

IBM Kenexa Talent Acquisition

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/>。互有牴觸者, 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。

1. IBM SaaS

前項 SaaS 特定供應項目條款涵蓋而適用於下列 IBM SaaS 供應項目:

- IBM Kenexa Talent Acquisition
- IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments
- IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard
- IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

2. 計費度量

IBM SaaS 係依「交易文件」所載下列收費度量而銷售:

- a. 「員工」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。「員工」係指受僱於「客戶企業」之特定個人, 或指由「客戶企業」付予薪資或代表「客戶企業」行使行為, 無論是否有權存取 IBM SaaS 之特定個人。「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「員工」數量之授權數。

3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

3.1 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。

4. IBM SaaS 訂用期間展延選項

「客戶」之權利證明書應依下列其中一種方式決定 IBM SaaS 是否於期末時展延:

4.1 自動展延

若「客戶」之權利證明書載明「客戶」採自動展延之方式, 「客戶」得於權利證明書所載期間到期日至少九十日前, 以書面要求「客戶」之 IBM 業務代表或 IBM 事業夥伴終止即將到期之「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」將自動展延一年, 或視為展延與權利證明書所訂原始「訂用期間」相當之期間。

4.2 持續計費

若權利證明書載明「客戶」係採持續展延之方式, 則「客戶」得繼續存取 IBM SaaS, 並依持續展延之方式, 就 IBM SaaS 之使用情形予以計費。若要中斷使用 IBM SaaS 並停止持續計費程序, 「客戶」應於九十 (90) 日前以書面向 IBM 或其 IBM 事業夥伴通知, 要求取消其 IBM SaaS。於「客戶」之前項存取權取消時, 「客戶」應支付之費用包含到取消生效之該月為止, 任何尚未結清之存取費用。

4.3 請求展延

若權利證明書載明「客戶」之展延類型為「終止」者, 則將於「訂用期間」結束時終止 IBM SaaS, 並終止「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」應向其業務代表或 IBM 事業夥伴下訂單, 以購買新「訂用期間」。

5. 技術支援

「訂用期間」會提供 IBM SaaS 供應項目及「啟用軟體」之基本客戶支援。可供使用之技術支援及客戶支援詳載於 <http://www.ibm.com/software/support/kenexa/suite.html>。

6. IBM SaaS 供應項目附加條款

6.1 安全港認證

IBM 遵照「美國 - 歐盟安全港架構」，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」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/>。

6.2 合乎規範之資料

不論本合約是否有相反規定，IBM 得保留及使用「客戶」依本使用條款提供予 IBM 之採用聚集、匿名格式之「客戶」內容（亦即，藉此防止「客戶」被識別為機密資訊之來源，並移除可供識別個別員工及/或應徵者之個人識別資訊），惟僅限將其用於合乎規範之研究、分析及提報等用途。本節之規定，於交易終止或到期後繼續有效。

6.3 客戶資料之歸還或移除

「客戶」於本「使用條款」或「本合約」終止後提出書面要求者，IBM 將刪除一切提供予 IBM SaaS 之「個人資料」或將其歸還「客戶」，惟該項刪除或歸還受 IBM 備份及保存政策之規範。

6.4 資料蒐集

「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。「客戶」應依適用法律之規定，於事先通知前項使用者，並取得其同意後，始得為前項行為。

6.5 來賓使用

「來賓使用者」係指已獲「客戶」授權的「IBM SaaS 使用者」，可以存取 IBM SaaS 來與「客戶」交換資料，或代表「客戶」使用 IBM SaaS。「客戶」的「來賓使用者」可能需要履行 IBM 所提供的線上合約，才能存取並使用 IBM SaaS。「客戶」對於此等「來賓使用者」之行為應負其責任，包括且不限於 a) 此等「來賓使用者」就 IBM SaaS 提出的請求；或 b) 此等「來賓使用者」對 IBM SaaS 所為之不當使用行為。

6.6 禁止之使用

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，於可能導致任何人員死亡或嚴重身體傷害，或嚴重的自然或環境受損（「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」包括且不限於下列範例：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，而且在「雲端服務」失效下，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。

6.7 IBM SaaS 使用者基本資料設定檔資訊

有關「客戶」使用 IBM SaaS，「客戶」確認並同意：(i) 「IBM SaaS 使用者」可以張貼「IBM SaaS 使用者」姓名、職稱、公司名稱及相片，作為基本資料設定檔的一部分（「基本資料設定檔」），而且其他「IBM SaaS 使用者」可以檢視該「基本資料設定檔」，以及 (ii) 「客戶」得隨時要求從 IBM SaaS 更正或移除「IBM SaaS 使用者基本資料設定檔」，而且將更正或移除此等「基本資料設定檔」，但是一旦移除，就無法存取 IBM SaaS。

6.8 資料處理

在一切歐盟會員國、冰島、列支敦斯登、挪威及瑞士等國家執行之交易，適用下列條款：

「客戶」同意 IBM 得透過下列國家或地區跨境處理「內容」（包括任何「個人資料」）：英格蘭、印度、愛爾蘭及美國，以及日本與荷蘭（最後二者惟僅適用於 IBM Connections Social Cloud）。

依「客戶」之特定服務支援架構，「客戶」亦同意 IBM 得透過下列其他國家或地區跨境處理「內容」（包括任何「個人資料」）：澳洲、巴西、加拿大、中國、法國、芬蘭、德國、香港、日本、紐西蘭、拉丁美洲、墨西哥、荷蘭、波蘭、新加坡、南非、西班牙、瑞典及瑞士。

「客戶」同意 IBM 於其認為對提供「雲端服務」有合理必要時，得以通知變更前項國家或地區位置之清單。

於 IBM 之美國與歐盟及美國與瑞士「安全港架構 (Safe Harbor Framework)」不適用於 EEA 或瑞士「個人資料」之傳輸時，雙方當事人或其關係企業得依已移除選用條款之「EC 決策 2010/87/歐盟」，按其對應之角色簽訂標準未修改之「歐盟模型條款」合約。前述合約，縱使係由關係企業所簽訂，其所生一切爭議或責任，仍應由雙方當事人將其視同本「合約」之條款所生雙方當事人間之爭議或責任。

6.9 派生受益之位置

在適用情形下，稅金之核算係以「客戶」於其收受 IBM SaaS 之權益時所指明位置為依據。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 時指明為主要受益位置。「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 Kenexa Talent Acquisition

IBM Kenexa Talent Acquisition SaaS 供應項目由下列元件組成：

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud 係一可調式線上工具，可協助僱主及招聘人員集中管理從公司各部門或位置人才招聘資訊之程序。基本供應項目特性包括：

- 建立及公佈職位公告
- 提供資訊
- 提供 Talent Gateway，供求職者搜尋工作及提交其感興趣之工作
- 追蹤應徵狀況及工作流程
- 篩選求職者
- 提供核准層級，以利進行遴選程序
- 標準及特定報告功能
- 提供社交媒體介面及行動式技術

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

IBM Kenexa Onboard on Cloud 係一種用於進行**表單管理**之平台，可將到職程序標準化及自動化，以利提升「客戶」組織之效益。本基本供應項目包括用於存取 Onboard by New Hires（透過 New Hire Portal），以及供聘僱經理、招聘人員及/或 HR 專業人員進行存取。

