

IBM Cognos Territory and Quota Management

Syarat-syarat Penggunaan ("ToU") terdiri dari Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS ("Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS") ini dan sebuah dokumen berjudul Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-Syarat Umum ("Syarat-Syarat Umum") yang tersedia di URL berikut:

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

Apabila terdapat ketidaksesuaian, Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS akan berlaku di atas Syarat-syarat Umum. Dengan memesan, mengakses, atau menggunakan SaaS IBM, Pelanggan menyetujui Syarat-syarat Penggunaan.

Syarat-syarat Penggunaan diatur oleh Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional IBM, Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional IBM, atau Perjanjian Internasional IBM untuk Tawaran SaaS IBM Terpilih, sebagaimana yang berlaku ("Perjanjian") dan bersama-sama dengan Syarat-syarat Penggunaan merupakan perjanjian yang lengkap.

1. SaaS IBM

Tawaran SaaS IBM berikut dicakup oleh Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS ini:

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

2. Metrik Biaya

SaaS IBM dijual berdasarkan salah satu metrik biaya berikut sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi:

- a. Akses adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Akses adalah hak untuk menggunakan SaaS IBM. Pelanggan harus memperoleh kepemilikan Akses tunggal untuk menggunakan SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.
- b. Pengguna yang Sah adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Pelanggan harus mendapatkan kepemilikan yang terpisah dan ditujukan untuk masing-masing Pengguna yang Sah khusus yang diberi akses ke SaaS IBM dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Pengguna yang Sah yang diberi akses ke SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.
- c. Peserta yang Memenuhi Syarat adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Setiap individu atau entitas yang memenuhi syarat untuk berpartisipasi dalam program penyampaian layanan apa pun yang dikelola atau dilacak dengan SaaS IBM adalah Peserta yang Memenuhi Syarat. Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup seluruh Peserta yang Memenuhi Syarat yang dikelola atau dilacak dengan SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) Pelanggan atau Dokumen Transaksi.
- d. Mesin Virtual (Instance) adalah unit ukuran yang dengannya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual (Instance) adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik dari SaaS IBM. Kepemilikan

yang memadai harus didapatkan untuk setiap Mesin Virtual (Instance) SaaS IBM yang tersedia untuk diakses dan digunakan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.

- e. Juta Baris Catatan (Million Record Lines) adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Catatan (Record) adalah data yang mewakili dokumen fisik atau elektronik apa pun yang dikelola oleh SaaS IBM, termasuk namun tidak terbatas pada catatan rincian panggilan, faktur, rencana, pesanan pembelian, penawaran, tanda terima, pengembalian, perintah penjualan, jadwal, dan pengiriman. Baris Catatan (Record Lines) adalah item baris dalam Catatan yang diproses dengan menggunakan SaaS IBM. Kepemilikan-kepemilikan Juta Baris Catatan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup total jumlah Baris Catatan yang diproses oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) Pelanggan atau Dokumen Transaksi.
- f. Penerima Bayaran Warisan (Legacy Payee) dan Kontrak Warisan (Legacy Contract) adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Jenis metrik biaya warisan (legacy charge metric) tidak lagi dipasarkan secara aktif oleh IBM. Akan tetapi, IBM dapat, atas kebijakan semata-mata dan eksklusifnya, sepakat untuk meningkatkan kepemilikan Pelanggan yang sudah ada untuk menggunakan versi tertentu dari SaaS IBM (“SaaS Warisan”) berdasarkan suatu jenis kepemilikan Warisan. Tawaran SaaS IBM yang diperoleh berdasarkan jenis metrik biaya Warisan diindikasikan dengan catatan “Warisan”, dalam nama SaaS IBM pada PoE. Penggunaan Pelanggan atas semua SaaS Warisan tunduk pada syarat-syarat metrik biaya yang ditetapkan dalam perjanjian yang menjadi dasar Pelanggan semula mendapatkan kemampuan untuk menggunakan SaaS Warisan (“Perjanjian Warisan”). Dalam keadaan apapun syarat-syarat Perjanjian Warisan tidak akan ditafsirkan sebagai perluasan hak Pelanggan untuk menggunakan SaaS Warisan melampaui jumlah yang ditetapkan dalam PoE dan syarat-syarat selain syarat metrik biaya SaaS Warisan yang ditetapkan tidak dianggap mengatur penggunaan tawaran SaaS IBM.

3. Biaya & Penagihan

Jumlah yang harus dibayarkan untuk SaaS IBM ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

3.1 Biaya Pertengahan Bulan (Partial Month Charges)

Biaya pertengahan bulan adalah tarif harian pro-rata yang akan ditagihkan kepada Pelanggan. Biaya pertengahan bulan dihitung berdasarkan hari yang tersisa pada pertengahan bulan yang dimulai pada tanggal Pelanggan diberi tahu oleh IBM bahwa akses mereka ke SaaS IBM telah tersedia.

3.2 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan aktual Pelanggan selama siklus penagihan melebihi kepemilikan Pelanggan, maka Pelanggan akan ditagih setiap bulan atas kelebihan penggunaan dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

4. Opsi Pembaruan Langganan SaaS IBM

PoE Pelanggan akan mencantumkan apakah SaaS IBM akan diperbarui di akhir Periode Langganan, dengan menentukan salah satu dari yang berikut ini:

4.1 Pembaruan Otomatis

Jika PoE Pelanggan menyatakan bahwa pembaruan Pelanggan adalah otomatis, Pelanggan dapat mengakhiri Periode Langganan SaaS IBM yang habis masa berlakunya dengan permintaan tertulis, selambat-lambatnya sembilan puluh (90) hari sebelum tanggal habis masa berlakunya sebagaimana yang tercantum dalam PoE. Jika IBM atau Mitra Bisnis IBMnya tidak menerima pemberitahuan pengakhiran tersebut sampai dengan tanggal habis masa berlakunya, Periode Langganan yang habis masa berlakunya tersebut akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan Periode Langganan asli sebagaimana yang tercantum dalam PoE.

4.2 Penagihan Berkelanjutan

Apabila PoE menyatakan bahwa pembaruan Pelanggan adalah berkelanjutan, Pelanggan akan terus memiliki akses ke SaaS IBM dan akan ditagih atas penggunaan SaaS IBM berdasarkan penagihan berkelanjutan. Untuk mengakhiri penggunaan SaaS IBM dan menghentikan proses penagihan berkelanjutan, Pelanggan harus memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada IBM atau Mitra Bisnis IBM yang meminta pembatalan SaaS IBM

Pelanggan. Setelah pembatalan akses Pelanggan, Pelanggan akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan di mana pembatalan berlaku.

4.3 Diperlukan Pembaruan

Apabila PoE menyatakan bahwa jenis pembaruan Pelanggan adalah "berakhir", SaaS IBM akan berakhir pada akhir Periode Langganan dan akses Pelanggan ke SaaS IBM akan dihapus. Agar dapat terus menggunakan SaaS IBM setelah tanggal berakhir, Pelanggan harus memesan ke perwakilan penjualan IBM Pelanggan atau Mitra Bisnis IBM untuk membeli Periode Langganan yang baru.

5. Dukungan Teknis

Selama Periode Langganan, dukungan teknis diberikan untuk SaaS IBM sebagaimana yang tercantum di <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> atau url berikutnya yang disediakan oleh IBM. Dukungan teknis termasuk dalam SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai tawaran terpisah.

6. Syarat-Syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

6.1 Tawaran Dasar

Setiap SaaS IBM termasuk satu mesin virtual (instance) produksi, satu mesin virtual (instance) non-produksi, dan riwayat data hingga tiga tahun.

6.2 Pengguna Di Luar Perusahaan Pelanggan

Untuk tujuan SaaS IBM, Pelanggan dapat menyediakan akses ke pengguna di luar Perusahaan Pelanggan. Pengguna tersebut akan dianggap Pengguna SaaS IBM dan diberi hak dengan sesuai. Pelanggan tetap bertanggung jawab dalam memastikan kepatuhan Pengguna SaaS IBM terhadap syarat-syarat ini.

6.3 Peran Pengguna

Penerima Bayaran Aktif adalah Peserta yang Memenuhi Syarat yang saat ini terikat, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan Pelanggan dan dikelola atau dilacak oleh SaaS IBM untuk tujuan penghitungan dan/atau penerimaan output dari proses modul, termasuk namun tidak terbatas pada kredit dan transaksi.

Penerima Bayaran Tidak Aktif adalah Peserta yang Memenuhi Syarat yang saat ini tidak terikat, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan Pelanggan namun terus dikelola atau dilacak oleh SaaS IBM.

