

Skytap on IBM Cloud

除以下说明，IBM 云服务描述的条款将适用。

1. 云服务

1.1 服务产品

Skytap on IBM Cloud 云服务能够创建可进行复制、共享和修改的虚拟服务器应用程序环境。客户可以使用自助服务 Web 应用程序以交互方式，或使用基于 REST 的 API 以编程方式创建、管理和联网多个 x86 和/或 IBM Power 虚拟机 (VM) 及关联的存储器。

2. 数据处理和保护数据表

适用于该服务的数据表以及本部分条款提供了相关详细信息及条款，包括与服务使用相关的客户责任。以下数据表适用于该服务：

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

3. 服务级别和技术支持

3.1 服务标准协议

IBM 为该云服务提供以下可用性服务级别协议 (SLA)。本 SLA 不是一项保证，仅对客户可用。

3.2 SLA 流程

客户必须在首次发现事件影响云服务可用性的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在月份结束后的 30 天内提交支持凭单，对未能满足 SLA 提出索赔。针对有效 SLA 索赔的赔偿将基于云服务不可用的时间段（“停机时间”），以针对云服务的将来发票的贷记金额的形式支付。当客户无法访问以下项时，云服务不可用：

- a. 使用支持的访问方法访问虚拟机；或
- b. 自助服务 Web 应用程序。

停机时间从客户报告停机事件开始计算，到云服务复原为止，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计、配置或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误或对云服务的不当使用；或客户导致的安全事件或客户安全测试。持续时间不到五分钟的停运不会被视为停机时间。

3.3 服务级别和积分

如果约定的月份内云服务的可用性低于 99.95%，那么客户有资格获得相当于每个累积整小时停机时间的所选订购版（包括启用的附加组件）每月费用的 1% 的服务级别积分，最高可达每月 20%。可用性以百分比表示，计算如下：一个约定的月中的总分钟数减约定的月总停机时间，除以该约定的月的总分钟数。

对于导致运行环境停运的每小时订购，客户将收到运行中虚拟机的数量乘以停运持续时间的小时积分。

3.4 技术支持

此服务由 Skytap 提供支持。要获取支持，请访问：<https://www.skytap.com/customer-success/support/>。

4. 费用

4.1 收费标准

云服务的收费标准在交易文档中指定。

以下收费标准适用于此云服务：

- 千兆字节 (GB) - 小时是指一小时内云服务中分析、使用、存储或配置的 1 GB（2 的 30 次方字节）的数据。
- 项目是指出现一个通过使用云服务管理、处理或与使用云服务相关的特定项目。对于此云服务，“项目”是指一个唯一的公共 IP 地址。
- 实例是对云服务的特定配置的每次访问。
- 实例-小时是每小时对云服务特定配置的访问。

4.2 部分月度费用

每个实例均按月计费。部分月部署/使用将按比例收费。

5. 附加条款

对于 2019 年 1 月 1 日之前执行的云服务协议（或等效的基础云协议），可用的条款 (<https://www.ibm.com/acs>) 将适用。