

IBM Tealeaf Customer Experience 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 Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 7 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 14 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 21 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 49 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 77 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 105 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Extension Add-On
- IBM Tealeaf CX Overstat 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:

- a. 「百萬次互動 (MI)」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。一次「互動」(Interaction) 係指與 IBM SaaS 所擷取之應用程式在網路層次 (例如: 透過 http 或 https 進行之要求與回應配對 (即所謂的「命中」(Hit)) 或其他層次所進行之數位互動。「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, 取得足夠涵蓋所處理的「互動」數目之「百萬次互動 (MI)」授權。
- b. 「約定」- 是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」(Engagement) 係由有關 IBM SaaS 的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權數, 才能涵蓋每一個「約定」。
- c. 「授權使用者」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。「客戶」應為每一個透過任何方法以任何直接或間接方式 (例如: 透過多工程式、裝置或應用程式伺服器) 存取 IBM SaaS 的特定「授權使用者」取得個別的專用授權。「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, 取得足夠涵蓋可以存取 IBM SaaS 的「授權使用者」數目的授權數。

3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

3.1 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」在任何季度（自日曆年一月一日起算）IBM SaaS 的實際用量超出 PoE 或「交易文件」中所指定授權三倍，則將根據所適用之 PoE 或「交易文件」中指定的超額使用費率，對「客戶」開立超額使用的發票。

4. 遠端服務（人力型）費用

「遠端服務」係根據「約定」計費度量取得，並依「交易文件」所定費率收取費用。

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

本上線服務提供下列遠端諮詢、產品訓練及配置，以便使「客戶」依下列遠端交付服務之配置，取得 IBM Tealeaf CX on Cloud 上線服務。

- 提供最多達 24 小時之服務，以協助「客戶」實作 Tealeaf 軟體開發套件 (SDK) 及對其進行設備測試。
- 提供最多 24 小時的訓練，對「客戶」進行有關一般產品資訊及整體用法之教育訓練。

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service 係依「約定」採購，每一「客戶」一個「約定」。「遠端服務」的所有時數不論是否用完，均自 IBM 通知「客戶」已可存取 IBM SaaS 之當日起算 90 日到期。

4.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service 提供一個延伸設定套件及六個月或十二個月服務適用之後續實作典範與分析服務。該延伸設定套件提供 112 小時遠端交付延伸部署服務，包括客製資料擷取需求所需之 SDK 延伸與配置、SDK 優化、重播配置（至多 3 個使用案例）、資料驗證及「已知問題 KPI 分析」報告。該等後續實作典範與分析服務，於「客戶」之六個月或十二個月遠端交付服務之期間，每月提供 16 小時，包括後續資料擷取配置、資料驗證及報告配置、客戶體驗調查，以及業務衝擊分析。

- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service 提供 208 小時服務，其中結合一個延伸設定套件及為期六個月之後續分析服務。此「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算 212 日到期。
- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service 提供 304 小時服務，其中結合一個延伸設定套件及為期十二個月之後續分析服務。此「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算 395 日到期。

4.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service 提供一個延伸設定套件、一個實作典範套件，以及六個月或十二個月服務適用之後續實作典範與分析服務。該延伸設定套件提供 112 小時遠端交付延伸部署服務，包括客製資料擷取需求所需之 SDK 延伸與配置、SDK 優化、重播配置（至多 3 個使用案例）、資料驗證及「已知問題 KPI 分析」報告。該實作典範套件提供 80 小時遠端交付客戶體驗調查及業務衝擊分析。該等後續實作典範與分析服務，於「客戶」之六個月或十二個月遠端交付服務之期間，每月提供 40 小時，包括後續資料擷取配置、資料驗證及報告配置、客戶體驗調查、業務衝擊分析。

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service 提供 432 小時服務，其中結合一個延伸設定套件、一個實作典範套件及為期六個月之後續實作典範與分析服務。此「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算 212 日到期。
- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service 提供 672 小時服務，其中結合一個延伸設定套件、一個實作典範套件及為期十二個月之後續實作典範與分析服務。此「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算 395 日到期。

4.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service

Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service 提供 1,080 小時服務，其中結合一個延伸設定套件、一個實作典範套件、為期 12 個月之後續實作典範與分析服務及為期 12 個月之 AVP One-point 方案。該延伸設定套件提供 112 小時遠端交付延伸部署服務，包括客製資料擷取需求所需之 SDK 延伸與配置、SDK 優化、重播配置（至多 3 個使用案例）、資料驗證及「已知問題 KPI 分析」報告。該實作典範套件提供 80 小時遠端交付客戶體驗調查及業務衝擊分析。該等後續實作典範與分析服務，於 12 個月遠端交付服務之期間，每月提供 64 小時，包括後續資料擷取配置、資料驗證及報告配置、客戶體

