

IBM Kenexa Talent Insights

使用条款 (“ToU”) 由 IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 的服务产品条款 (“特定于 SaaS 的服务产品条款”) 以及标题为“IBM 使用条款 - 通用条款 (“通用条款”)”组成, 可通过以下 URL 获得:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>。

如果发生冲突, 那么这些“特定于 SaaS 的服务产品条款”优先于“通用条款”。订购、访问或使用 IBM SaaS, 即表示客户接受此 ToU。

此 ToU 受适用的“IBM Passport Advantage 国际协议”、“IBM Passport Advantage Express 国际协议”或“针对所选的 IBM SaaS 产品的 IBM 国际协议” (“协议”) 的管辖, 这些协议与此 ToU 构成完整的协议。

1. IBM SaaS

以下 IBM SaaS 服务产品受这些“特定于 SaaS 的服务产品条款”的约束:

- IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users
- IBM Kenexa Talent Insights Additional User

2. 收费标准

IBM SaaS 根据交易文档中指定的以下收费标准之一出售:

- 实例** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。实例是对 IBM SaaS 特定配置的访问。客户必须获取足够的权利以涵盖客户权利证明 (PoE) 或交易文档中指定的评估期间可访问和使用的每个 IBM SaaS 实例。
- 授权用户** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专用的权利, 使其能够以任何方式, 通过任何途径直接或间接地 (例如: 通过多路复用程序、设备或应用程序服务器) 访问 IBM SaaS。客户必须获取足够的权利, 以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的评估期间授权访问 IBM SaaS 的授权用户的数目。
- 服务项目** - 获取服务时所采用的一种计量单位。服务项目包含与 IBM SaaS 相关的专业服务和/或培训服务。必须获取足够的权利以涵盖每项服务项目。

3. 费用和计费

IBM SaaS 的应付金额在交易文档中进行说明。

3.1 安装

在交易文档中指定安装费用。

3.2 部分月度费用

交易文档中指定的部分月度费用可按比例进行评估。

3.3 按需应变费用

在客户订购按需应变选项的月份内, 将按照交易文档中规定的费率对按需应变选项开具发票。

4. IBM SaaS 订购周期续约选项

客户的 PoE 通过指定以下某项, 规定 IBM SaaS 在订购周期结束时是否续约:

4.1 自动续约

如果客户的 PoE 规定客户续约自动进行, 那么客户可以在 PoE 中规定的到期日期前至少 90 天, 以书面方式请求客户的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴终止到期的 IBM SaaS 订购周期。如果 IBM 或 IBM 业务合作伙伴在到期日期前未收到此类终止通知, 那么到期订购周期将按照 PoE 中的规定自动续约 1 年或与原始订购周期相同。

4.2 持续计费

当 PoE 表明客户的续约正连续进行时，客户将能够继续访问 IBM SaaS，并且将对 IBM SaaS 的使用持续收到账单。要终止使用 IBM SaaS 并停止持续计费过程，客户必须提前 90 天向 IBM 或 IBM 业务合作伙伴提供请求取消其 IBM SaaS 的书面通知。在取消客户访问之后，将在取消生效月份就未支付的访问费用向客户开具账单。

4.3 需要续约

当 PoE 指出客户续约类型为“终止”时，IBM SaaS 将在订购周期结束时终止，并且将除去客户对 IBM SaaS 的访问权。要在结束日期之后继续使用 IBM SaaS，客户需要通过客户的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴下订单，以购买新的订购周期。

5. 技术支持

在订购周期内，以及在 IBM 通知客户可以访问 IBM SaaS 之后，将通过电话、电子邮件和在线问题报告系统提供 IBM SaaS 技术支持。IBM 在任何此类技术支持中提供的任何增强、更新和其他资料都视作 IBM SaaS 的一部分，因此受到本 ToU 的约束。技术支持随附于 IBM SaaS，不作为独立产品提供。

《IBM 软件即服务支持手册》中描述了有关服务时间、电子邮件地址、在线问题报告系统以及其他技术支持沟通方式和流程的更多信息。

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖范围
1	关键业务影响/服务故障： 业务关键功能无法操作或关键接口出现故障。该内容通常适用于生产环境，表示无法访问服务对运营造成了巨大影响。该情况需要立即提供解决方案。	在 1 小时内	全天候
2	重大业务影响： 某项服务的业务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者您可能错过业务截止日期。	在 2 个工作小时之内	周一到周五的工作时间
3	轻微业务影响： 表示服务或功能尚且可以使用，并不会对运营造成重大影响。	4 个工作小时之内	周一到周五的工作时间
4	极小业务影响： 查询或非技术请求。	在 1 个工作日之内	周一到周五的工作时间

