

IBM Cognos TM1 on Cloud

Syarat-syarat Penggunaan ("ToU") terdiri atas 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 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 Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

2. Metrik Biaya

SaaS IBM dijual berdasarkan metrik biaya sebagai berikut:

- a. 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 diberikan akses ke SaaS IBM dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui suatu program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui cara apa pun. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan 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.
- b. Mesin Virtual (Instance) adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual (Instance) adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik dari SaaS IBM. Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus diperoleh 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.
- c. Pengikatan adalah unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Pengikatan meliputi layanan profesional dan/atau pelatihan yang terkait dengan SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup masing-masing Pengikatan.

3. Biaya dan 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 yang sebenarnya oleh Pelanggan atas SaaS IBM melampaui kepemilikan yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi, maka Pelanggan akan ditagih untuk

kelebihan penggunaan sesuai dengan tarif-tarif penggunaan tambahan yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi yang berlaku.

4. Pembuatan dan Akses Akun

Pelanggan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa masing-masing Pengguna SaaS IBM melindungi identifikasi dan kata sandi Akunnya dan mengendalikan siapa saja yang dapat mengakses Akun Pengguna SaaS IBM atau menggunakan setiap SaaS IBM atas nama Pelanggan.

5. Layanan Jarak Jauh

Layanan jarak jauh IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud meliputi bantuan dan pelatihan hingga 80 jam termasuk identifikasi yang difasilitasi dari suatu kasus penggunaan IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC) awal, pelatihan perencanaan proyek dan inisiasi implementasi IBM CTM1oC, pelatihan praktik yang terbukti untuk membuat laporan IBM CTM1oC, dan pelatihan pemeliharaan dan administrasi IBM CTM1oC. Layanan dibeli per Pengikatan dan habis masa berlakunya 90 hari sejak waktu pembelian terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

6. Opsi Pembaruan Periode Langganan SaaS IBM

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

6.1 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 kepada perwakilan penjualan IBM Pelanggan atau Mitra Bisnis IBM, selambat-lambatnya sembilan puluh (90) hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu tersebut sebagaimana yang tercantum dalam PoE. Jika IBM atau Mitra Bisnis IBM tidak menerima pemberitahuan pengakhiran tersebut sampai dengan tanggal habis masa berlakunya, Periode Langganan yang habis masa berlakunya akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan Periode Langganan awal sebagaimana yang tercantum dalam PoE.

6.2 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 akan diperlukan untuk 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.

6.3 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 di luar tanggal berakhir, Pelanggan akan perlu untuk memesan ke perwakilan penjualan IBM Pelanggan atau Mitra Bisnis IBM untuk membeli Periode Langganan yang baru.

7. Dukungan Teknis

Selama Periode Langganan, dukungan teknis diberikan untuk SaaS IBM, sebagaimana yang tercantum pada http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf atau URL berikutnya yang diberikan oleh IBM. Dukungan teknis termasuk dalam SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai tawaran terpisah.

8. Syarat-Syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

8.1 Tawaran Dasar

Setiap SaaS IBM termasuk satu mesin virtual (instance) produksi, satu mesin virtual (instance) non-produksi, hingga enam puluh empat gigabita (64GB) memori (RAM) untuk tier basis data TM1, dan 200GB ruang folder bersama. Tawaran Dasar diselenggarakan di dalam lingkungan multi-tenant dengan hypervisor yang dikelola.

8.2 Single Tenant Premium

Jika SaaS IBM ditentukan sebagai "Single Tenant", SaaS IBM mencakup hingga lima ratus dua belas gigabita (512GB) memori (RAM) untuk tier basis data TM1, lima ratus gigabita (500GB) ruang folder yang dibagi dan tier basis data yang diselenggarakan di dalam lingkungan single tenant dengan hypervisor yang dikelola dan/atau server fisik yang didedikasikan.

8.3 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, penyyetelan 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 telah diluncurkan.