到職基本供應項目亦提供下列功能：

- 蒐集資料以移入政府表單及公司特定表單。
- 產生給予外部系統（例如：「人力資源資訊系統」）之通知。
- 透過「電子驗證」處理美國的新聘僱作業。

c. IBM Connections Social Cloud

IBM Connections Social Cloud 基本供應項目包括：

- 社交儀表板 - 含有「客戶」社交業務網路的單一視圖，用以存取應用程式及會議，以及一個事件與內容的視圖，用以存取進行中的工作項目、支援論壇、基本資料設定檔及儲存資訊。
- 人員 - 可供「客戶」透過「客戶」組織內外業務網路管理「客戶」的基本資料設定檔與聯絡人。
- 檔案儲存及分享 - 用以上傳及儲存集中式檔案庫中的檔案，在該檔案庫中，可對檔案進行存取控制，使其成為私人檔案，或與個別使用者或群組（以讀者或作者的身分）分享的檔案。提供各種檔案資訊，例如：更新項目、版本歷程、註解、下載歷程、標記及檔案移入/移出。
- 社群、部落格及 Wiki - 用以與他人使用分享的檔案、活動及書籤一起工作，建立及分享含有客製權限的新社群、透過社群搜尋內容、傳送社群電子郵件、建立及管理社群意見調查、建立 Wiki、部落格與構想部落格及論壇。
- 活動 - 用以進行各項作業的小組園地，例如：追蹤有關某一主題或會議的待辦事項、資訊及動作。
- 即時傳訊 - 與個人及群組進行即時通訊、檢視聯絡人的可用性、建立客製群組及聯絡資訊。
- IBM Connections 及 IBM Sametime 適用的行動式應用程式
- 來賓存取 - 可供利用社交協同作業及會議功能子集，邀請可分工合作並處理與其分享之內容的來賓。

IBM Kenexa Talent Acquisition 擬支援下列語言：

- 英文
- 西班牙文
- 德文
- 義大利文
- 法文
- 簡體中文

IBM Kenexa Talent Acquisition Customer Branding

IBM Kenexa Talent Acquisition 可供「客戶」套用「客戶」公司之標誌與色彩。

2. IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments

IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments SaaS 供應項目由下列元件組成：

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud 係一可調式線上工具，可協助僱主及招聘人員集中管理從公司各部門或位置人才招聘資訊之程序。基本供應項目特性包括：

- 建立及公佈職位公告
- 提供 Sourcing Talent Gateways，供求職者搜尋工作及提交其感興趣之工作
- 追蹤應徵狀況及工作流程
- 篩選求職者
- 提供核准層級，以利進行遴選程序
- 標準及特定報告功能
- 提供社交媒體介面及行動式技術

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

IBM Kenexa Onboard on Cloud 係一種用於進行表單管理之平台，可將到職程序標準化及自動化，以利提升「客戶」組織之效益。本基本供應項目包括用於存取 Onboard by New Hires（透過 New Hire Portal），以及供聘僱經理、招聘人員及/或 HR 專業人員進行存取。

到職基本供應項目亦提供下列功能：

- 蒐集資料以移入政府表單及公司特定表單。
- 產生給予外部系統（例如：「人力資源資訊系統」）之通知。
- 透過「電子驗證」處理美國的新聘僱作業。

c. IBM Connections Social Cloud

IBM Connections Social Cloud 基本供應項目包括：

- 社交儀表板 - 含有「客戶」社交業務網路的單一視圖，用以存取應用程式及會議，以及一個事件與內容的視圖，用以存取進行中的工作項目、支援論壇、基本資料設定檔及儲存資訊。
- 人員 - 可供「客戶」透過「客戶」組織內外業務網路管理「客戶」的基本資料設定檔與聯絡人。
- 檔案儲存及分享 - 用以上傳及儲存集中式檔案庫中的檔案，在該檔案庫中，可對檔案進行存取控制，使其成為私用檔案，或與個別使用者或群組（以讀者或作者的身分）分享的檔案。提供各種檔案資訊，例如：更新項目、版本歷程、註解、下載歷程、標記及檔案移入/移出。
- 社群、部落格及 Wiki - 用以與他人使用分享的檔案、活動及書籤一起工作，建立及分享含有客製權限的新社群、透過社群搜尋內容、傳送社群電子郵件、建立及管理社群意見調查、建立 Wiki、部落格與構想部落格及論壇。
- 活動 - 用以進行各項作業的小組園地，例如：追蹤有關某一主題或會議的待辦事項、資訊及動作。

- 即時傳訊 - 與個人及群組進行即時通訊、檢視聯絡人的可用性、建立客製群組及聯絡資訊。
- IBM Connections 及 IBM Sametime 適用的行動式應用程式
- 來賓存取 - 可供利用社交協同作業及會議功能子集，邀請可分工合作並處理與其分享之內容的來賓。

d. **IBM Kenexa Behavioral Assessments on Cloud**

IBM Kenexa Behavioral Assessments 基本供應項目可供「客戶」無限制存取以下指定評量。

- IBM Kenexa Engagement Indicator Assessment
- IBM Kenexa Customer Satisfaction Indicator Assessment
- IBM Kenexa Motivation Questionnaire

The IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments 基本供應項目擬支援下列語言：

- 英文
- 西班牙文
- 德文
- 義大利文
- 法文
- 簡體中文

IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments Customer Branding

IBM Kenexa Talent Acquisition 可供「客戶」套用「客戶」公司之標誌與色彩。

3. **IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard**

IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard SaaS 供應項目由下列元件組成：

a. **IBM Kenexa BrassRing on Cloud**

IBM Kenexa BrassRing on Cloud 係一可調式線上工具，可協助僱主及招聘人員集中管理從公司各部門或位置人才招聘資訊之程序。基本供應項目特性包括：

- 建立及公佈職位公告
- 提供資訊
- 提供 Talent Gateway，供求職者搜尋工作及提交其感興趣之工作
- 追蹤應徵狀況及工作流程
- 篩選求職者
- 提供核准層級，以利進行遴選程序
- 標準及特定報告功能
- 提供社交媒體介面及行動式技術

b. **IBM Kenexa Onboard on Cloud**

IBM Kenexa Onboard on Cloud 係一種用於進行表單管理之平台，可將到職程序標準化及自動化，以利提升「客戶」組織之效益。本基本供應項目包括用於存取 Onboard by New Hires（透過 New Hire Portal），以及供聘僱經理、招聘人員及/或 HR 專業人員進行存取。

到職基本供應項目亦提供下列功能：

- 蒐集資料以移入政府表單及公司特定表單。
- 產生給予外部系統（例如：「人力資源資訊系統」）之通知。
- 透過「電子驗證」處理美國的新聘僱作業。

IBM Kenexa Talent Acquisition 基本供應項目擬擬支援下列語言：

- 英文
- 西班牙文
- 德文
- 義大利文
- 法文
- 簡體中文

IBM Kenexa Talent Acquisition Customer Branding

IBM Kenexa Talent Acquisition 可供「客戶」套用「客戶」公司之標誌與色彩。

4. 選用供應項目

4.1 IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition 係為才能分析解決方案，可協助使用者從其 Talent Acquisition 資料快速取得洞見。此外，可能使用其他資料來源，或需要資料整合服務。不得使用來自 IBM Kenexa Talent Optimization 之資料。

- 引導式資料探索 – 可供使用者從一組預定「才能問題」選取所要問題，以進行起始資料探索。
- 利用自然語言文字進行特定資料探索 – 可供使用者利用自然語言文字進行起始資料探索。
- 其他資料來源 – 可用於對下列資料來源執行資料探索，但可能需要資料整合服務：
 - IBM Kenexa Behavioral Assessments for Executive Roles on Cloud；IBM Kenexa Behavioral Assessments for Hourly Roles on Cloud；IBM Kenexa Behavioral Assessments for Professional and Managerial Roles on Cloud；IBM Kenexa Prove It! Add-ons；IBM Kenexa Rated Behavioral Assessments for Managerial and Leadership Roles on Cloud；IBM Kenexa Skills Assessments on Cloud；IBM Kenexa CompAnalyst Enterprise on Cloud；IBM Kenexa CompAnalyst Executive for Compensation Consultants on Cloud；IBM Kenexa CompAnalyst Executive；IBM Kenexa CompAnalyst Job Description Builder；IBM Kenexa CompAnalyst Market Data on Cloud；IBM Kenexa CompAnalyst Market Data Limited for US on Cloud；IBM Kenexa CompAnalyst Market Data Reporting；IBM Kenexa CompAnalyst Premier on Cloud；IBM Kenexa Compensation Add-On Offerings on Cloud；IBM Kenexa IPAS on Cloud；IBM Kenexa Competency Manager on Cloud；IBM Kenexa Interview Builder on Cloud；IBM Kenexa Predictive Hiring for Hourly Roles；IBM Kenexa Predictive Hiring for Professional and Managerial Roles；IBM Kenexa Predictive Retention；IBM Kenexa Skills Manager on Cloud；IBM Kenexa Survey Advantage Entry on Cloud；IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud；IBM Kenexa Talent Frameworks；IBM Kenexa Talent Manager on Cloud；IBM Kenexa Workforce Readiness。
- 透過 Talent Acquisition 進行單一登入存取 – 本供應項目係於多承租人環境中予以管理。使用者透過 IBM Kenexa Talent Acquisition，便可在運算裝置上使用 Web 瀏覽器存取本供應項目。
- 語言 – 僅以英文提供。

