

IBM Social Media Analytics

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/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>。

本使用條款係「IBM International Passport Advantage 合約」、「IBM International Passport Advantage Express 合約」或 IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings (合稱為「合約」) 的附加條款, 該等「合約」與本使用條款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抵觸者, 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 Social Media Analytics Software as a Service ("SMA SaaS")
- IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start

2. 計費度量

IBM SaaS 供應方案係依下列計費度量而銷售:

- 「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」應在「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。
- 「千文件」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。「文件」係定義為固定數量的資料, 而這些資料被封裝在文件標頭 (標示文件開始) 及標尾 (標示文件結束) 記錄中, 或是 IBM SaaS 中定義的任何實體或電子文件類型, 包括但不限於: 發票、銷售訂單、採購單、報價、排程、方案、退貨、出貨、收據, 以及理財工具。每一千個文件授權代表一個「千文件」。「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 所處理的「文件」總數的「千文件」授權。
- 「約定」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。一個「約定」係由有關 IBM SaaS 的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權, 才能涵蓋每一個「約定」。

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:

- 每月 (後付)
- 每季 (預付)
- 每年 (預付)
- 整個承諾金額 (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」係根據局部月剩餘的天數來計算，從 IBM 通知「客戶」，其可以存取 IBM SaaS 的日期開始起算。

3.3 超額使用計費

如果「客戶」的 IBM SaaS 實際用量超出 PoE 或「交易文件」中特定的授權，則每月將根據適用的 PoE 或「交易文件」中特定的超額使用費率，對「客戶」開立超額使用的發票。

3.4 遠端服務（人力型）

Social Media Analytics Software as a Service Jump Start 服務供應方案將依「交易文件」中所明訂的方式預先請款。本項服務係根據「約定」來購買，而且不論是否用完所有時數，服務將於購買後的 90 天到期。

4. 建立及存取帳戶

當「IBM SaaS 使用者」註冊一個帳戶（「帳戶」）時，IBM 可以提供「IBM SaaS 使用者」一個「帳戶」ID 及密碼。「客戶」負責確保及管理每一個「IBM SaaS 使用者」，並保持其「帳戶」管理資訊於最新狀態。對於註冊「帳戶」或使用 IBM SaaS 時所提供的任何「個人資料」，「客戶」可以隨時要求更正或從「帳戶」資訊移除，而且此資訊將被更正或移除，但是一旦移除，就可能無法存取 IBM SaaS。

「客戶」負責確保每一個「IBM SaaS 使用者」可以保護其「帳戶」ID 及密碼，並可控制何人可以存取「IBM SaaS 使用者帳戶」或代表「客戶」使用任何 IBM SaaS。

5. 展延訂用期間

5.1 自動更新訂用期間

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 未在到期日前收到此等展延之書面授權，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此等展延費用。

5.2 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」應在九十 (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。

5.3 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」應取得 IBM SaaS 的新訂用。欲取得新的 IBM SaaS 訂用，請聯絡 IBM 業務代表或「客戶」的轉銷商。

6. 技術支援

在訂用期間，IBM SaaS 技術支援之提供係依

<https://support.coremetrics.com/FileManagement/Download/dbce75d712f44e2f9fa90fef2681797b> 網址或 IBM 所提供後續 URL 的規定。技術支援隨附於 IBM SaaS，不被當作個別供應方案。

7. IBM SaaS 供應方案附加條款

7.1 補充定義

本合約中所稱 "IBM SaaS"，係指一種軟體服務，且不包括「內容」、「第三人應用程式」或「第三人網站」。

本合約中所稱「內容」，包括由「客戶」提供或為其提供，或由 IBM 或其供應商代表「客戶」從「第三人網站」存取之全部或部分資訊或資料。

「**第三人應用程式**」係指由 IBM 以外之個人或實體所提供，與 IBM SaaS 互連之應用程式與軟體。

「**第三人網站**」係指第三人網站，包括但不限於內含社群媒體內容之網站，例如：Facebook、Klout 及 Twitter。

7.2 內部使用

除本「合約」中有關 IBM SaaS 之使用限制以外，從 IBM SaaS 取得之報告、結果及其他輸出，僅限「客戶」之內部使用而提供，不得用於提供服務予第三人。「客戶」不得將從 IBM SaaS 取得之報告、結果及其他輸出，以再授權、出租、出借或其他任何方式提供予第三人。