8.4 Persyaratan Minimum

Pelanggan harus memiliki kepemilikan minimum pada satu (1) IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud dan pada satu (1) IBM Cognos Performance Management User on Cloud.

8.5 Tidak Ada Jaminan 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 petunjuk, 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.

Pelanggan selanjutnya menyatakan bahwa SaaS IBM adalah alat untuk membantu Pelanggan dan bukan pengganti keahlian, penilaian dan pengalaman manajemen dan karyawan Pelanggan dalam memberikan saran ke pihak ketiga dan dalam membuat keputusan investasi dan bisnis lain serta keputusan manajemen risiko. Pelanggan bertanggung jawab atas hasil-hasil yang didapatkan dari penggunaan SaaS IBM.

8.6 Penggunaan Berisiko Tinggi yang Dilarang Microsoft

Pelanggan tidak dapat menggunakan produk Microsoft pada aplikasi atau situasi apa pun di mana kerusakan pada Produk(-produk) dapat mengakibatkan kematian atau luka serius pada seseorang, atau cacat fisik atau kerusakan lingkungan yang parah ("Penggunaan Berisiko Tinggi"). Contoh-contoh Penggunaan Berisiko Tinggi termasuk, namun tidak terbatas pada: pesawat terbang atau mode transportasi massa lain, fasilitas kimia atau nuklir, sistem pendukung kehidupan, peralatan medis yang dapat diimplan, kendaraan bermotor, atau sistem persenjataan. Penggunaan Berisiko Tinggi tidak termasuk penggunaan Produk untuk tujuan administratif, untuk menyimpan data konfigurasi, peralatan konfigurasi dan/atau teknis, atau aplikasi non-kontrol lainnya, yang apabila terdapat kegagalan tidak akan menyebabkan kematian, luka, atau cacat fisik atau kerusakan lingkungan yang parah. Aplikasi-aplikasi non-kontrol ini dapat berkomunikasi dengan aplikasi-aplikasi yang menjalankan kontrol, tetapi tidak dapat bertanggung jawab baik secara langsung atau tidak langsung atas fungsi kontrol.

8.7 Penggunaan yang Dilarang

Pelanggan tidak dapat menggunakan atau memberikan wewenang kepada pihak lainnya untuk menggunakan SaaS IBM atau setiap bagian dari SaaS IBM, sendiri atau digabungkan dengan produk lainnya, untuk mendukung salah satu Kegiatan Berisiko Tinggi berikut ini: perancangan, konstruksi, pengendalian atau pemeliharaan fasilitas-fasilitas nuklir, sistem transportasi massa, sistem pengendalian lalu-lintas udara, sistem persenjataan, atau navigasi atau komunikasi pesawat, atau setiap kegiatan lainnya di mana kerusakan program dapat menimbulkan ancaman kematian atau cedera diri yang serius.

8.8 Peran Pengguna

8.8.1 IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud

IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud dapat membuat, mengubah dan/atau menghapus objek basis data TM1; mengelola keamanan (pengguna/kelompok/hak istimewa); melakukan proses dan tugas jadwal; mengakses informasi kinerja server (kubus metrik dan log server); membuat

dan mengelola alur kerja; membaca data dari dan menulis data ke server IBM Cognos TM1 di mana SaaS IBM dikerahkan.

8.8.2 IBM Cognos Performance Management User on Cloud

IBM Cognos Performance Management User on Cloud diizinkan untuk membaca data dari dan menulis data ke server IBM Cognos TM1 di mana SaaS IBM dikerahkan.

