

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

IBM PureApplication Service Infrastructure

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/slabd.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 PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service Storage Expansion 1 TB
- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform dan Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform dan Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform dan Infrastructure Instance

2. Metrik Biaya

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

- a. Mesin Virtual (Instance) adalah unit ukuran yang dengannya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual (Instance) adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik 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 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.

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 bersifat otomatis, Pelanggan dapat mengakhiri Periode Langganan SaaS IBM yang sudah habis masa berlakunya dengan permintaan tertulis kepada perwakilan penjualan IBM Pelanggan atau Mitra Bisnis IBM, selambat-lambatnya tiga puluh (30) hari sebelum tanggal habis masa berlakunya 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 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

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 tiga puluh (30) 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

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.

5. Dukungan Teknis

Dukungan teknis diberikan untuk tawaran SaaS IBM dan Perangkat Lunak yang Diaktifkan, sebagaimana yang berlaku, selama Periode Langganan. Dukungan teknis tersebut disertakan dengan SaaS Cloud IBM dan tidak tersedia sebagai tawaran terpisah.

Informasi Dukungan Teknis dapat ditemukan pada URL berikut ini:

http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/puresystems/pureapplication_service

6. Syarat-Syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

6.1 Pengumpulan Data

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.

6.2 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.

7. Kewajiban Pelanggan

7.1 Kepemilikan Program Terkait

Pelanggan yang memperoleh kepemilikan berlangganan ke tawaran SaaS IBM berikut:

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance
 - IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance
- atau
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance

yang akan disebut sebagai "Bagian-bagian Infrastruktur", diwajibkan untuk memperoleh kepemilikan lisensi yang diperoleh sebelumnya ke Program IBM Terkait. Program IBM Terkait dilisensikan berdasarkan Unit Nilai Prosesor (PVU - "Processor Value Unit") sebagaimana yang ditentukan dalam lisensi program yang sesuai. Program IBM Terkait dapat berupa:

- a. IBM PureApplication Software; atau
- b. IBM PureApplication Service Platform.

Kepemilikan Pelanggan untuk Bagian-bagian Infrastruktur tidak dapat melebihi kepemilikan Pelanggan untuk Program IBM Terkait sesuai dengan nilai konversi PVU yang tercantum dalam tabel di bawah ini.

Pelanggan tidak dapat menggunakan kepemilikan Program IBM Terkait yang sama dalam lingkungan terpasang di lokasi mereka ketika menggunakan kepemilikan ini dengan Bagian-bagian Infrastruktur.

7.1.1 Nilai PVU dari Bagian-bagian Infrastruktur

| Bagian-bagian Infrastruktur Layanan PureApplication | Nilai PVU dari Program IBM Terkait |
|--|------------------------------------|
| PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance | 280 PVU |
| PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance | 560 PVU |
| PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance | 1120 PVU |

Sebagai contoh, jika Pelanggan telah membeli:

- 2 mesin virtual (instance) PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance dan
- 3 mesin virtual (instance) PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance

Berdasarkan informasi dari tabel di atas, kapasitas total PVU dari lingkungan SaaS ini adalah 3920 PVU yang dihitung dengan cara: (2 x 280 PVUs) + (3 x 1120 PVU).

Pelanggan harus mengalokasikan kepemilikan 3920 PVU dari salah satu kepemilikan Program IBM Terkait mereka untuk digunakan dengan Bagian-bagian Infrastruktur. Pelanggan tidak dapat menggunakan kepemilikan 3920 PVU ini dalam lingkungan di lokasi mereka selama durasi Periode Langganan. Apabila Pelanggan tidak lagi memiliki hak ke Bagian-bagian Infrastruktur, Pelanggan dapat melanjutkan penggunaan PVU yang dialokasikan sebelumnya dalam lingkungan di lokasi mereka.

