

Descrizione Aggiuntiva dei Servizi IBM Cloud

Skytap on IBM Cloud

Fatto salvo quanto riportato di seguito, si applicano le condizioni della Descrizione dei Servizi IBM Cloud.

1. Servizio in Cloud

1.1 Offerte

Skytap on IBM Cloud è un Servizio Cloud che consente di creare ambienti per le applicazioni dei server virtuali, che è possibile replicare, condividere e modificare. I Clienti potranno creare interattivamente, gestire e condividere in rete diverse macchine virtuali (VM) x86 e/o IBM Power, con lo storage associato, con l'applicazione web self-service o in modo programmatico con le API basate su REST.

2. Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)

Le Specifiche Tecniche ("Data Sheet") applicabili a questo servizio e le condizioni di questo articolo forniscono i dettagli e le condizioni, incluse le responsabilità del Cliente circa l'uso di questo servizio. Le seguenti Specifiche Tecniche si applicano a questo servizio:

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

3. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

3.1 Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") della disponibilità del Servizio Cloud. Lo SLA non costituisce una garanzia ed è disponibile solo per il Cliente.

3.2 Procedura SLA

Il Cliente deve registrare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità del Servizio Cloud. Il Cliente deve fornire a IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di supporto per il mancato adempimento di uno SLA dovrà essere inoltrata entro 30 giorni dalla fine del mese. Il rimborso per una richiesta di risarcimento valida relativa allo SLA sarà un credito su una fattura successiva per il Servizio Cloud basato sul periodo di tempo durante il quale il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Servizio Cloud non è disponibile quando il Cliente non accede:

- a. a o da una VM utilizzando il metodo di accesso supportato; o
- b. alla applicazione web self-service.

Il Tempo di Fermo (Downtime) è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud viene ripristinato e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con il contenuto o le tecnologie, i progetti, le configurazioni o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori nelle configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente o utilizzo non corretto del Servizio Cloud; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di sicurezza del Cliente. Le interruzioni che durano meno di cinque minuti non saranno considerate come Tempo di Fermo.

3.3 Livello di Servizio e Crediti

Qualora la disponibilità del Servizio Cloud durante un Mese Contrattuale sia inferiore al 99,95%, il Cliente ha diritto a ricevere un credito del livello di servizio per un importo pari all'1% dei corrispettivi mensili per l'edizione dell'abbonamento selezionato (inclusi i componenti aggiuntivi abilitati) per ogni ora intera cumulativa di Tempo di fermo, fino ad un massimo del 20% al mese. La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale meno il numero totale di minuti di Tempo di Fermo nel mese contrattuale diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale.

Per gli abbonamenti orari che incorrono in un'interruzione degli ambienti di esecuzione, il Cliente riceverà un credito orario pari al numero di VM in esecuzione moltiplicato per la durata dell'interruzione.

3.4 Supporto tecnico

Questo servizio è supportato da Skytap. Per richiedere supporto <https://www.skytap.com/customer-success/support/>.

4. Corrispettivi

4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Le metriche dei corrispettivi per il Servizio Cloud sono specificate nel Documento d'Ordine.

Al presente Servizio Cloud si applica il seguente calcolo dei corrispettivi:

- Gigabyte (GB)- Ora è ogni ora per cui un GB (2 alla trentesima byte) viene analizzato, utilizzato, archiviato o configurato nel Servizio Cloud.
- Un Elemento è la ricorrenza di un elemento specifico che viene elaborato, gestito o che è relativo all'uso del Servizio Cloud. Per il presente Servizio Cloud, un Elemento è rappresentato da un indirizzo IP pubblico univoco.
- Per Istanza si intende ogni accesso ad una configurazione specifica dei Servizi Cloud.
- Per Istanza-ora si intende ciascuna ora di accesso ad una configurazione specifica del Servizio Cloud.

4.2 Corrispettivi Mensili Parziali

Ciascuna Istanza viene fatturata su base mensile. Un utilizzo o una distribuzione mensile parziale saranno ripartiti in modo proporzionale.

5. Ulteriori condizioni

Agli Accordi per i Servizi Cloud (o agli accordi equivalenti per il cloud di base), stipulati prima del 1 gennaio 2019, si applicano le condizioni riportate alla pagina web <https://www.ibm.com/acs>.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)", "Service Level Agreement ("SLA")", "Procedura SLA", "Livello di Servizio e Crediti".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: