

## IBM Cognos Incentive Compensation Management on Cloud

使用條款 ("ToU") 由本 IBM 使用條款 – SaaS 特定供應方案條款 (「SaaS 特定供應方案條款」) 及標題為 IBM 使用條款 – 一般條款 (「一般條款」) 的文件構成, 該文件可於下列 URL 取得:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>。

ToU 係所適用的「IBM International Passport Advantage 合約」、「IBM International Passport Advantage Express 合約」或「選定 IBM SaaS 供應方案之 IBM 國際合約」(視適用情況而定)(合稱為「合約」)的附加條款,「合約」與 ToU 共同構成本完整合約。一般條款與前項 SaaS 特定供應方案條款互有牴觸者,前項 SaaS 特定供應方案條款較一般條款優先適用。

「客戶」僅限於接受本使用條款,方能使用 IBM SaaS。一經訂購、存取或使用 IBM SaaS,即表示「客戶」同意 ToU。若您在前項 SaaS 特定供應方案條款顯示後按選「接受」,即表示您也接受一般條款。

若您代表「客戶」接受 ToU,即視同您聲明並保證您擁有充分權限得以使「客戶」受 ToU 拘束。若您不同意 ToU,或沒有充分權限得以使「客戶」受 ToU 拘束,請勿以任何方式使用或參與 IBM SAAS 所提供的任何功能,或使用任何啟用軟體。

### 第一部分 – IBM 條款

#### 1. IBM SaaS

前項 SaaS 特定供應方案條款涵蓋下列 IBM SaaS 供應方案:

- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Transaction Based Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Non-Transaction Based Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Inactive Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Administrative Users on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Data Volume on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Single Tenant Premium On Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Additional Non-Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Data History Premium on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Disaster Recovery Premium on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management on Cloud

#### 2. 計費度量

IBM SaaS 供應方案係依下列計費度量而銷售:

- a. 「存取權」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。一份「存取權」係指使用 IBM SaaS 的權限。「客戶」必須在「授權證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間,取得單一「存取權」的授權,才能使用 IBM SaaS。
- b. 「授權使用者」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。「客戶」必須為每一個透過任何方法以任何直接或間接方式(例如:透過多程式、裝置或應用程式伺服器)存取 IBM SaaS 的「授權使用者」取得個別的專用授權。「客戶」應在其「授權證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間,取得足夠涵蓋可以存取 IBM SaaS 的「授權使用者」數目的授權。
- c. 「合格參與者」是取得 IBM SaaS 所依據的計量單位。「個人」或「實體」是取得由 IBM SaaS 管理或追蹤之任何服務遞送程式之參與資格者,即為「合格參與者」。「客戶」應在「授權證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間,取得足夠涵蓋 IBM SaaS 所管理或追蹤之所有「合格參與者」的授權。

- d. 「實例」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。「實例」是對 IBM SaaS 特定配置的存取權。「客戶」必須在「授權證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠讓 IBM SaaS 的每一個實例可供存取及使用的授權。
- e. 「百萬記錄細項」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。「記錄」是代表 IBM SaaS 所管理之任何實體或電子文件的資料，包括但不限於通話明細記錄、發票、方案、採購訂單、報價、收據、退貨、銷售訂單、排程及出貨。「記錄細項」是使用 IBM SaaS 處理之「記錄」內的細項。「客戶」應在「授權證明書」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋 IBM SaaS 所處理的「記錄細項」總數的「百萬記錄細項」授權。
- f. 「傳統收款人」、「傳統商店」及「傳統契約」係 IBM SaaS 之授權計量單位。舊式計量收費類型不再由 IBM 主動行銷。但 IBM 得依「舊式」授權類型所使用某些版本之 IBM SaaS（「舊式 SaaS」），自行決定同意增加「客戶」的暨有授權。根據「舊式」計量收費類型取得的 IBM SaaS 供應方案，會在 PoE 的 IBM SaaS 名稱中以 Legacy 標記指出。「客戶」所有使用「舊式 SaaS」的行為，將受「客戶」原始取得使用「舊式 SaaS」權利所依照的合約（「舊式合約」）中載明的計量收費條款之規範。在任何情況下，「舊式合約」條款均不得擴充解釋，使「客戶」之「舊式 SaaS」使用權超過 PoE 中載明的數量，亦不得將未載明於「舊式 SaaS」計量收費條款以外的其他條款，視為規範 IBM SaaS 供應方案的使用行為。