6. IBM SaaS 产品附加条款

6.1 Cookies

客户知晓并同意，作为 IBM SaaS 正常运行和支持的一部分，IBM 可通过跟踪和其他技术从客户（客户的员工和承包商）处收集有关 IBM SaaS 使用的个人信息。IBM 公司以此收集有关 IBM SaaS 的使用统计信息和有效性信息，旨在改善用户体验和/或定制与客户的交互。客户确认其将取得或已取得同意，允许 IBM 在遵守适用法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其分包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的分包商在何处开展业务。IBM 将履行客户的员工和承包商访问、更新、纠正或删除所收集的个人信息请求。

6.2 派生的获益场所

基于客户指定为接收 IBM SaaS 获益的场所缴纳税款（如果适用）。除非客户向 IBM 提供其他信息，否则 IBM 将基于订购 IBM SaaS 时列为主要获益场所的业务地址适用税项。客户负责保持随时更新此类信息，并将任何更改提供给 IBM。

6.3 标准数据

无论存在任何相反的规定，如果仅出于规范的研究、分析和报告目的，IBM 可以匿名汇总形式保留并使用客户依据本 TOU 提供给 IBM 的内容（即，无法通过这些内容将客户确定为保密信息的来源，任何可识别单个员工和/或申请者的个人可标识信息都已被移除）。本部分中的规定在交易终止或到期后仍有效。

6.4 数据处理

对于在所有欧盟成员国、冰岛、列支敦士登、挪威和瑞士进行的交易，以下条款适用：

客户同意 IBM 可以跨境将内容（包括个人数据）传输到以下国家或地区进行处理：荷兰、爱尔兰和美国。

根据客户的具体服务支持架构，客户也同意 IBM 可以将内容（包括个人数据）跨境传输到以下国家或地区：澳大利亚、巴西、加拿大、中国、法国、芬兰、德国、中国香港特别行政区、日本、新西兰、拉丁美洲、墨西哥、荷兰、波兰、新加坡、南非、西班牙、瑞典和瑞士。

客户同意 IBM 在合理决定有必要提供 Cloud Service 时，可在提前通知的情况下对此国家或地区位置列表进行更改。

当 IBM 美国欧盟和美国瑞士安全港框架不适用于 EEA 或瑞士个人数据转移时，各方或其相关的关联公司将根据 EC Decision 2010/87/EU（可选条款已移除）另行制订其相应角色的标准的无修改欧盟模型条款协议。即使是由关联公司签订的协议，这些协议下所产生的争议或责任都将被各方视为由于此协议条款产生的争议或责任。

6.5 个人信息/敏感个人信息

IBM Kenexa Talent Insights 是一款人力资源服务产品，旨在支持客户输入、管理、分类和查看求职者、聘用和员工数据。此服务在 SoftLayer 云计算环境中提供，并连接专属的虚拟专用网。此服务支持客户输入和管理包含适用隐私法所规定的个人信息和敏感个人信息 (PI/SPI) 的内容：

- 联系人信息（例如，地址、电话和手机号码、电子邮件）
- 敏感个人信息（例如，身份证号、出生日期、公民资格、护照号码等）
- 雇佣信息（例如，教育、工作经历、工作地点、薪资福利和业绩）

6.6 数据定义

人力资源 (HR) 数据源 - 一个 HR 数据源就是一个单一的 HR 应用程序，比如求职者追踪、认可、学习管理、薪酬基准、员工敬业度调查、员工评估或人力资源信息系统 (HRIS)。它还可能包括与 HR 数据联合用于 HR 分析的源，比如客户关系管理系统 (CRM) 或财务数据。

数据源 - 数据源定义为原始源事务系统 - 即使数据是从数据仓库中导出的。数据源由模板提供支持。这可能基于现有 IBM Kenexa 模板或由服务构建的定制模板。定制模板的开发必须在作为启动包的一部分提供的咨询时间内进行，或者利用咨询项目服务的附加模块进行。

数据仓库 - 根据提取数据的类型，数据仓库可以视为多个数据源。来自数据仓库的单一数据源可以是单一文件，或者最多包含三个互相关联文件且列数少于 100 的文件系列，且均围绕 HR 应用程序，比如求职者追踪、认可、学习管理、薪酬基准、员工敬业度调查、员工评估或 HRIS。

