

IBM Performance Management on Cloud

本使用條款 ("ToU") 由本 IBM 使用條款 - SaaS 特定供應項目條款 (「SaaS 特定供應項目條款」) 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/>。

如互有抵觸者，前項「SaaS 特定供應項目條款」較「一般條款」優先適用。一經訂購、存取或使用 IBM SaaS，即表示「客戶」同意本使用條款。

「使用條款」受所適用之「IBM International Passport Advantage 合約」、「IBM International Passport Advantage Express 合約」或 IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings (視適用情況而定) (以下稱為「合約」) 之規範，「合約」與「使用條款」共同構成本完整合約。

1. IBM SaaS

下列 IBM SaaS 供應項目受前項 SaaS 特定供應項目條款之規範：

- IBM Monitoring on Cloud
- IBM Application Diagnostics on Cloud
- IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Monitoring Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Three Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Pack Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Manager Standard Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Advanced Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Monitoring Customers
- IBM Operations Analytics - Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

- IBM Operations Analytics - Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Operations Analytics - Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

2. 計費度量

IBM SaaS 係依「交易文件」所定下列其中一項計費度量而銷售：

- 「平均受管理虛擬伺服器」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。伺服器是一種實體電腦，由處理裝置、記憶體及輸入/輸出功能組成，可為一位或多位使用者或一個或多個用戶端裝置執行所要求的程序、指令或應用程式。若運用框架、刀鋒伺服器機箱或其他類似設備，則每一備有所需元件之可分離實體裝置（例如：刀鋒伺服器或框架裝載裝置）本身即視為一部個別伺服器。稱「虛擬伺服器」者，係指藉由分割 (partitioning) 實體伺服器之可使用之資源或未分割之實體伺服器而建立之虛擬伺服器。必須在「客戶」的「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋 IBM SaaS 所管理的「虛擬伺服器」平均數目的「平均受管理虛擬伺服器」授權數。
- 「事件」- 是取得 IBM SaaS 所依據的一種計量單位。「事件」係指藉由 IBM SaaS 之使用而予以處理或與其相關之特定事件。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋所發生之每一「事件」的授權數。

針對 IBM Website Monitoring on Cloud，一個事件對應於 Script 中執行的每一個步驟。執行多次的 Script 或以多個步驟執行的 Script 會當作個別的「事件」來計數。

3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

3.1 部分每月費用

「交易文件」所定部分每月費用得按比例計算之。

3.2 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的 IBM SaaS 實際使用情形超出「權利證明書」載明之授權數量，則針對超額使用部分將依「交易文件」之規定開立發票給「客戶」。

4. 帳戶存取

「客戶」負責確保及管理每一個「IBM SaaS 使用者」，並將其帳戶管理資訊保持在最新狀態。「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. IBM SaaS 訂用期間續約選項

「客戶」之「權利證明書」應依下列其中一種方式決定 IBM SaaS 是否於「訂用期間」結束時續約：

5.1 自動續約

若「客戶」之權利證明書載明「客戶」係為自動續約者，「客戶」得於權利證明書所載期間到期日至少九十日前，以書面通知「客戶」之 IBM 業務人員或 IBM 事業夥伴，要求終止即將到期之「IBM SaaS 訂用期間」。若 IBM 或其 IBM 事業夥伴於到期日前未收到前項終止通知，前項即將到期之「訂用期間」將自動續約一年，或視為依「權利證明書」所訂原始「訂用期間」相同之期間續約。

5.2 持續付費

若「權利證明書」載明「客戶」係為持續之續約方式者，則「客戶」得繼續存取 IBM SaaS，並依持續之續約方式，就 IBM SaaS 之使用情形予以付費。若要中斷使用 IBM SaaS 並停止持續付費程序，「客戶」應於九十 (90) 日前以書面向 IBM 或其 IBM 事業夥伴通知，要求終止其 IBM SaaS。於「客戶」終止存取權時，「客戶」應支付之費用包含至終止生效之當月為止之任何尚未結清之存取費用。

5.3 要求續約

若「權利證明書」載明「客戶」之續約類型為「終止」者，則將於「訂用期間」結束時終止 IBM SaaS，並移除「客戶」對 IBM SaaS 之存取權。若要在前項終止日後繼續使用 IBM SaaS，「客戶」應向「客戶」之 IBM 業務人員或 IBM 事業夥伴重新下訂單，以購買新「訂用期間」。

