

Skytap on IBM Cloud

O ile w dalszej części niniejszego dokumentu nie określono inaczej, zastosowanie mają warunki Opisu Usługi dla platformy IBM Cloud.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

1.1 Produkty oferowane

Usługa Przetwarzania w Chmurze Skytap on IBM Cloud umożliwia tworzenie środowisk aplikacji serwerów wirtualnych, które mogą być replikowane, udostępniane i modyfikowane. Klient może w sposób interaktywny tworzyć wiele maszyn wirtualnych x86 i/lub IBM Power oraz powiązanych z nimi pamięci masowych, zarządzać nimi i łączyć je w sieci, używając do tego celu samoobsługowej aplikacji WWW lub wykorzystując programowo interfejsy API zgodne ze specyfikacją REST.

2. Specyfikacje techniczne dotyczące przetwarzania i ochrony danych

Warunki i szczegółowe zasady korzystania z tej usługi, w tym obowiązki Klienta, reguluje dotycząca jej Specyfikacja Techniczna oraz postanowienia niniejszego paragrafu. Do niniejszej usługi mają zastosowanie następujące Specyfikacje Techniczne:

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

3. Poziomy Usług i wsparcie techniczne

3.1 Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona) i jest dostępna wyłącznie dla Klienta.

3.2 Realizacja Umowy dotyczącej Poziomu Usług

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane zdarzenie wpłynęło na dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu 30 dni roboczych od końca miesiąca. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym Usługa Przetwarzania w Chmurze była niedostępna (zwanego dalej „Przestojem”). Usługa Przetwarzania w Chmurze jest niedostępna w następujących przypadkach:

- a. Klient nie może uzyskać dostępu do lub z maszyny wirtualnej przy użyciu obsługiwanej metody dostępu,
- b. Klient nie ma dostępu do samoobsługowej aplikacji WWW.

Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z zawartością, technologią, projektami, konfiguracjami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, niewłaściwym używaniem Usługi Przetwarzania w Chmurze przez Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. Wyłączenia trwające krócej niż pięć minut nie będą uważane za Przestój.

3.3 Poziomy Usługi i uznania

Jeśli w danym miesiącu obowiązywania umowy dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze jest mniejsza niż 99,95%, to Klient może otrzymać uznanie z tytułu poziomu usług w wysokości 1% opłat miesięcznych uiszczanych z tytułu wybranej edycji subskrypcji (łącznie z aktywnymi komponentami dodatkowymi) za każdą pełną godzinę Przestoju, do maksymalnej wartości 20% za miesiąc.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przestojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

W przypadku subskrypcji godzinowych, jeśli nastąpi wyłączenie uruchomionych środowisk, Klient otrzyma godzinowe uznanie obliczone na podstawie liczby uruchomionych maszyn wirtualnych pomnożonej przez czas trwania takiego wyłączenia.

3.4 Wsparcie techniczne

Wsparcie dla tej usługi jest świadczone przez firmę Skytap. Aby zgłosić potrzebę uzyskania wsparcia, należy skorzystać ze strony <https://www.skytap.com/customer-success/support/>.

4. Opłaty

4.1 Opłaty rozliczeniowe

Opłaty rozliczeniowe za Usługę Przetwarzania w Chmurze są określone w Dokumencie Transakcyjnym.

Przy sprzedaży niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar:

- Godzina GB to każda godzina analizowania, używania, przechowywania lub konfigurowania gigabajta (2 do 30. potęgi bajtów) danych.
- Element oznacza wystąpienie określonego elementu, który jest przetwarzany lub zarządzany przez Usługę Przetwarzania w Chmurze bądź związany z jej używaniem. Na potrzeby niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze Elementem jest unikalny adres IP.
- Instancja to każdy dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- Godzina Instancji oznacza każdą godzinę dostępu do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze.

4.2 Opłaty za niepełne miesiące

Każda Instancja jest rozliczana w okresach miesięcznych, a użycie lub wdrożenie usługi w niepełnym miesiącu będzie podlegać opłacie naliczonej proporcjonalnie.

5. Warunki dodatkowe

Dla Umów o Usługę Przetwarzania w Chmurze (lub podstawowych umów o usługi przetwarzania w chmurze będących ich odpowiednikami) zawartych przed 1 stycznia 2019 r. mają zastosowanie warunki zamieszczone pod adresem <https://www.ibm.com/acs>.