

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Syarat-syarat Penggunaan ("ToU") terdiri atas 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, Klien menyetujui ToU.

ToU 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 ToU merupakan perjanjian yang lengkap.

1. SaaS IBM

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

- 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)
- Pengguna Sesekali IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)
- Pengguna Perusahaan IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)
- Pengguna Tersebar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)
- Mesin Virtual 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)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

2. Metrik Biaya

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

- Pengguna yang Sah** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Klien harus memperoleh kepemilikan yang terpisah dan terdedikasi untuk setiap 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 Klien.
- Pengguna dengan Akses Bersamaan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Seorang Pengguna dengan Akses Bersamaan adalah individu yang sedang mengakses SaaS IBM pada suatu waktu tertentu. Terlepas dari apakah individu tersebut sedang mengakses SaaS IBM beberapa kali secara serentak, individu tersebut hanya diperhitungkan sebagai Pengguna dengan Akses Bersamaan tunggal. Klien harus memperoleh kepemilikan atas jumlah maksimum Pengguna dengan Akses Bersamaan yang mengakses SaaS IBM secara serentak dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui suatu program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- Mesin Virtual** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik dari SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual SaaS IBM yang tersedia untuk akses dan penggunaan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.

3. Biaya dan Penagihan

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

3.1 Pengaturan

Biaya pengaturan satu kali di awal berlaku sesuai dengan tarif dan jangka waktu penagihan yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

3.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

3.3 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya oleh Klien atas SaaS IBM selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang dinyatakan dalam PoE, maka Klien akan dikenai biaya untuk kelebihan penggunaan tersebut sebagaimana yang tercantum dalam Dokumen Transaksi.

4. Layanan Pengaturan Berdasarkan Permintaan

4.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) untuk Pengaturan Berdasarkan Permintaan Aplikasi Sebagaimana yang Dikirimkan

Layanan pengaturan ini menentukan SaaS IBM di mana IBM akan menjaga lingkungan dan menerapkan platform, teknologi, dan pembaruan aplikasi apabila diperlukan, atas kebijakan IBM, untuk semua Klien SaaS IBM.

4.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) untuk Pengaturan Berdasarkan Permintaan Aplikasi yang Dapat Dikonfigurasi Sepenuhnya

Layanan pengaturan ini menentukan SaaS IBM untuk lingkungan platform yang dikelola oleh Klien. Klien bertanggung jawab untuk menerapkan pembaruan aplikasi pada SaaS IBM dan harus melakukannya sesuai instruksi yang diberikan dengan pembaruan yang berlaku.

5. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu SaaS IBM dimulai pada tanggal ketika IBM memberi tahu Klien mengenai akses mereka ke SaaS IBM, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah SaaS IBM memperbarui secara otomatis, berlanjut berdasarkan penggunaan berkelanjutan atau berakhir pada akhir jangka waktu.

Untuk pembaruan otomatis, kecuali apabila Klien memberikan pemberitahuan tertulis untuk tidak memperbarui setidaknya 90 hari sebelum tanggal habisnya masa berlaku jangka waktu, SaaS IBM akan secara otomatis memperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

Untuk penggunaan berkelanjutan, SaaS IBM akan terus tersedia dengan basis per bulan hingga Klien memberikan pemberitahuan tertulis 90 hari sebelumnya mengenai pengakhiran. SaaS IBM akan tetap tersedia hingga akhir bulan kalender setelah periode 90 hari tersebut.

6. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk SaaS IBM diberikan melalui email, forum online, dan sistem pelaporan masalah secara online. Dukungan teknis tidak tersedia sebagai suatu tawaran yang terpisah.

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 untuk mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan suatu solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam	24x7
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi dari layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Anda berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
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 minimum: Pertanyaan atau permintaan non-teknis	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

7. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

7.1 Batasan Non-Produksi

Jika SaaS IBM ditentukan sebagai "Non-Produksi" atau "Lingkungan Pengembangan", SaaS IBM dapat digunakan oleh Klien hanya untuk kegiatan non-produksi internal, termasuk pengujian, penyesuaian kinerja, diagnosis kesalahan, penentuan tolok ukur (*benchmarking*) internal, *staging*, kegiatan uji mutu (*quality assurance*) dan/atau pengembangan tambahan atau ekstensi yang digunakan secara internal pada SaaS IBM dengan menggunakan antarmuka pemrograman aplikasi yang dipublikasikan. Klien tidak berwenang untuk menggunakan setiap bagian dari SaaS IBM untuk tujuan lain apa pun tanpa memperoleh kepemilikan produksi yang sesuai.