6. 技術支援

IBM SaaS 之技術支援係於「訂用期間」及 IBM 通知「客戶」已可存取 IBM SaaS 後，透過電話、電子郵件、線上討論區及 SaaS 支援入口網站提供。由 IBM 提供，作為任何該等技術支援之一部分之任何加強功能、更新項目及其他資料，視為 IBM SaaS 之一部分，並受本「使用條款」之規範。技術支援僅隨附於 IBM SaaS 而提供，無法作為單獨供應項目而提供。

有關可用時間、電子郵件位址、線上問題提報系統，以及其他技術支援通訊方式與程序之其他資訊，載明於 IBM Software as a Service Support Handbook (IBM 軟體即服務支援手冊)。

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
1	重要業務影響/服務停機： 業務重要功能無法運作或重要介面故障。此情況通常適用於正式作業環境，且顯示因無法存取服務而對作業造成重要影響。此狀況需要立即解決方案。	1 小時內	全年無休
2	顯著業務影響： 服務之服務業務特殊裝置或功能使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。	2 營業小時內	週一至週五營業時間內
3	次要業務影響： 表示服務或功能無法使用，但對作業未造成重要影響。	4 營業小時內	週一至週五營業時間內
4	些微業務影響： 查詢或非技術要求。	1 個營業日	週一至週五營業時間內

7. IBM SaaS 供應項目附加條款

7.1 安全港 (Safe Harbor) 法規遵循

IBM 遵照「美國與歐盟安全港架構」(U.S. - EU Safe Harbor Framework)，這是由「美國商務部」所規定有關如何蒐集、使用及保存從歐盟蒐集到的資訊。如需「安全港」(Safe Harbor) 或存取 IBM 認證聲明的相關資訊，請造訪下列網址：<http://www.export.gov/safeharbor/>。

7.2 Cookie

「客戶」知悉並同意，IBM 得就 IBM SaaS 之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集「客戶」（「客戶」之員工及約聘人員）所提供之個人資料，以作為 IBM SaaS 一般運作及支援之一部分。IBM 蒐集前述資料之目的，在於蒐集有關 IBM SaaS 效率之使用統計資料與資訊，以改善使用者之使用體驗及/或調整與「客戶」之互動方式。「客戶」確認其將取得或已取得同意，以允許 IBM 及其承包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 公司及其承包商內處理前項所蒐集之個人資料。IBM 將依「客戶」之員工及約聘人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資料。

7.3 Step up 之限制

就指明為 "Step-up for existing Clients" ("Step-up on Cloud") 之 IBM on Cloud 供應項目，「客戶」應事先取得 Step-up on Cloud 供應項目名稱中所標示之相關聯 IBM 程式之適當授權。例如，購買 IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customer 之「客戶」應取得 IBM Tivoli Monitoring 相關聯 IBM 程式之授權。「客戶」之 Step-up On Cloud 授權不可逾越前項相關聯 IBM 程式之「客戶」的授權。

「客戶」於取得 Step-up On Cloud 時，不得在就地部署之已安裝環境內使用前項相同相關聯 IBM 程式授權，亦不得搭配 Step-up On Cloud 授權一併使用該程式授權。例如，若「客戶」備有前項相關聯 IBM 程式之 23 份「受管理虛擬伺服器」授權，且選擇購買 10 份「Step-up On Cloud 平均受管理虛擬伺服器」授權，則「客戶」得從 IBM On Cloud 環境監視 10 部「Step-up On Cloud 平均受管理虛擬伺服器」，及從就地部署安裝之軟體監視 13 部「受管理虛擬伺服器」。

Step-up On Cloud 不包括相關聯 IBM 程式的「產品更新與技術支援服務」。「客戶」聲明其已取得適用的相關聯 IBM 程式之 (1) 授權及 (2) 「產品更新與技術支援服務」。在 Step-up On Cloud 的「訂用期間」，「客戶」應維持與 Step-up On Cloud 授權搭配使用之 IBM 程式授權之現行「產品更新與技術支援服務」。若「客戶」之前項相關聯 IBM 程式使用授權或該相關聯 IBM 程式之「產品更新與技術支援服務」終止，則「客戶」之 Step-Up On Cloud 使用權亦隨之終止。

