

Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS

IBM Performance 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 beserta dengan Syarat-syarat Penggunaan merupakan perjanjian yang lengkap.

1. SaaS IBM

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

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Monitoring yang ada
- IBM Monitoring (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments yang ada
- IBM Monitoring (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM SmartCloud Monitoring yang ada
- IBM Monitoring (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications yang ada
- IBM Monitoring (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM SmartCloud Application Performance Management Entry yang ada
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics yang ada
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM Application Performance Diagnostics yang ada
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack yang sudah ada
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack yang sudah ada
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions yang sudah ada
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM SmartCloud® Application Performance Management yang sudah ada

2. Metrik Biaya

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

- a. *Average Managed Virtual Server* (Server Virtual Terkelola Menengah) adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu server merupakan komputer fisik yang terdiri dari unit pemrosesan, memori, dan kemampuan input/output dan yang menjalankan prosedur, perintah, atau aplikasi yang diminta untuk satu atau lebih perangkat klien atau pengguna. Selama rak, *blade enclosure*, atau peralatan serupa lainnya dipergunakan, setiap perangkat fisik yang dapat dipisahkan (contohnya, *blade* atau perangkat rak terpasang) yang memiliki komponen-komponen

yang diperlukan dianggap sebagai server terpisah. Server Virtual merupakan komputer virtual yang dibuat dengan cara membagi sumber daya yang tersedia ke server fisik atau server fisik yang belum terbagi. Kepemilikan *Average Managed Virtual Server* yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah rata-rata Server Virtual yang dikelola oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.

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 kelebihan penggunaan yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi yang berlaku.

4. Pembuatan dan Akses Akun

Pada saat Para Pengguna SaaS IBM mendaftar untuk sebuah akun ("Akun"), IBM dapat memberikan identifikasi dan kata sandi Akun kepada Pengguna SaaS IBM. Pelanggan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa masing-masing Pengguna SaaS IBM mengelola dan selalu memperbarui informasi Akunnya. Sewaktu-waktu, Pelanggan dapat meminta agar setiap Data Pribadi yang diberikan sebagai bagian dari pendaftaran Akun atau penggunaan SaaS IBM dikoreksi atau dihapus dari informasi Akun dan informasi ini akan dikoreksi atau dihapus, tetapi penghapusan dapat menghalangi akses ke SaaS IBM.

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 SaaS IBM apapun atas nama Pelanggan.

5. Opsi Pembaruan Periode Langganan SaaS IBM

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

5.1 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 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 tersebut akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan Periode Langganan asli sebagaimana yang tercantum dalam PoE.

5.2 Penagihan Berkelanjutan

Jika 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 perlu 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.

5.3 Diperlukan Pembaruan Pelanggan

Jika POE menyatakan bahwa tipe 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 akan perlu untuk memesan ke perwakilan penjualan IBM Pelanggan atau Mitra Bisnis IBM untuk membeli Periode Langganan yang baru.

6. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk SaaS IBM tersedia selama periode langganan.

Jam Operasional Dukungan Email & Portal Dukungan SaaS adalah sebagai berikut:

pukul 8:00 – pukul 20:00 zona Waktu Standar AS Bagian Timur, Senin - Jumat (kecuali hari libur)

Hotline Dukungan: 1-855-221-1166 di AS

Email: support@ibmserviceengage.com

Dukungan Sistem Down & Setelah Jam Kerja:

Dukungan Sistem Down & Setelah Jam Kerja tersedia hanya untuk kejadian dengan Tingkat Permasalahan 1 pada hari kerja, akhir pekan, dan hari libur.

Informasi lebih lanjut mengenai jam ketersediaan, alamat email, sistem pelaporan masalah secara *online*, serta proses, dan alat komunikasi dukungan teknis lainnya diuraikan dalam Buku Panduan Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM dan berlaku untuk SaaS IBM kecuali jika dinyatakan lain dalam pasal ini.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
1	Pengaruh bisnis penting/layanan bermasalah: Fungsi penting bisnis tidak dapat beroperasi atau antarmuka penting telah gagal. Hal ini biasanya berlaku pada lingkungan produksi dan mengindikasikan ketidakmampuan mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam	24x7
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi layanan menjadi sangat terbatas penggunaannya atau Anda berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	Pengaruh bisnis minimal: Pertanyaan atau permintaan nonteknis	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

7. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

7.1 Kepatuhan Safe Harbor

IBM tunduk kepada U.S. – EU Safe Harbor Framework sebagaimana yang ditetapkan oleh Departemen Perdagangan Amerika Serikat tentang pengumpulan, penggunaan, dan penyimpanan informasi yang dikumpulkan dari Uni Eropa. Untuk informasi lebih lanjut mengenai Safe Harbor atau untuk mengakses pernyataan sertifikasi IBM, harap mengunjungi <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Cookies

Pelanggan menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasional normal atas SaaS IBM, mengumpulkan informasi pribadi dari Pelanggan (kontraktor dan karyawan Anda) terkait dengan penggunaan SaaS IBM, melalui pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan informasi dan statistik penggunaan mengenai keefektifan SaaS IBM kami untuk tujuan meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Pelanggan. Pelanggan mengonfirmasikan bahwa Pelanggan akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM untuk memproses informasi pribadi yang dikumpulkan untuk tujuan di atas dalam IBM, perusahaan IBM lainnya dan subkontraktornya, di mana pun kami dan subkontraktor kami melakukan bisnis, sesuai dengan hukum yang berlaku. IBM akan mematuhi permintaan dari kontraktor dan karyawan Pelanggan untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

7.3 Batasan Step up

Untuk tawaran SaaS IBM yang ditujukan sebagai "Step-up untuk Pelanggan yang ada" ("Step-up SaaS"), pelanggan harus memiliki kepemilikan lisensi yang tepat yang diperoleh sebelumnya untuk program IBM terkait sebagaimana yang diidentifikasi dalam nama tawaran Step-up SaaS. Misalnya, Pelanggan yang membeli IBM Monitoring (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Monitoring yang ada harus memiliki kepemilikan lisensi terhadap program IBM terkait dari IBM Tivoli Monitoring. Kepemilikan Pelanggan untuk Step-up SaaS tidak dapat melebihi kepemilikan Pelanggan untuk program IBM terkait.

Ketika memperoleh Step-up SaaS, Pelanggan tidak dapat menggunakan kepemilikan lisensi program IBM terkait yang sama dalam lingkungan dipasang di lokasi serta dengan kepemilikan Step-up SaaS. Misalnya, jika Pelanggan memiliki 23 kepemilikan *Managed Virtual Server* untuk Program IBM terkait dan memilih untuk membeli 10 kepemilikan *Average Managed Virtual Server* Step-up SaaS, Pelanggan dapat mengawasi 10 lingkungan *Average Managed Virtual Server* Step-up SaaS dan 13 *Managed Virtual Server* dari perangkat lunak yang dipasang di lokasi.

Step-up SaaS tidak termasuk Langganan dan Dukungan untuk Program IBM terkait. Pelanggan menyatakan bahwa Pelanggan telah mendapatkan (1) kepemilikan lisensi dan (2) Langganan dan Dukungan untuk program IBM terkait. Selama Periode Langganan Step-up SaaS, Pelanggan akan perlu untuk mengelola Langganan dan Dukungan untuk kepemilikan program IBM yang digunakan sehubungan dengan kepemilikan Step-up SaaS. Jika lisensi Pelanggan untuk menggunakan program IBM terkait atau Langganan dan Dukungan Pelanggan untuk program IBM terkait diakhiri, hak Pelanggan untuk menggunakan Step-up SaaS akan berakhir.

7.4 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Jika berlaku, pajak akan didasarkan pada 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

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) memberikan pengalaman bagi pengguna akhir dan pengawasan sumber daya untuk memperingatkan pengguna tentang masalah terkait dengan aplikasi serta membantu memperbaikinya dengan cepat dan efisien.