6.4 Batasan Non-Produksi

Jika SaaS IBM ditentukan sebagai "Non-Produksi", SaaS IBM hanya dapat digunakan sebagai bagian dari kegiatan non-produksi Pelanggan, termasuk namun tidak terbatas pada pengujian, penyetalan kinerja, diagnosa kesalahan, perbandingan (benchmarking), penyelenggaraan, kegiatan quality assurance (jaminan kualitas) dan/atau pengembangan tambahan atau perluasan yang digunakan secara internal pada SaaS IBM dengan menggunakan antarmuka pemrograman aplikasi yang diluncurkan.

6.5 Riwayat Data Premium (Data History Premium)

Jika Pelanggan berhak atas Riwayat Data Premium, SaaS IBM termasuk riwayat data hingga tujuh tahun.

6.6 Program Manajemen Kepatuhan

SaaS IBM dapat digunakan untuk membantu Pelanggan untuk memenuhi kewajiban-kewajiban kepatuhan, yang dapat didasarkan pada peraturan perundang-undangan, regulasi, standar atau kebiasaan umum. Setiap arahan, anjuran penggunaan atau panduan yang diberikan oleh SaaS IBM bukan merupakan nasihat hukum, akuntansi atau nasihat profesional lainnya, dan Pelanggan diperingatkan untuk mendapatkan nasihat dari penasihat hukumnya sendiri atau penasihat ahli lainnya. Pelanggan semata-mata bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Pelanggan serta kegiatan-kegiatan, aplikasi-aplikasi, dan sistem-sistem Pelanggan mematuhi semua peraturan perundang-undangan, regulasi, standar, dan kebiasaan umum yang berlaku. Penggunaan SaaS IBM ini tidak menjamin kepatuhan terhadap setiap hukum, regulasi, standar atau kebiasaan umum.

6.7 Situs dan Layanan Pihak Ketiga

Apabila Pelanggan atau Pengguna SaaS IBM mentransmisikan Konten ke situs web atau layanan lainnya milik pihak ketiga yang terhubung ke atau yang dapat diakses oleh SaaS IBM, Pelanggan dan Pengguna IBM memberikan persetujuan kepada IBM untuk memungkinkan setiap transmisi Konten tersebut, namun

interaksi tersebut hanya di antara Pelanggan dan situs web atau layanan pihak ketiga. IBM tidak memberikan jaminan atau pernyataan apa pun tentang situs atau layanan pihak ketiga tersebut, dan tidak akan memiliki tanggung jawab apa pun atas situs atau layanan pihak ketiga tersebut.

6.8 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Jika berlaku, pajak didasarkan kepada lokasi(-lokasi) yang diidentifikasi Pelanggan sebagai penerima manfaat dari SaaS IBM. IBM akan menerapkan pajak berdasarkan alamat bisnis yang tercantum pada saat memesan SaaS IBM sebagai lokasi manfaat utama kecuali apabila Pelanggan memberikan informasi tambahan kepada IBM. Pelanggan bertanggung jawab untuk terus memperbarui informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

Apendiks A

IBM Cognos Territory and Quota Management ("SaaS IBM") mengotomatisasi proses penentuan penerima pembayaran dan / atau wilayah mana yang akan menerima kredit untuk transaksi penjualan dengan mengevaluasi kredit dan peraturan wilayah. Hal ini juga berisi fungsi untuk mengatur distribusi dan pemasukan kuota berbasis penjualan. SaaS IBM adalah solusi berbasis-web menyeluruh, akses disediakan untuk pengguna manapun melalui web browser untuk semua fungsi seperti pengaturan peraturan kredit, hirarki organisasi dan proses pembuatan laporan dan pengolahan kuota.

Perjanjian Tingkat Layanan

Perjanjian Tingkat Layanan (SLA) ini adalah untuk SaaS IBM berikut:

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

IBM menyediakan Perjanjian Tingkat Layanan ini kepada para Pelanggannya dengan tunduk kepada syarat-syarat berikut ini. Versi Perjanjian Tingkat Layanan ini yang berlaku pada saat permulaan atau pembaruan jangka waktu langganan Anda akan berlaku. Anda memahami bahwa Perjanjian Tingkat Layanan ini bukan merupakan jaminan untuk Anda.

