

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

IBM Cloudant Dedicated Cluster

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/slabdb.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 Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node
- IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure
- IBM Cloudant Bare Metal SMB Node
- IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Untuk tujuan Syarat-syarat Penggunaan ini, tawaran SaaS IBM yang ditetapkan adalah Infrastruktur sebagai tawaran Layanan.

2. Metrik Biaya

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

- Mesin Virtual** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu mesin virtual (instance) adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk setiap Mesin Virtual (Instance) SaaS IBM yang tersedia untuk diakses dan digunakan selama periode pengukuran dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.
- Node Warisan** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Kepemilikan berdasarkan warisan (legacy entitlements) tidak lagi dipasarkan secara aktif oleh IBM. Akan tetapi, IBM dapat, atas kebijakan semata dan eksklusifnya, sepakat untuk meningkatkan kepemilikan Pelanggan yang sudah ada untuk menggunakan SaaS IBM berdasarkan metrik biaya Node Warisan. Penggunaan Pelanggan atas SaaS IBM berdasarkan metrik biaya ini tunduk pada definisi metrik biaya yang ditetapkan dalam perjanjian yang menjadi dasar Pelanggan semula untuk mendapatkan hak untuk menggunakan SaaS IBM Warisan, dan hanya, berdasarkan kepemilikan yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan 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 sebagaimana yang ditentukan dalam Dokumen Transaksi dapat dinilai secara pro-rata.

4. Opsi Pembaruan Periode Berlangganan 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 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 berlakunya akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan Periode Langganan asli sebagaimana yang tercantum dalam PoE.

4.2 Penagihan Berkelanjutan

Apabila POE menyatakan bahwa pembaruan Pelanggan adalah berkelanjutan, Pelanggan akan terus memiliki akses ke SaaS IBM dan akan ditagih atas penggunaan SaaS IBM berdasarkan penagihan berkelanjutan. Untuk mengakhiri penggunaan SaaS IBM dan menghentikan proses penagihan berkelanjutan, Pelanggan akan perlu untuk memberikan jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada IBM atau Mitra Bisnis IBM yang meminta pembatalan SaaS IBM Pelanggan. Setelah pembatalan akses Pelanggan, Pelanggan akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan di mana pembatalan berlaku.

4.3 Diperlukan Pembaruan

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 harus memesan ke perwakilan penjualan IBM Pelanggan atau Mitra Bisnis IBM untuk membeli Periode Langganan yang baru.

5. Dukungan Teknis

Selama Periode Langganan dan setelah IBM memberitahukan Anda bawah akses ke SaaS IBM sudah tersedia, dukungan teknis untuk SaaS IBM disediakan melalui email, forum online, dan sistem pelaporan masalah secara online. Setiap peningkatan, pembaruan, dan materi lainnya yang diberikan oleh IBM sebagai bagian dari setiap dukungan teknis tersebut dianggap sebagai bagian dari SaaS IBM dan oleh karena itu, diatur oleh Syarat-syarat Penggunaan ini. Dukungan teknis termasuk dalam SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai tawaran terpisah.

Prioritas berikut akan berlaku pada masalah yang diajukan terhadap SaaS IBM:

Prioritas	Definisi Prioritas	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
Lainnya	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian atau merupakan pertanyaan tentang informasi atau pertanyaan non-teknis.	Dalam 4 jam	Jam kerja

Informasi lebih lanjut tentang jam ketersediaan, alamat email, sistem pelaporan masalah secara online, prioritas dan tingkat masalah, dan proses dan alat komunikasi dukungan teknis lainnya diuraikan dalam bagian IBM Cloudant pada Buku Panduan Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan (SaaS) IBM.

