

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

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

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 bersama dengan Syarat-syarat Penggunaan merupakan perjanjian yang lengkap.

1. SaaS IBM

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

- Layanan Mandiri IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)
- Persetujuan dan Pelaporan IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)
- Pengguna Sesekali IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)
- Pengguna Perusahaan IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)
- Mesin Virtual (Instance) Non Produksi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)
- Add-on Kapasitas Non Produksi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

2. Metrik Biaya

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

- 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 diperoleh 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.
- Mesin Virtual** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik SaaS IBM. Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual 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

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) untuk Penyiapan Mesin Virtual (*Instance*) Aplikasi yang Dikirimkan dan IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) untuk Penyiapan Sesuai-Keperluan Mesin Virtual (*Instance*) Aplikasi yang Dapat Dikonfigurasi Sepenuhnya terkait dengan biaya yang ditentukan dalam dokumen transaksi.

3.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

Biaya pertengahan bulan sebagaimana yang ditentukan dalam Dokumen Transaksi dapat dinilai secara pro-rata.

3.3 Biaya untuk 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 dalam 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 Mitra Bisnis IBM atau perwakilan penjualan IBM Pelanggan atau, selambat-lambatnya sembilan puluh (90) hari sebelum tanggal habis masa berlakunya tersebut sebagaimana yang tercantum dalam PoE. Apabila 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 dinyatakan 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 secara berkelanjutan. Untuk mengakhiri penggunaan SaaS IBM dan menghentikan proses penagihan berkelanjutan, Pelanggan akan perlu untuk memberikan pemberitahuan 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 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 untuk IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) tersedia selama periode langganan.

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

pukul 08:00 – pukul 20:00 zona Waktu Standar AS Bagian Timur, Senin - Jumat (kecuali hari libur)

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.

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

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi layanan menjadi sangat terbatas penggunaannya atau Anda berisiko melewatkan 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 non-teknis	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

6.1 Batasan Non-Produksi

Jika SaaS IBM ditentukan sebagai "Non-Produksi", SaaS IBM dapat digunakan oleh Pelanggan hanya untuk kegiatan non-produksi internal, termasuk pengujian, penyesuaian kinerja, diagnosis kesalahan, perbandingan internal, penyelenggaraan, kegiatan uji mutu (*quality assurance*) dan/atau pengembangan tambahan atau ekstensi yang digunakan secara internal pada SaaS IBM dengan menggunakan antarmuka program aplikasi yang diluncurkan. Pelanggan tidak berwenang untuk menggunakan setiap bagian dari SaaS IBM untuk tujuan lain apa pun tanpa memperoleh kepemilikan produksi yang sesuai.

Pelanggan harus memiliki hak untuk Pengguna Perusahaan IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) untuk memperoleh kepemilikan terhadap mesin virtual (*instance*) Non-Produksi dari SaaS IBM.

6.1 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 kunjungi <http://www.export.gov/safeharbor/>.

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 pihaknya akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM untuk memproses informasi pribadi yang dikumpulkan untuk tujuan di atas di 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

Apabila 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. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) merupakan solusi untuk mengelola siklus hidup fasilitas dan real estate yang mencakup atau mendukung beberapa proses dan fungsi berikut:

- **Pengelolaan real estate**
Memberikan solusi untuk pengelolaan transaksi, administrasi dan akuntansi sewa; menggunakan analisis bisnis untuk mengidentifikasi kinerja aset, sewa, penyedia, dan proses real estate.
- **Proyek investasi**
Memungkinkan perencanaan proyek modal; mengidentifikasi prioritas pendanaan dalam program modal; memberikan proses dan analisis terintegrasi.
- **Pengelolaan ruang**
Mengidentifikasi kesempatan untuk pemanfaatan fasilitas dan pengelolaan penempatan yang lebih baik; memungkinkan tanggung jawab bagian atas penggunaan ruang; menampilkan alokasi yang diunggah; membantu dengan proses relokasi; menganalisis perencanaan ruang yang strategis dan pengelolaan reservasi aset dan ruang; melacak anggaran, biaya, dan jadwal.
- **Pemeliharaan fasilitas**
Menggunakan penilaian fasilitas berbasis kondisi; memberikan analisis dampak keuangan dan lingkungan untuk membantu perencanaan modal; mengelola permintaan layanan pemeliharaan fasilitas; memprogram layanan pemeliharaan fasilitas; mengotomatiskan analisis bisnis untuk mengidentifikasi kinerja fasilitas, aset, sumber daya, dan proses pemeliharaan fasilitas.
- **Pengelolaan energi**
Mengelola akuntansi karbon perusahaan dan analisis investasi lingkungan; menyediakan analisis dampak keuangan dan lingkungan untuk meningkatkan perencanaan modal; menggunakan analisis dampak keuangan dan lingkungan untuk meningkatkan perencanaan modal; menggunakan analisis untuk mengidentifikasi fungsi pengoperasian untuk peralatan.
- **Administrasi aplikasi**
Mengelola real estate utama, data portofolio aset dan fasilitas; mengelola akses pengguna; memperluas aplikasi menggunakan platform teknologi; antarmuka via Layanan Web melalui koneksi VPN.