1. Definisi-definisi

- a. "Kontak yang Sah" adalah individu yang telah Anda tetapkan kepada IBM yang diberi wewenang untuk mengajukan Klaim berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan ini.
- b. "Kredit yang Tersedia" adalah ganti rugi yang akan diberikan oleh IBM untuk Klaim yang telah divalidasi. Kredit yang Tersedia akan diterapkan dalam bentuk kredit atau diskon terhadap faktur biaya langganan yang akan datang untuk Layanan.
- c. "Klaim" adalah klaim yang diajukan oleh Kontak Anda yang Sah kepada IBM berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan ini bahwa suatu Tingkat Layanan belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- d. "Bulan Masa Kontrak" adalah setiap sebulan penuh selama jangka waktu Layanan terhitung mulai pukul 00:00 Waktu AS Bagian Timur pada hari pertama suatu bulan sampai dengan pukul 23:59 Waktu AS Bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.
- e. "Pelanggan" adalah badan yang berlangganan Layanan secara langsung dari IBM yang tidak berada dalam keadaan wanprestasi atas kewajiban material apa pun, termasuk kewajiban pembayaran, berdasarkan kontraknya dengan IBM untuk Layanan.
- f. "Waktu Henti" adalah periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk Layanan telah berhenti dan semua pengguna Anda tidak dapat menggunakan semua aspek Layanan yang untuknya mereka memiliki izin-izin yang sesuai. Melalui klarifikasi, tidak ada "Waktu Henti" apabila ada pengguna yang dapat menggunakan aspek Layanan apapun yang untuknya mereka memiliki izin-izin yang tepat. Waktu Henti tidak termasuk periode waktu pada saat Layanan tidak tersedia karena:
 - Waktu Henti Sistem yang Direncanakan.
 - Keadaan Kahar.
 - Permasalahan-permasalahan dengan aplikasi, peralatan atau data Pelanggan atau pihak ketiga.
 - Tindakan atau kealpaan Pelanggan maupun pihak ketiga (termasuk siapa pun yang mendapatkan akses ke Layanan melalui kata sandi atau peralatan Anda).
 - Kegagalan untuk mematuhi konfigurasi-konfigurasi sistem yang disyaratkan dan platform-platform yang didukung untuk mengakses Layanan.
 - Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi, atau instruksi yang diberikan oleh Pelanggan atau pihak ketiga atas nama Pelanggan.

- g. "Peristiwa" adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang dianggap bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Tingkat Layanan.
- h. "Keadaan Kahar" adalah bencana alam, terorisme, aksi buruh, kebakaran, banjir, gempa bumi, huru-hara, perang, tindakan, tata tertib atau pembatasan dari Pemerintah, virus, serangan DoS dan perbuatan merugikan lainnya, kerusakan konektivitas jaringan dan utilitas, atau setiap penyebab lain dari ketidaktersediaan Layanan yang berada di luar kendali IBM secara wajar.
- i. "Waktu Henti Sistem yang Direncanakan" adalah penghentian Layanan terjadwal untuk tujuan pemeliharaan layanan.
- j. "Layanan" adalah tawaran SaaS IBM yang untuknya Perjanjian Tingkat Layanan (SLA) ini berlaku, sebagaimana tertera pada halaman pertama Perjanjian Tingkat Layanan ini. SLA ini berlaku untuk masing-masing Layanan secara individual dan tidak dikombinasikan.
- k. "Tingkat Layanan" adalah standar yang tercantum di bawah ini yang atas dasarnya IBM mengukur tingkat layanan yang diberikan dalam Perjanjian Tingkat Layanan ini.

2. Kredit yang Tersedia

Guna memenuhi syarat untuk mengajukan Klaim, Anda harus sudah mencatatkan tiket dukungan untuk setiap Peristiwa pada bagian bantuan (help desk) dukungan pelanggan IBM untuk Layanan yang berlaku, sesuai dengan prosedur IBM untuk pelaporan masalah-masalah dukungan Tingkat Permasalahan 1. Anda harus memberikan semua perincian informasi yang diperlukan tentang Peristiwa, termasuk waktu pada saat Anda pertama kali terkena dampak Peristiwa, dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa sepanjang yang diperlukan untuk tiket-tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1. Tiket tersebut harus dicatatkan dalam jangka waktu dua puluh empat (24) jam sejak Anda mengetahui pertama kali bahwa Peristiwa telah memengaruhi penggunaan Anda atas Layanan.

Kontak Anda yang Sah harus mengajukan Klaim Anda untuk Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim.

