

智慧芽专利数据库 SLA

智慧芽信息科技

2017 年

目录

一、	服务承诺	3
二、	数据存储持久性	4
三、	数据可销毁性	4
四、	数据可迁移性	4
五、	数据私密性	5
六、	数据知情权	5
七、	服务可审查性	5
八、	服务功能	6
九、	服务可用性	6
十、	服务资源调配能力	6
十一、	故障恢复能力	6
十二、	网络接入能力	7
十三、	服务计量准确性	7
十四、	服务变更和终止条款	7
十五、	服务赔偿条款	7
十六、	用户约束条款	7
十七、	服务商免责条款	8

一、 服务承诺

概述

智慧芽服务水平协议 (“SLA”) 是一项对智慧芽产品服务的使用和对客户承诺的协议。 SLA 将服务于每位使用智慧芽产品的客户。智慧芽将根据公司策略保留修改该协议的权利。

智慧芽将运用合理的商业性运作去使该协议生效。我们对服务的承诺是基于客户的满意度。为了保证我们可以给客户提供的可靠的服务，智慧芽将保证服务高使用性和高稳定性。

“每月正常运行百分比”

“每月正常运行百分比” 是服务正常运行时间占每月总时间的比例
每月正常运行% = (总时间-停止运行时间) / 总时间 或 (100 % - 错误率)

1. 正常运行的时间是指服务有效且可正常操作的时间
- 2 停止运行时间是由服务器监控软件 (Zabbix)通过监控网站服务来计算，具体算法是按连接服务器的测试， web 服务器的测试， TCP 端口测试和网站的测试结果来计算。停止运行的时间是用来衡量服务器端的错误率。

具体网站产品应用 SLA

如果网站服务达到我们的服务承诺， 你将有资格获得服务延长。服务延长的具体情况将取决合同内当月服务正常运行时间百分比。

1 网站产品应用 SLA

对应网站产品应用的 SLA 将分别应用于数据库 (98%) ， 英策 (98%) ， 化学 (98%) 。该运行百分比中不包括网站的正常维护时间以及客户网络不稳定等客观因素引起的网站不可用。

注：括号中百分比均为每月正常运行百分比。

2 用户数据 SLA

用户数据 (99%) ， 该 SLA 中定义了用户数据即使在网站暂停的情况下，自定义保存的数据的不丢失。

如用户保存的专利分析结果数据，生成的 3D 地图等。

注：括号中百分比均为每月正常运行百分比。

SLA 总结

该文档的所有者将负责改善该文档。文档的内容将会根据需求以及各方的协议而修订。智慧芽将根据公司策略保留修改客户服务水平协议的权利。

二、 数据存储持久性

默认情况下，当运行专利数据库服务的计算机虚拟实例终止时，附加到该实例的 EBS 存储卷会自动分离，同时完整地保留数据。然后，可将卷重新附加到新的实例，从而快速恢复数据。如果您使用的是 EBS 支持的实例，则可以停止并重启该实例，而不会影响与其附加的卷中存储的数据。在从停止到启动的整个周期中，该卷均为已附加状态。这使您能够无限期地在卷上处理和存储数据，并只在需要时使用处理和存储资源。数据将一直保存在该卷上，直至将其显式删除。已删除的 EBS 卷使用的物理数据块存储先由零覆盖，然后分配给其他账户。

专利数据库服务不在虚拟计算实例上存储用户敏感数据。

三、 数据可销毁性

在用户要求删除数据后或设备在弃置前，智慧芽将采取置零覆盖的方法完全删除您所有的数据，并无法复原，硬盘到期报废时将进行消磁、粉碎。

四、 数据可迁移性

我们的云服务提供商提供了 AWS Database Migration Service (AWS DMS) 迁移关系数据库、数据仓库、NoSQL 数据库及其他类型的数据存储。用户可以在本地实例之间或云与本地设置的组合之间使用 AWS DMS 将数据迁移到 AWS 云中。