IBM Cognos Performance Management User on Cloud tidak diperbolehkan untuk menggunakan komponen atau fungsi mana pun dari SaaS IBM di bawah ini:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator untuk membuat proses
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications untuk fungsionalitas administrasi
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow untuk fungsionalitas administrasi; kecuali peninjauan dan persetujuan alur kerja.
- Fungsionalitas diberikan melalui Protokol Desktop Jarak Jauh

8.9 Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Tawaran SaaS IBM ini mencakup IBM Cognos Analysis for Excel sebagai perangkat lunak yang diaktifkan dan dapat mencakup perangkat lunak yang diaktifkan lainnya. Pelanggan dapat menggunakan perangkat lunak yang diaktifkan hanya dalam kaitannya dengan penggunaan SaaS IBM oleh Pelanggan selama jangka waktu Periode Langganan. Sepanjang perangkat lunak yang diaktifkan berisi kode sampel, Pelanggan memiliki hak tambahan untuk membuat karya turunan dari kode sampel tersebut dan menggunakannya sesuai dengan pemberian ini. Perangkat lunak yang diaktifkan disediakan dengan tunduk pada SLA, jika ada, sebagai komponen dari SaaS IBM, dan tunduk pada perjanjian(-perjanjian) lisensi yang berlaku.

8.10 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 TM1 on Cloud ("IBM SaaS") adalah solusi pelaporan dan catatan angka, pemodelan, profitabilitas, analitik, perencanaan, penganggaran perusahaan skalabel yang kolaboratif. Aplikasi ini didukung oleh suatu, server pemrosesan analitik online di dalam memori (OLAP) 64-bit, yang memberikan analitik yang diminta dari data multidimensi kompleks dengan analisis real-time.

SaaS IBM meliputi klien administratif yang memungkinkan administrator untuk memodelkan dan mengerahkan solusi pencatat angka dan metrik, penganggaran, perencanaan, analitik, profitabilitas, pemodelan, dan pelaporan. SaaS IBM juga mencakup antarmuka web yang memungkinkan pengguna akhir untuk berkontribusi, meninjau dan menyetujui rencana, mengakses laporan, indikator dan metrik kinerja utama, dan melakukan analisis ad hoc; serta memungkinkan administrator untuk memantau aktivitas IBM Cognos TM1, plug-in Excel yang memungkinkan pengguna akhir dengan eksplorasi, penemuan, laporan, dan analisis data IBM Cognos TM1 di Microsoft Excel, suatu aplikasi mobile yang memungkinkan pengguna akhir untuk berkontribusi, meninjau, dan menyetujui rencana di Apple iPad, dan klien terdistribusi yang memungkinkan pengguna akhir untuk melakukan entri data, mengakses laporan, indikator dan metrik kinerja utama, dan melakukan analisis ad hoc.

Tawaran SaaS IBM ini mencakup satu (1) Mesin Virtual Produksi, satu (1) Mesin Virtual Non-Produksi, memori (RAM) hingga enam puluh empat (64GB) untuk tier basis data TM1 dan dua ratus gigabita (200GB) ruang folder bersama.

Tawaran SaaS IBM ini diselenggarakan dalam lingkungan multi-tenant dengan hypervisor yang dikelola.

1. Pemulihan Bencana

Jika muncul suatu kondisi bencana, bencana didefinisikan sebagai "Keadaan Kahar" yang berarti kehendak Tuhan, terorisme, aksi buruh, kebakaran, banjir, gempa bumi, kerusakan, perang, tindakan, perintah atau larangan pemerintah, virus, serangan DOS dan perbuatan merugikan lainnya, kerusakan utilitas dan konektivitas jaringan, atau setiap penyebab lain dari ketidaktersediaan SaaS IBM yang berada di luar kendali IBM secara wajar, IBM akan mengembalikan akses Klien ke SaaS IBM sebagai berikut:

- Opsi Standar
IBM akan menyediakan perangkat keras, perangkat lunak dan infrastruktur jaringan pada jaringan pusat data IBM yang akan memungkinkan Pelanggan untuk meneruskan akses ke SaaS IBM dalam waktu 14 hari.

Lingkungan akan dipulihkan dengan menggunakan cadangan Konten terbaru, sebagaimana diuraikan di bawah ini, dengan tidak lebih dari 24 jam sejak kehilangan Konten atas kelompok data Konten yang dipulihkan.

