

IBM PureApplication Service Infrastructure

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。

「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) (合稱為「合約」) 之規範，「合約」與「使用條款」共同構成本完整合約。

1. IBM SaaS

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 PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service Storage Expansion 1 TB
- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Config for Client-Owned Account
- IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config for Client-Owned Account
- IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config for Client-Owned Account
- PureApp Service Workload Backup & Restore Server
- PureApp Service Workload Backup & Restore Storage 0.1 TB
- PureApp Service Workload Backup & Restore Agent Entitlement 10 Pack
- PureApp Service DirectLink Config 1 Gbps
- PureApp Service DirectLink Config 1 Gbps

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：

- a. 「實例」- 是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。一「實例」是對一 IBM SaaS 特定配置的存取權。「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，取得足夠讓 IBM SaaS 的每一個實例可供存取及使用的授權數。

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。僅於 IBM SaaS 之存取非於當月首日開始者，會於「客戶」訂用期間開始時，以局部月計費計算。局部月計費得延伸「客戶」訂用期間之有效期間，使其包含涵蓋該期間所需額外日數，至「客戶」訂用期間第一個完整月份之首日為止。

4. 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 是否於期限結束時續約：

4.1 自動續約

若「客戶」之權利證明書載明「客戶」採自動續約之方式，「客戶」得於權利證明書所載期間到期日之三十 (30) 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」將自動續約一年，或視為依權利證明書所訂原始「訂用期間」相當之期間續約。

4.2 持續計費

若權利證明書載明「客戶」係採持續之續約方式，則「客戶」得繼續存取 IBM SaaS，並依持續之續約方式，就 IBM SaaS 之使用情形予以計費。若要中斷使用 IBM SaaS 並停止持續計費程序，「客戶」應於三十 (30) 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」之前項存取權終止時，「客戶」應支付之費用包含到終止生效之該月為止之任何尚未結清之存取費用。

4.3 必須之續約

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」的技術支援。此等技術支援，僅隨附於 IBM SaaS 而提供，不被當作個別供應項目。

「技術支援」資訊請參閱下列 URL：

http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/puresystems/pureapplication_service。

依以下第 7.3 節之規定，基於作為「已配置基礎架構 SaaS」一般支援之一部分，「客戶」同意 IBM 得協助提供及訂購「客戶」之基礎架構、代表「客戶」產生問題報告、更新軟體，並依 BYOSL 之規定，使用「已配置基礎架構 SaaS」，進行「適用產品」之配置變更。「客戶」同意於附隨 IBM SaaS 使用此非 IBM 所擁有之基礎架構時，提供必要之帳戶資訊，用以附隨 IBM 所定義之管理存取權建立使用者 ID，以提供 IBM 對該帳戶之持續管理權。

6. IBM SaaS 供應項目附加條款

6.1 資料蒐集

「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 蒐集前項資訊之目的，在於蒐集有關本公司 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 及其轉包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 公司及其轉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。

6.2 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。

7. 客戶的義務

7.1 關聯程式授權

取得下列 IBM SaaS 供應項目訂用授權之「客戶」：

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure

- IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Config for Client-Owned Account
- IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config for Client-Owned Account ; 或
- IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config for Client-Owned Account

又稱為 "Infrastructure and Configuration Parts"，必須先取得「相關聯 IBM 程式」之授權。本「相關聯 IBM 程式」係以「處理器價值單位」(PVU) 為其授權依據（如對應之程式授權所示）。「相關聯 IBM 程式」可能是下列其中一項：

- a. IBM PureApplication Software ; 或
- b. IBM PureApplication Service Platform 。

「客戶」之 Infrastructure and Configuration Parts 授權不可逾越下表所定 PVU 轉換率規定之「客戶」所取得之「相關聯 IBM 程式」授權。

「客戶」於搭配前項授權一併使用 Infrastructure and Configuration Parts 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。

Infrastructure and Configuration Parts 之 PVU 比率

PureApplication Service Part	相關聯 IBM 程式 PVU 比率
IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure	280 個 PVU
IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Config for Client-Owned Account	280 個 PVU
IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure	560 個 PVU
IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config for Client-Owned Account	560 個 PVU
IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure	1120 個 PVU
IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config for Client-Owned Account	1120 個 PVU

例如，若「客戶」已購得：

- 2 個 IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure 實例；及
- 3 個 IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure 實例

依上表中之資訊，本 SaaS 環境之 PVU 總容量為 3920 個 PVU，計算方式如下： $(2 \times 280 \text{ PVU}) + (3 \times 1120 \text{ PVU})$ 。

