

Descriptif de Service IBM Cloud Additionnel

Skytap on IBM Cloud

Sauf indication contraire ci-dessous, les dispositions du Descriptif du Service Cloud IBM sont applicables.

1. Service Cloud

1.1 Offres

Skytap on IBM Cloud est un service cloud qui permet de créer des environnements d'applications de serveurs virtuels qui peuvent être répliqués, partagés et modifiés. Le Client peut créer, gérer et mettre en réseau de manière interactive plusieurs machines virtuelles (VM) x86 et/ou IBM Power et le stockage associé à l'aide de l'application Web en libre-service, ou avec un programme à l'aide des API basées sur REST.

2. Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données

La Fiche Technique applicable pour ce service et les dispositions de la présente clause fournissent les détails et les conditions, y compris les responsabilités du Client, relatives à l'utilisation de ce service. La ou les Fiches Techniques ci-dessous s'appliquent à ce service :

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

3. Niveaux de Service et Support Technique

3.1 Accord Relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit l'Accord relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour le Service Cloud. Le SLA ne constitue pas une garantie et est disponible uniquement pour le Client.

3.2 Processus SLA

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité du Service Cloud. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les 30 jours suivant la fin du mois. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture du Service Cloud en fonction de la période de temps pendant laquelle le Service Cloud n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). Le Service Cloud n'est pas disponible quand le Client n'a pas accès :

- a. vers ou depuis une machine virtuelle utilisant un mode d'accès pris en charge ; ou
- b. vers l'application Web libre-service.

La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où le Service Cloud est restauré ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions, aux configurations ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations système non prises en charge ou autres erreurs ou utilisation inappropriée du Service Cloud par le Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. Les indisponibilités de moins de cinq minutes ne rentreront pas dans le cadre des Durées d'Indisponibilité.

3.3 Niveau et Crédits de Service

Si la disponibilité du Service Cloud au cours d'un mois contractuel est inférieure à 99,95 %, le Client est en droit de recevoir un crédit de niveau de service dont le montant s'élève à 1 % des redevances mensuelles de l'édition d'abonnement sélectionnée (y compris les composants additionnels activés) pour chaque heure d'Indisponibilité entière cumulée, à concurrence d'un crédit de service de 20 % au

maximum par mois. La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

Pour les abonnements horaires qui entraînent l'indisponibilité des environnements actifs, le Client recevra un crédit horaire pour le nombre de machines virtuelles actives multiplié par la durée de l'indisponibilité.

3.4 Support Technique

Ce service est pris en charge par Skytap. Pour faire une demande de support :

<https://www.skytap.com/customer-success/support/>.

4. Montant des Redevances

4.1 Unités de mesure des redevances

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- Gigaoctet-Heure : chaque heure pendant laquelle un gigaoctet (Go) (2 puissance 30 d'octets) est analysé, utilisé, stocké ou configuré dans le Service Cloud.
- Un Élément est une occurrence d'un élément caractéristique, qui est gérée par, traitée par ou relative à l'utilisation du Service Cloud. Pour ce service cloud, un Élément est une adresse IP publique unique.
- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.
- Une Instance/heure représente une heure d'accès à une configuration spécifique du Service Cloud.

4.2 Redevances Mensuelles Partielles

Chaque Instance est facturée mensuellement. Tout déploiement/utilisation mensuel partiel sera calculé au prorata.

5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1er janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.