### 3. 計費及請款

#### 3.1 請款選項

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。IBM SaaS 訂用費用的請款選項如下：

- a. 整個預付的確定金額
- b. 每月（後付）
- c. 每季（預付）
- d. 每年（預付）

選取的請款選項，將於授權證明書或「交易文件」中指定的期間內有效。每個請款週期的付款金額，將根據每年的訂用費用，以及一年內的請款週期數來計算。

#### 3.2 局部月計費

「局部月」計費，係向「客戶」收取的按比例每日費用。「局部月計費」係從 IBM 通知「客戶」，其可以存取 IBM SaaS 的日期開始起算，根據局部月剩餘的天數來計算。

#### 3.3 超額使用計費

如果「客戶」在請款週期內的實際使用情形超出客戶之授權數量，則針對超額使用部分將依交易文件所載比率每月開立發票給「客戶」。

### 4. 展延訂用期間

#### 4.1 自動展延訂用期間

如果「客戶」的「授權證明書」將訂用展延指定為自動，「客戶」可以在到期日之前根據「合約」條款，透過書面授權來展延（例如，訂單表格、訂單信函、採購訂單），以展延「客戶」即將到期的「IBM SaaS 訂用期間」。

如果 IBM 未在到期日前收到這類展延之書面授權，則即將到期的 IBM SaaS 訂用期間會自動展延一年或同於原期限之期間。除非在到期日之前，IBM 直接從客戶或透過客戶所適用的轉銷商收到客戶不展延的書面通知。否則，即表示客戶同意支付這類展延費用。

#### 4.2 持續計費

若「客戶」的「授權證明書」係規定訂用展延計費將於「訂用期間」結束後繼續適用，則「客戶」將可以繼續存取 IBM SaaS，而且將根據持續計費，針對 IBM SaaS 的使用計費。若要中斷使用 IBM SaaS 並停止持續計費程序，「客戶」必須在九十 (90) 天前向 IBM 提供書面通知，要求取消其 IBM SaaS。一旦取消「客戶」對 IBM SaaS 的存取，「客戶」應支付的費用包含到取消生效的該月為止，任何尚未結清的存取費用。

### 4.3 必須之客戶續約

若「客戶」的「授權證明書」將訂用展延規定為終止展延，則 IBM SaaS 供應方案於起始「訂用期間」結束後將不再展延。為了能夠在起始「訂用期間」後繼續使用 IBM SaaS，「客戶」必須取得 IBM SaaS 的新訂用。請聯絡 IBM 業務代表或「客戶」的轉銷商，取得新的 IBM SaaS 訂用。

## 5. 技術支援

在「訂用期間」，將依 <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> 網頁或 IBM 後續所提供 URL 中之規定，提供 IBM SaaS 技術支援。技術支援隨附於 IBM SaaS，不被當作個別供應方案。

## 6. IBM SaaS 供應方案附加條款

### 6.1 基本供應方案

各 IBM SaaS 均包含一個正式作業實例、一個非正式作業實例及最高三年之資料歷程。

### 6.2 使用者角色

管理使用者係指參與獎勵報酬計劃之訂定及/或後續管理之個人。

「交易型受款人」係指基於收受交易所生報酬之目的，現行直接或間接與客戶訂有約定且由 IBM SaaS 管理或追蹤之合格參與者。

「非交易型受款人」係指基於收受非交易型報酬（包括但不限於紅利及受管理商業目標 (MBO)）之目的，現行直接或間接與客戶訂有約定且由 IBM SaaS 管理或追蹤之合格參與者。

「失效受款人」係指非現行直接或間接與客戶訂有約定，但持續由 IBM SaaS 管理或追蹤之合格參與者。

### 6.3 客戶企業外部使用者

基於 IBM SaaS 之目的，客戶得提供存取權限予客戶企業外部使用者。前項使用者視同 IBM SaaS 使用者，並應取得適當授權。客戶仍應負責確認 IBM SaaS 使用者確實遵循該等條款。

### 6.4 非正式作業限制

如果 IBM SaaS 經指定為「非正式作業」，則只能使用 IBM SaaS 作為「客戶」非正式作業活動的一部分，包括但不限於測試、效能調整、錯誤診斷、評比、暫置、品質保證活動及/或使用已發佈的應用程式設計介面，開發內部使用的 IBM SaaS 新增或延伸項目。