「客戶」應從其「相關聯 IBM 程式」授權之一配置 3920 個 PVU 授權，始得搭配 Infrastructure and Configuration Parts 一併使用。「客戶」於「訂用期間」內不得於其就地部署環境內使用前項 3920 個 PVU 授權。若「客戶」不再享有 Infrastructure and Configuration Parts 之授權，「客戶」得於其就地部署環境內回復對其先前所配置 PVU 之使用。

Infrastructure and Configuration Parts 不包含「相關聯 IBM 程式」之「產品更新與技術支援服務」。「客戶」聲明 貴客戶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」。於 Infrastructure and Configuration Parts 之「訂用期間」內，「客戶」應維持「相關聯 IBM 程式」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 Infrastructure and Configuration Parts 使用權亦隨之終止。

下列 IBM SaaS 供應項目無需上述「相關聯 IBM 程式」之授權。

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure ; 或
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure

7.2 備妥 貴客戶自己的軟體與授權 (BYOSL) 要件

「客戶」應就上傳至 IBM SaaS 並於其中使用之「適用產品」，備妥其充分之軟體授權（「授權」）。為求明確，特此說明，「適用產品」係為以上第 7.1 節中「相關聯 IBM 程式」以外之不同程式。

當「客戶」依 BYOSL 之規定，搭配本 IBM SaaS 供應項目使用「適用產品」之「授權」時，該等「授權」係為「IBM SaaS 實例」之專屬授權，「客戶」不得於 IBM SaaS 外部將該等「授權」同時使用於該「適用產品」。

「客戶」之適用產品權利證明書載明可於 IBM SaaS 內使用之可用授權使用層級。「客戶」於使用上傳至 IBM SaaS 之各「適用產品」時，不得逾越其可用授權使用層級。

可供與 IBM SaaS 供應項目搭配使用之「適用產品」，得以 PVU 或「虛擬伺服器」為依據取得其授權。該等「適用產品」係專為與 IBM Pure Application 就地部署產品搭配使用而設計，故亦得與本 IBM SaaS 供應項目搭配使用。

有關依 PVU 取得授權之「適用產品」，請參閱標題為「BYOSL 所適用適用產品 PVU 授權之 PVU 要件」之表格，該等授權係各 IBM SaaS 伺服器類型所需之授權。

BYOSL 所適用 PVU 要件

IBM SaaS 供應項目	所需適用產品 PVU
IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure	280 個 PVU
IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure	280 個 PVU
IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Config for Client-Owned Account	280 個 PVU
IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure	560 個 PVU
IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure	560 個 PVU
IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config for Client-Owned Account	560 個 PVU
IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure	1120 個 PVU
IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure	1120 個 PVU
IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config for Client-Owned Account	1120 個 PVU

就以「虛擬伺服器」為依據取得之「適用產品」授權，「客戶」應遵循所適用之「適用產品授權」所定之「虛擬伺服器」授權條款。

7.3 備妥 貴客戶自己的基礎架構扣抵 (BYOIC) 要件

依 IBM 配置要件之規定，為與 PureApplication 服務搭配使用，而提供基礎架構或向 IBM 以外之提供者訂購基礎架構之「客戶」，必須購買 IBM PureApplication Service Configuration（非 IBM 擁有之基礎架構及 IBM PureApp Service Config for Client-Owned Account 係為「已配置基礎架構 SaaS」）。

「客戶」需就其從擬與 PureApplication Service 搭配使用之非 IBM 所擁有基礎架構帳戶購買之各基礎架構實例，購買 PureApp Service Config for Client-Owned Account。當「客戶」依 BYOSL 之規定，搭配本「已配置基礎架構 SaaS」使用「適用產品」之「授權」時，該等「授權」僅作為「IBM BYOIC SaaS 供應項目」之授權，「客戶」不得於「IBM BYOIC SaaS 供應項目」之外，同時使用該等授權於「適用產品」。

IBM 將提供「已配置基礎架構 SaaS」所需之單一配置、更新項目及管理。若「客戶」變更 IBM 已配置基礎架構，則 IBM 得不再提供支援，且 SLA 亦不再適用。「客戶」同意提供聯絡人之名稱及電子郵件位址，

以供聯絡排定停止時間之用。「客戶」每次新增至現有 BYOIC 基礎架構或購買新 BYOIC 基礎架構時，均需購買 IBM PureApp Service Config for Client-Owned Account。

「客戶」之適用產品權利證明書載明可於 IBM SaaS 內使用之可用授權使用層級。「客戶」於使用上傳至「已配置基礎架構 SaaS」之各「適用產品」時，不得逾越其可用授權使用層級。

可供與「已配置基礎架構 SaaS」搭配使用之「適用產品」，得以 PVU 或「虛擬伺服器」為依據取得其授權。該等「適用產品」係專為與 IBM Pure Application 就地部署產品搭配使用而設計，故亦得與本 IBM SaaS 供應項目搭配使用。

