

IBM Cloudant Dedicated Cluster

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

以下描述的每个节点配置包含的基本功能包括：

- 客户可以访问 IBM Cloudant Data Layer 软件 - 这是一种 JavaScript 对象表示法 (JSON) 数据库。该软件包含以下功能：通过一 (1) 个 Cloudant RESTful API 存储和检索数据，访问客户端和移动 SDK 库，提供内置全文本索引，提供多个主复制，以及通过 MapReduce 执行实时分析。
- 对于 Cloud Service 的每个实例，IBM 将在一 (1) 台服务器上安装和配置 IBM Cloudant Data Layer 软件组件。每台服务器都位于一个受支持的基础架构即服务 (IaaS) 供应商数据中心内。客户可以从 IBM 定义的列表中选择 IaaS 供应商以及数据中心位置。
- 对于每个集群，客户必须购买至少三 (3) 个实例。IBM 将在一个或多个集群中配置关联的服务器。IBM 可自行决定配置一个或多个负载均衡器以控制系统工作负载。

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

该 Cloud Service 的目标受众是想要评估 IBM Cloudant Data Layer 软件的客户。

除了上述基本功能外，还提供以下功能：

- 对于 Cloud Service 的每个实例，客户可以访问一 (1) 台专用于自己活动的服务器（不与任何其他客户共享）。
- 此服务的最长期限为 6 个月。
- 在期限内，客户只能将此服务用于评估和非生产目的。

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

除了上述基本功能外，此 Cloud Service 还提供以下功能：

- 对于 Cloud Service 的每个实例，客户可以访问一 (1) 台专用于自己活动的服务器（不与任何其他客户共享）。

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

除了上述基本功能外，此 Cloud Service 还提供以下功能：

- 对于 Cloud Service 的每个实例，客户可以访问一 (1) 台专用于自己活动的服务器（不与任何其他客户共享）。

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

除了上述基本功能外，此 Cloud Service 还提供以下功能：

- 对于 Cloud Service 的每个实例，客户可以访问一 (1) 台配置为虚拟实例的服务器。此虚拟实例与其他客户共享硬件和网络资源，但是供客户专用。

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

除了上述基本功能外，此 Cloud Service 还提供以下功能：

- 对于 Cloud Service 的每个实例，客户可以访问一 (1) 台配置为虚拟实例的服务器。此虚拟实例与其他客户共享硬件和网络资源，但是供客户专用。

2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 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。

该 Cloud Service 已经过美国-欧盟安全港认证。

3. 服务标准协议

IBM 按照 PoE 中的规定为 IBM SaaS 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。

4. 可用性积分

客户必须在首次发现事件影响 Cloud Service 可用性的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

要获得可用性积分，必须在约定的月份结束后的三个工作日内提交支持凭单，提出因未满足 SLA 的索赔。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。

如果针对每秒（或一秒以内）150 个请求的频率，在任何一分钟内错误率超过所有请求的 1%，将视为 Cloud Service 未满足 SLA。错误是指响应代码大于或等于 500 的请求，这些错误与服务可用性或可靠性相关。

停机时间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；客户导致的安全事故或客户安全测试；或者第三方基础架构即服务供应商发生地区范围的停运。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。

4.1 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)
大于或等于 99.9%	0%
等于或大于 99%，但小于 99.9%	10%
等于或大于 95%，但小于 99%	25%
小于 95%	100%

* 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 将直接向客户应用折扣。

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。

示例：约定的月份内停机时间总计 500 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 500 分钟停机时间 = 42700 分钟	= 25% 可用性积分，在约定的月份内实现 98.8% 的可用性
总时间 43,200 分钟	

5. 技术支持

技术支持随附于 Cloud Service，不作为独立产品提供。Cloudant 专用客户有权享受 24/7 式电子邮件支持，响应时间为 1 个小时。

《IBM 软件即服务 (SaaS) 支持手册》的“IBM Cloudant”部分中描述了有关服务时间、电子邮件地址、在线问题报告系统、问题优先级和严重性，以及其他技术支持沟通方式和流程的更多信息。

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：

- a. **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。
- b. **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。必须购买足够的权利以涵盖每个项目。

6.2 未满一个月的收费标准

根据交易文件的规定，使用未满一个月将按比例收取费用。

6.3 安装费用

如果订购了远程交付的安装服务，则会根据交易文档中规定的价格及计费期限收取初始一次性安装费用。

7. 设置服务

7.1 IBM Cloudant Jumpstart Remotely Delivered Set-Up

此设置服务针对启动活动提供长达 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”）。这个远程提供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，服务都将在客户的权利证明或交易文档中指定的购买权利之日或 IBM 通知客户可访问 Cloud Service 之日起的 90 天后到期。

7.2 IBM Cloudant Accelerator Remotely Delivered Set-Up

此设置服务提供长达 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。

8. 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。

9. 其他信息

9.1 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 在遵守适用法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其承包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的承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。

9.2 数据保护

如果客户将个人数据提供给 **Cloud Service**，那么在客户和 **IBM** 之间，客户被视为个人数据的唯一控制者，并且客户指定 **IBM** 作为此类个人数据的处理机构（根据欧盟指令 95/46/EC 中条款之规定）。**IBM** 将仅在根据此“服务描述”提供 **Cloud Service** 所需范围内处理此类个人数据。**IBM** 将合理协助客户执行任何法律要求，包括为客户提供对个人数据的访问权。客户同意，**IBM** 可以将向 **Cloud Service** 提供的内容（包括任何个人数据）跨境传输到美国的 **IBM** 业务场所。如果 **IBM** 改变其处理或保护个人数据的方式，并且此类更改会导致客户违反适用的数据保护法律，客户可以在 **IBM** 发出更改通知后的三十 (30) 天内终止受到影响的 **Cloud Service**。

9.3 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。

Cloud Service 不得用于任何受 1996 年健康保险携带和责任法案 (HIPAA) 保护的受保护健康信息 (PHI) 的传输或存储，除非 (a) **IBM** 与客户签订了一份适用的业务关联协议，并且 (b) **IBM** 向客户提供明确的书面确认，表明 **Cloud Service** 可与 PHI 一同使用。