Para pengguna Mesin(-mesin) Virtual Non-Produksi SaaS IBM harus memiliki hak atas IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

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

Masing-masing kepemilikan Add-On Kapasitas Non-Produksi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) meningkatkan ukuran satu mesin virtual Non Produksi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) guna memungkinkan tambahan 30 pengguna untuk mengakses mesin virtual secara serentak. Apabila Klien menambah kapasitas untuk sebuah mesin virtual 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), kapasitas tambahan tersebut tidak dapat ditempatkan kembali ke mesin virtual Non-Produksi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) yang lain di kemudian hari.

Klien harus memiliki hak atas IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) untuk memperoleh kepemilikan atas IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA), yang merupakan Mesin(-mesin) Virtual Non-Produksi dari SaaS IBM. Dengan IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA), hingga 5 pengguna diberi akses jarak jauh dengan suatu tingkat kendali yang ditingkatkan dalam lingkungan.

7.2 Batasan Produk IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Semua pengguna yang memiliki hak atas IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) juga harus mempunyai kepemilikan untuk jenis pengguna yang sama atas IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Semua pengguna yang memiliki hak atas produk berikut harus mempunyai kepemilikan dengan jenis pengguna yang sama atas IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

- Add-on Kapasitas Non Produksi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

7.3 Cookies

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasi normal atas SaaS IBM, mengumpulkan informasi dari Klien (karyawan dan kontraktor Klien) terkait dengan penggunaan SaaS IBM, melalui pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan statistik penggunaan dan informasi mengenai keefektifan SaaS IBM kami untuk tujuan

melacak penggunaan dan meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Klien.

7.4 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Apabila berlaku, pajak akan didasarkan pada lokasi(-lokasi) yang diidentifikasi oleh Klien sebagai penerima manfaat dari SaaS IBM. IBM akan menerapkan pajak berdasarkan alamat bisnis yang dicantumkan pada saat memesan SaaS IBM sebagai lokasi manfaat utama kecuali apabila Klien memberikan informasi tambahan kepada IBM. Klien bertanggung jawab untuk tetap memperbarui informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

7.5 Persyaratan Kepemilikan IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

- Semua pengguna yang memiliki hak atas IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) harus dicakup melalui suatu kepemilikan atas Pengguna Perusahaan IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).
- Semua pengguna yang memiliki hak atas IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) harus dicakup melalui suatu kepemilikan atas Pengguna Sesekali IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

7.6 Tautan ke Situs Web atau Layanan Lain Milik Pihak Ketiga

Jika memungkinkan, apabila Klien atau pengguna SaaS IBM mentransmisikan konten ke situs web atau layanan lain milik pihak ketiga yang terhubung ke atau yang dapat diakses melalui SaaS IBM, atau menggabungkan konten pihak ketiga apa pun seperti aplikasi atau basis data ke dalam lingkungan SaaS IBM, Klien dan pengguna SaaS IBM memberikan persetujuan kepada IBM untuk memungkinkan setiap transmisi konten tersebut serta penerimaan, penggunaan, dan dukungan atas setiap konten pihak ketiga tersebut, namun setiap interaksi tersebut hanya antara Klien dan situs web atau layanan pihak ketiga. IBM tidak membuat jaminan atau pernyataan apa pun mengenai situs atau layanan pihak ketiga tersebut, dan tidak akan memiliki tanggung jawab apa pun atas situs atau layanan pihak ketiga tersebut. IBM berhak untuk menolak dukungan dari setiap aplikasi atau proses pihak ketiga atau kustom untuk alasan apa pun, termasuk, namun tidak terbatas pada: risiko keamanan yang disadari, pemberian lisensi atau eksposur kinerja.

