

Skytap on IBM Cloud

Sofern nachstehend nicht anders angegeben, kommen die Bedingungen der Servicebeschreibung für IBM Cloud zur Anwendung.

1. Cloud-Service

1.1 Angebote

Skytap on IBM Cloud ist ein Cloud-Service, der die Erstellung von Virtual-Server-Anwendungsumgebungen ermöglicht, die repliziert, gemeinsam genutzt und modifiziert werden können. Der Kunde kann mehrere x86- und/oder virtuelle IBM Power-Maschinen (VMs) sowie den zugehörigen Speicher interaktiv über die Self-Service-Webanwendung oder auf programmgesteuerte Weise über die REST-basierten APIs erstellen, verwalten und vernetzen.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Das für diesen Service geltende Datenblatt und die Bedingungen dieses Abschnitts enthalten die Einzelheiten und Bedingungen, einschließlich der Verantwortlichkeiten des Kunden, im Zusammenhang mit diesem Service. Die folgenden Datenblätter beziehen sich auf diesen Service:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=0DDE6400BB4711E7A229E0F52AF6E722>

3. Service-Levels und technische Unterstützung

3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) für den Cloud-Service bereit. Das SLA ist keine Gewährleistung und ist nur für den Kunden verfügbar.

3.2 SLA-Prozess

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall die Verfügbarkeit des Cloud-Service beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Ein Support-Ticket wegen Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von 30 Tagen nach Monatsende geltend gemacht werden. Als Entschädigung für einen gültigen Anspruch bei Nichteinhaltung eines SLA wird eine Gutschrift auf eine künftige Rechnung für den Cloud-Service ausgestellt, die auf der Dauer basiert, in der der Cloud-Service nicht verfügbar war („Ausfallzeit“ genannt). Der Cloud-Service gilt als nicht verfügbar, wenn eine der folgenden Bedingungen zutrifft:

- a. Der Kunde hat keinen Zugriff auf eine/von einer VM mit einer unterstützten Zugriffsmethode.
- b. Der Kunde hat keinen Zugriff auf die Self-Service-Webanwendung.

Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn der Cloud-Service wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen, Konfigurationen oder Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden oder unsachgemäße Verwendung des Cloud-Service; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. Ausfälle unter fünf Minuten werden nicht als Ausfallzeit erachtet.

3.3 Service-Level und Gutschrift

Für den Fall, dass die Verfügbarkeit des Cloud-Service während eines Vertragsmonats unter 99,95% liegt, hat der Kunde Anspruch auf eine Servicegutschrift für Ausfallzeiten von jeweils einer ganzen Stunde in Höhe von 1 % der monatlichen Gebühren für die ausgewählte Subscription-Edition (einschließlich der aktivierten zusätzlichen Komponenten) bis zu maximal 20 % pro Monat. Die Verfügbarkeit, ausgedrückt

als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Bei Subscriptions mit stündlicher Nutzung erhält der Kunde bei einem Ausfall der laufenden Umgebungen ein Stundenguthaben für die Anzahl der laufenden VMs multipliziert mit der Dauer des Ausfalls.

3.4 Technische Unterstützung

Dieser Service wird von Skytap unterstützt. Unterstützung kann über <https://www.skytap.com/customer-success/support/> angefordert werden.

4. Gebühren

4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Gigabyte-Stunde“ ist jede Stunde, in der ein GB (ein Gigabyte entspricht 2^{30} Byte) im Cloud-Service analysiert, verwendet, gespeichert oder konfiguriert wird.
- „Element“ ist das Vorkommen eines bestimmten Objekts, das vom Cloud-Service verwaltet oder verarbeitet wird bzw. mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht. Bei diesem Cloud-Service entspricht ein Element einer eindeutigen öffentlichen IP-Adresse.
- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration der Cloud-Services.
- „Instanzstunde“ ist jede Zugriffsstunde auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service.

4.2 Anteilige Monatsgebühren

Jede Instanz wird auf Monatsbasis in Rechnung gestellt. Die Bereitstellung/Nutzung für einen Teilmonat wird anteilig berechnet.

5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.