將載明本「雲端服務」係自動續約、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」於該期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，本「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本「雲端服務」，至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。於前述九十日之期間後（到期日）至該日曆月月底前，將繼續提供本「雲端服務」。

7. 附加條款

7.1 一般規定

「客戶」同意 IBM 得於宣傳或行銷傳播時公開稱「客戶」為本「雲端服務」之訂用者。

7.2 雲端服務之到期

於本「雲端服務」到期或終止之前，「客戶」可使用所提供之本「雲端服務」報告或匯出特性擷取資料。

7.3 已編譯資料之使用

IBM 基於下列目的，得監視「客戶」對本「雲端服務」之使用：IBM 就本「雲端服務」之改善或加強所為之內部研究、測試及開發，或開發新服務，或為「客戶」提供額外服務，讓使用者享有更多量身訂作且更具意義之體驗。IBM 於其使用前述內容與資料時，得編譯及分析採用匿名化與聚集化格式之摘要資訊，以反映「客戶」之授權使用者對「雲端服務」之使用，並得準備報告、研究、分析，以及其他由於此編譯及分析所產生之工作產品（統稱「編譯資料」）。IBM 保留對「編譯資料」之所有權。