Bagian-bagian Infrastruktur tidak termasuk Langganan dan Dukungan untuk Program IBM Terkait. Pelanggan menyatakan bahwa mereka telah mendapatkan (1) kepemilikan lisensi dan (2) Langganan dan Dukungan untuk Program IBM Terkait yang berlaku. Selama Periode Langganan Bagian-bagian Infrastruktur, Pelanggan harus menyimpan Langganan dan Dukungan terkini untuk Program IBM Terkait. Apabila lisensi Pelanggan untuk menggunakan Program IBM Terkait atau Langganan dan Dukungan Pelanggan untuk Program IBM Terkait diakhiri, hak Pelanggan untuk menggunakan Bagian-bagian Infrastruktur akan berakhir.

Tawaran SaaS IBM berikut ini tidak memerlukan kepemilikan Program IBM Terkait yang disebutkan di atas:

- PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform dan Infrastructure Instance
- PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform dan Infrastructure Instance
- PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform dan Infrastructure Instance

7.2 Persyaratan Bring Your Own Software and License (BYOSL)

Pelanggan diharuskan untuk memiliki kepemilikan lisensi perangkat lunak yang memadai (Kepemilikan) atas Produk yang Memenuhi Syarat yang diunggah ke dan digunakan di dalam SaaS IBM.

Jika Pelanggan menggunakan Kepemilikan untuk Produk yang Memenuhi Syarat berdasarkan BYOSL dengan tawaran SaaS IBM ini, Kepemilikan tersebut ditujukan untuk Mesin Virtual (Instance) SaaS IBM dan Pelanggan tidak dapat menggunakan Kepemilikan tersebut untuk Produk yang Memenuhi Syarat di luar SaaS IBM pada saat yang sama.

POE Pelanggan untuk Produk yang Memenuhi Syarat menetapkan level penggunaan yang sah yang tersedia yang dapat digunakan dalam SaaS IBM. Pelanggan tidak dapat melebihi level penggunaan yang sah yang tersedia milik mereka untuk setiap Produk yang Memenuhi Syarat yang diunggah ke SaaS IBM.

Produk yang Memenuhi Syarat yang tersedia untuk digunakan dengan tawaran SaaS IBM dapat dilisensikan berdasarkan PVU atau Server Virtual. Produk yang Memenuhi Syarat ini dirancang secara

spesifik untuk digunakan dengan produk IBM Pure Application di lokasi dan dapat juga digunakan dengan tawaran SaaS IBM ini.

Untuk Produk yang Memenuhi Syarat yang dilisensikan dengan PVU, harap merujuk pada tabel berjudul Persyaratan PVU untuk BYOSL untuk Kepemilikan PVU Produk yang Memenuhi Syarat yang diperlukan untuk setiap tipe server SaaS IBM.

7.2.1 Persyaratan PVU untuk BYOSL

| Tawaran SaaS IBM | Diperlukan PVU Produk yang Memenuhi Syarat |
|---|--|
| PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance | 280 PVU |
| PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform dan Infrastructure Instance | 280 PVU |
| PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance | 560 PVU |
| PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform dan Infrastructure Instance | 560 PVU |
| PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance | 1120 PVU |
| PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform dan Infrastructure Instance | 1120 PVU |

Untuk Produk yang Memenuhi Syarat yang dilisensikan berdasarkan Server Virtual, Pelanggan harus mematuhi persyaratan lisensi Server Virtual sebagaimana yang ditetapkan dalam lisensi Produk yang Memenuhi Syarat yang berlaku.

7.3 Penggunaan Produk yang Memenuhi Syarat, Persyaratan, dan Ketentuan Pelacakan Kepemilikan

Pelanggan bertanggung jawab untuk tetap mematuhi semua syarat dalam Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional atau Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional yang berlaku terkait Kepemilikan dan persyaratan pelacakan kepemilikan di bawah ini.

