

Skytap on IBM Cloud

以下に記載される場合を除き、IBM Cloud の「サービス記述書」の条件が適用されます。

1. クラウド・サービス

1.1 オファリング

Skytap on IBM Cloud は、複製、共有および変更が可能な仮想サーバー・アプリケーション環境を作成する機能を提供する「クラウド・サービス」です。お客様は、セルフサービス Web アプリケーションを使用して、またはプログラムで REST ベースの API を使用して、x86 および IBM Power、またはそのいずれかの複数の仮想マシン (VM) ならびに関連ストレージの作成、管理、ネットワークでの接続を対話式で行うことができます。

2. データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート

このサービスに適用される「データ・シート」および本条の条件には、このサービスの使用についての詳細および条件が規定されています。これには、お客様の責任が含まれます。以下の「データ・シート」が本サービスに適用されます。

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

3. サービス・レベルおよびテクニカル・サポート

3.1 サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、「クラウド・サービス」に関して、以下の可用性のサービス・レベル・アグリーメント (以下「SLA」といいます。) を提供します。本「SLA」は保証ではなく、お客様のみに適用されます。

3.2 SLA プロセス

お客様は、「クラウド・サービス」の可用性に影響を及ぼした事象について最初に知り得たときから 24 時間以内に、IBM テクニカル・サポート・ヘルプデスクに対して「重要度 1」のサポート・チケットを記録するものとします。お客様は、あらゆる問題診断および解決に関して IBM を合理的な範囲で支援するものとします。

SLA の未達を申告するサポート・チケットは、月末から 30 日以内に提出するものとします。有効な SLA の申告に対する補償は、「クラウド・サービス」が利用できない時間 (以下「ダウンタイム」といいます。) に基づいた「クラウド・サービス」の将来の請求に対するクレジットになります。以下のいずれかのアクセスができない場合、「クラウド・サービス」は利用不能です。

- サポートされるアクセス方法による VM との双方向のアクセス。
- セルフサービス Web アプリケーションへのアクセス。

「ダウンタイム」は、お客様が当該事象を報告した時点から「クラウド・サービス」が復元される時点までの間で計測され、次のものに関連する時間は含まれません。保守のための計画停止または発表された停止、IBM の支配の及ばない原因、お客様または第三者のコンテンツもしくはテクノロジー、設計、構成または指示の問題、サポート対象外のシステム構成およびプラットフォームまたはその他お客様による誤りもしくは「クラウド・サービス」の不適切な利用、またはお客様に起因するセキュリティに関する事故もしくはお客様によるセキュリティ・テスト。5 分に満たない停止は「ダウンタイム」とみなされません。

3.3 サービス・レベルおよびクレジット

契約期間の各月において、「クラウド・サービス」の可用性が 99.95% を下回った場合、お客様は、1 か月あたり最大 20% を上限として、「ダウンタイム」それぞれの累積合計時間数に対して、選択されたサ

ブスクリプション・エディション (有効化された追加コンポーネントを含みます) の月額料金の 1% に相当するサービス・レベル・クレジットを受領する資格を得ます。「可用性」は、以下のとおり算出されます。契約月における分単位の総時間数から、契約月における「ダウンタイム」の分単位の総時間数を差し引き、それを契約月における分単位の総時間数で除することにより算出され、結果はパーセントで表します。

時間単位のサブスクリプションで、実行環境の停止が生じた場合、お客様は、実行される VM の数に停止時間に乗じた時間単位クレジットを受領します。

3.4 テクニカル・サポート

このサービスは、Skytap でサポートされています。サポートの要求は、<https://www.skytap.com/customer-success/support/> をご覧ください。

4. 料金

4.1 課金単位

「クラウド・サービス」の課金単位は、「個別契約書」に記載されます。

以下の課金単位が本「クラウド・サービス」に適用されます。

- 「ギガバイト (GB) - 時間」は、1 GB (2 の 30 乗バイト) が「クラウド・サービス」によって分析、使用、保管、または構成される各時間です。
- 「アイテム」とは、「クラウド・サービス」の利用により管理、処理される、または「クラウド・サービス」の利用に関連する特定のアイテムが 1 回発生することをいいます。本「クラウド・サービス」において、「アイテム」は固有のパブリック IP アドレスです。
- 「インスタンス」は、「クラウド・サービス」の特定の構成への各アクセスを意味します。
- 「インスタンス - 時間」は、「クラウド・サービス」の特定の構成にアクセスする各時間をいいます。

4.2 1 か月に満たない期間の料金

各インスタンスは、1 か月単位で請求されます。1 か月に満たないデプロイメントまたは使用は按分計算されます。

5. 追加条件

2019 年 1 月 1 日より前に締結されるクラウド・サービス契約書 (または同等のクラウド基本契約) については、<https://www.ibm.com/acs> に掲載されている条件を適用します。