7.4 衍生受益之地點

在適用情形下，稅金之核算係以「客戶」於其收受 IBM SaaS 之權益時所指明地點為依據。除非「客戶」提供其他資訊予 IBM，否則 IBM 於核算稅金時，將以下列公司地址為依據，該地址係「客戶」訂購 IBM SaaS 時指明為主要受益地點。「客戶」應負責保持最新之前述資訊，並將其變更提供予 IBM。

附錄 A

1. IBM Monitoring on Cloud

IBM Monitoring On Cloud 可提供使用者體驗及資源監視，以警示使用者有關應用程式之問題，並協助使用者快速、有效地解決該等問題。

Monitoring 使用者可使用下列功能：

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) 可讓使用者檢視應用程式之性能，並往下探查，以查看其他詳細資料，例如：相關事件及該應用程式相關元件之 KPI。
- 自動探索及定義應用程式結構，應用程式結構可予以修改或移除。
- 自動安裝及配置代理程式，幾乎無需人為甚或完全不需要人為介入。
- 可讓使用者以跨元件區隔回應時間之方式識別應用程式之即時使用者體驗。
- 可讓使用者查看所有受監視資源之重要性能測量指標。
- 可讓使用者建立及修改臨界值，以便以視覺化之方式識別問題及接收警示。

2. IBM Application Diagnostics on Cloud

IBM Application Diagnostics On Cloud 可提供深度診斷資訊，以精準找出應用程式效能問題之主要原因，進而快速解決該等問題。

Diagnostics 使用者可使用下列功能：

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) 可讓使用者檢視應用程式之性能，並往下探查，以查看其他詳細資料，例如：相關事件及該應用程式相關元件之 KPI。
- 自動探索及定義應用程式結構，應用程式結構可予以修改或移除。
- 自動安裝及配置代理程式，幾乎無需人為甚或完全不需要人為介入。
- 可讓使用者查看其應用程式伺服器之重要性能測量指標。
- 將效能拆解分析至程式碼層次，並包含主要的診斷資訊，例如：環境定義資料及堆疊追蹤資料。

3. IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Application Performance Management On Cloud 可提供使用者體驗、交易追蹤及資源監視，以警示使用者有關應用程式之問題，並協助使用者快速、有效地解決該等問題。

使用者可使用下列功能：

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) 可讓使用者檢視應用程式之性能，並往下探查，以查看其他詳細資料，例如：相關事件及該應用程式相關元件之 KPI。
- 自動探索及定義應用程式結構，應用程式結構可予以修改或移除。
- 自動安裝及配置代理程式，幾乎無需人為甚或完全不需要人為介入。
- 使用「交易追蹤」，使用者便可透過一切被監視之瀏覽器、Web 伺服器及應用程式伺服器識別應用程式效能瓶頸。
- 可讓使用者以跨元件區隔回應時間之方式，識別支援的行動式裝置及桌上型電腦瀏覽器之使用者所看到的應用程式即時使用者體驗。
- 可讓使用者查看所有受監視資源之重要性能測量指標。
- 可讓使用者建立及修改臨界值，以便以視覺化之方式識別問題及接收警示。
- 可依 IBM Application Performance Management On Cloud 警示支援自動產生服務要求，以解決 IBM SmartCloud Control Desk 中之問題。
- 支援將 IBM Application Performance Management On Cloud 事件整合至 IBM Tivoli Netcool OMNibus。

4. IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Application Performance Management Advanced on Cloud 提供進階監視功能，例如：交易追蹤、行動式裝置監視及程式碼層級診斷程式。此供應項目包含 IBM Application Performance Management 和 IBM Application Diagnostics 之一切功能，例如：

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) 可讓使用者檢視應用程式之性能，並往下探查，以查看其他詳細資料，例如：相關事件及該應用程式相關元件之 KPI。
- 自動探索及定義應用程式結構，應用程式結構可予以修改或移除。
- 自動安裝及配置代理程式，幾乎無需人為甚或完全不需要人為介入。
- 使用「交易追蹤」，使用者便可透過一切被監視之瀏覽器、Web 伺服器及應用程式伺服器識別應用程式效能瓶頸。
- 可讓使用者以跨元件區隔回應時間之方式，識別支援的行動式裝置及桌上型電腦瀏覽器之使用者所看到的應用程式即時使用者體驗。
- 可讓使用者查看所有受監視資源之重要性能測量指標。
- 將效能拆解分析至程式碼層次，並包含主要的診斷資訊，例如：環境定義資料及堆疊追蹤資料。
- 可讓使用者建立及修改臨界值，以便以視覺化之方式識別問題及接收警示。
- 可依 IBM Application Performance Management On Cloud 警示支援自動產生服務要求，以解決 IBM SmartCloud Control Desk 中之問題。
- 支援將 IBM Application Performance Management On Cloud 事件整合至 IBM Tivoli Netcool OMNIbus。