### 6.5 Data History Premium

若客戶取得 Data History Premium 之授權，IBM SaaS 最多可包含七年資料歷程。

### 6.6 規範管理方案

IBM SaaS 可以用來協助「客戶」符合法律、規章、標準或常規所規範的遵循責任。IBM SaaS 所提供的任何指示、建議用法或指引並不會構成法律、會計或其他專業建議，「客戶」應謹慎以取得自己的法律諮詢或其他專家諮詢。「客戶」必須負責確保「客戶」及「客戶」的活動、應用程式及系統遵守所有適用之法律、規章、標準及常規。IBM SaaS 之使用並不保證遵守任何法律、規章、標準或常規。

### 6.7 第三人網站與服務

如果「客戶」或「IBM SaaS 使用者」將「內容」傳輸至 IBM SaaS 所鏈結至或可存取之第三人網站或其他服務，則「客戶」及「IBM 使用者」同意 IBM 啟用任何此類的「內容」傳輸，但是此類的互動僅限於「客戶」與第三人網站或服務之間。IBM 對此類的第三人網站或服務不提供保證或聲明，也不對此類的第三人網站或服務負責。

### 6.8 禁止的使用行為

Microsoft 禁止下列使用行為：

禁止有高風險的使用行為：「客戶」不得在 IBM SaaS 失效下，可能導致任何人員死亡或嚴重身體傷害，或導致身體或環境損壞（「高風險使用行為」）的應用或情況中使用 IBM SaaS。「高風險使用行為」包括但不限於下列範例：航空器或其他模式的大眾交通工具、核子或化學設備、維生系統、移植醫療設備、汽車或武器系統。「高風險使用行為」不包括基於管理目的使用 IBM SaaS 來儲存配置資料、工程及/或配置

工具，或其他非控制應用程式，而且其使用失效，將不會導致死亡、人身傷害，或嚴重的自然或環境受損。這些非控制應用程式可以與執行控制的應用程式連結，但是不得直接或間接負責控制功能。

## 第二部分 – 各國專有條款

下列條款得取代或修改本合約第一部分中之相關條款。本合約第一部分所列之任何條款，如未經此處修訂者，其效力維持不變。本「第二部分」由本「使用條款」的修正內容組成，其內容編排如下：

- 美洲國家修訂條款；
- 亞太國家修訂條款；及
- 歐洲、中東及非洲國家修訂條款。

### 美洲國家修訂條款

貝里斯、哥斯大黎加、多明尼加共和國、薩爾瓦多、海地、宏都拉斯、瓜地馬拉、尼加拉瓜及巴拿馬

#### 4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

阿根廷、巴西、智利、哥倫比亞、厄瓜多爾、墨西哥、秘魯、烏拉圭、委內瑞拉

#### 4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.*

巴西

#### 4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following is added after the second paragraph:*

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

美國

#### 4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

### 亞太國家修訂條款

孟加拉、不丹及尼泊爾

#### 4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current

Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

歐洲、中東及非洲 (EMEA) 國家修訂條款

巴林、科威特、阿曼、卡達、沙烏地阿拉伯及阿拉伯聯合大公國

#### **4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 4.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

## 附錄 A

IBM Cognos Incentive Compensation Management on Cloud ("IBM SaaS") 可將變動型付款（例如：佣金及紅利方案）之計算、報告及管理程序自動化。

IBM SaaS 內含管理用戶端，用於建置報酬計劃邏輯、編製報告及配置 IBM SaaS 之相關事項。此外，該用戶端亦內含 Web 入口網站，透過該 Web 入口網站，業務代表、營運人員及經理人可藉由 Web 介面檢視儀表板及執行某些功能（例如：核准報酬計劃文件後，再將該文件傳送予員工）。

### 1. IBM SaaS 內含以下各項：

#### 1.1 災難回復

發生災難狀況時，IBM 應採下列方式回復用戶端對 IBM SaaS 之存取。所稱「不可抗力」之災難狀況係指天災、恐怖活動、勞工行動、火災、水災、地震、暴動、戰爭、政府行動、命令或限制、病毒、阻斷服務攻擊及其他惡意行為、公用事業及網路連線失敗，或任何其他超出 IBM 合理控制而無法使用 IBM SaaS 之原因。

- a. 標準選項 – IBM 將於 IBM 資料中心網路提供硬體、軟體及網路基礎架構，使客戶得以於 14 日內回復對 IBM SaaS 之存取。
- b. 優質選項 – IBM 將於 IBM 資料中心網路提供硬體、軟體及網路基礎架構，使客戶得以於 5 日內回復對 IBM SaaS 之存取。