2. Cadangan Konten

Tawaran SaaS IBM mencakup cadangan Konten hanya untuk ruang folder bersama. Cadangan dibuat setiap hari secara lokal dan disalin ke basis data lain di pusat data terpisah, jika terjadi Keadaan Kahar pada lokasi utama. IBM akan menyimpan 7 cadangan harian terakhir dan dua cadangan mingguan tambahan. Cadangan dienkrpsi dalam keadaan tenang pada sistem cadangan berbasis disk dan selama transmisi. Rujukan "hari" atau "harian" berarti hari-hari kalender.

3. Hal-hal yang Dapat Menjadi Tanggung Jawab IBM untuk Layanan Pemulihan Bencana dan Layanan Cadangan

Kondisi dapat muncul dimana, karena wanprestasi dari pihak IBM atas tanggung jawabnya berdasarkan layanan Pemulihan Bencana dan Cadangan Konten sebagaimana tercantum di atas, Pelanggan berhak untuk mendapatkan ganti rugi dari IBM. Terlepas dari dasar dimana Pelanggan berhak menuntut ganti rugi dari IBM (termasuk pelanggaran fundamental, kelalaian, pernyataan yang salah atau klaim lainnya sehubungan dengan kontrak atau perbuatan melawan hukum), jumlah tanggung jawab IBM atas semua klaim secara keseluruhan yang timbul dari atau terkait dengan pelanggaran terhadap kewajiban IBM atas layanan Pemulihan Bencana dan Cadangan Konten akan dimasukkan ke dalam jumlah tanggung jawab yang tercantum dalam Perjanjian. Ganti rugi untuk cedera tubuh (termasuk kematian) dan kerusakan terhadap real property dan properti pribadi yang berwujud di mana IBM bertanggung jawab secara hukum tidak tunduk pada batasan umlah ganti rugi.

4. Hal-hal yang Bukan Merupakan Tanggung Jawab IBM untuk Layanan Pemulihan Bencana dan Layanan Cadangan

DALAM SITUASI APAPUN IBM, PENGEMBANG PRODUKNYA YANG MEMENUHI SYARAT, ATAU PEMASOKNYA TIDAK AKAN BERTANGGUNG JAWAB UNTUK SETIAP HAL BERIKUT, BAHKAN JIKA DIBERITAHU MENGENAI KEMUNGKINANNYA:

- a. GANTI RUGI KHUSUS, INSIDENTAL, EXEMPLARY, ATAU TIDAK LANGSUNG, ATAU UNTUK SETIAP GANTI RUGI KONSEKUENSIAL, EKONOMIS; ATAU
- b. KEHILANGAN LABA, BISNIS, PENDAPATAN, NAMA BAIK, ATAU PENGHEMATAN YANG DIPERKIRAKAN.

Apendiks B

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

- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

IBM memberikan 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 pada 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 satu Bulan Masa Kontrak.
- d. "Bulan Masa Kontrak" adalah setiap satu bulan penuh selama jangka waktu Layanan yang dihitung dari pukul 00:00 Waktu AS bagian Timur (Eastern US Time) pada hari pertama bulan tersebut sampai 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 tepat. 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 masing-masing 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 mempengaruhi 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-layanan yang Dibundel (Layanan-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 berdasarkan biaya langganan bulanan untuk setiap Layanan individual. Anda hanya dapat mengajukan Klaim yang terkait dengan sebuah Layanan individual di dalam suatu bundel dalam Bulan Masa Kontrak manapun, 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 yang berkaitan dengan Bulan Masa Kontrak manapun 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, dan 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

Tingkat Layanan yang Dicapai selama suatu Bulan Masa Kontrak	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 "Tingkat Layanan yang Dicapai" 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

$\begin{array}{r} 43.200 \text{ total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak} \\ \text{selama 30 hari} \\ - 476 \text{ menit Waktu Henti} = 42.724 \text{ menit} \\ \hline 43.200 \text{ total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak} \\ \text{selama 30 hari} \end{array}$	$= 5\% \text{ Kredit yang Tersedia untuk } 98,9\% \\ \text{Tingkat Layanan yang Dicapai}$
--	---

4. Pengecualian

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

- 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-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-kewajiban pembayaran apa pun.