Untuk Produk yang Memenuhi Syarat yang dikelola dan disebarluaskan melalui SaaS IBM, Pelanggan harus menggunakan kemampuan manajemen lisensi dalam SaaS IBM dengan cara:

- a. memasukkan jumlah Kepemilikan yang akurat yang sedang dialokasikan untuk setiap Mesin Virtual (Instance) SaaS IBM; dan
- b. memastikan informasi nomor bagian disertakan dan dilacak untuk setiap Produk yang Memenuhi Syarat yang ditambahkan ke lingkungan SaaS IBM dengan memperbarui pola metadata saat memasang tambahan Produk yang Memenuhi Syarat pada suatu pola. SaaS IBM harus diaktifkan untuk melacak Produk yang Memenuhi Syarat tambahan. Harap merujuk pada [dokumentasi](#) SaaS IBM untuk informasi tambahan.
- c. Pelanggan menyatakan bahwa syarat verifikasi kepatuhan dalam perjanjian lisensi Program IBM yang berlaku mencakup tawaran SaaS IBM di mana Kepemilikan Produk yang Memenuhi Syarat Anda dikerahkan. Dengan menggunakan tawaran SaaS IBM, Pelanggan menyetujui untuk memberikan akses administratif kepada IBM ke lingkungan tersebut dan mengizinkan IBM untuk melakukan penemuan data apabila diperlukan terkait dengan tinjauan lisensi perangkat lunak.
- d. Apabila Pelanggan mematuhi lisensi Produk yang Memenuhi Syarat dan ketentuan penggunaan untuk SaaS IBM, persyaratan ini akan menggantikan setiap persyaratan yang bertentangan terkait kelayakan dan pelaporan penggunaan untuk Lisensi Sub-Kapasitas sebagaimana yang ditetapkan dalam Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional atau Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional.

Apendiks A

Layanan IBM PureApplication menyediakan cara bagi klien untuk menjalankan pola, dalam infrastruktur cloud off-premise yang terdedikasi.

Pola merupakan cetak biru aplikasi, arsitektur aplikasi yang ditentukan sebelumnya yang didapatkan dalam bentuk yang dengan mudah disebarkan ke infrastruktur cloud PureApplication.

Pola yang dikembangkan untuk penyebaran ke dalam Sistem IBM PureApplication model W1500 dan W2500 akan disebarkan ke dalam Layanan PureApplication. Pola yang dikembangkan untuk penyebaran ke Layanan IBM PureApplication akan disebarkan ke Sistem IBM PureApplication model W1500 dan W2500.

Layanan PureApplication memberikan Konstruksi Gambar dan Alat Komposisi serta Kit Pengembangan Plugin untuk membuat pola kustom yang dapat disebarkan ke dalam Layanan PureApplication dan infrastruktur cloud Sistem PureApplication.

Layanan PureApplication akan memberikan fasilitas untuk mengimpor pola ke dalam dan mengekspor pola dari lingkungan Layanan PureApplication.

Layanan PureApplication termasuk fasilitas untuk mengaktifkan pengguna untuk memantau dan mengelola lisensi perangkat lunak agar tetap mematuhi persyaratan manajemen lisensi.

Setelah penyediaan layanan, pengguna layanan (seperti yang diidentifikasi dalam formulir penyediaan) akan diberi alamat ip atau URL dan kredensial pengguna (id pengguna dan kata sandi) dimana melalui hal tersebut pengguna dapat mendapatkan akses ke layanan.

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 kepada Pelanggan.

1. Definisi-definisi

- a. "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 SaaS IBM.
- b. "Klaim" adalah klaim yang diajukan oleh Pelanggan kepada IBM bahwa suatu Perjanjian Tingkat Layanan belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- c. "Bulan Masa Kontrak" adalah setiap suatu bulan penuh selama jangka waktu SaaS IBM yang dihitung dari pukul 00:00 waktu AS bagian Timur (Eastern US Time) pada hari pertama suatu bulan hingga pukul 23:59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.
- d. "Waktu Henti" adalah periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk SaaS IBM telah berhenti dan pengguna Pelanggan tidak dapat menggunakan semua aspek SaaS IBM yang untuknya para pengguna tersebut memiliki izin-izin yang tepat. Waktu Henti tidak termasuk periode waktu pada saat SaaS IBM tidak tersedia karena:
 - Penghentian pemeliharaan yang diumumkan atau terjadwal;
 - Peristiwa atau sebab yang berada di luar kendali IBM (contoh: bencana alam, penghentian layanan internet, pemeliharaan darurat, dll.);
 - Permasalahan dengan aplikasi, peralatan, atau data Pelanggan atau pihak ketiga;
 - Kegagalan Pelanggan untuk mematuhi konfigurasi-konfigurasi sistem yang disyaratkan dan platform-platform yang didukung untuk mengakses Layanan; atau
 - Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi atau instruksi yang diberikan oleh Pelanggan atau pihak ketiga atas nama Pelanggan.
- e. "Peristiwa" adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang dianggap bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Tingkat Layanan.

