

## IBM Analytics Engine

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 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。云服务基于 Hortonworks Data Platform 而设计。

- a. 云服务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。

云服务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 Cloud

IBM Cloud 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，是云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.bluemix.net/registration/>。

### 2. 内容和数据保护

“数据保护和保护数据表”（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安全性。

适用数据表的链接：

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=966EB490BB4311E7A229E0F52AF6E722>

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。

### 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。

对于捆绑云服务（打包并作为单一服务产品以单一组合价格一起销售的各个云服务服务产品），赔偿的计算将基于捆绑云服务的每月单一组合价格，而不是每个单项云服务的每月订购费用。在给定时间内，客户只能对一个单项云服务提交相关索赔。

#### 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)
低于 99.5%	10%
低于 99.0%	25%

\* 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

通过电子邮件、在线论坛和在线问题报告系统提供云服务技术支持。IBM 的软件即服务支持指南 ([https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](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：

- 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攻击。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。

#### 5.2 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。

#### 5.3 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。

## 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。