Apendiks A

1. Uraian tentang SaaS IBM

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

- **Manajemen real estate**
Memberikan solusi untuk manajemen transaksi, administrasi dan akuntansi sewaguna; menggunakan analitik bisnis untuk mengidentifikasi kinerja aset, sewaguna, penyedia, dan proses *real estate*.
- **Proyek modal**
Memungkinkan perencanaan proyek modal; mengidentifikasi prioritas pendanaan dalam program modal; menyediakan proses dan analitik terintegrasi.
- **Manajemen ruang**
Mengidentifikasi peluang untuk pemanfaatan fasilitas dan manajemen hunian yang lebih baik; memungkinkan akuntabilitas departemen atas penggunaan ruang; melihat rencana denah yang diunggah; membantu dalam proses relokasi; menganalisis perencanaan ruang yang strategis; manajemen 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; mengotomatiskan layanan pemeliharaan fasilitas; menggunakan analisis bisnis untuk mengidentifikasi kinerja fasilitas, aset, sumber daya, dan proses pemeliharaan fasilitas.
- **Manajemen 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 analitik untuk mengidentifikasi potensi tugas kerja untuk peralatan.
- **Administrasi aplikasi**
Mengelola *real estate* utama, data portofolio aset dan fasilitas; mengelola akses pengguna; memperluas aplikasi dengan menggunakan platform teknologi; antarmuka melalui Layanan Web dengan koneksi VPN.

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

- a. **Pengguna Layanan Mandiri IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)**
Membuat permintaan, membuat reservasi, mencari dasar pengetahuan, mengisi kartu kehadiran (*timecard*), menanggapi permintaan penawaran, menanggapi email dengan formulir *offline* (hingga 25 formulir), mencari lokasi, orang, dan aset. Klien harus memiliki hak atas Pengguna Perusahaan 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).
- b. **Pengguna Tersebar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)**
Membuat dan mengakses tugas kerja dari perangkat mobile dengan menggunakan aplikasi mobile IBM TRIRIGA Tersebar. Klien harus memiliki hak atas Pengguna Perusahaan IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) untuk memperoleh kepemilikan atas Pengguna Tersebar IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).
- c. **Pengguna Persetujuan dan Pelaporan IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)**
Berpatisipasi dalam proses persetujuan, memantau metrik kinerja, melihat laporan dengan akses 'hanya untuk dibaca (*read only*)' ke data dan fungsi Layanan Mandiri. Klien harus memiliki hak atas

Pengguna Perusahaan 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).

- d. Pengguna Sese kali IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)
Berpartisipasi dalam proses terbatas, yang dibatasi pada tugas, survei, tagihan, dan permintaan untuk manajemen dokumen, pembayaran. Mencakup fungsi pengguna Layanan Mandiri, Tersebar, serta Persetujuan dan Pelaporan. Klien harus memiliki hak atas Pengguna Perusahaan IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) untuk memperoleh kepemilikan atas Pengguna Sese kali IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).
- e. Pengguna Perusahaan IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)
Pengguna yang Sah dapat berpartisipasi dalam semua proses bisnis dan fungsi administratif yang diimplementasikan. Pengguna dengan Akses Bersamaan dapat berpartisipasi dalam semua proses bisnis dan fungsi administratif yang diimplementasikan kecuali untuk reservasi mandiri, *offline*, dan alat pembuat aplikasi.

2. Layanan Opsional

2.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Non Production

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

2.2 Add-On Kapasitas Non-Produksi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Masing-masing kepemilikan Add-On Kapasitas Non-Produksi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) meningkatkan ukuran satu mesin virtual Non Produksi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) guna memungkinkan tambahan 30 pengguna untuk mengakses mesin virtual secara serentak. Apabila Klien menambah kapasitas pada suatu Mesin Virtual 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), kapasitas tambahan tersebut tidak dapat dialihkan kembali ke Mesin Virtual Non-Produksi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) yang lain di kemudian hari.