6.7 客户责任

- 在使用 IBM Kenexa Talent Insights 时，客户负责保持对员工做出的任何数据保密性承诺。
- 客户需要分配用户类型以限制用户访问相应数据。
- 客户购买可选咨询或数据集成服务项目后，应负责提供相应的技术和人力资源 (HR) 主题专门技术和资源，以支持数据规范和交付，以及根据约定的项目进度及时传输数据。数据传输延迟可能会影响项目实施、整体项目进度和成本。
- 当客户确认准备就绪可以开始启动包项目、可选咨询项目和/或数据准备项目并且项目启动已在进行，那么必须在 3 个月内使用服务（除了以下单独列出的数据更新），否则服务将到期。同一时间购买的多个项目服务不必同时启动，但是分别启动后适用统一的到期时间。
- 服务完成或到期后，将由全球支持团队向客户提供支持。服务项目终止后，数据或咨询团队将不会继续提供支持。若购买多年期启动包，那么每个咨询服务项目均具有类似的启动和服务项目周期。多年期启动包中各个服务项目间隔期间的支持将由全球支持团队提供。

- 购买数据更新服务项目之后（无论每月或每季度），必须按照约定的项目进度定期传输数据。客户不能跳过任一更新。若计划更新周期已经过去超过 5 个工作日，则视为已使用。数据更新和其他服务项目不会延长至超出产品订阅期限，并且将自动过期且不予退款。
- **Talent Insights** 专为 HR 分析设计，所以工具中包含的非 HR 数据只能用于支持 HR 分析。客户有责任在加载适当数据方面遵循指导方针。

附录 A

1. IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

IBM Kenexa Talent Insights 是一种人才分析解决方案，用于帮助用户从人力资源数据中迅速获得洞察力。

- 指导数据发现 - 能够帮助用户从一组预定义的人才问题中进行选择，以启动分析。问题基于所使用的人才数据模板。
- 语言 - 以英语提供。
- 访问权 - 客户会收到一个用于生产和测试的环境。客户会收到一个 URL，其中包含每个用户用于访问 Talent Insights 所需的用户名和密码。购买了 IBM Kenexa Talent Acquisition、IBM Kenexa Talent Optimization 或 IBM Kenexa BrassRing on Cloud 的客户可通过在门户网站上进行单点登录来访问 Talent Insights。
- 包含 10 个用户。
- 在使用 IBM Kenexa Talent Insights 时，客户负责保持对员工做出的任何数据保密性承诺。

2. 可选产品

2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa Talent Insights Additional User 是一种订购服务产品，提供除基本订购中包含的 10 个用户外更多的授权用户权利。

2.2 IBM Kenexa Talent Insights Additional Services

	启动包服务项目 - 第 1 年	启动包服务项目 - 第 2 年*	启动包服务项目 - 第 3 年**	数据准备服务项目	数据文件更新服务项目	人力资源咨询服务项目
阶段 1 - 业务问题定义	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ***		<input type="checkbox"/>
阶段 2 - 数据接收	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
阶段 3 - 数据概要分析	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
阶段 4 - 数据转换	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
阶段 5 - 数据构造	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
阶段 6 - 数据定制	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
阶段 7 - 分析和洞察	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
阶段 8 - 评审与总结	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>

*两年期启动包服务项目包含上述第 1 年和第 2 年中的所有服务。

**三年期启动包服务项目包含上述第 1、2 和 3 年中的所有服务。

***数据准备服务的阶段 1 将仅包含“数据需求和可用性审查”。

各阶段定义

a. 阶段 I (启动包服务项目) – 业务问题定义

- 远程管理的启动会议
 - 客户和 IBM 专属顾问将协作定义客户的具体业务问题并对其划分优先级。
 - 确定客户的主要业务问题、战略目标和 Talent Insights 的数据关注，并确定针对服务项目的单一分析领域。

可交付内容：

- 项目启动演示文稿，概述业务问题/战略目标的书面总结，以及约定成为项目关注焦点的单一分析领域。由 IBM 确定初始数据源。
- 数据需求和可用性审查
 - IBM 顾问将与客户合作，探究业务问题优先级和战略目标优先级，进而选择一个关键分析领域。
 - 将对包含在启动包中的三个数据源进行范围足够广泛的架构，以支持咨询服务项目中的关键分析领域以及更加通用的客户驱动的分析。
 - 购买额外咨询服务项目可以获得进一步分析领域的支持。
 - 定义待提取并传输至约定数据源的数据元素。

