

IBM Kenexa Learn

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.

1. SaaS IBM

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

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
- IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
- IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
- IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

2. Metrik Biaya

SaaS IBM dijual berdasarkan salah satu metrik biaya berikut seperti 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 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.
- 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 apapun yang dikelola atau dilacak dengan SaaS IBM adalah Peserta yang Memenuhi Syarat. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup semua Peserta yang Memenuhi Syarat yang dikelola atau dilacak dalam SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.
- d. "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.

3. Biaya dan Penagihan

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

3.1 Pengaturan

Biaya pengaturan akan ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

3.2 Berdasarkan Permintaan

Opsi Berdasarkan Permintaan akan ditagih pada bulan ketika opsi berdasarkan permintaan dipesan oleh Pelanggan pada tarif yang tercantum dalam Dokumen Transaksi.

3.3 Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya oleh Pelanggan atas SaaS IBM selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang dinyatakan dalam PoE, maka Pelanggan akan ditagih untuk penggunaan tambahan sebagaimana yang tercantum Dokumen Transaksi.

4. 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:

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 kepada perwakilan penjualan IBM Pelanggan atau Mitra Bisnis IBM, selambat-lambatnya sembilan puluh (90) hari sebelum tanggal habis masa berlaku 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.

4.2 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 diperlukan untuk memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada IBM atau Mitra Bisnis IBMnya 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

Jika 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.

5. Dukungan Teknis

Dukungan pelanggan dasar diberikan untuk tawaran SaaS IBM dan Perangkat Lunak yang Diaktifkan, sebagaimana berlaku, selama Periode Langganan. Dukungan teknis dan dukungan pelanggan tersedia secara terperinci di: <http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportlrn.html>.

6. Syarat-Syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

6.1 Sertifikasi 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, silakan menuju ke <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Hak Data Normatif

Meskipun terdapat ketentuan lain yang menetapkan sebaliknya, hanya untuk tujuan pelaporan, analisis, dan riset normatif, IBM dapat menyimpan dan menggunakan konten Pelanggan yang diberikan kepada IBM berdasarkan ToU ini dalam format tanpa nama dan agregat (yaitu, agar Pelanggan tidak dapat diidentifikasi sebagai sumber informasi rahasia dan agar informasi yang dapat diidentifikasi secara pribadi yang memungkinkan identifikasi karyawan individu dan/atau pemohon individu dihapus). Ketentuan-ketentuan pada bagian ini akan tetap berlaku melampaui pengakhiran atau habis masa berlakunya transaksi.

6.3 Pengembalian atau Penghapusan Data Pelanggan

Atas permintaan tertulis dari Pelanggan, setelah pengakhiran atau habis masa berlakunya Syarat-syarat Penggunaan atau Perjanjian, IBM, sesuai dengan kebijakan pencadangan dan penyimpanannya, akan menghapus atau mengembalikan kepada Pelanggan semua Data Pribadi yang disediakan untuk SaaS IBM.

6.4 Pengumpulan Data

Pelanggan menyetujui bahwa IBM dapat menggunakan cookies dan teknologi pelacakan untuk mengumpulkan informasi yang dapat diidentifikasi secara pribadi dalam mengumpulkan statistik dan informasi penggunaan yang dirancang untuk membantu meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau untuk menyesuaikan interaksi dengan pengguna sesuai dengan <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Jika diwajibkan oleh hukum yang berlaku, Pelanggan telah memberitahukan pengguna dan memperoleh persetujuan mereka untuk melakukan semua hal di atas.

6.5 Pemrosesan Data

Untuk transaksi yang dilakukan di semua Negara Anggota EU, Islandia, Liechtenstein, Norwegia dan Swiss, ketentuan berikut ini berlaku:

Pelanggan setuju bahwa IBM dapat memproses Konten, termasuk setiap Data Pribadi lintas batas negara ke negara berikut: Inggris, Kanada, Cina, Jerman, India, Irlandia, Amerika Latin, Singapura, Vietnam dan AS.

Pelanggan setuju bahwa IBM dapat, dengan pemberitahuan, mengubah daftar lokasi negara ini ketika ditentukan secara wajar bahwa hal ini diperlukan untuk penyediaan Layanan Cloud.