Pengguna entri memiliki kemampuan sebagai berikut:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) memungkinkan pengguna untuk menampilkan kondisi aplikasi dan menelusuri lebih dalam untuk melihat detail lebih lanjut seperti peristiwa-peristiwa terkait dan juga KPI untuk komponen yang berkaitan dengan aplikasi tersebut.
- Secara otomatis menemukan dan menentukan struktur aplikasi yang dapat diubah maupun dihilangkan.
- Memasang dan mengonfigurasi agen secara otomatis, dengan sedikit hingga tidak ada intervensi manual yang diperlukan.
- Memungkinkan pengguna untuk mengidentifikasi pengalaman pengguna akhir yang nyata untuk aplikasi dengan waktu tanggapan yang dibagi di seluruh komponen-komponen.
- Memungkinkan pengguna untuk melihat metrik kondisi utama untuk semua sumber daya yang dipantau.
- Memungkinkan pengguna untuk membuat dan mengubah ambang batas untuk mengidentifikasi masalah secara visual dan menerima peringatan.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) memberikan informasi diagnostik mendalam untuk menunjuk dengan tepat inti yang menyebabkan masalah pada kinerja aplikasi, sehingga masalah tersebut dapat diperbaiki dengan cepat.

Pengguna diagnostik memiliki kemampuan sebagai berikut:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) memungkinkan pengguna untuk menampilkan kondisi aplikasi dan menelusuri lebih dalam untuk melihat detail lebih lanjut seperti peristiwa-peristiwa terkait dan juga KPI untuk komponen yang berkaitan dengan aplikasi tersebut.
- Secara otomatis menemukan dan menentukan struktur aplikasi yang dapat diubah maupun dihilangkan.
- Memasang dan mengonfigurasi agen secara otomatis, dengan sedikit hingga tidak ada intervensi manual yang diperlukan.
- Memungkinkan pengguna untuk melihat metrik kondisi utama untuk server aplikasi mereka.
- Membagi-bagi kinerja ke level kode dan memasukkan informasi diagnostik utama seperti data konteks dan susunan jejak.

3. IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) memberikan pengguna akhir pengalaman, pelacakan transaksi, dan pengawasan sumber daya untuk memperingatkan pengguna tentang masalah terkait dengan aplikasi serta membantu memperbaikinya dengan cepat dan efisien.

Pengguna memiliki kemampuan berikut:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) memungkinkan pengguna untuk menampilkan kondisi aplikasi dan menelusuri lebih dalam untuk melihat detail lebih lanjut seperti peristiwa-peristiwa terkait dan juga KPI untuk komponen yang berkaitan dengan aplikasi tersebut.
- Secara otomatis menemukan dan menentukan struktur aplikasi yang dapat diubah maupun dihilangkan.
- Memasang dan mengonfigurasi agen secara otomatis, dengan sedikit hingga tidak ada intervensi manual yang diperlukan.

- Dengan Pelacakan Transaksi, pengguna dapat mengidentifikasi hambatan performa aplikasi di seluruh semua peramban, server web, dan server aplikasi yang diawasi.
- Memungkinkan pengguna untuk mengidentifikasi pengalaman pengguna akhir yang nyata untuk aplikasi dengan waktu tanggapan seperti yang dilihat oleh pengguna peramban *desktop* dan *mobile* yang didukung, yang dibagi di seluruh komponen.
- Memungkinkan pengguna untuk melihat metrik kondisi utama untuk semua sumber daya yang dipantau.
- Memungkinkan pengguna untuk membuat dan mengubah ambang batas untuk mengidentifikasi masalah secara visual dan menerima peringatan.
- Mendukung pembuatan permintaan layanan secara otomatis untuk menyelesaikan masalah di IBM SmartCloud Control Desk, berdasarkan peringatan IBM Application Performance Management (SaaS).
- Mendukung integrasi peristiwa IBM Application Performance Management (SaaS) ke dalam IBM Tivoli Netcool OMNibus.

Apendiks B

IBM menyediakan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk SaaS IBM dan berlaku jika ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.

Versi SLA ini yang terbaru saat dimulainya atau pembaruan jangka waktu langganan Pelanggan akan berlaku. Pelanggan memahami bahwa SLA bukan merupakan jaminan untuk Pelanggan.