6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

6.1 Perlindungan Data dan Kepatuhan Safe Harbor

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

Jika Pelanggan membuat Data Pribadi tersedia untuk SaaS IBM, antara Pelanggan dan IBM, maka Pelanggan akan dianggap sebagai satu-satunya pengendali Data Pribadi, dan Pelanggan menunjuk IBM sebagai prosesor untuk mengolah (sebagaimana syarat-syarat tersebut didefinisikan dalam EU Directive 95/46/EC) Data Pribadi tersebut. IBM hanya akan mengolah Data Pribadi tersebut sejauh yang diperlukan untuk membuat SaaS IBM tersedia sesuai dengan Syarat-Syarat Penggunaan ini. IBM akan bekerja sama dengan Pelanggan secara wajar dalam pemenuhan setiap persyaratan hukum termasuk memberikan Pelanggan akses ke Data Pribadi. Pelanggan menyetujui bahwa IBM dapat memproses Konten yang tersedia untuk SaaS IBM, termasuk setiap Data Pribadi, lintas batas negara untuk IBM di Amerika Serikat. Apabila IBM melakukan perubahan terhadap caranya memproses atau mengamankan Data Pribadi dan perubahan tersebut menyebabkan Anda menjadi tidak mematuhi peraturan perundang-undangan perlindungan data yang berlaku, Anda dapat mengakhiri SaaS IBM yang terkena dampaknya dalam jangka waktu tiga puluh (30) hari sejak IBM menyampaikan pemberitahuan tentang perubahan tersebut.

6.2 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.

6.3 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

1. Tawaran SaaS IBM

Fitur dasar berikut termasuk dalam setiap tawaran SaaS IBM yang diuraikan di bawah ini.

- Pelanggan menerima akses ke perangkat lunak IBM Cloudant Data Layer, suatu basis data JavaScript Object Notation (JSON). Perangkat lunak termasuk kemampuan untuk menyimpan dan mendapatkan data melalui satu (1) Cloudant RESTful API, mengakses ke pustaka SDK klien dan mobile, pengindeksan teks penuh bawaan, replikasi multi-master, dan analisis waktu nyata (real time) melalui MapReduce.
- Untuk setiap Mesin Virtual SaaS IBM, IBM akan memasang dan mengonfigurasi komponen perangkat lunak IBM Cloudant Data Layer pada satu (1) server. Setiap server akan ditempatkan dalam pusat data Infrastruktur sebagai Layanan (Infrastructure as a Service - "IaaS") yang didukung milik penyedia. Pelanggan dapat memilih penyedia IaaS dan lokasi pusat data dari daftar yang ditentukan oleh IBM.
- Pelanggan harus mendapatkan minimal 3 (tiga) Mesin Virtual (Instance) per cluster. IBM akan mengonfigurasi server terkait ke dalam satu cluster atau lebih. IBM atas kebijakannya sendiri, akan mengonfigurasi satu penyeimbang muatan atau lebih untuk mengontrol beban kerja sistem.
- Pelanggan memiliki akses ke Manajer Akun Teknis (Technical Account Manager - "TAM") untuk membantu menyiapkan dan mengonfigurasi aktivitas. Dukungan ini akan tersedia untuk Pelanggan ketika diberitahukan oleh IBM bahwa akses mereka ke SaaS IBM telah tersedia. TAM bukanlah sumber daya yang berdedikasi dan bekerja secara penuh waktu dan tersedia untuk konsultasi hingga 15 jam.

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Tawaran SaaS IBM ini ditujukan untuk pelanggan yang ingin mengevaluasi perangkat lunak IBM Cloudant Data Layer.

Selain fitur dasar yang diuraikan di atas, hal-hal yang berikut ini berlaku:

- Untuk setiap Mesin Virtual (Instance) SaaS IBM, Pelanggan menerima akses ke satu (1) server yang ditujukan untuk aktivitas mereka yang tidak dibagi dengan pelanggan lainnya mana pun.
- Periode Langganan maksimum untuk tawaran ini adalah 6 bulan.
- Selama Periode Langganan, Pelanggan hanya bisa menggunakan layanan untuk tujuan evaluasi dan non-produksi.