可交付内容：

- 针对用于数据传输的数据结构方面的建议。将预先存在的模板用作可用且合适的起点来执行此操作。

*** 阶段 I - 针对数据准备服务项目：数据需求和可用性审查

审查数据源要求，与 Talent Insights HR 应用程序数据模板匹配。（此服务不包含项目启动会议）。

- 定义待提取并传输至约定数据源的数据元素。

可交付内容：

- 针对用于数据传输的数据结构方面的建议。将预先存在的模板用作起点来执行此操作，其中数据服务无需咨询就已参与执行。已购买咨询并结合数据设置来使用的情况下，可以开发定制模板。

b. 阶段 II - 数据接收

传递将由 IBM 处理的文件。

- 第三方数据源
 - 将为客户提供有关传输文件的详细信息。
 - 客户向 IBM 提供数据文件。
 - 文件应遵循 IBM 预定义的 csv 样式模板传输，遵循标准字段必需的列命名约定。
 - 用于支持数据源的完全定制模板可能由最多 3 个独立但相关的文件组成。
 - 模板中的每个文件不得超过 250 MB 或 100 列。如果数据源超出了有关文件数目、大小或列数的任何条件限制，那么便会将其计为多个数据源并相应收取费用。
 - 如果要支持数据层次结构，必须提供人口统计信息及其他挖掘的详细信息。
 - IBM 将根据需要监视和测试数据传输和存储工具，以获取购买的文件更新。

可交付内容：

- 确认接收以及文件是否符合要求。
- Kenexa 数据源
 - 如果存在连接器，将每天提供并加载数据。

c. 阶段 III - 数据概要分析

审查数据源，收集有关文件的统计资料和信息，以用于阐明数据的结构、内容、关系和派生规则。

- 生成数据文件质量的概述，包括有关数据缺失、数据格式不正确以及数据格式不一致等方面的详细信息。
- 就数据缺失或格式不正确问题咨询客户，并根据需要提供新的数据文件。
- 就数据构造和转换步骤中要实现的规则和过程咨询客户。
- 制定文件同义词和定制的草稿。
- 在接受最终文件进行构造之前，客户最多可以传递 3 次最终文件。

可交付内容：

- 建立最终文件格式，客户交付最终文件。记录文件格式定制。

d. 阶段 IV - 数据转换

制定数据源内部以及数据源之间的整体结构。

- IBM Kenexa 审查 Kenexa 与第三方数据源之间的文件关系。
- IBM Kenexa 验证跨数据集发现的主键/外键关系。
- IBM Kenexa 制定总体数据结构原型。
- IBM Kenexa 验证并测试数据结构。

可交付内容：

- 由客户或 IBM 数据服务（已购买可选数据更新服务项目）记录总体数据结构和转换步骤，以用于后续数据加载。

e. 阶段 V - 数据构造

数据源的规范化和清理

- 由 IBM Kenexa 创建业务规则，然后执行数据构造。这包括但不限于：
 - 确定字段中丢失的数据和错误类型数据（字母字段中出现数字、货币字段中出现日期等），并与客户共同解决。
 - 针对定制字段强制执行描述性列标题，并遵循标准文件命名约定。
 - 基本文件结构问题，比如移除行标题、嵌套标题、空行列、空行、数据后随文本行、摘要行和列、小计和汇总、前导空格和尾随空格以及消除重复数据。
- 没有额外协定工作的情况下，数据服务不负责解决职位、等级或其他不受源数据控制的自由文本数据在格式化过程中出现的不一致，也不负责解决与缺失值、常量值、不平衡度、影响类别、界外值和偏度相关的潜在质量问题。这些是客户的责任，除非另有注明。
- IBM 确认相关重复性数据加载的流程和安排。客户可以选择单独购买额外数据更新服务项目。

可交付内容：

- 已执行的数据清理步骤和准备加载的已清理文件的记录。

f. 阶段 VI - 数据定制

实施在数据源集成阶段 I 收集和实施的定制规范，包含增加或修改同义词、数据分组、默认汇总以及预定义的问题。

- 测试数据文件。
- IBM 收集、记录和实施定制。
- IBM Data Integration 会将项目传递到咨询阶段。

可交付内容：

- 确认测试和定制

g. 阶段 VII - 分析和洞察

- 分享项目启动会议上明确的与业务问题/战略目标相关的洞察。
- 演示和分享有关 Talent Insights 的最佳实践，帮助客户从该工具中获得最大效益。
- 与 Talent Insights 用户和项目团队连续 5 周召开每周电话会议，讨论与业务问题/战略目标相关的洞察。