Jika US-EU dan Swiss-EU Safe Harbor Frameworks IBM tidak berlaku pada transfer Data Pribadi EEA atau Swiss, para pihak atau afiliasi mereka yang relevan dapat mengadakan secara terpisah perjanjian EU Model Clause yang tidak dimodifikasi dalam dengan peran mereka yang terkait sesuai dengan EC Decision 2010/87/EU dengan menghapus klausa opsional. Semua sengketa atau tanggung jawab yang muncul berdasarkan perjanjian ini, bahkan jika yang diadakan oleh para afiliasi, akan diperlakukan oleh para pihak seolah-olah sengketa atau tanggung jawab tersebut timbul di antara mereka berdasarkan syarat-syarat Perjanjian ini.

6.6 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 Kenexa Learn on Cloud adalah platform yang memungkinkan Pelanggan untuk mengembangkan, menyediakan, dan melacak konten pembelajaran. Pelanggan dapat memesan satu atau kombinasi apapun dari tiga produk IBM Kenexa Learn on Cloud yang tercantum di bawah ini:

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Layanan implementasi awal diperlukan untuk produk IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author dan IBM Kenexa LMS on Cloud dan akan dilakukan berdasarkan Pernyataan Kerja (SOW) terpisah.

Layanan implementasi awal untuk Hot Lava Mobile on Cloud diuraikan di bawah ini.

1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author termasuk fungsi Pembuatan (Author) yang memungkinkan pengembangan dari konten yang dapat digunakan kembali dalam lingkungan kolaboratif untuk penyampaian multi-modal; mengelola dan menggunakan kembali konten dengan pencarian, metadata berbasis klien, taksonomi dinamis, pelacakan objek, dan kemampuan pelaporan; dapat mengimpor, menandai, melacak, dan pengelolaan eksternal, atau warisan, konten; dan dapat membuat konten untuk pengadaan tunggal.

1.1 Fitur-fitur opsional yang Dapat Dipesan untuk LCMS on Cloud Author (tersedia setelah layanan implementasi awal)

- a. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
Memungkinkan e-learning untuk disampaikan secara langsung dari LCMS dengan menggunakan standar AICC atau metode lain yang didukung. Konten secara dinamis diformat pada saat pengiriman agar memenuhi kebutuhan peserta dan perantara dimana ia dikirim.
- b. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
Memberikan laporan tambahan di luar laporan dukungan standar yang disertakan. Laporan tersebut terbatas pada data yang terdapat pada basis data standar dan tidak termasuk modifikasi apa pun pada basis data standar.
- c. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
Menyediakan satu templat tambahan yang terdiri dari standar untuk membuat konten dalam mendukung persyaratan spesifik Pelanggan.
- d. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
Menyediakan satu file pemetaan tambahan yang memungkinkan pengimporan dan konversi file Word atau PowerPoint terformat ke format LCMS asal.

2. IBM Kenexa LMS on Cloud

Sistem Manajemen Pembelajaran yang dapat dikonfigurasi untuk mengelola, mendokumentasikan, melacak, melaporkan, dan menyampaikan edukasi sebagai dukungan atas ruang kelas, online, dan pembelajaran mobile. Mendukung pembelajaran dengan dan dari kolega dan para ahli dengan menggunakan dan mengintegrasikan kemampuan perangkat lunak sosial dalam lingkungan yang aman.

2.1 Fitur-fitur Opsional yang dapat Dipesan untuk LMS on Cloud (tersedia setelah layanan implementasi awal)

- a. IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
Memungkinkan Pelanggan untuk mensinkronisasi pengguna LMS dari sistem informasi SDM mereka saat ini. IBM akan menyediakan format untuk impor pengguna. Pelanggan bertanggungjawab untuk menyediakan impor pengguna pada format yang ditetapkan.
Hingga 8 jam layanan konsultasi jarak jauh akan disediakan untuk mendukung instalasi, konfigurasi, dan validasi data untuk fitur ini. Layanan ini berakhir 90 hari sejak waktu pembelian terlepas dari apakah keseluruhan jam telah digunakan.

b. IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import

Memungkinkan untuk mengimpor data-data pelatihan historis ke LMS. IBM akan menyediakan format untuk impor data historis. Pelanggan bertanggungjawab untuk menyediakan impor data historis pada format yang ditetapkan dengan menggunakan lembar kerja Excel. Hingga 8 jam layanan konsultasi jarak jauh akan disediakan untuk mendukung instalasi, konfigurasi, dan validasi data untuk fitur ini. Layanan ini berakhir 90 hari sejak waktu pembelian terlepas dari apakah keseluruhan jam telah digunakan.

c. IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support

Mengintegrasikan LMS dengan server direktori pihak ketiga dengan menggunakan protokol LDAP.

d. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report

Menyediakan laporan tambahan di luar laporan dukungan standar yang disertakan. Laporan tersebut terbatas pada data yang terdapat pada basis data standar dan tidak termasuk modifikasi apapun pada basis data standar.

e. IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration

Memungkinkan LMS untuk berhubungan dengan eCommerce.

3. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Suatu solusi pembelajaran mobile untuk mengembangkan, menyampaikan dan menganalisis penggunaan berbagai tipe konten mobile perangkat lepas (device-independent) agar memenuhi berbagai skenario dukungan komunikasi, pembelajaran mobile dan dukungan kinerja. Termasuk kemampuan untuk mengembangkan konten satu kali dan mengerahkannya ke perangkat mobile dan tablet.

Implementasi Hot Lava Mobile standar termasuk konfigurasi jarak jauh dan pengaturan fitur-fitur berikut:

- *IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint* komponen untuk membuat konten akan dikirimkan pada perangkat mobile; dan
- *The Hot Lava Mobile Delivery Engine* untuk mempublikasikan konten mobile, menyunting izin pengguna untuk akses, dan melacak pengiriman konten mobile.

Apendiks B

IBM Kenexa Learn on Cloud

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 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 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 bulan tersebut 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 dan 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. Waktu Henti tidak termasuk periode waktu pada saat Layanan tidak tersedia karena:
 - (1) Waktu Henti Sistem yang Direncanakan.
 - (2) Peristiwa atau sebab yang berada di luar kendali IBM (contoh: bencana alam, penghentian layanan internet, dll.).
 - (3) Permasalahan-permasalahan dengan aplikasi, peralatan atau data Pelanggan atau pihak ketiga.
 - (4) Tindakan atau kealpaan Pelanggan maupun pihak ketiga (termasuk siapa pun yang mendapatkan akses ke Layanan melalui kata sandi atau peralatan Anda).
 - (5) Kegagalan untuk mematuhi konfigurasi-konfigurasi sistem yang disyaratkan dan platform-platform yang didukung untuk mengakses Layanan.
- g. "Peristiwa" adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang dianggap bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Tingkat Layanan.
- h. "Waktu Henti Sistem yang Direncanakan" adalah penghentian Layanan terjadwal untuk tujuan pemeliharaan layanan.
- i. "Layanan" adalah layanan(-layanan) IBM Kenexa yang untuknya Perjanjian Tingkat Layanan (SLA) ini berlaku. SLA ini berlaku untuk masing-masing Layanan secara individual dan tidak dikombinasikan.
- j. "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

- a. 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 dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa sepanjang diperlukan untuk tiket-tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1. Tiket tersebut harus dicatatkan dalam jangka waktu 24 jam sejak Anda mengetahui pertama kali bahwa Peristiwa telah memengaruhi penggunaan Anda atas Layanan.

- b. 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.
- c. 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.
- d. IBM akan mengukur dan melaporkan total kombinasi Waktu Henti selama masing-masing Bulan Masa Kontrak secara internal. Untuk setiap Klaim yang sah, IBM akan menerapkan Kredit yang Tersedia yang berlaku yang paling besar berdasarkan total kombinasi Waktu Henti selama setiap Bulan Masa Kontrak. IBM tidak akan bertanggung jawab atas beberapa Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.
- e. 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.
- f. 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.
- g. 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 (% Faktur Layanan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
93,0% –99,2%	5%
Kurang dari 93%	10%

Persentase "Tingkat Layanan yang Dicapai" dihitung dengan cara: (a) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak (dikurangi menit dari Waktu Henti Sistem yang Direncanakan), dikurangi (b) total jumlah menit Waktu Henti yang tidak dijadwalkan dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dibagi dengan (c) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak (dikurangi menit dari Waktu Henti Sistem yang Direncanakan), dengan hasil pecahan yang dinyatakan sebagai persentase.

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 tahapan, pemulihan bencana, atau QA.
- Klaim-klaim yang dibuat oleh pengguna, tamu, peserta, dan pihak yang diizinkan oleh Pelanggan IBM yang menggunakan Layanan.
- 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.