

# Descripción del Servicio de Cloud Adicional de IBM

## Skytap on IBM Cloud

Excepto en los aspectos indicados a continuación, se aplican las condiciones de la Descripción del Servicio de IBM Cloud.

### 1. Servicio de Cloud

#### 1.1 Ofertas

Skytap on IBM Cloud es un Servicio de Cloud que ofrece la capacidad de crear entornos de aplicaciones de servidores virtuales que se pueden replicar, compartir y modificar. El Cliente puede, de forma interactiva, crear, gestionar y poner en red diversas máquinas virtuales (MV) x86 y/o IBM Power y el almacenamiento asociado mediante la aplicación web de autoservicio, o bien mediante programación utilizando las API basadas en REST.

### 2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

La Ficha de Datos aplicable para este servicio y las condiciones de este apartado proporcionan los detalles y los términos, incluidas las responsabilidades del Cliente, sobre el uso de este servicio. Las siguientes Fichas de Datos se aplican a este servicio:

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

### 3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

#### 3.1 Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente acuerdo de nivel de servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud. Este SLA no es una garantía y está disponible solo para el Cliente.

#### 3.2 Proceso de SLA

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de un evento que ha afectado la disponibilidad del Servicio de Cloud. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y resolución de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar treinta (30) días laborables después del último día del mes. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, basado en el plazo temporal durante el cual el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Servicio de Cloud no estará disponible cuando el Cliente no tenga acceso a lo siguiente:

- a. a o desde una MV utilizando un método de acceso soportado; o
- b. a la aplicación web de autoservicio.

El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento programado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores o uso inadecuado del Cliente; o incidencias de seguridad provocadas por el Cliente o pruebas de seguridad del Cliente. Las interrupciones que duren menos de cinco minutos no se considerarán Tiempo de Inactividad.

#### 3.3 Crédito y Nivel de Servicio

En el caso de que la disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado sea inferior al 99,95%, el Cliente tiene derecho a recibir un crédito de nivel de servicio equivalente al 1% de los cargos mensuales por la edición de suscripción seleccionada (incluidos los componentes adicionales habilitados) por cada hora completa acumulada de inactividad, hasta un máximo del 20% al mes. La

Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

Para las suscripciones por horas que incurren en una interrupción en los entornos en ejecución, el Cliente recibirá un crédito de una hora por el número de MV en ejecución multiplicado por la duración de la interrupción.

### **3.4 Soporte Técnico**

Este servicio recibe soporte de Skytap. Para solicitar soporte, diríjase a <https://www.skytap.com/customer-success/support/>.

## **4. Cargos**

### **4.1 Métricas de Cargo**

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Un Hora de Gigabyte (GB) es cada hora que un GB (2 a la 30ª potencia bytes) se analiza, utiliza, almacena o configura en el Servicio de Cloud.
- Un Elemento es una aparición de un elemento específico tratado por, gestionado por, o relacionado con el uso del Servicio de Cloud. Para este Servicio de Cloud, un Elemento es una dirección IP pública exclusiva.
- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.
- Una Instancia-Hora es cada hora de acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud.

### **4.2 Cargos Mensuales Parciales**

Cada Instancia se facturará al Cliente mensualmente. El uso o despliegue mensual parcial se prorrateará.

## **5. Términos Adicionales**

Para los Contratos de Servicio de Cloud (o contratos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.