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

Selain fitur dasar yang diuraikan di atas, hal-hal yang berikut ini berlaku untuk tawaran SaaS IBM ini:

- Untuk setiap Mesin Virtual (Instance) SaaS IBM, Pelanggan menerima akses ke satu (1) server yang ditujukan untuk aktivitas mereka yang tidak dibagi dengan pelanggan lainnya mana pun.

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

Selain fitur dasar yang diuraikan di atas, hal-hal yang berikut ini berlaku untuk tawaran SaaS IBM ini:

- Untuk setiap Mesin Virtual (Instance) SaaS IBM, Pelanggan menerima akses ke satu (1) server yang ditujukan untuk aktivitas mereka yang tidak dibagi dengan pelanggan lainnya mana pun.

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

Selain fitur dasar yang diuraikan di atas, hal-hal yang berikut ini berlaku untuk tawaran SaaS IBM ini:

- Untuk setiap Mesin Virtual (Instance) SaaS IBM, Pelanggan akan menerima akses ke satu (1) server yang dikonfigurasi sebagai suatu mesin virtual. Mesin virtual akan membagi perangkat keras dan sumber daya jaringan dengan pelanggan lain tetapi mesin virtual akan menjadi eksklusif untuk Pelanggan.

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Selain fitur dasar yang diuraikan di atas, hal-hal yang berikut ini berlaku untuk tawaran SaaS IBM ini:

- Untuk setiap Mesin Virtual (Instance) SaaS IBM, Pelanggan akan menerima akses ke satu (1) server yang dikonfigurasi sebagai suatu mesin virtual. Mesin virtual akan membagi perangkat keras dan sumber daya jaringan dengan pelanggan lain tetapi mesin virtual akan menjadi eksklusif untuk Pelanggan.

1.6 IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node

Selain fitur dasar yang diuraikan di atas, hal-hal yang berikut ini berlaku untuk tawaran SaaS IBM ini:

- Untuk setiap Mesin Virtual (Instance) SaaS IBM, Pelanggan menerima akses ke satu (1) server yang ditujukan untuk aktivitas mereka yang tidak dibagi dengan pelanggan lainnya mana pun.
- Pelanggan menerima akses ke komponen perangkat lunak geospasial yang mengombinasikan daya Sistem Informasi Geografis (Geographical Information Systems-GIS) dengan menggunakan format GeoJSON. Fungsi pengindeksan geospasial, pertanyaan tentang geospasial, dan sharding geospasial disediakan melalui Cloudant Restful API yang sama.

1.7 IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node

Selain fitur dasar yang diuraikan di atas, hal-hal yang berikut ini berlaku untuk tawaran SaaS IBM ini:

- Untuk setiap Mesin Virtual (Instance) SaaS IBM, Pelanggan akan menerima akses ke satu (1) server yang dikonfigurasi sebagai suatu mesin virtual. Mesin virtual akan membagi perangkat keras dan sumber daya jaringan dengan pelanggan lain tetapi mesin virtual akan menjadi eksklusif untuk Pelanggan.
- Pelanggan menerima akses ke komponen perangkat lunak geospasial yang mengombinasikan daya Sistem Informasi Geografis (Geographical Information Systems-GIS) dengan menggunakan format GeoJSON. Fungsi pengindeksan geospasial, pertanyaan tentang geospasial, dan sharding geospasial disediakan melalui Cloudant Restful API yang sama.

2. IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure

Spesifikasi untuk tawaran SaaS IBM ini ditentukan dalam perjanjian warisan milik Pelanggan yang diadakan dengan Cloudant Inc.

Apendiks B

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

Versi dari Perjanjian Tingkat Layanan ini yang berlaku pada saat permulaan atau pembaruan jangka waktu langganan Anda akan berlaku. Anda memahami bahwa SLA bukan merupakan jaminan untuk Anda.