5. IBM Operations Analytics - Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

IBM Operations Analytics - Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring 增加下列項目，以擴充 IBM Monitoring 之功能：

- 自動分析效能管理資料，以定義「一般」行為之基準線。
- 於測量值偏離該基準線時，在 APM UI 中發出異常訊息，以警示操作員。
- 可讓操作員深入探究該異常訊息（包括取回相關測量值），以快速確認主要原因。

6. IBM Operations Analytics - Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud 和 IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Operation Analytics - Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management 和 IBM Application Performance Management Advanced 為 IBM Application Performance Management and IBM Application Performance Management Advanced 擴充下列功能：

- 自動分析效能管理資料，以定義「一般」行為之基準線。
- 於測量值偏離該基準線時，在 APM UI 中發出異常訊息，以警示操作員。
- 可讓操作員深入探究該異常訊息（包括取回相關測量值），以快速確認主要原因。

7. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Website Monitoring on Cloud 可擴充 IBM Application Performance Management 或 IBM Application Performance Management Advanced 的功能，讓「客戶」能夠使用從世界各地執行的虛構交易來查看應用程式的可用性和效能，而不需安裝任何基礎架構。

8. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Website Monitoring on Cloud 可擴充 IBM Application Performance Management 或 IBM Application Performance Management Advanced 的功能，讓「客戶」能夠使用從世界各地執行的虛構交易來查看應用程式的可用性和效能，而不需安裝任何基礎架構。

9. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud 之目標，在於提供高效能資料處理與分析，因此，請務必確認其處於最佳執行狀態。精確而言，前項處理與分析，係由 IBM Monitoring Agent for SAP HANA 執行，該供應項目提供重要資訊，以判斷「客戶」之 SAP HANA 環境之性能與效能。該供應項目係作為 IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud 元件之一部分而提供，以作為 IBM Application Performance Management (APM) on Cloud 或 IBM APM Advanced on Cloud 之附加程式。

10. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud 之目標，在於提供高效能資料處理與分析，因此，請務必確認其處於最佳執行狀態。精確而言，前項處理與分析，係由 IBM Monitoring Agent for SAP HANA 執行，該供應項目提供重要資訊，以判斷「客戶」之 SAP HANA 環境之性能與效能。該供應項目係作為 IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud 元件之一部分而提供，以作為 IBM Application Performance Management (APM) on Cloud 或 IBM APM Advanced on Cloud 之附加程式。

11. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud 亦可監視「客戶」Hadoop 系統之效能與可用性，以利於「客戶」處理及分析大型資料集時協助「客戶」識別及解決問題。此 Extension Pack 係作為 IBM Monitoring on Cloud、IBM APM on Cloud 或 IBM APM Advanced on Cloud 之附加程式而提供。

12. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud 亦可監視「客戶」Hadoop 系統之效能與可用性，以利於「客戶」處理及分析大型資料集時協助「客戶」識別及解決問題。此 Extension Pack 係作為 IBM Monitoring on Cloud、IBM APM on Cloud 或 IBM APM Advanced on Cloud 之附加程式而提供。

13. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud 亦可監視「客戶」Hadoop 系統之效能與可用性，以利於「客戶」處理及分析大型資料集時協助「客戶」識別及解決問題。此 Extension Pack 係作為 IBM Monitoring on Cloud、IBM APM on Cloud 或 IBM APM Advanced on Cloud 之附加程式而提供。

附錄 B

IBM 提供 IBM SaaS 之下列可用性服務水準協定 ("SLA")，但僅於「客戶」的「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中有載明適用時，始適用之：

