

Skytap on IBM Cloud

За исключением приведённых ниже положений применяются условия Описания Облачной Услуги IBM.

1. Облачная Услуга**1.1 Предложения**

Skytap on IBM Cloud - это Облачная Услуга, которая позволяет создавать виртуальные среды серверных приложений с возможностью их репликации, предоставления общего доступа и изменения. Клиент может в интерактивном режиме создавать, контролировать и объединять в сеть несколько виртуальных машин x86 и/или IBM Power (VM) и связанные хранилища либо используя веб-приложение с функциями самообслуживания, либо программным способом с помощью REST API.

2. Обработка и защита Данных – Спецификации

В Спецификации для данной услуги и условиях настоящего раздела приводятся подробные сведения и условия использования данной услуги, включая обязательства Клиента. К этой услуге применяются следующие спецификации:

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

3. Уровни обслуживания и Техническая поддержка**3.1 Соглашение об уровне обслуживания**

IBM берёт на себя следующие обязательства по обеспечению уровня обслуживания ("SLA") в отношении Облачной Услуги. SLA не является гарантией и доступно только Клиенту.

3.2 Процесс выполнения SLA

Клиент должен зарегистрировать в службе технической поддержки IBM запрос о поддержке с уровнем Серьёзности 1 в течение 24 часов с того момента, как Клиент впервые заметил событие, повлиявшее на доступность Облачной Услуги. Клиент должен в достаточной степени содействовать IBM в диагностике и решении любых проблем.

Претензию о невыполнении SLA, связанную с запросом о поддержке, следует подать в течение 30 дней после окончания месяца. Компенсация по действительной претензии по SLA будет предоставляться в виде кредита по будущему счёту за Облачную Услугу на основании продолжительности периода, в течение которого Облачная Услуга была недоступна ("Время простоя"). Облачная Услуга недоступна, если у Клиента отсутствует доступ:

- a. при подключении к VM с помощью поддерживаемого метода доступа; или
- b. при подключении к веб-приложению для самостоятельной работы.

Время простоя отсчитывается от момента, когда Клиент сообщит о событии, до момента, когда Облачная Услуга будет восстановлена, и не включает: время, связанное с запланированным или объявленным перерывом на техобслуживание; причины, находящиеся вне контроля IBM; проблемы, связанные с содержимым или технологиями, архитектурой, конфигурациями или инструкциями Клиента либо третьих сторон; неподдерживаемые конфигурации систем и неподдерживаемые платформы либо другие ошибки Клиента или неправильное использование Облачной Услуги; нарушения безопасности по вине Клиента или проводимую Клиентом проверку безопасности. Сбои продолжительностью менее пяти минут не будут считаться Простоем системы.

3.3 Уровень обслуживания и возмещение

В том случае, если уровень доступности Облачной Услуги на протяжении договорного месяца ниже 99,95 %, Клиент имеет право на получение возмещения в размере 1 % от ежемесячных платежей для выбранного варианта подписки (включая активированные дополнительные

компоненты) за каждый целый час Простоя, но не более 20 % в месяц. Доступность, выраженная в процентах, вычисляется следующим образом: общее число минут за договорной месяц минус общее число минут Времени простоя за договорной месяц, делённое на общее число минут в договорном месяце.

Для подписок с почасовой оплатой, в которых возник сбой рабочих сред, Клиент получит кредит в часах, соответствующий количеству запущенных VM, умноженному на продолжительность сбоя.

3.4 Техническая поддержка

Поддержку услуги осуществляет Skytap. С запросами о поддержке следует обращаться по адресу <https://www.skytap.com/customer-success/support/>.

4. Платежи

4.1 Системы расчёта оплаты

Системы расчёта оплаты для Облачной Услуги указываются в Документе по Транзакции.

К данной Облачной Услуге применяются следующие системы расчёта оплаты:

- Гигабайт (ГБ)-Час - это количество ГБ (2 в 30-й степени байт данных), которые анализируются, используются, хранятся или конфигурируются в рамках Облачной Услуги.
- Элемент - это экземпляр конкретного элемента, который обрабатывается, управляется Облачной Услугой или связан с использованием Облачной Услуги. Для этой Облачной Услуги Элементом является уникальный общедоступный IP-адрес.
- Экземпляр – это каждый доступ к определённой конфигурации Облачных Услуг.
- Экземпляр-Час – это каждый час доступа к определённой конфигурации Облачной Услуги.

4.2 Частичные месячные платежи

Плата за каждый Экземпляр взимается ежемесячно. В случае использования в течение неполного месяца размер оплаты рассчитывается пропорционально.

5. Дополнительные положения

К Соглашениям об Облачных Услугах (или эквивалентным базовым соглашениям об облачных инфраструктурах), заключённым до 1 января 2019 года, применяются условия, приведённые на веб-странице <https://www.ibm.com/acs>.