2. Kredit yang Tersedia

- a. Untuk mengajukan Klaim, Anda harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 untuk masing-masing Peristiwa dengan bagian bantuan (help desk) dukungan teknis IBM, dalam waktu dua puluh empat (24) jam sejak Pelanggan pertama kali menyadari bahwa Peristiwa tersebut telah berdampak pada penggunaan Pelanggan atas Layanan Cloud. Pelanggan harus memberikan semua informasi yang diperlukan tentang Peristiwa dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa.
- b. Pelanggan harus mengajukan Klaim untuk Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak saat Klaim tersebut muncul.
- c. Kredit yang Tersedia adalah berdasarkan durasi Waktu Henti yang diukur sejak Pelanggan melaporkan bahwa Pelanggan pertama kali terkena dampak Waktu Henti untuk mesin virtual unik dari SaaS IBM SaaS di pusat data tertentu. Untuk masing-masing Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlaku yang paling besar berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan yang dicapai selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan di dalam tabel di bawah. IBM tidak akan bertanggung jawab atas beberapa Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.
- d. Jika Pelanggan membeli SaaS IBM dari penjual kembali IBM yang sah dalam suatu transaksi pemasaran kembali di mana IBM mempertahankan tanggung jawab utama untuk memenuhi komitmen-komitmen SaaS IBM dan Perjanjian Tingkat Layanan, Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada Relationship Suggested Value Price (RSVP) yang dipublikasikan yang berlaku

pada saat itu untuk SaaS IBM yang berlaku selama Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim, dengan potongan sebesar 50%.

- e. Kredit Ketersediaan total diberikan sehubungan dengan Bulan Masa Kontrak tidak akan, dalam keadaan apa pun, melebihi sepuluh persen (10%) dari seperdua belas (1/12) dari biaya tahunan yang dibayar oleh Pelanggan kepada IBM untuk SaaS IBM untuk mesin virtual spesifik dari SaaS IBM. Kredit Ketersediaan tidak diberikan pada nilai faktur sepenuhnya untuk langganan SaaS IBM, namun lebih pada nilai mesin virtual spesifik atau mesin virtual yang waktunya Waktu Henti terjadi.

3. Tingkat Layanan

Ketersediaan SaaS IBM selama suatu Bulan Masa Kontrak adalah sebagai berikut:

| Ketersediaan selama suatu Bulan Masa Kontrak | Kredit yang Tersedia (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim) |
|--|---|
| <99,9% | 2% |
| < 95,0% | 5% |
| < 90,0% | 10% |

Ketersediaan, dinyatakan sebagai persentase, 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.

Contoh: 50 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

| | |
|--|--|
| 43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - Waktu Henti 50 menit = 43,150 menit <hr/> 43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari | = 2% Kredit yang Tersedia untuk 99,8% 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:

- Layanan beta dan uji coba.
- Klaim-klaim yang dibuat oleh pengguna, tamu, peserta, dan pihak yang diizinkan oleh Pelanggan yang menggunakan SaaS IBM.
- Hal-hal yang tidak dikelola berdasarkan tawaran SaaS IBM meliputi:
 - (1) Mesin virtual yang digunakan dalam tawaran SaaS IBM.
 - (2) Layanan Bersama yang Diberikan Hak Sebelumnya. Layanan Bersama merupakan pola yang ditentukan sebelumnya yang digunakan oleh Pelanggan dan dibagi menurut penggunaan beberapa aplikasi dalam tawaran SaaS IBM, termasuk aplikasi virtual, sistem virtual, dan alat virtual. Layanan Bersama tersedia untuk penggunaan sebagai bagian dari tawaran IBM SaaS.

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.