Berdasarkan kepemilikan pengguna, pengguna akan memiliki akses ke bagian yang ditetapkan dari proses dan fungsi ini:

- **Pengguna Layanan Mandiri IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)**
Membuat permintaan, membuat reservasi, mencari dasar pengetahuan, merespons permintaan penawaran, mencari lokasi, orang, dan aset. Pelanggan harus memiliki hak untuk Pengguna Perusahaan untuk IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) untuk memperoleh kepemilikan atas Pengguna Layanan Mandiri IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).
- **Pengguna Persetujuan dan Pelaporan IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)**
Berperan serta dalam proses persetujuan, memantau metrik kinerja, menampilkan laporan dengan akses 'hanya untuk dibaca (*read only*)' ke data dan fungsi Layanan Mandiri. Pelanggan harus memiliki hak untuk Pengguna Perusahaan dalam IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) untuk memperoleh kepemilikan atas Pengguna Persetujuan dan Pelaporan IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

- Pengguna Sesekali IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)
Berperan serta dalam proses terbatas, yang dibatasi pada tugas, survei, tagihan, dan permintaan untuk pengelolaan dokumen, pembayaran. Mencakup fungsi dari pengguna Layanan Mandiri dan Persetujuan dan Pelaporan. Pelanggan harus memiliki hak untuk Pengguna Perusahaan untuk IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) untuk memperoleh kepemilikan hak atas Pengguna Sesekali IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).
- Pengguna Perusahaan IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)
Berperan serta dalam semua proses bisnis dan fungsi administratif yang diimplementasikan.

2. Non Produksi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Mesin virtual (*instance*) Non-Produksi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) tidak termasuk ketersediaan tinggi atau frekuensi cadangan yang sama seperti yang diberikan dengan mesin virtual (*instance*) produksi. Untuk alasan kinerja, tidak lebih dari 30 pengguna dapat menggunakan Mesin Virtual (Instance) non-produksi secara simultan dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun.

Setiap kepemilikan Add-On Non-Produksi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) menambah satu mesin virtual (*instance*) Non-Produksi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) guna memungkinkan tambahan 30 pengguna untuk mengakses mesin virtual tersebut.

Setiap kepemilikan Add-On Kapasitas Non-Produksi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) meningkatkan ukuran satu mesin virtual (*instance*) Non-Produksi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) guna memungkinkan tambahan 30 pengguna untuk mengakses mesin virtual (*instance*) secara bersamaan. Jika Pelanggan menambah kapasitas untuk sebuah mesin virtual (*instance*) Non-Produksi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) dengan membeli Add-On Kapasitas Non-Produksi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), yang mana kapasitas tambahan tidak dapat ditetapkan ulang ke mesin virtual (*instance*) Non-Produksi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) yang lain di kemudian hari.

3. Batasan Konfigurasi untuk IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Pelanggan SaaS IBM tidak dapat mengakses atau mengubah parameter konfigurasi di bawah lapisan aplikasi, seperti konfigurasi basis data atau middleware. SaaS IBM dapat dikonfigurasi pada lapisan aplikasi menggunakan alat IBM TRIRIGA Application Builder yang termasuk dalam SaaS IBM atau dengan membuat integrasi menggunakan alat IBM TRIRIGA Connector for Business Application yang termasuk dengan SaaS IBM.