1. Definisi

- a. **Kontak yang Sah** – adalah individu yang telah Anda tetapkan kepada IBM yang diberi wewenang untuk mengajukan Klaim berdasarkan SLA 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 SaaS IBM.
- c. **Klaim** – adalah klaim yang diajukan oleh Kontak Anda yang Sah kepada IBM berdasarkan SLA ini bahwa suatu Tingkat Layanan belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- d. **Bulan Masa Kontrak** – adalah setiap bulan penuh selama jangka waktu SaaS IBM yang dihitung dari pukul 00:00 GMT pada tanggal pertama bulan tersebut sampai pukul 23:59 GMT pada tanggal terakhir bulan tersebut.
- e. **Pelanggan** atau **Anda** atau **milik Anda** – adalah suatu entitas yang berlangganan SaaS IBM langsung dari IBM, dan tidak dalam keadaan wanprestasi atas kewajiban material apa pun, termasuk kewajiban pembayaran, berdasarkan kontrak dengan IBM untuk SaaS IBM.
- f. **Pemeliharaan Darurat** – adalah pemeliharaan pada SaaS IBM yang dapat membatasi atau menanggihkan ketersediaan semua atau sebagian SaaS IBM untuk sementara waktu dengan alasan keselamatan publik, keamanan, pemeliharaan SaaS IBM, interoperabilitas layanan, perlindungan data, atau untuk melakukan pekerjaan yang diperlukan untuk alasan operasional atau teknis.
- g. **Peristiwa** – adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang dianggap bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Tingkat Layanan.
- h. **Waktu Henti yang Diperbolehkan** – adalah waktu, yang diukur dalam menit, dalam bulan mana pun dimana SaaS IBM tidak tersedia karena hal-hal berikut:
 - (1) Keadaan Kahar;
 - (2) Permasalahan dengan aplikasi, peralatan atau data Pelanggan atau pihak ketiga;
 - (3) Tindakan atau kealpaan Pelanggan mau pun pihak ketiga (termasuk siapa pun yang mendapatkan akses ke SaaS IBM melalui kata sandi atau peralatan Anda);
 - (4) Ketidakmampuan untuk mematuhi konfigurasi sistem yang disyaratkan dan platform yang didukung untuk mengakses SaaS IBM;
 - (5) Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi atau instruksi yang diberikan oleh Pelanggan atau pihak ketiga atas nama Pelanggan;
 - (6) Pemeliharaan Terjadwal;
 - (7) Pemeliharaan Darurat; atau
 - (8) Jika Layanan Web Amazon (Amazon Web Services - "AWS") adalah penyedia Infrastruktur sebagai Layanan, kegagalan di banyak daerah di AWS yang menggunakan dashboard layanan AWS sebagai indikatornya.
- i. **Keadaan Kahar** – adalah bencana alam, terorisme, aksi buruh, kebakaran, banjir, gempa bumi, huru-hara, perang, tindakan, peraturan atau pembatasan dari Pemerintah, virus, serangan DoS dan perbuatan merugikan lainnya, kerusakan utilitas dan konektivitas jaringan atau setiap penyebab lain dari ketidakterediaan SaaS IBM yang berada di luar kendali IBM secara wajar.
- j. **Pemeliharaan Terjadwal** – adalah pemeliharaan untuk SaaS IBM yang IBM jadwalkan untuk suatu waktu tertentu. Selama waktu ini, SaaS IBM dapat tidak tersedia untuk Pelanggan.

- k. **Tingkat Layanan** – adalah standar yang tercantum di bawah ini yang digunakan IBM untuk mengukur tingkat layanan yang diberikan dalam SLA ini.
- l. **Total Waktu** – adalah waktu, yang diukur dalam menit, dalam setiap bulan.
- m. **Waktu Aktif** – adalah waktu, yang diukur dalam menit, dalam bulan mana pun dimana SaaS IBM tersedia untuk digunakan oleh Pelanggan sebagaimana yang ditujukan dan sebagai tanggapan terhadap permintaan dokumen tunggal dalam 250 milidetik pada persentil ke-99 untuk semua permintaan pada volume permintaan sebesar 150 TPS atau kurang. Waktu tanggapan akan diukur sebagai waktu pada bita pertama (time to first byte - "TTFB").