7.3 「內容」、「第三人應用程式」及「第三人網站」之存取及使用

IBM SaaS 為「客戶」提供選取及存取來自「第三人應用程式」與「第三人網站」之「內容」的方法，供「客戶」搭配 IBM SaaS 一併使用。「內容」並非 IBM 或其供應商所有，亦非由其等控管，IBM 及其供應商未授與或提供「內容」中之任何權利。「內容」可能包括不合法、不正確、誤導、不雅或其他有爭議之資料。IBM 或其供應商對於「內容」不負檢查、過濾、驗證、編輯或移除之義務。但 IBM 或其供應商得依其自己之判斷行使前項行為。

IBM SaaS 可能包含專與「第三人應用程式」及「第三人網站」（例如：Facebook 或 Twitter 應用程式）互連之組件 (features)。除本「合約」中針對「內容」要求之授權以外，「客戶」另需提供 IBM 必要授權及對「內容」、「第三人應用程式」及「第三人網站」之存取權，以代表「客戶」操作 IBM SaaS。「客戶」可能需要與第三人簽署個別之「合約」，才能存取或使用「內容」、「第三人應用程式」及「第三人網站」。IBM 不是任何此等個別合約的當事人，而且亦未作為本使用條款的明示條件，「客戶」同意遵守此等個別合約的條款。

7.4 限制

除本「合約」中所載有關 IBM SaaS 之使用規定以外，「客戶」另應遵守下列規定：

- a. 不搭配 IBM SaaS 存取或使用「第三人網站」「第三人應用程式」或「內容」，若複製、修改或作成任何衍生著作係違反適用法律或第三人授權、合約之條款或其他條款或限制，則該禁止存取或使用之行為包括但不限於該等複製、修改或作成之行為。
- b. 不得對第三人散布、示範、展示或以其他方式提供 IBM SaaS 或「內容」，但與「內容」提供者所立合約許可者不在此限。
- c. 不得存取或使用 IBM SaaS 之任一部分以建立或貢獻於具競爭力之產品或服務。

7.5 依第三人行為所為之終止

7.5.1 由 IBM 終止

除本「合約」中之暫停及終止之權利以外，倘若提供者停止提供「第三人網站」或「第三人應用程式」或「內容」，或其所訂條款對 IBM 及其供應商、客戶或任何第三人造成重大負擔或風險，或者，IBM 知悉或有理由認為透過 IBM SaaS 處理特定內容係侵害第三人權利（包括智慧財產權）之行為，IBM 得停止提供對應之 IBM SaaS 組件 (features)，且不對「客戶」為退款、提供信用或其他補償之行為。

「客戶」於其知悉與「客戶」之 IBM SaaS 使用行為相關可能造成對「客戶」而提出索賠或要求時，應立即通知 IBM 任何該等事件或情況。「客戶」於 IBM 提出要求時，應向 IBM 提供與這等事件或情況相關的所有資訊。

7.5.2 由「客戶」終止

除本「合約」中之暫停及終止之權利以外，倘若提供者停止提供「第三人應用程式」、「第三人網站」、「內容」或對該等應用程式、網站或內容之使用條款實質變更，且「客戶」證實該等情形對「客戶」使用 IBM SaaS 之能力確實造成重大且永久損害，則「客戶」得通知 IBM 終止其 SaaS 訂用之全部或一部分。前項 IBM SaaS 訂用之終止，於行使前述終止通知後三十日生效，但前述第三人服務於此三十日之期間內回復其可用性者不在此限。有本節約定之終止情形者，IBM 將退還終止生效日後被終止訂用之剩餘期間所涵蓋之預付費用予「客戶」。

「客戶」無權依據 IBM 就其 IBM SaaS 或任何「第三人網站」、「第三人應用程式」或「內容」之未來方向或意向所為聲明而行使終止之行為。除非本「合約」另有規定，否則就第三人產品或服務之無法使用，「客戶」無權亦未被授與行使終止、退款、要求信用貸款或其他補償之權利。