驗調查、業務衝擊分析及資料科學服務。該 AVP One-point 方案提供 10 小時遠端交付個人化支援服務（由指名聯絡人提供本項服務）。此「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算 395 日到期。

4.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on Service

Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on 可新增至任一 Deployment and Analytics Service Engagement，以利整合至一 (1) 個「行動式應用程式」。如需多個「行動式應用程式」之整合，可購買此組件之多個供應項目。本「服務」包含 48 小時遠端交付服務，以交付 Mobile SDK 設定程式。此「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算 90 日到期。

4.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on Service

Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on 可新增至任一 Deployment and Analytics Service Engagement，以利進行一 (1) 個特定使用案例之 Replay 配置。此供應項目提供 96 小時遠端交付服務，包括 ReplaySDK 配置、階段作業 Replay 配置及 Replay 技術研習會。此「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算 90 日到期。

4.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service

Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service 提供 40 小時遠端交付服務，包括客戶體驗目標與機會之評估，以及開發導覽圖以利使用 Tealeaf CX on Cloud 並提高其價值。此「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算 90 日到期。

4.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service

Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service 提供 16 小時遠端交付服務，包括即時主動監視已知網站問題，以及建立警示及重要偏差提報作業。此「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算 90 日到期。

4.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service

Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service 提供 40 小時遠端交付服務。此服務之重點，在於調整業務與 IT 目標。此服務會依業務衝擊之嚴重性，設定網站問題之優先順序，並提供優先處理問題之解決方案。此「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算 90 日到期。

4.10 IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One Point Service

Tealeaf CX on Cloud AVP One Point Service 每月提供 10 小時遠端交付支援服務，為期 12 個月（總計 120 小時）。此服務提供個人化支援服務，由指明聯絡人提供 Tealeaf CX on Cloud 支援。此「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算 365 日到期。

4.11 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Services 每月提供 16 小時遠端交付之後續實作典範與分析服務。本「服務」之購買，得於 Tealeaf CX on Cloud 使用期限剩餘月份為之，訂用自購買日起算。此服務包括資料擷取配置、資料驗證及報告配置、客戶體驗調查，以及業務衝擊分析。未用時數自次月起即不得延用。

4.12 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Services 每月提供 40 小時遠端交付之後續實作典範與分析服務。本「服務」之購買，得於 Tealeaf CX on Cloud 使用期限剩餘月份為之，訂用自購買日起算。此服務包括資料擷取配置、資料驗證、報告配置、客戶體驗調查，以及業務衝擊分析。未用時數自次月起即不得延用。

4.13 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Services 每月提供 64 小時遠端交付之後續實作典範與分析服務。本「服務」之購買，得於 Tealeaf CX on Cloud 使用期限剩餘月份為之，訂用自購買日起算。此服務包括資料擷取配置、資料驗證、報告配置、客戶體驗調查、業務衝擊分析及資料科學服務，AVP One-point 方案則提供每月 10 小時遠端交付個人化支援服務（由指名聯絡人提供本項服務）。未用時數自次月起即不得延用。

5. IBM SaaS 訂用期間續約選項

IBM SaaS 之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取 IBM SaaS 之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。權利證明書應載明 IBM SaaS 是要自動續約、持續使用方式，或於期間結束時終止。

如係自動續約，除非「客戶」於前項期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，IBM SaaS 將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供 IBM SaaS，至「客戶」提供 90 日期前終止之書面通知為止。IBM SaaS 將繼續提供至前述九十日期間到期之日當月月底。

6. 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。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，透過電子郵件、線上支援系統及電話提供。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	顯著業務影響/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. 啟用軟體

本 IBM SaaS 包含啟用軟體，「客戶」僅限於 IBM SaaS 之期間內搭配 IBM SaaS 一併使用前項啟用軟體。若前項啟用軟體內含範例程式碼，則「客戶」得為與 IBM SaaS 一併使用而製作該範例程式碼之衍生著作。前項啟用軟體隨附個別授權合約者，亦適用該（該等）授權合約之條款，惟應依本節之限制規定。若本「使用條款」之條款與前項隨附授權合約互有牴觸者，本「使用條款」之條款優先適用。「客戶」於 IBM SaaS 到期或終止時，應負責移除啟用軟體。

8. IBM SaaS 供應項目附加條款

8.1 資料保留

一切資料均依滾動時間範圍予以儲存及移除，該時間範圍係依先進先出之概念而建置。資料會依設定之時間範圍儲存，並於指定時間範圍到期時捨棄。資料保留滾動時間範圍自資料開始流入系統時開始計算，且每日更新。