2. Notifikasi Pemeliharaan

Setiap Pemeliharaan Terjadwal yang akan membuat SaaS IBM menjadi tidak tersedia akan diberitahukan pada Kontak Pelanggan yang Sah tidak kurang dari 1 hari kerja sebelum kegiatan pemeliharaan dimulai.

Jika Pemeliharaan Darurat diperlukan, IBM akan segera memberitahukan Kontak Pelanggan yang Sah tentang dimulainya pemeliharaan.

3. Kredit yang Tersedia

- a. Agar dapat memenuhi syarat untuk mengajukan Klaim, maka Anda harus telah mencatatkan sebuah tiket dukungan untuk masing-masing Peristiwa pada bagian bantuan dukungan pelanggan IBM untuk SaaS IBM yang berlaku, sesuai dengan prosedur IBM untuk pelaporan masalah dukungan Prioritas 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 pada Prioritas 1.
- b. Kontak Anda yang Sah harus mengajukan Klaim Anda untuk Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya dalam jangka waktu sepuluh (10) 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 mengevaluasi Klaim tersebut dalam waktu sepuluh (10) hari kerja setelah penerimaan Klaim tersebut. IBM akan mengukur total Waktu Aktif dan Waktu Henti yang Diperbolehkan selama masing-masing Bulan Masa Kontrak secara internal. Untuk masing-masing Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlaku yang paling besar berdasarkan Tingkat Layanan yang dicapai selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan di tabel di bawah ini. IBM tidak akan bertanggung jawab atas beberapa Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa(-peristiwa) yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.
- e. Untuk Layanan yang Dibundel (SaaS IBM individu yang dipaket dan dijual bersama-sama dengan harga gabungan tunggal), Kredit yang Tersedia akan dihitung berdasarkan harga gabungan tunggal bulanan untuk Layanan yang Dibundel, dan bukan biaya langganan bulanan untuk setiap SaaS IBM individu. Anda hanya dapat mengajukan Klaim yang berkaitan dengan satu SaaS IBM individu dalam sebuah bundel dalam Bulan Masa Kontrak mana pun, dan IBM tidak akan bertanggung jawab atas Kredit yang Tersedia sehubungan dengan lebih dari satu SaaS IBM dalam satu bundel dalam Bulan Masa Kontrak mana pun.
- f. Jika Anda membeli SaaS IBM dari penjual kembali IBM yang sah dalam transaksi pemasaran kembali di mana IBM mempertahankan tanggung jawab utama untuk memenuhi komitmen SaaS IBM dan SLA, maka Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada Relationship Suggested Value Price (RSVP) yang berlaku pada saat itu untuk SaaS IBM yang berlaku untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim, didiskon sebesar 50%.
- g. 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.
- h. **KREDIT-KREDIT 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.**

4. Tingkat Layanan

Ketersediaan SaaS IBM 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)
Lebih besar dari atau sama dengan 99,9%	0%
Sama dengan atau lebih besar dari 99% tetapi kurang dari 99,9%	10%
Sama dengan atau lebih besar dari 95% tetapi kurang dari 99%	25%
Kurang dari 95%	100%

Tingkat Layanan yang Dicapai, yang dinyatakan dalam persentase, dihitung sebagai: (a) Waktu Aktif, dibagi dengan (b) total jumlah menit dalam Bulan Masa Kontrak dikurangi Waktu Henti yang Diperbolehkan.

Sebagai contoh, bulan Maret (dengan total 44.640 menit) dengan waktu henti yang diperbolehkan selama 3 menit dan waktu aktif selama 44.194 akan dihitung sebagai berikut:

$$(44.194 / (44.640 - 3)) \times 100 = ,99000 \times 100 = 99\%$$

5. Pengecualian

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

- Layanan Beta.
- Klaim-klaim yang dibuat oleh pengguna, tamu, peserta, dan pihak yang diizinkan oleh Pelanggan IBM yang menggunakan SaaS IBM.

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.