環境將於被回復之內容資料集內容滅失後 24 小時內，以最新內容備份回復，如下所述。

#### 1.2 內容備份

IBM SaaS 供應方案內含內容備份。備份係於每日作成，並於主要位置發生不可抗力事件時複製到離站位置。每隔 7 日，將作成完整資料庫備份，並於隔日作成比對差異備份。IBM 將保留最後 7 日之每日差異備份及最後 28 日之完整備份。備份將於其在磁碟型備份系統上處於靜止狀態時及傳輸至離站位置之期間施行加密。

### 2. IBM 應負責賠償之災難回復服務及備份服務項目

因 IBM 違反前項災難回復及內容備份服務項目下之 IBM 義務者，客戶得向 IBM 請求損害賠償。無論客戶基於何種權利向 IBM 請求賠償（包括重大違約、過失、不實陳述或其他基於契約或侵權行為之請求），IBM 就其違反前項災難回復及內容備份服務項目下 IBM 義務所致使或相關之一切累計請求應負擔之賠償金額，應併入本合約所定賠償金額。但 IBM 依法應對人身傷害（包括死亡）或物之毀損負賠償之責者，其賠償額度不受此限。

#### 2.1 IBM 毋需負責賠償之災難回復服務及備份服務項目

在任何情況下，IBM、IBM 合格產品開發者或供應商對下列情事均不負賠償責任，即使被告知該情事有可能發生時，亦同：

- a. 特殊損害、附帶損害、懲罰性賠償、間接損害或經濟、衍生性損害；或
- b. 所失利益、利潤、營業收益、商譽或預期可節省之成本。

### 3. 其他條款

縱使本「一般條款」另有相反規定，IBM SaaS 係專門用於個人薪資資訊之儲存及收受。

## IBM 使用條款 – 服務水準合約

此「服務水準合約 (SLA)」適用於下列 IBM SaaS：

- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Transaction Based Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Non-Transaction Based Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Inactive Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Administrative Users on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management on Cloud

IBM 依以下條款提供「客戶」本服務等級合約 (SERVICE LEVEL AGREEMENT, 簡稱 "SLA")。將適用的此 SLA 是 貴客戶開始或更新訂閱時的最新版本之條款。 貴客戶瞭解本 SLA 並非 IBM 對 貴客戶的保證。

### 1. 定義

- 「授權聯絡人」表示 貴客戶已指定給 IBM，有權根據此 SLA 提交「索賠請求」的個人。
- 「可用度折抵」表示 IBM 將針對已驗證之「索賠請求」所提供的賠償。「可用度折抵」將針對 貴客戶未來訂用「服務」之費用發票，以折抵或折扣方式提供之。
- 「索賠請求」係指 貴客戶的「授權聯絡人」由於「合約月份」期間未符合「服務等級」，而根據此 SLA 向 IBM 提交的索賠。
- 「合約月份」係指「服務」實施期間的每個完整月份，自當月第一天的上午 00:00 (美國東部時間) 起算，直到當月最後一天的下午 11:59 (美國東部時間) 為止。
- 「客戶」係指直接向 IBM 訂用「服務」的實體，且未違反履行其與 IBM 訂定的「服務」合約之重要義務 (含付款義務)。
- 「停機時間」係指處理「服務」的正式作業系統已停止的時段，而且所有 貴客戶的使用者無法使用他們有適當許可權的「服務」的全部功能。若經由澄清，任何使用者可以使用他們有適當許可權的全方位「服務」，則沒有「停機時間」。「關閉時間」並不包括由於下列情況而無法使用的時段：
  - 計劃的系統關閉時間。
  - 不可抗力。
  - 「客戶」或第三人應用程式、設備或資料發生問題。
  - 因「客戶」或第三人的行為或疏忽 (包括任何人藉由 貴客戶的密碼或設備存取「服務」) 所致。
  - 無法遵守存取服務所需的系統配置及支援平台。
  - IBM 遵照 貴客戶或代表 貴客戶之第三人所提供的任何設計、規格或指示所為者。
- 「事件」係指一種情況或一組一起發生的情況，導致無法符合「服務等級」。
- 「不可抗力」表示天災、恐怖活動、勞工行動、火災、水災、地震、暴動、戰爭、政府行動、命令或限制、病毒、阻斷服務攻擊及其他惡意行為、公用事業及網路連線失敗，或任何其他超出 IBM 合理控制而無法使用「服務」的原因。
- 「計劃的系統關閉時間」表示基於維修目的而排定的「服務」停止時間。
- 「服務」係指本 SLA 所適用之 IBM SaaS 供應方案，如本 SLA 第一頁所示者。這個 SLA 會個別地而非以組合方式套用至每一個「服務」。
- 「服務等級」係指如下所述之標準，IBM 依照該標準，來計算其在本 SLA 中所提供的服務等級。

