

Περιγραφή Πρόσθετης Υπηρεσίας IBM Cloud

Skytap on IBM Cloud

Με την εξαίρεση των όσων προβλέπονται παρακάτω, ισχύουν οι όροι της Περιγραφής Υπηρεσιών IBM Cloud.

1. Υπηρεσία Cloud

1.1 Προσφορές

Η υπηρεσία Skytap on IBM Cloud είναι μια Υπηρεσία Cloud που παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας περιβαλλόντων εφαρμογών εικονικού εξυπηρετητή με δυνατότητα αναπαραγωγής, κοινής χρήσης και τροποποίησης. Ο Πελάτης μπορεί να δημιουργεί, να διαχειρίζεται και να προσθέτει στο δίκτυό του διαδραστικά εικονικές μηχανές (VM) x86 ή/και IBM Power και σχετιζόμενους χώρους αποθήκευσης χρησιμοποιώντας τη διαδικτυακή εφαρμογή αυτοεξυπηρέτησης ή χρησιμοποιώντας προγραμματιστικά τα API που βασίζονται στο REST.

2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Το ισχύον Φύλλο Δεδομένων για αυτή την υπηρεσία και οι όροι του παρόντος άρθρου παρέχουν τις λεπτομέρειες και τους όρους, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων του Πελάτη, που διέπουν τη χρήση αυτής της υπηρεσίας. Το(-α) ακόλουθο(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων διέπει(-ουν) αυτή την υπηρεσία:

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

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών (SLA)

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud: Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση και διατίθεται μόνο στον Πελάτη.

3.2 Διαδικασία SLA

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά ότι προέκυψε ένα συμβάν που έχει επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθά την IBM στη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων.

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός 30 ημερών από το τέλος του μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνίσταται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για την Υπηρεσία Cloud η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η Υπηρεσία Cloud ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Η Υπηρεσία Cloud θεωρείται ότι δεν είναι διαθέσιμη όταν ο Πελάτης δεν έχει πρόσβαση:

- α. σε ή από μια μηχανή VM χρησιμοποιώντας μια υποστηριζόμενη μέθοδο πρόσβασης, ή
- β. στη διαδικτυακή εφαρμογή αυτοεξυπηρέτησης.

Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται η Υπηρεσία Cloud και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό, την παραμετροποίηση ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφόρμων ή άλλα σφάλματα ή ακατάλληλη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Οι διακοπές λειτουργίας που έχουν διάρκεια μικρότερη από πέντε λεπτά δεν θεωρούνται Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας.

3.3 Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών και Πιστώσεις

Σε περίπτωση που η διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα είναι χαμηλότερη από 99,95%, ο Πελάτης δικαιούται να λάβει μια πίστωση επιπέδου παροχής υπηρεσιών που ισούται με το 1% των μηνιαίων χρεώσεων για την επιλεγμένη έκδοση της συνδρομής (συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε πρόσθετων στοιχείων που έχουν ενεργοποιηθεί) για κάθε αθροιστική ολόκληρη Ώρα Διακοπής Λειτουργίας, έως το μέγιστο όριο του 20% ανά μήνα. Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον τον συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα. Για τις ωριαίες συνδρομές για τις οποίες προκύπτει μια διακοπή λειτουργίας των περιβαλλόντων εκτέλεσης, ο Πελάτης θα λαμβάνει μια ωριαία πίστωση για τον αριθμό ενεργών μηχανών VM πολλαπλασιασμένο με τον αριθμό ωρών που διαρκεί η διακοπή λειτουργίας.

3.4 Τεχνική Υποστήριξη

Αυτή η υπηρεσία υποστηρίζεται από τη Skytap. Για να ζητήσετε υποστήριξη, μεταβείτε στο <https://www.skytap.com/customer-success/support/>.

4. Χρεώσεις

4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Τα μετρικά συστήματα χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

Χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud:

- Gigabyte (GB) ανά Ώρα (Gigabyte-Hour) είναι ένα GB (2 στη 30ή δύναμη bytes) που αναλύεται, χρησιμοποιείται, αποθηκεύεται ή παραμετροποιείται στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια μίας ώρας.
- Στοιχείο (Item) είναι μια εμφάνιση ενός συγκεκριμένου αντικειμένου που βρίσκεται υπό διαχείριση ή επεξεργασία από την Υπηρεσία Cloud ή σχετίζεται με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Για αυτή την Υπηρεσία Cloud, ένα Στοιχείο είναι μια μοναδική δημόσια διεύθυνση IP.
- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι κάθε πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση των Υπηρεσιών Cloud.
- Ώρα Περίπτωσης Χρήσης (Instance-Hour) είναι κάθε ώρα πρόσβασης σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud.

4.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Κάθε Περίπτωση Χρήσης τιμολογείται σε μηνιαία βάση. Η υλοποίηση/χρήση κατά τη διάρκεια μη πλήρους μήνα θα χρεώνεται κατ' αναλογία.

5. Πρόσθετοι Όροι

Για τις Συμβάσεις Υπηρεσιών Cloud (ή ισοδύναμες βασικές συμβάσεις cloud) που συνάφθηκαν πριν την 1η Ιανουαρίου 2019, ισχύουν οι όροι που αναφέρονται στον ιστότοπο <https://www.ibm.com/acs>.

Σημαντικό: Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.