7.5.3 存取及儲存

於本「合約」終止或到期時，IBM 就「客戶」因使用 IBM SaaS 而取得之查詢、「內容」或結果及其他輸出，對「客戶」不負任何快取、儲存或提供之義務。

7.5.4 使用限制

「客戶」對 IBM SaaS 之使用受各項限制之拘束，例如儲存、查詢數量之限制或其他限制。此外，另有以下額外使用限制：「客戶」不得基於監視 IBM SaaS 之可用性、效能或功能，或其他任何評比或競爭力之目的而存取 IBM SaaS。使用限制將記載於「權利證明書」、「交易文件」、使用者說明文件或線上 IBM SaaS。IBM SaaS 可能提供隨需應變資訊供「客戶」監視使用情形。若「客戶」逾越使用限制，IBM 得自行判斷，協同「客戶」減少使用量以符合使用限制之規定。若「客戶」逾越所適用之使用限制，IBM 得就額外 IBM SaaS 要求「客戶」依履行「權利證明書」或「交易文件」之約定付費，及/或就超額使用對「客戶」開立發票。在此等情形下，「客戶」同意依履行「權利證明書」或「交易文件」所要求之額外費用，及/或支付額外之發票費用。

7.6 Cookie

「客戶」同意，IBM 於蒐集專為協助提升使用者使用體驗之使用統計資料與資訊時，得使用 Cookie 及追蹤技術蒐集個人識別資訊，及/或依 <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> 網站之規定訂定與使用者互動之方式。

7.7 侵犯著作權

尊重其他人的智慧財產權是 IBM 的商業原則。若要報告侵害著作權資料，請造訪 Digital Millennium Copyright Act Notices Page，網址為 <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>。

7.8 禁止的使用行為

Red Hat 禁止下列使用行為：

「禁止有高風險的使用行為」：係指「客戶」不得在 IBM SaaS 失效下，於可能導致任何人員死亡或嚴重身體傷害，或導致嚴重自然或環境受損（「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。

IBM 使用條款

第二部分 - 各國專有條款

下列條款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

5.1 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

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

巴西

5.1 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

5.1 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 5.1 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

5.1 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 5.1 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

5.1 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 5.1 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

1. IBM Social Media Analytics Software as a Service

IBM Social Media Analytics Software as a Service 是一種線上服務，可讓「客戶」從某些「第三人應用程式」及/或「第三人網站」存取「內容」（但受制於該等「第三人應用程式」及/或「第三人網站」之可用性），並可讓「IBM SaaS 使用者」定義主題、建立及提出查詢、執行互動式分析及使用預先套裝的報告來檢視結果。對於使用 IBM SaaS（包括選用性 Jump Start 服務）所取得之結果，由「客戶」自行負責。

2. IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start

IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start 於起始的九十日期間內，針對 IBM Social Media Analytics as a Service 的功能，可為「IBM SaaS 使用者」提供上限為四十小時的協助。

服務等級協定

此「服務等級協定 (SLA)」適用於下列 IBM SaaS，但僅於「客戶」的「權利證明書」或「交易文件」中有載明適用時，始適用之。

- IBM Social Media Analytics Software as a Service

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用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。經由說明，如果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」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「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。本 SLA 會個別地而非以組合方式適用至每一個「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「嚴重性層次 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)。 貴客戶應提供有關「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「嚴重性層次 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) 小時內記載此等問題單 (ticket)。

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」應於三 (3) 個營業日內提交「可用度折抵」的「索賠請求」。

貴客戶的「授權聯絡人」應提供給 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。

如果您已在轉銷交易中從合法的 IBM 轉銷商購得「服務」，而在此交易中，IBM 會負起履行「服務」及 SLA 承諾的主要責任，則「可用度折抵」將根據「索賠請求」所主張之「合約月份」的有效「服務」的當時「關係建議報價 (RSVP)」，折扣率為 50%。

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」期間的服務可用度

合約月份期間的可用度百分比	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)
< 99.0%	2%
< 97.0%	5%
< 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（扣除「計劃中的系統關閉時間」的分鐘數）減去 (b)「合約月份」中非排定「關閉時間」的總分鐘數，除以 (c)「合約月份」的總分鐘數（扣除「計劃的系統關閉時間」的分鐘數），其產生的分數以百分比表示。

範例：「合約月份」期間的非排定「關閉時間」總共 500 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 計劃中的系統關閉時間 200 分鐘 - 關閉時間 500 分鐘 = 42,500 分鐘	= 2% 可用度折抵，適用於 98.8% 達成的服務等級
30 天「合約月份」總共 43,200 分鐘（扣除 200 分鐘的「計劃的系統關閉時間」） = 43,000 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，或開發。

- 由「IBM 客戶」的「服務」使用者、來賓及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。