

## Skytap on IBM Cloud

아래에서 달리 명시한 사항을 제외하고, IBM Cloud 서비스 명세서(Service Description)의 조건들이 적용됩니다.

### 1. 클라우드 서비스

#### 1.1 오퍼링

Skytap on IBM Cloud 는 복제, 공유 및 수정 가능한 가상 서버 애플리케이션 환경을 작성하는 기능을 제공하는 클라우드 서비스입니다. 고객은 셀프 서비스 웹 애플리케이션을 사용하거나 REST 기반 API 를 프로그래밍 방식으로 사용하여 여러 x86 및/또는 IBM Power 가상 머신(VM)과 관련 스토리지를 대화식으로 작성하고 관리하고 네트워킹할 수 있습니다.

### 2. 데이터 처리 및 보호 데이터 시트

이 서비스에 적용되는 데이터 시트 및 이 조항의 조건들은 본 서비스에 사용에 관한 고객 책임을 포함하여 세부사항들을 규정합니다. 다음 데이터 시트(들)은 이 서비스에 적용됩니다.

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

### 3. 서비스 레벨(Service Levels) 및 기술 지원

#### 3.1 SLA(Service Level Agreement)

IBM 은 클라우드 서비스의 가용성에 관한 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. SLA 는 보증이 아니며 고객에게만 제공됩니다.

#### 3.2 SLA 절차

고객은 클라우드 서비스의 가용성에 영향을 준 이벤트를 처음으로 인지한 시점으로부터 24 시간 이내에 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 문제점의 진단과 해결에 있어서 적절하게 IBM 을 지원해야 합니다.

SLA 미충족에 대한 지원 티켓 클레임은 당월 말일 이후 30 일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 클라우드 서비스가 사용 불가능한 시간이 지속되는 기간(이하 "Downtime")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧으로 제공됩니다. 고객이 다음 중 하나에 대한 액세스 권한이 없을 시 클라우드 서비스는 사용 불가능합니다.

- a. 지원되는 액세스 방법을 통한 VM 액세스, 또는
- b. 셀프 서비스 웹 애플리케이션 액세스.

Downtime 은 고객이 이벤트를 보고한 시점부터 클라우드 서비스가 복원된 시점까지로 측정되지만, 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간; IBM 의 통제를 벗어난 원인; 고객 또는 제 3 자의 콘텐츠나 기술, 설계, 구성 또는 지침의 문제점; 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼, 기타 고객의 오류 또는 클라우드 서비스의 부적절한 사용, 고객이 야기한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트로 인한 경우에는 포함되지 않습니다. 5 분 이상 지속되지 않는 가동 중단은 Downtime 으로 간주되지 않습니다.

#### 3.3 서비스 레벨 및 크레딧

클라우드 서비스의 가용성이 계약 월 동안 99.95% 미만인 경우 고객은 매 누적 Downtime(시간)에 대해 선택한 사용등록 에디션(사용된 추가 구성요소 포함) 월별 요금의 1%에서, 최대 월 20% 한도의 금액과 동등한 서비스 레벨 크레딧을 제공받을 수 있습니다. 백분율로 표시된 가용성은 약정 월의 총 시간(분)에서 약정 월의 총 Downtime(분)을 차감한 후 이를 약정 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

시간별 사용등록의 경우 실행 중인 환경이 가동 중단되면 실행 중인 VM 수와 중단 기간을 곱한 값에 해당하는 시간 크레딧이 제공됩니다.

### 3.4 기술 지원

이 서비스는 Skytap 에 의해 지원됩니다. 지원을 요청하려면 <https://www.skytap.com/customer-success/support/>를 방문하십시오.

## 4. 요금

### 4.1 청구 체계

클라우드 서비스에 대한 과금 체계는 거래서류에 명시됩니다.

이 클라우드 서비스에는 다음 청구 체계가 적용됩니다.

- 기가바이트-시간(Gigabyte(GB) – Hour)은 1 시간 동안 클라우드 서비스에서 분석, 사용, 저장 또는 구성되는 GB(2 의 30 승 바이트)입니다.
- 항목(Item)은 클라우드 서비스에서 관리하거나 처리하거나 클라우드 서비스 사용과 관련된 특정 항목의 발생을 의미합니다. 이 클라우드 서비스에서 항목은 고유한 공용 IP 주소입니다.
- 인스턴스는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 각 액세스를 의미합니다.
- 인스턴스-시간(Instance-Hour)은 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 각 액세스 시간을 의미합니다.

### 4.2 월 분할(Partial Monthly) 요금

각 인스턴스는 월 단위로 청구됩니다. 월 단위 미만의 일부 배포/사용량은 일할 조정됩니다.

## 5. 추가 조건

2019 년 1 월 1 일 이전에 작성된 클라우드 서비스 계약들(또는 동등한 기본 클라우드 계약들)에는 <https://www.ibm.com/acs> 에서 제공한 조건들이 적용됩니다.