### 2. 可用度折抵

為了提出合格的「索賠請求」，貴客戶必須依 IBM 對「嚴重等級 1」的問題支援程序，就所適用之「服務」，於 IBM 客戶支援中心服務台登錄各事件之支援問題單 (support ticket)。貴客戶必須提供有關「事件」的所有必要詳細資訊 (包括 貴客戶第一次受到「事件」影響的時間)，並於「嚴重等級 1」的支援問



題單 (support ticket) 所需之範圍內，合理地協助 IBM 診斷及解決「事件」。 貴客戶必須在一開始得知「事件」已影響 貴客戶使用「服務」的二十四 (24) 小時內記載這類通行證。

在以「索賠請求」為主旨的「合約月份」結束之後， 貴客戶的「授權聯絡人」必須提交「可用度折抵」的「索賠請求」，但不得晚於三 (3) 個營業日。

貴客戶的「授權聯絡人」必須提供給 IBM 所有關於「索賠請求」的合理詳細資料，包括但不限於所有相關「事件」的詳細說明，以及未符合的「服務等級」。

IBM 將在內部計算每一個「合約月份」期間的總累積「停機時間」。「可用度折抵」將根據從 貴客戶報告第一次受到「停機時間」影響的時間算起的「停機時間」期間。對於每一個有效的「索賠請求」，IBM 將依每一個「合約月份」期間的總累積可用度，選擇最高可適用的「可用度折抵」，如下表所示。對相同「合約月份」中之相同「事件」，IBM 將不重複提供「可用度折抵」。

對於「組合服務」（一起包裝並以單一結合價格販售的個別「服務」），將根據「組合服務」的單一結合價格，而非每個個別「服務」的每月訂閱費用，來計算「可用度折抵」。 貴客戶僅限提交與任何「合約月份」中一個組合內某個個別「服務」相關的「索賠請求」，而且 IBM 將不會對與任何「合約月份」中一個組合內的多個「服務」相關的「可用度折抵」負責。

就作為 Enterprise Software and Services Option (ESSO)、Software and Services Special Option (SSSO) 或 Open Infrastructure Offering (OIO) 關係之一部分而購買之服務，可用度折抵之計算將以就「合約月份」（以「索賠請求」為主旨）而生效之該服務當時最新公佈之「關係建議大量價格」(RSVP) 為依據。 貴客戶將符合三分之一可用度折抵之資格。

在任何情況下，於任何「合約月份」中，IBM 所提供之「可用度折抵」不超過 貴客戶為了取得「服務」而支付給 IBM 之服務年費的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額。

IBM 將使用其合理的判斷，根據 IBM 記錄中的可用資訊來驗證「索賠請求」，如果此資訊與 貴客戶記錄中的資料發生衝突，將優先適用 IBM 記錄中的資訊。

根據此 SLA 提供給 貴客戶的可用度折抵是與任何索賠請求有關的唯一且獨有賠償。

### 3. 服務等級 – 合約月份期間的服務可用性

可用百分比	可用度折抵 (以「索賠請求」為主旨之「合約月份」的「每月訂閱費用」百分比)
99% – 99.75%	2%
95% – 98.99%	5%
小於 95.0%	10%

「可用百分比」計算方式如下：(a)「合約月份」中的總分鐘數減去 (b)「合約月份」中「關閉時間」的總分鐘數，除以 (c)「合約月份」的總分鐘數，其產生的分數以百分比表示。

範例：「合約月份」期間的「關閉時間」總共 476 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 476 分鐘關閉時間 = 42,724 分鐘	= 達 98.9% 時為 5% 可用度折抵 合約月份期間的可用度
30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘	

#### 4. 其他產業

此 SLA 只適用於「IBM 客戶」。此 SLA 不適用於下列情況：

- 測試版及試用版服務。
- 非正式作業環境，包括但不限於測試、災難回復、問與答 (Q&A) 或開發。
- 由「IBM 客戶」的使用者、來賓以及「服務」參與者所提出的索賠請求。

如果 貴客戶已違反任何根據「使用條款」、「可接受的使用原則」或 貴客戶「服務」合約的實質義務的話，即包括但不受限於違反任何付款義務。