可交付内容：

- 分析与明确的业务问题/战略目标相关的问题，在演示文稿中汇总结果并交付给客户。数据引用指南描述工具中可用的客户数据字段。培训演示，以帮助客户了解特定于其所述业务问题/战略目标的功能。

h. 阶段 VIII - 评审与总结

- 执行有关分析结果的高层主管演示（远程演示），介绍如何通过 Talent Insights 解决业务问题和战略目标。
- 从客户过渡到全球支持，提供有关如何购买必要的递增服务的详细信息。

可交付内容：

- 基于 Talent Insight 分析结果的高层主管演示，介绍如何解决在项目启动电话会议中重点确定的业务问题和战略目标，包括有关数据适当/不当解释的指导、有关可采取的行动、解决方案的建议以及建议采取的后续步骤。

2.3 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement - One Year Term

可作为“设定”服务购买一年期 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack。该服务产品包含一个服务包（上面表格中所描述），旨在帮助新客户开始使用服务。服务包含专门顾问帮助定义业务问题、明确数据源（如 6.6 节所定义），以支持关键业务问题分析、初步准备和一次加载三个数据源，提供产品培训和指导以获得洞察并提供建议。除非特别注明，所有服务（包括项目启动会议）均远程实现。

2.4 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement - Two Year Term

可作为“设定”服务购买两年期 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack。该服务产品包含上述服务包（表格中所描述），旨在帮助新客户开始使用服务。“第 1 年”服务包含专门顾问帮助定义业务问题、明确数据源（如 6.6 节所定义），以支持关键业务问题分析、初步准备和一次加载三个数据源，提供产品培训和指导以获得洞察并提供建议。

将于“第 2 年”提供额外咨询服务，以支持确定并分析递增或日常业务问题。服务不包含新数据源的设置或数据重新加载，除非购买额外的可选数据准备或更新服务。除非特别注明，所有服务（包括项目启动会议）均远程实现。

2.5 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement - Three Year Term

可作为“设定”服务购买三年期 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack。该服务产品包含一个服务包（上面表格中所描述），旨在帮助新客户开始使用服务。“第 1 年”服务包含专门顾问帮助定义业务问题、明确数据源（如 6.6 节所定义），以支持关键业务问题分析、初步准备和一次加载三个数据源，提供产品培训和指导以获得洞察并提供建议。

将于“第 2 年”和“第 3 年”提供额外咨询服务，以支持确定并分析递增或日常业务问题。服务不包含新数据源的设置或数据重新加载，除非购买额外的可选数据准备或更新服务。除非特别注明，所有服务（包括项目启动会议）均远程实现。

2.6 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation 既可以作为“设定”服务购买，也可以作为“按需设定”服务（上面表格中所述）购买，包含一个 HR 数据源的一次性设置和加载（如 6.6 节所定义）。没有预先存在的 Talent Insights 数据模板的情况下，数据集成服务必须与咨询服务一起购买。

2.7 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting 既可以作为“设定”服务购买，也可以作为“按需设定”服务（上面表格中所述）购买，包含专门顾问帮助定义业务问题、明确数据源（如 6.6 节所定义），以支持关键业务问题分析，提供产品培训和指导，以获得洞察并提供建议。服务不包含新数据源的设置或数据重新加载，除非购买可选数据准备或更新服务。除非特别注明，所有服务（包括项目启动会议）均远程实现。

2.8 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh 既可以作为“设定”服务购买，也可以作为“按需设定”服务购买（包含一个 HR 数据源的一次性加载（如 6.6 节所定义））。文件更新是向数据源设置加载新的或递增数据，作为服务启动包服务项目的一部分或独立数据准备服务项目。

数据文件更新活动中包含的服务如下所述：

- 服务包括 IBM Kenexa Talent Insights 数据集成各阶段 - 数据接收、概要分析、转换和包含在文件设定阶段中的数据构造阶段。
- 要使用数据更新服务项目，之前必须已购买数据准备服务项目以更新数据源，并完全遵循先前设定的文件结构。
- 可以通过“工作说明书”形式，就此范围之外的数据文件更新服务（包括但不限于数据结构更改、数据清理规则更改和数据概要分析中执行的数据定制更改）单独签订协议。