2.3 Tawaran IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) dan IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) adalah *add-on* opsional yang menawarkan kustomisasi kepada Klien dalam lingkungan SaaS IBM dan dukungan tambahan untuk mengelola IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

2.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) menyediakan mesin virtual Non-Produksi dan akses yang ditingkatkan kepada Klien untuk tujuan pengembangan.

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

Klien 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 dengan menggunakan alat IBM TRIRIGA Application Builder yang disertakan dengan SaaS IBM atau dengan membuat integrasi menggunakan alat IBM TRIRIGA Connector for Business Application yang disertakan dengan SaaS IBM.

SaaS IBM menggunakan model pengiriman berkelanjutan, dengan aturan yang berbeda untuk pembaruan platform dan teknologi serta untuk pembaruan aplikasi. Pembaruan platform dan teknologi dilakukan oleh IBM secara berkala dan atas kebijakan IBM sendiri untuk semua Klien SaaS IBM. Jika diterapkan, pembaruan aplikasi akan menggantikan konfigurasi aplikasi Klien dengan fungsi aplikasi

SaaS IBM sebagaimana yang dikirimkan. Akan tetapi, pembaruan aplikasi tidak akan diterapkan untuk Klien SaaS IBM yang secara spesifik tidak memilih Pengaturan IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) untuk Aplikasi Sebagaimana yang Dikirimkan atau untuk Klien SaaS IBM yang memilih Pengaturan Berdasarkan Permintaan IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) untuk Aplikasi yang Dapat Dikonfigurasi Sepenuhnya.

4. Informasi Pribadi dan Konten yang Diatur

SaaS IBM ini tidak dirancang untuk persyaratan keamanan spesifik apa pun untuk konten yang diatur, seperti informasi pribadi atau informasi pribadi yang sensitif. Klien bertanggung jawab untuk menentukan apakah SaaS IBM ini memenuhi kebutuhan Klien terkait jenis konten yang digunakan oleh Klien dalam hubungannya dengan SaaS IBM.

Apendiks B

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk SaaS IBM sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE. SLA bukan merupakan suatu jaminan. SLA tersedia hanya untuk Klien dan berlaku hanya untuk penggunaan di lingkungan produksi.

1. Kredit yang Tersedia

Klien harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 dengan bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM dalam waktu 24 jam sejak pertama kali menyadari bahwa suatu peristiwa telah berdampak pada ketersediaan SaaS IBM. Klien harus membantu IBM secara wajar dengan setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam waktu tiga hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit terhadap tagihan yang akan datang untuk SaaS IBM berdasarkan durasi waktu saat pemrosesan sistem produksi untuk SaaS IBM tidak tersedia ("Waktu Henti"). Waktu Henti dihitung dari waktu Klien melaporkan peristiwa tersebut hingga waktu SaaS IBM dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang terkait dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab di luar kendali IBM; masalah dengan rancangan atau instruksi, konten atau teknologi Klien atau pihak ketiga; konfigurasi sistem dan platform yang tidak didukung atau kesalahan Klien lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan oleh Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif SaaS IBM selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi berkaitan dengan bulan masa kontrak mana pun tidak dapat melampaui 10 persen dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan untuk SaaS IBM.

2. Tingkat Layanan

Ketersediaan SaaS IBM selama suatu bulan masa kontrak

Ketersediaan selama suatu bulan masa kontrak	Kompensasi (% dari biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim)
< 99,8%	2%
< 98,8%	5%
< 95,0%	10%

* Jika SaaS IBM diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung sesuai daftar harga yang berlaku pada saat itu untuk SaaS IBM yang berlaku selama bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim yang didiskon sebesar 50%. IBM akan menyediakan suatu potongan harga secara langsung untuk Klien.

Ketersediaan, yang dinyatakan sebagai persentase, dihitung dengan cara: total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam bulan masa kontrak.

Contoh: 475 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

<p>43.200 total menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari</p> <p>- 475 menit Waktu Henti</p> <p>= 42.725 menit</p> <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> <p>43.200 total menit</p>	<p>= 2% Kredit yang tersedia untuk 98,9% ketersediaan selama bulan masa kontrak</p>
--	---

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

Dokumen 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 dokumen ini, maka teks dalam bahasa Inggris yang akan berlaku.