「客戶」於購買 IBM Tealeaf CX on Cloud 之訂用後，即依其每月 MI 授權獲配特定資料儲存容量。「客戶」得於其 IBM Tealeaf CX on Cloud 解決方案內使用獲配之現行使用總儲存容量。「客戶」之用量逾越獲配儲存容量者，「客戶」應清除舊有之事件、維度及報告，以重新遵循儲存容量限制之規定。「客戶」未於 30 日內採取前揭行動者，其資料保留之期間將予減縮，以示對儲存容量增加之情事負責。

8.2 IBM 對「客戶資料」之使用

IBM 得基於非正式作業環境中之內部研究、測試及開發之目的而使用客戶資料，惟 IBM 需先移除可能洩露「客戶」之身分或專有商業程序之一切特徵。「客戶」得使用下列電子郵件位址聯絡「技術支援中心」，選擇不將其資料使用於前項非正式作業目的：tsassupp@us.ibm.com。

8.3 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/>。

8.4 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 Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud 係 SaaS 型分析解決方案，適用於傳統 Web、原生行動式及行動式/回應式 Web 應用程式。本解決方案之設計目的，在於分析來自大型複雜資料集之行為問題，進而協助「客戶」瞭解及改善終端使用者之整體使用體驗。包括應用程式互動、裝置資訊及使用者背景資訊在內之各項資料，將被擷取並傳送至 IBM 所管理之環境。IBM Tealeaf CX on Cloud 隨附數份「現成可用」報告及數個儀表板，可讓「客戶」以近乎即時之方式使用其結果。除預先定義之報告與儀表板外，使用者亦客製化報告與儀表板，以符合更多特定分析需求。

IBM Tealeaf CX on Cloud 的訂用費用包括下列項目：

- a. 最多可配置 10 個「應用程式設定檔」。「應用程式設定檔」係為報告實體，含有可指定給使用者之相關權限。「應用程式設定檔」通常具有內含某單一應用程式或網站之一對一對映。若「客戶」為產生報告而有意將多個應用程式及/或網站結合成一個「應用程式設定檔」，請洽詢 IBM Tealeaf Lab Services 團隊。
- b. 第一個「應用程式設定檔」將由 IBM 配置，並於提供 IBM SaaS 時一併提供。如需 10 個以上「應用程式設定檔」，可將要求提交「IBM 支援中心」，並取得 IBM 及「客戶」之同意。無正常理由不得拒絕提供其他「應用程式設定檔」。
- c. 五十位授權使用者
- d. 十二個月之滾動 Reporting Data。Reporting Data 係定義為關聯於 IBM SaaS 供應項目中之報告與儀表板之度量與維度。
- e. 七個日曆日之滾動 Capture Data。Capture Data 係定義為從 Tealeaf SDK 蒐集之資料。

2. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

除 IBM Tealeaf CX on Cloud 訂用所提供之 50 位授權使用者，另外提供購買額外授權使用者之選項。

3. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Network Capture Add-On 為混合式雲端解決方案，可供「客戶」將其網路資料流量資料傳送至 IBM Tealeaf CX on Cloud 以取得其他客戶見解之選項。本解決方案支援一切使用者階段作業之網路資料流量被動擷取，並可讓「客戶」配置及評估用以追蹤網路與伺服器錯誤之事件，以及監視足以影響使用者體驗之效能問題。此外，「客戶」亦得深入探查個別階段作業，以評估 HTML 要求與回應資料，進而瞭解客戶難題之主要原因。本解決方案要求「客戶」必須安裝及維護一套輕型就地部署基礎架構，用以將網路資料流量轉遞至雲端環境。

IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture 的訂用費用包括下列項目：

- 7 個日曆日之滾動 Network Capture Data。
- Passive Capture Application - 擷取 Web 應用程式之一切要求與回應。
- Data Transport Application - 處理要求與回應之資料、過濾或加密機密資料，並將資料遞送至 IBM Tealeaf CX on Cloud。

4. IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

Tealeaf CX Overstat on Cloud 係一種提供可用性分析之附加程式解決方案，用以協助「客戶」瞭解使用者與其網站及行動式內容之互動情形。Tealeaf CX Overstat on Cloud 提供若干可用性套版，例如：熱點圖、鏈結分析、表單分析、注意力圖像及協助工具等套版。此解決方案透過所有使用者，為「客戶」提供聚集資料，並可供「客戶」深入探查個別使用者階段作業，以協助鎖定可用性之混淆與難處，進而將財務影響量化。

IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud 訂用費用包括下列項目：

- 最多上限可擷取 250 個 Snapshot。Snapshot 係指用以聚集及報告可用性資料之頁面或畫面。如需 250 個以上 Snapshot，可將要求提交「IBM 支援中心」，並取得 IBM 及「客戶」之同意。無正常理由不得拒絕提供額外 Snapshot。
- 一 (1) 個月之滾動報告資料。報告資料係指關聯於 Tealeaf CX Overstat on Cloud 報告與套版之度量與維度。

5. 資料保留延長時間

IBM Tealeaf CX on Cloud 選用資料保留套件包括以下各項：

5.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension 提供讓「客戶」可以延長保留某些儲存的資料元素之選項，即：

- 額外 12 個月滾動保留 Reporting Data，最多共可儲存 24 個月滾動 Reporting Data。

5.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension 提供讓「客戶」可以延長保留某些儲存的資料元素之選項。Capture Data Retention Extension 係以下列增量提供，可新增至基本 Tealeaf CX on Cloud Capture Data（保留期間為 7 日）：

- 額外 7 日
- 額外 14 日
- 額外 21 日
- 額外 49 日
- 額外 77 日
- 額外 105 日

5.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On

Network Capture Data Retention Extension Add-On 提供讓「客戶」可以延長保留某些儲存的資料元素之選項，即：

- 額外 7 個日曆日滾動保留 Network Capture Data，最多共可儲存 14 個日曆日滾動 Reporting Capture Data。

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. **授權聯絡人** - 表示「客戶」已向 IBM 指定有權根據此 SLA 提交「請求」的個人。
- b. **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。
- c. **「請求 (Claim)」** - 係指「客戶」之「授權聯絡人」由於「合約月份」期間未符合「服務水準」之規定，而向 IBM 提交的請求。
- d. **合約月份** - 係指 IBM SaaS 實施期間的每個完整月份，從當月第一天的格林威治標準時間 (GMT) 上午 12:00 算起，直到當月最後一天的 GMT 下午 11:59 為止。
- e. **「客戶」、「貴客戶」或「貴客戶」**的係指直接向 IBM 訂用 IBM SaaS 的實體，且未違反其與 IBM 訂定的 IBM SaaS 合約之重大義務（含付款義務）。
- f. **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「貴客戶」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：
 - 計劃的系統停用時間；
 - 不可抗力；
 - 「客戶」或第三人應用程式、設備或資料發生問題；
 - 「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 IBM SaaS）；
 - 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」之第三人所提供的任何設計、規格或指示所為者。
- g. **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」。
- h. **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、政府行政行為、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 的原因。
- i. **「計劃性的系統停用時間」** - 係指基於維護目的而預定的 IBM SaaS 停止時間。
- j. **服務水準** - 係指如下所述之標準，IBM 依照該標準，來計算其在本 SLA 中所提供的服務水準。

2. 可用度扣抵

- a. 為了有資格提交「請求」，「貴客戶」應已根據報告「嚴重性層次 1」支援問題的 IBM 程序，針對適用 IBM SaaS，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。貴客戶應提供有關「事件」的所有必要詳細資訊，並以「嚴重性層次 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」應在一開始得知「事件」已影響「貴客戶」使用 IBM SaaS 的二十四 (24) 小時內記載此等問題單。
- b. 「貴客戶」的「授權聯絡人」最遲應於「請求」之事由發生之「合約月份」結束後的三 (3) 個營業日內，提出「可用度扣抵」之請求。
- 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. 「可用度扣抵」所依據之期間為從「貴客戶」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「服務水準」，

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」。

- e. 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。「貴客戶」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」。
- f. 若「貴客戶」已在轉銷交易中從合格的 IBM 轉銷商購得 IBM SaaS，而在此交易中，IBM 係負起履行 IBM SaaS 及 SLA 承諾的主要責任時，則「可用度扣抵」將根據「請求」所主張之「合約月份」的有效 IBM SaaS 之當時「關係建議批量價格 (RSVP)」，折扣率為 50%。
- g. 在任何情況下，於任何「合約月份」中，「可用度扣抵」總計以「貴客戶」取得 IBM SaaS 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。
- h. 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」記錄中的資料發生抵觸，將優先適用 IBM 記錄中的資訊。
- i. 根據此 SLA 提供給「貴客戶」的「可用度扣抵」，乃「貴客戶」所得請求之唯一補償，且排除任何其他之補償。

3. 服務水準

合約月份期間的 IBM SaaS 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」之項目之「合約月份」的「每月訂用費用」百分比)
<99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 95%	10%

「達成的服務水準」(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

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 50 分鐘 = 43,150 分鐘 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 總共 43,200 分鐘	= 「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。
- 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「IBM 客戶」的使用者、來賓、參與者及允許的 IBM SaaS 受邀者所提出的「請求」。