附录 B

IBM 为 IBM SaaS 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)，如果在客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中规定了该 SLA，那么它就适用。

本 SLA 是在客户订购开始时或续订时适用的最新版本。客户了解本 SLA 并不构成对客户的保证。

1. 定义

- a. **可用性积分** - 指 IBM 针对经验证的索赔将提供的补救措施。可用性积分将以针对 IBM SaaS 的将来订购费用的发票的贷记金额或折扣形式应用。
- b. **索赔** - 表示由于在约定的月份内未实现 SLA 而由客户向 IBM 提交的索赔。
- c. **约定的月份** - 表示在 IBM SaaS 期间的每个完整的月份，度量方式为从美国东部时间当月第一天凌晨 00:00 起至当月最后一天晚上 23:59 止。
- d. **停机时间** - 表示 IBM SaaS 的生产系统处理停止，并且客户的用户无法使用具有许可权的 IBM SaaS 所有方面的时间段。停机时间不包括 IBM SaaS 由于以下原因而不可用的时间段：
 - 已安排或已发布的维护中断；
 - 超出 IBM 控制范围的事件或原因（例如，自然灾害、因特网中断、紧急维护等）；
 - 由于客户或第三方的应用程序、设备或数据而导致的问题；
 - 客户未能遵守访问 IBM SaaS 所需的系统配置及未使用受支持的平台；或
 - IBM 遵守客户或代表客户的第三方提供给 IBM 的任何设计、规范或指令。
- e. **事件** - 表示导致无法满足 SLA 的某种或某一系列同时发生的状况。

2. 可用性积分

- a. 为提出索赔，客户必须在首次发现事件影响客户使用 IBM SaaS 的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心对各项事件记录 1 级严重性支持凭单。客户必须提供有关该事件的所有必要的信息，并在合理范围内帮助 IBM 诊断并解决该事件。
- b. 客户必须在受索赔的“约定的月份”结束后的三 (3) 个工作日内提出可用性积分“索赔”。
- c. 可用性积分根据停机持续时间计算，停机时间从客户报告首次受停机时间影响的时间开始计算。对于每一项有效的索赔，IBM 会根据每个约定的月份内实现的 SLA 适用最高的可用性积分，如下表中所示。IBM 不负责对于同一个“约定的月份”内的相同事件多次适用可用性积分。
- d. 对于“捆绑服务”（打包并以单一组合价格一起销售的单项 IBM SaaS），可用性积分的计算将基于“捆绑服务”的每月单一组合价格，而非基于每个单项 IBM SaaS 的每月订购费用。在任何“约定的月份”内，客户只能针对捆绑服务中的一个单项 IBM SaaS 提出相关索赔，IBM 不负责对任何“约定的月份”内捆绑服务中的多项 IBM SaaS 有关的可用性积分都适用。
- e. 如果客户通过转售交易（IBM 在此交易中对履行 IBM SaaS 及 SLA 承诺承担主要责任）从有效的 IBM 经销商购买 IBM SaaS，那么“可用性积分”的计算将基于当时针对受索赔的“约定的月份”期间有效的 IBM SaaS 的“关系建议合理价 (RSVP)”，适用折扣费率为 50%。
- f. 针对任何“约定的月份”奖励的可用性积分总额，在任何情况下均不应超过客户向 IBM 支付的年度 IBM SaaS 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%)。

3. 服务级别

约定月份内的 IBM SaaS 可用性如下：

约定的月份期间的可用性	可用性积分 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比)
93.0% - 99.2%	5%

约定的月份期间的可用性	可用性积分 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比)
低于 93%	10%

“可用性”（以百分比形式表示）计算方法为：**(a)**“约定的月份”内总分钟数，减去 **(b)**“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以 **(c)**“约定的月份”内总分钟数。

示例：约定的月份内停机时间总计 500 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 500 分钟停机时间 = 42700 分钟 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 总时间 43,200 分钟	= 5% 可用性积分，在“约定的月份”内实现 98.8% 的“已达成的服务级别”
---	--

4. 除外条款

本 SLA 仅适用于 IBM 客户。本 SLA 不适用于：

- 测试版和试用版服务。
- 非生产环境，包括但不限于测试、灾难恢复、质量保证或开发环境。
- 客户的用户、访客、参与者以及 IBM SaaS 的获准受邀者提出的索赔。