Kontak Anda yang Sah harus memberikan kepada IBM semua perincian yang wajar tentang Klaim, termasuk tetapi tidak terbatas pada, uraian terperinci dari semua Peristiwa yang relevan dan Tingkat Layanan yang diklaim belum dipenuhi.

IBM akan mengukur total kombinasi Waktu Henti selama masing-masing Bulan Masa Kontrak secara internal. Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada durasi Waktu Henti yang diukur sejak Anda melaporkan bahwa Anda pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Untuk masing-masing Klaim yang sah, IBM akan menerapkan Kredit yang Tersedia yang berlaku yang paling tinggi sesuai dengan total ketersediaan yang dikombinasikan selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, berdasarkan tabel di bawah ini. IBM tidak akan bertanggung jawab atas beberapa Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.

Untuk Layanan yang Dibundel (Layanan individual yang dipaket dan dijual bersama-sama dengan harga kombinasi tunggal), Kredit yang Tersedia akan dihitung berdasarkan harga kombinasi tunggal bulanan untuk Layanan yang Dibundel, dan bukan biaya langganan bulanan untuk setiap Layanan individual. Anda hanya dapat mengajukan Klaim-klaim yang terkait dengan satu Layanan individual di dalam suatu bundel dalam Bulan Masa Kontrak mana pun, dan IBM tidak akan bertanggung jawab atas Kredit yang Tersedia yang berkaitan dengan lebih dari satu Layanan dalam suatu bundel dalam Bulan Masa Kontrak manapun.

Untuk Layanan yang dibeli sebagai bagian dari hubungan Opsi Layanan dan Perangkat Lunak Perusahaan (Enterprise Software and Services Option - "ESSO"), Opsi Khusus Layanan dan Perangkat Lunak (Software and Services Special Option – "SSSO"), atau Tawaran Infrastruktur Terbuka (Open Infrastructure Offering - OIO), Kredit yang Tersedia akan dihitung berdasarkan pada Relationship Suggested Volume Price (RSVP) yang dipublikasikan yang berlaku pada saat itu untuk Layanan yang berlaku selama Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim. Anda akan memenuhi syarat untuk satu per tiga (1/3) dari Kredit yang Tersedia.

Total Kredit yang Tersedia yang diberikan terkait dengan setiap Bulan Masa Kontrak tidak akan, dalam keadaan apa pun, melampaui 10 persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) biaya tahunan yang dibayarkan oleh Anda kepada IBM untuk Layanan.

IBM akan menggunakan pertimbangannya yang wajar untuk memvalidasi Klaim berdasarkan informasi yang tersedia dalam catatan IBM, yang akan berlaku apabila terdapat ketidaksesuaian dengan data dalam catatan Anda.

KREDIT-KREDIT YANG TERSEDIA YANG DIBERIKAN KEPADA ANDA SESUAI DENGAN PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN INI MERUPAKAN GANTI RUGI ANDA SATU-SATUNYA DAN YANG EKSKLUSIF YANG BERKAITAN DENGAN KLAIM APA PUN.

3. Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan selama suatu Bulan Masa Kontrak

Persentase yang Tersedia	Kredit yang Tersedia (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
Kurang dari 95,0%	10%

"Persentase yang Tersedia" dihitung dengan cara: (a) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dikurangi (b) total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dibagi dengan (c) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dengan hasil pecahan yang dinyatakan sebagai persentase.

Contoh: 476 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - 476 menit Waktu Henti = 42.724 menit <hr/> 43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari	= 5% Kredit Ketersediaan untuk 98,9% Ketersediaan selama Bulan Masa Kontrak
--	---

4. Pengecualian

Perjanjian Tingkat Layanan ini disediakan hanya untuk para Pelanggan IBM. Perjanjian Tingkat Layanan ini tidak berlaku untuk hal-hal berikut:

- Layanan Beta dan percobaan.
- Lingkungan non-produksi, termasuk tetapi tidak terbatas pada pengujian, pemulihan bencana, Q&A, atau pengembangan.
- Klaim yang dibuat oleh pengguna, tamu, dan peserta Layanan Pelanggan IBM.

Apabila Anda telah melanggar kewajiban material apa pun berdasarkan Syarat-syarat Penggunaan, Kebijakan Penggunaan yang Dapat Diterima atau kontrak Anda untuk Layanan, termasuk namun tidak terbatas pada, pelanggaran terhadap kewajiban apa pun.