SaaS IBM menggunakan model pengiriman berkesinambungan, dengan peran yang berbeda untuk pembaruan platform dan teknologi dan untuk pembaruan aplikasi. Pembaruan platform dan teknologi dijalankan oleh IBM secara berkala dan atas kebijakan IBM semata-mata untuk semua pelanggan SaaS IBM. Ketika diaplikasikan, pembaruan aplikasi akan mengganti konfigurasi aplikasi pelanggan dengan fungsi aplikasi sebagaimana dikirimkan SaaS IBM. Akan tetapi, pembaruan aplikasi tidak akan diterapkan untuk pelanggan SaaS IBM yang tidak memilih secara spesifik Pengaturan IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) untuk Aplikasi Sebagaimana-Dikirimkan atau untuk Pelanggan SaaS IBM yang memilih Pengaturan Sesuai-Permintaan IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) untuk Aplikasi yang Dapat Dikonfigurasi Sepenuhnya.

Apendiks B

IBM menyediakan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) dan berlaku jika ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan:

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

1. Definisi-definisi

Kontak yang Sah – adalah individu yang telah Anda tetapkan kepada IBM yang diberi wewenang untuk mengajukan Klaim berdasarkan SLA ini.

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 tagihan biaya langganan yang akan datang untuk Layanan.

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.

Bulan Masa Kontrak – adalah setiap satu bulan penuh selama jangka waktu Layanan yang dihitung mulai pukul 00:00 waktu AS bagian Timur (*Eastern US Time*) pada hari pertama bulan tersebut hingga pukul 23:59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.

Pelanggan – adalah entitas yang berlangganan Layanan secara langsung dari IBM, yang memiliki hak untuk menggunakan Layanan pada saat mengajukan Klaim, dan yang tidak sedang dalam keadaan wanprestasi atas kewajiban-kewajiban material apa pun, termasuk kewajiban-kewajiban pembayaran, berdasarkan kontraknya dengan IBM untuk Layanan.

Waktu Henti – adalah periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk Layanan telah berhenti dan semua pengguna Anda tidak dapat menggunakan semua aspek Layanan yang untuknya mereka memiliki izin-izin yang tepat. Melalui klarifikasi, tidak ada "Waktu Henti" apabila ada pengguna yang dapat menggunakan aspek Layanan apa pun yang untuknya mereka memiliki izin-izin yang sesuai. Waktu Henti tidak termasuk periode waktu pada saat Layanan tidak tersedia sebagai akibat dari:

- 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.

Peristiwa – adalah suatu keadaan atau serangkaian keadaan yang bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Tingkat Layanan.

Keadaan Kahar – adalah bencana alam, terorisme, aksi buruh, kebakaran, banjir, gempa bumi, huru-hara, perang, tindakan, perintah atau pembatasan dari Pemerintah, virus, serangan DoS dan perbuatan merugikan lainnya, kerusakan utilitas dan konektivitas jaringan atau setiap penyebab lain dari ketidakterediaan Layanan yang berada di luar kendali IBM secara wajar.

Waktu Henti Sistem yang Direncanakan – adalah penghentian Layanan terjadwal untuk tujuan pemeliharaan layanan atau pembaruan sistem, seperti namun tidak terbatas pada, saat suatu perilsan, *patch* atau *hot fix* diterapkan.

Tingkat Layanan – adalah standar yang tercantum di bawah ini yang digunakan IBM untuk mengukur tingkat layanan yang diberikannya dalam SLA ini.

Layanan –adalah mesin virtual (*instance*) produksi IBM Facilities and Management on Cloud (TRIRIGA) yang untuknya SLA ini berlaku, sebagaimana yang tertera pada halaman pertama Uraian Layanan ini. Perjanjian Tingkat Layanan ini berlaku untuk masing-masing Layanan secara individual dan tidak dikombinasikan.

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 tersebut sepanjang yang diperlukan untuk tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1. Tiket tersebut harus dicatatkan dalam jangka waktu dua puluh empat (24) jam sejak Anda pertama kali menyadari bahwa Peristiwa tersebut 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 rinci 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 sejumlah 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.

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) dari 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 SESUAI DENGAN PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN INI MERUPAKAN GANTI RUGI ANDA SATU-SATUNYA DAN EKSKLUSIF BERKAITAN DENGAN KLAIM APA PUN.

3. Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan selama suatu Bulan Masa Kontrak

Ketersediaan selama satu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% dari 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%

Ketersediaan, yang dinyatakan sebagai persentase, dihitung sebagai: (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: 432 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

<p>43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - 432 menit Waktu Henti = 42.768 menit</p> <hr style="width: 20%; margin: auto;"/> <p>43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari</p>	<p>=2% Kredit yang Tersedia untuk 99,0% ketersediaan selama Bulan Masa Kontrak</p>
--	--

4. Pengecualian

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

- Layanan Beta dan uji coba.
- 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.