

Skytap on IBM Cloud

除非以下另有說明，否則「IBM Cloud 服務說明」條款適用之。

1. 雲端服務

1.1 供應項目

Skytap on IBM Cloud 為「雲端服務」，可供建立可抄寫、共用及修改之虛擬伺服器應用程式環境。貴客戶可使用自助式 Web 應用程式，或以程式設計之方式使用 REST 型 API，以互動方式建立、管理多部 x86 及/或 IBM Power 虛擬機器 (VM) 及相關儲存體，並對該等機器及儲存體進行網路作業。

2. 資料處理及保護 Data Sheet

本服務所適用之 Data Sheet 及本節之條款載明與使用本服務有關之詳細內容及條款，包括 貴客戶責任。下列 Data Sheet 適用於本服務：

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

3. 服務水準及技術支援

3.1 服務水準協定

IBM 提供本「雲端服務」之下列可用度服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 非為保證，且僅適用於 貴客戶。

3.2 SLA 處理程序

貴客戶應在得知事件影響「雲端服務」可用度之 24 小時內，先向 IBM 技術支援中心服務台記載「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應於合理範圍內協助 IBM 進行問題之診斷與解決。

就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於當月結束後 30 日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以本「雲端服務」未來發票扣抵方式提供之，該項扣抵之計算期間為無法使用本「雲端服務」之期間（「停用時間」）。貴客戶無權執行下列其中一項者，無法使用本「雲端服務」：

- a. 採用支援存取方法，利用 VM 進行存取；或
- b. 存取自助式 Web 應用程式。

「停用時間」之計算，自 貴客戶提報事件時起，至本「雲端服務」回復時止，但不包括因下列事由所致時間：基於維修目的而排定或公布之停止；非 IBM 所能掌控之原因；因 貴客戶或第三人內容或技術、設計、配置或指示所生問題；不受支援之系統配置及平台或其他 貴客戶錯誤或對本「雲端服務」之不當使用；或 貴客戶所致資安事故或 貴客戶安全測試。持續停止時間少於五分鐘者，不得視為「停用時間」。

3.3 服務水準與扣抵

本「雲端服務」於合約月份期間之可用度少於 99.95% 者，貴客戶符合享有服務水準扣抵之資格，其扣抵金額等於選定訂用版本（包括已啟用額外元件）各累計「停用時間」時數（滿一小時者）月計費用 1% 之金額，每月上限為月計費用 20% 之金額。可用度（以百分比表示）之計算為：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「停用時間」的總分鐘數，除以合約月份的總分鐘數。

時計訂用導致執行中環境發生停止時間者，貴客戶享有時數扣抵，此時數為執行中 VM 數量乘以所持續之停止時間。

3.4 技術支援

Skytap 支援本服務。如要求支援，請造訪 <https://www.skytap.com/customer-success/support/>。

4. 計費

4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「時計十億位元組 (GB)」係指每小時於本「雲端服務」中分析、使用、儲存或配置之 GB 數 (1 GB 為 2 之 30 次方位元組)。
- 「項目」係指藉由本「雲端服務」之使用而予以管理、處理或與其相關之特定項目。就本「雲端服務」而言，「項目」係指特定公用 IP 位址。
- 「實例」係指對「雲端服務」特定配置所為之各次存取。
- 「實例-小時」為每小時對本「雲端服務」特定配置所為之存取。

4.2 未足月費用

每一實例均按月計費。未足月部署/使用則按比例計費。

5. 附加條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。