本 SLA 之版本，係以「客戶」開始訂用或續約訂用時的最新版本為準。「客戶」瞭解本 SLA 不構成任何保證。

1. 定義

- a. **可用度扣抵** - 係指 IBM 將針對已驗證之「請求」所提供的補救辦法。「可用度扣抵」將針對「貴客戶」未來訂用 IBM SaaS 之費用發票，以折抵或折扣方式提供之。
- b. **「請求 (Claim)」** - 係指「客戶」由於「合約月份」期間未符合 SLA 之規定，而向 IBM 提交的請求。
- c. **合約月份** - 係指 IBM SaaS 實施期間的每一個完整月份，從當月第一天的美東時間 (EST) 上午 12:00 算起，直到當月最後一天的美東時間 (EST) 下午 11:59 為止。
- d. **停用時間** - 係指處理 IBM SaaS 的正式作業系統已停止的時段，而且「客戶」的使用者無法使用他們擁有許可權之 IBM SaaS 的全部功能。「停用時間」並不包括由於下列情況而無法使用 IBM SaaS 的時段：
 - 基於維修目的而排定或公布的停止時間；
 - 非 IBM 所能掌控的事件或原因（例如：天然災害、網際網路中斷、緊急維修等等）；
 - 「客戶」或第三人之應用程式、設備或資料發生問題；
 - 「客戶」未遵守存取 IBM SaaS 所需的系統配置及支援平台；或
 - IBM 遵照「客戶」或代表「客戶」之第三人所提供予 IBM 之任何設計、規格或指示所為者。
- e. **事件** - 係指一種情況或一組一起發生的情況，導致無法符合 SLA 之規定。

2. 可用度扣抵

- a. 為提出「請求」，「客戶」應在得知「事件」影響「客戶」使用 IBM SaaS 的 24 小時內，於 IBM 技術支援中心服務台登錄各「事件」之「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應提供有關「事件」的所有必要資訊，並適度地協助 IBM 診斷及解決「事件」。
- b. 「客戶」最遲應於發生「請求」之該「合約月份」結束後三 (3) 個營業日內，提出「可用度扣抵」之請求。
- c. 「可用度扣抵」係根據從「客戶」報告第一次受到「停用時間」影響的時間算起的「停用時間」期間。對於每一個有效的「請求」，IBM 將依每一個「合約月份」期間達成的 SLA，選擇最高可適用的「可用度扣抵」，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「可用度扣抵」。
- d. 對於個別 IBM SaaS 被一起包裝並以單一結合價格販售之「組合服務」，IBM 將根據「組合服務」的單一結合每月價格來計算「可用度扣抵」，而非以每個個別 IBM SaaS 的每月訂用費用計算之。「客戶」只能提交與任何「合約月份」中一個組合內某個個別 IBM SaaS 相關的「請求」，而且 IBM 將不會對任何「合約月份」中一個組合內的多個 IBM SaaS 提供超過一個的「可用度扣抵」。
- e. 若「客戶」已在轉售交易中從合格的 IBM 經銷商 (reseller) 購得 IBM SaaS，而在此交易中，IBM 係負起履行 IBM SaaS 及 SLA 承諾的主要責任者，則「可用度扣抵」將會根據「請求」之「合約月份」時有效的 IBM SaaS 最新的「關係建議批量價格 (RSVP)」，折扣率為 50%。
- f. 在任何情況下，於任何「合約月份」中，「可用度扣抵」總計以「客戶」取得 IBM SaaS 而支付給 IBM 之年費的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為扣抵上限。

3. 服務水準

以下為「合約月份」期間的 IBM SaaS 可用度：

「合約月份」期間的可用度	可用度扣抵 (以「請求」之項目之「合約月份」的「每月訂用費用」百分比)
小於 99.8%	2%
小於 98.8%	5%
小於 95.0%	10%

可用度（以百分比表示）之計算為：(a)「合約月份」中的總分鐘數減去 (b)「合約月份」中「停用時間」的總分鐘數，除以 (c)「合約月份」的總分鐘數。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 432 分鐘

$\begin{array}{r} 30 \text{ 天「合約月份」，總共 } 43,200 \text{ 分鐘} \\ - \text{ 停用時間 } 432 \text{ 分鐘} \\ = 42,768 \text{ 分鐘} \\ \hline 30 \text{ 天「合約月份」，總共 } 43,200 \text{ 分鐘} \end{array}$	$= 2\% \text{ 可用度折抵，適用於 } 99.0\% \text{ 「合約月份」期間的可用度}$
---	--

4. 除外條款

本 SLA 只適用於「IBM 客戶」。本 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，包括且不限於測試、災難回復、品質確保或開發。
- 由「客戶」的 IBM SaaS 使用者、來賓、參與者及允許的受邀者所提出的「請求」。
- 服務、程式、啟用軟體或執行於客戶系統或第三人所提供系統上之代理程式。