附錄 B

IBM 依以下條款提供本「服務水準協定」(SLA) 予其「客戶」。將套用的此 SLA 是開始或更新 貴客戶訂閱條款時的最新版本。 貴客戶瞭解本 SLA 不構成對 貴客戶提供保證。

本 SLA 僅適用於內含下列元件服務之 IBM SaaS 供應項目，且僅適用於該等特定元件（而非整個 SaaS 供應項目）之功能：

- IBM Kenexa Brassring on Cloud
- IBM Kenexa Onboard on Cloud
- IBM Connections Social Cloud

本 SLA 亦適用於下列 IBM SaaS 供應項目之全部功能：

- IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

1. 定義

- 「授權聯絡人」係指 貴客戶已指定給 IBM，有權根據此 SLA 提交「請求」的個人。
- 「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「服務」之費用發票，以折抵或折扣方式提供之。
- 「請求」(Claim) 係指 貴客戶的「授權聯絡人」由於「合約月份」期間未符合「服務水準」，而根據本 SLA 向 IBM 提交的請求。
- 「合約月份」係指「服務」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。
- 「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之「服務」的全部功能。「停機時間」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。
 - 非 IBM 所能掌控的事件或原因（例如：天然災害、網際網路中斷等等）。
 - 「客戶」或第三方應用程式、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。
- 「事件」係指一種情況或一組一起發生的情況，導致無法符合「服務水準」。
- 「計劃的系統停機時間」係指基於維修目的而預定的「服務」停止時間。
- 「服務」係指本 SLA 所適用之 IBM Kenexa 服務。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. 可用度扣抵

- 為了有資格提交「請求」， 貴客戶應已根據報告「嚴重性層級 1」支援問題的 IBM 程序，針對適用「服務」，利用 IBM 客戶支援中心服務台記載每一個「事件」的支援問題單 (support ticket)。 貴客戶應提供有關「事件」的所有必要詳細資訊，並以「嚴重性層級 1」支援問題單 (support ticket) 所需的程度，適度地協助 IBM 診斷及解決「事件」。 貴客戶應在開始得知「事件」已影響 貴客戶使用「服務」之 24 小時內登錄此類問題單 (ticket)。
- 在以「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「可用度扣抵」的「請求」。

- c. 貴客戶的「授權聯絡人」應提供給 IBM 所有關於「請求」的合理詳細資料，包括且不限於所有相關「事件」的詳細說明，以及未符合的「服務水準」。
- d. IBM 將測量並在內部報告每一個「合約月份」期間的結合「停機時間」總計。對於每一個有效的「請求」，IBM 將根據每一個「合約月份」期間的結合「停機時間」總計，套用最高適用的「可用度扣抵」。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」。
- e. 在任何情況下，於任何「合約月份」中，IBM 所提供之「可用度扣抵」以 貴客戶取得「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%) 金額為扣抵上限。
- f. IBM 將使用其合理的判斷，根據 IBM 記錄中的可用資訊來驗證「請求」，如果此資訊與 貴客戶記錄中的資料發生牴觸，將優先適用 IBM 記錄中的資訊。
- g. 根據此 SLA 提供給 貴客戶的可用度扣抵是與任何請求有關的唯一且獨有之補救辦法。

3. 服務等級

合約月份期間的服務可用度

達成的服務水準 (在「合約月份」期間)	可用度扣抵 (以「請求」為主旨之「合約月份」的「每月服務發票」百分比)
93.0% - 99.2%	5%
小於 93%	10%

「達成的服務水準」百分比計算方式如下：(a)「合約月份」中的總分鐘數（扣除「計劃中的系統停機時間」的分鐘數）減去 (b)「合約月份」中非排定「停機時間」的總分鐘數，除以 (c)「合約月份」的總分鐘數（扣除「計劃的系統停機時間」的分鐘數），其產生的分數以百分比表示。

4. 除外條款

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，包括且不限於測試、暫置、災難回復或問與答。
- 由「IBM 客戶」的使用者、來賓、參與者及允許的「服務」受邀者所提出的「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」合約的重要義務的話，即包括但不受限於違反任何付款義務。