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 satu bulan penuh selama jangka waktu Layanan yang dihitung dari pukul 00:00 waktu AS bagian Timur (*Eastern US Time*) pada hari pertama suatu bulan sampai dengan pukul 23:59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.
- e. "Pelanggan" adalah entitas yang berlangganan Layanan secara langsung dari IBM, yang memiliki kepemilikan untuk penggunaan Layanan pada saat mengajukan Klaim, dan yang tidak sedang 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 apa pun 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, integrasi, 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 mengikuti konfigurasi-konfigurasi sistem yang diwajibkan 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 pemerintah, perintah atau pembatasan dari Pemerintah, virus, serangan DoS dan perbuatan merugikan lainnya, kerusakan konektivitas jaringan dan utilitas, atau setiap penyebab lain dari ketidakterediaan Layanan yang berada di luar kendali IBM secara wajar.
- i. "Waktu Henti Sistem yang Direncanakan" adalah penghentian Layanan terjadwal untuk tujuan pemeliharaan layanan atau pembaruan sistem, seperti namun tidak terbatas pada, ketika perilsan, *patch* atau *hot fix* diterapkan.
- j. "Layanan" adalah mesin virtual produksi IBM Performance Management (SaaS) yang untuknya Perjanjian Tingkat Layanan ini berlaku, sebagaimana tertera pada halaman pertama Perjanjian

Tingkat Layanan ini. Perjanjian Tingkat Layanan 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 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 berdasarkan biaya langganan bulanan untuk masing-masing Layanan individual. Anda hanya dapat mengajukan Klaim yang terkait dengan sebuah 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 satu bundel dalam Bulan Masa Kontrak mana pun.

Apabila Anda membeli Layanan dari penjual kembali IBM yang sah dalam sebuah transaksi pemasaran kembali di mana IBM mempertahankan tanggung jawab utama untuk memenuhi komitmen-komitmen Layanan dan Perjanjian Tingkat Layanan, maka Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada *Relationship Suggested Value Price* (RSVP) yang dipublikasikan yang berlaku pada saat itu untuk Layanan yang berlaku selama Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok suatu Klaim, dengan potongan sebesar 50%.

Total Kredit yang Tersedia yang diberikan yang berkaitan dengan Bulan Masa Kontrak mana pun 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 YANG SESUAI DENGAN PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN INI MERUPAKAN GANTI RUGI ANDA SATU-SATUNYA DAN EKSKLUSIF YANG BERKAITAN DENGAN KLAIM APA PUN.

3. Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan selama suatu Bulan Masa Kontrak

Ketersediaan selama suatu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
Kurang dari 99,8%	2%
Kurang dari 98,8%	5%
Kurang dari 95,0%	10%

Persentase "Ketersediaan" 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: total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak adalah 432 menit

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - Waktu Henti 432 menit = 42.768 menit	=2% Kredit Ketersediaan untuk 99,0% ketersediaan selama Bulan Masa Kontrak
43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari	

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.
- Mesin Virtual non-produksi, termasuk namun tidak terbatas pada pengujian, pemulihan bencana, pelatihan, Q&A, atau pengembangan.
- Klaim yang dibuat oleh pengguna, tamu, dan peserta Layanan Pelanggan IBM.
- Layanan, program, perangkat lunak yang diaktifkan atau agen yang sedang berjalan pada sistem klien atau pada sistem yang disediakan oleh pihak ketiga.
- Apabila Anda telah melanggar kewajiban materi apa pun berdasarkan Syarat-syarat Penggunaan, Kebijakan Penggunaan yang Dapat Diterima atau kontrak Anda untuk Layanan, termasuk namun tidak terbatas pada, pelanggaran terhadap kewajiban pembayaran apa pun.

This Agreement is made in the English and Indonesian languages. To the extent permitted by the prevailing law, the English language of this Agreement will prevail in the case of any inconsistencies or differences of interpretation with the Indonesian language text of this Agreement.

Perjanjian ini dibuat dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Sepanjang diperbolehkan oleh hukum yang berlaku, dalam hal terdapat ketidaksesuaian atau perbedaan penafsiran dengan teks Bahasa Indonesia dari Perjanjian ini, maka teks dalam Bahasa Inggris yang akan berlaku.