五、 数据私密性

智慧芽专利数据库服务通过中国亚马逊的 Amazon Virtual Private Cloud (Amazon VPC)以下 3 种功能实现用户数据私密性的：

- 安全组 - 用作关联 Amazon EC2 实例的防火墙，可在实例级别控制进站和出站的数据流
- 网络访问控制列表 (ACL) – 作为关联子网的防火墙，在子网级别控制进站和出站数据流
- 流日志 - 捕获有关在您的 VPC 中传入和传出网络接口的 IP 流量的信息。Amazon EC2 使用公有密钥密码术加密和解密登录信息。

六、 数据知情权

专利数据库服务运行在 AWS 中国（宁夏）区域云计算服务部署在中国宁夏回族自治区，共有 3 个数据中心集群互为热备。这些数据中心均遵守中华人民共和国相关法律。除非为维持或提供“服务产品”所需，或为遵守法律、“中国合规程序”或政府或监管机构要求所需，我们不会将“用户信息”披露给任何政府或第三方或将“用户信息”移至“AWS 中国网络”之外。

七、 服务可审查性

用户的数据将仅存储在 AWS 中国网络上。您同意将您的内容存储于和传输至 AWS 中国网络。除非为遵守法律、“中国合规程序”或政府或监管机构要求所需，我们不会：

- (a) 访问或使用“用户的内容”；
- (b) 将“用户的内容”披露给任何政府或第三方；
- (c) 将“用户的内容”移至“AWS 中国网络”之外。除非违反法律、“中国合规程序”或政府或监管机构的要求，否则，在遵守上述要求时，我们将向您发出相应通知。

在依据现有法律法规体系下，出于配合政府监管部门的监管或安全取证调查等原因的需要，在符合流程和手续完备的情况下，可以提供云服务器相关信息，包括关键组件的运行日志、运维人员的操作记录等。

八、 服务功能

专利数据库服务包含了 9 国 2 组织在内的 119 个国家及地区超过 1 亿 3 千万条专利数据，以及包括商标、科技文献、财务、工商等多维度的科技情报数据，并且保持每周更新，数据总量超过 70TB。具有全球专利信息的检索，下载，分析与管理等功能。根据市场需求开发了 9 种不同的检索方式，可以通过复杂的搜索条件过滤进行高精度的检索，也可以使用相对快捷的语义搜索、关键词搜索，其中针对商标和外观专利，提供全球独具特色的以图搜图的“图形探索技术”；另外还具有专利高级分析、专利收集、专利全文批量导出、邮件提醒、在线机器翻译等特色功能。

九、 服务可用性

请参见第一章“具体网站产品应用 SLA”。

十、 服务资源调配能力

专利数据库服务使用的云主机具有自动扩展功能，可以根据我们预先定义的条件自动扩展云主机容量。用户可以确保所使用的服务在需求高峰期实现无缝增长以保持性能，也可以在需求平淡期自动缩减，以最大程度降低成本。

十一、 故障恢复能力

专利数据库服务具备自动恢复功能，旨在增加服务的可用性。当检测到有系统损害时，系统会自动恢复所支持的服务。通过创建报警来启用服务的自动

恢复功能。自动恢复能保持现有实例的继续运行，并在必要时自动恢复您在新底层硬件上的服务实例，这些对用户来说是透明的。

十二、 网络接入能力

专利数据库没有网络接入限制，网络带宽取决于用户端的网络接入能力。

十三、 服务计量准确性

专利数据库按合同中约定的时间期限和用户数量为用户提供服务，没有其他计量方式。

十四、 服务变更和终止条款

在具体的合同里进行描述

十五、 服务赔偿条款

在具体的合同里进行描述

十六、 用户约束条款

在具体的合同里进行描述

十七、 服务商免责条款

智慧芽服务水平协议（“SLA”）是一项对智慧芽产品服务的使用和对客户承诺的协议。SLA 将服务于每位使用智慧芽产品的客户。智慧芽将根据公司策略保留修改该协议的权利。