有關依 PVU 取得授權之「適用產品」，請參閱 IBM 確切規格中標題為「BYOSL 所適用產品 PVU 授權之 PVU 要件」之表格，該等授權係「客戶」向「客戶」所擁有基礎架構帳戶購買之各 IBM SaaS 伺服器類型所需之授權。

就以「虛擬伺服器」為依據取得之「適用產品」授權，「客戶」應遵循所適用之「適用產品授權」所定之「虛擬伺服器」授權條款。

7.4 「適用產品」之使用、授權追蹤要件及條件

「客戶」應負責持續遵循有關以下「授權」及授權追蹤要件所適用「International Passport Advantage 合約」或「International Passport Advantage Express 合約」之一切條款。

就透過 IBM SaaS 管理及部署之「適用產品」，「客戶」應藉由下列方式，於 IBM SaaS 中使用授權管理功能：

- a. 輸入配置予各「IBM SaaS 實例」之正確「授權」份數；及
- b. 於安裝其他「適用產品」至型樣中時更新模式 meta 資料，以確保已包含及追蹤新增至 IBM SaaS 環境之「適用產品」之產品編號資訊。必須啟用 IBM SaaS 以追蹤額外之「適用產品」。如需相關資訊，請參閱 IBM SaaS 說明文件。
- c. 「客戶」確認所適用「IBM 程式授權合約」中之遵循驗證條款延伸適用於部署「適用產品授權」之 IBM SaaS 供應項目。於「客戶」使用 IBM SaaS 供應項目時，即表示「客戶」同意提供 IBM 該環境之管理存取權，並允許 IBM 於檢閱軟體授權時，視情況進行資料探索。
- d. 限於「客戶」已遵循「適用產品」授權及 IBM SaaS 之使用條件時，該等條款與「International Passport Advantage 合約」或「International Passport Advantage Express 合約」所定「子容量授權」之合格條件與使用報告有牴觸者，該等條款優先適用。

附錄 A

IBM PureApplication Service 提供一種可供「客戶」於專用遠端部署雲端基礎架構中執行模式之方式。

模式係為一種應用程式藍圖，一種預先定義之應用程式架構，用戶端可在易於部署至 PureApplication 雲端基礎架構中之表單中擷取此架構。

為部署至 IBM PureApplication System 型號 W1500 及 W2500 中而開發之模式，將部署至 PureApplication Service 中。為部署至 IBM PureApplication Service 而開發之模式，將部署至 IBM PureApplication System 型號 W1500 及 W2500 中。

PureApplication Service 提供 Image Construction and Composition Tool 及 Plugin Development Kit，用以建立可同時部署至 PureApplication Service 與 PureApplication System 雲端基礎架構中之客製模式。

PureApplication Service 將提供機能，用以將模式匯入 PureApplication Service 環境，或從該環境匯出模式。

PureApplication Service 提供機能，可讓使用者監視及管理軟體授權，以符合授權管理需求。

於提供服務時，將提供服務使用者（於提供之表單中指明）一個 IP 位址或 URL，以及使用者認證（使用者 ID 與密碼），以供使用者取得 IBM SaaS 之存取權。

1. IBM PureApplication Service Infrastructure

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure

本 IBM SaaS 供應項目要求「客戶」必須先取得可提供 PureApplication Service 環境之適當軟體授權。IBM 提供本 IBM SaaS 之基本基礎架構。

2. IBM PureApplication Service Platform and Infrastructure

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure

IBM 提供 PureApplication Service 環境所需之一切基礎架構及軟體功能。「客戶」需訂用此完成部署之環境，但於訂用本 IBM SaaS 供應項目時無需取得其他任何授權。

3. IBM PureApp Service Config for Client-Owned Account

本 IBM PureApp Service Config for Client Owned Account 得依下列配置予以取得：

- IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Config for Client-Owned Account
- IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config for Client-Owned Account
- IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config for Client-Owned Account

購買本選項授權之「客戶」需先直接與基礎架構提供者訂立契約，並需建置環境，使其符合 IBM 要求之規格。「客戶」另應取得適當軟體授權，始得完成 PureApplication 服務之配置。IBM 將配置必要軟體與基礎架構，並於「客戶」之本供應項目訂用期間維護環境，惟「客戶」需持續恪遵基礎架構提供者之規定及本環境所需 IBM 軟體之授權。

4. 選用特性

4.1 IBM PureApplication Service Storage Expansion 1 TB

額外儲存容量得以 1 TB 之增量取得，以增加下列任一 IBM SaaS 實例之儲存體配置：

- IBM PureApplication Service Infrastructure
- IBM PureApplication Service Infrastructure and Platform；或
- IBM PureApplication Service Config for Client-Owned Account

4.2 工作量備份及還原

若「客戶」需要 PureApplication Service Infrastructure、PureApplication Service Infrastructure and Platform 或 PureApplication Service Config for Client-Owned Account 等 IBM SaaS 之工作量備份及還原功能，下列選項可供「客戶」選用：

- **PureApp Service Workload Backup & Restore Server**
「客戶」之工作量備份及還原基礎功能可供「客戶」備份及還原「客戶」之工作量，其中就每一所購買之 PureApp Service Workload Backup & Restore Server Instance，各包含 0.1 TB 儲存空間。
- **PureApp Service Workload Backup & Restore Storage 0.1 TB**
若要增加 PureApplication Service Workload Backup & Restore Server 所配置之儲存容量，「客戶」可就所購買之每一實例取得所需授權，以增加 0.1 TB 儲存容量。每一 PureApp Service Workload Backup & Restore Storage 0.1 TB Instance 僅限分別關聯於一個 PureApp Service Workload Backup & Restore Server 實例。
- **PureApp Service Workload Backup & Restore Agent Entitlement 10 Pack**
就「客戶」所購買之每一 PureApp Service Workload Backup & Restore Agent Entitlement 10 Pack Instance，可使工作量備份及還原代理程式之授權，分別增加 10 個套組。每一 PureApp Service Workload Backup & Restore Agent Entitlement 10 Pack Instance 僅限分別關聯於一個 PureApp Service Workload Backup & Restore Server 實例。

4.3 DirectLink

額外儲存容量得以 1 TB 之增量取得，以增加下列任一「雲端服務」實例之儲存體配置：

若「客戶」需要將其就地部署網路直接連接至 IBM PureApplication Service Infrastructure 或 PureApplication Service Infrastructure and Platform IBM SaaS 之私有網路，「客戶」得購買下列其中一個供應項目，以建立「客戶」之 IBM SaaS 直接私有網路連線。

- **PureApp Service DirectLink Config 1 Gbps**
- **PureApp Service DirectLink Config 10 Gbps**

「客戶」之 DirectLink，其速度可配置為 1 Gbps 或 10 Gbps，且每一「客戶」僅限購買一個 PureApp Service DirectLink Config 1 Gbps 或 PureApp Service DirectLink Config 10 Gbps 實例。IBM 將設定及提供 PureApp Service DirectLink 之存取權，但「客戶」必須與其「網際網路服務供應商」一起設定 IBM SaaS 連線。

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 不構成對「客戶」提供任何保證。

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佈的停止時間；
 - 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 貴客戶或代表 貴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記載各「事件」之「嚴重性層級 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，請求「可用度扣抵」。
- c. 「可用度扣抵」所依據之期間為從「客戶」報告第一次受到「停用時間」影響的時間算起之特定資料中心內特定 IBM SaaS 實例之「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. 若「客戶」已在轉售交易中從合格的 IBM 經銷商購得 IBM SaaS，而在此交易中，IBM 會負起履行 IBM SaaS 及 SLA 承諾的主要責任，則「可用度扣抵」將會根據「請求」所主張 IBM SaaS 生效之「合約月份」當時最新的「關係建議報價 (RSVP)」，折扣率為 50%。
- e. 在任何情況下，就任何「合約月份」之「可用度扣抵」總額，係以「客戶」就特定 IBM SaaS 實例取得 IBM SaaS 而支付給 IBM 之年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為扣抵上限。「可用度扣抵」之判定，非以 IBM SaaS 訂用之發票全額為依據，而以發生「停用時間」之特定實例之金額為依據。

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)
<99.9%	2%
< 95.0%	5%
< 90.0%	10%

可用度（以百分比表示）會計算為：(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 50 分鐘

$\begin{array}{r} 30 \text{ 天「合約月份」，總共 } 43,200 \text{ 分鐘} \\ - \text{ 停用時間 } 50 \text{ 分鐘} \\ = 43,150 \text{ 分鐘} \\ \hline \text{總共 } 43,200 \text{ 分鐘} \end{array}$	= 「合約月份」期間的達成服務水準達 99.8% 時可用度扣抵為 2%
--	-------------------------------------

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。
- 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」。
- 非由 IBM SaaS 供應項目管理之項目包括：
 - (1) 在 IBM SaaS 供應項目中部署之虛擬機器。
 - (2) 預先取得授權之「共用服務」。「共用服務」係為由「客戶」部署之預先定義型樣，並由 IBM SaaS 供應項目中之多個應用程式部署共用，包括虛擬應用程式、虛擬系統及虛擬軟體驅動裝置。「共用服務」可部署來當作 IBM SaaS 供應項目之一部分。