

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

IBM Cognos Controller on Cloud

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 Cognos Controller User on Cloud
- IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud
- Mesin Virtual (Instance) Non-Produksi Tambahan Cognos Controller

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 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.
- 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.
- Pengikatan** – adalah unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Pengikatan meliputi layanan profesional dan/atau pelatihan yang terkait dengan SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup masing-masing Pengikatan.

3. Biaya dan Penagihan

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

3.1 Pengaturan

Biaya pengaturan akan ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

3.2 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.

3.4 Biaya Berdasarkan Permintaan

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

4. Layanan Jarak Jauh

Layanan jarak jauh IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud mencakup identifikasi yang difasilitasi dari IBM Cognos Controller on Cloud (CCoC) awal menggunakan kondisi, pelatihan tentang perencanaan proyek dan dimulainya implementasi IBM CCoC, pelatihan tentang praktik yang telah disetujui untuk membuat laporan IBM CCoC, dan pelatihan tentang pemeliharaan dan administrasi IBM CCoC. Layanan dibeli per Pengikatan dan habis masa berlakunya 90 hari sejak waktu pembelian terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

5. 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:

5.1 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.

5.2 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.

5.3 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.

6. Dukungan Teknis

Dukungan teknis diberikan selama Periode Berlangganan dan tidak tersedia sebagai tawaran terpisah. 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 karenanya diatur oleh Syarat-syarat Penggunaan ini.

IBM akan menyediakan Perangkat Lunak IBM sebagai Panduan Dukungan Layanan yang memberikan informasi dukungan teknis dan proses-proses untuk SaaS IBM.

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

7. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

7.1 Tawaran Dasar

Setiap SaaS IBM termasuk satu mesin virtual (instance) produksi, satu mesin virtual (instance) non-produksi, dan riwayat data hingga tiga tahun.

7.2 Peran Pengguna

IBM Cognos Controller merupakan perangkat lunak konsolidasi finansial yang mendukung proses penutupan, konsolidasi, dan laporan. Tawaran ini memungkinkan pengguna untuk memberikan hasil finansial, membuat laporan finansial dan manajemen, dan menyediakan gambaran bisnis untuk rasio dan metrik finansial penting.

IBM Cognos Controller User on Cloud dapat mengkonsolidasi, melaporkan, dan mengelola sistem.

Untuk tujuan SaaS IBM, Pelanggan dapat menyediakan akses ke pengguna di luar Perusahaan Pelanggan. Pengguna tersebut akan dianggap Pengguna SaaS IBM dan diberi hak dengan sesuai. Pelanggan tetap bertanggung jawab dalam memastikan kepatuhan Pengguna SaaS IBM terhadap syarat-syarat ini.

7.3 Batasan Non-Produksi

Jika SaaS IBM ditentukan sebagai "Non-Produksi", SaaS IBM hanya dapat digunakan sebagai bagian dari kegiatan non-produksi Pelanggan, termasuk namun tidak terbatas pada pengujian, penyetulan kinerja, diagnosis kesalahan, perbandingan (benchmarking), penyelenggaraan, kegiatan uji mutu (quality assurance) dan/atau pengembangan tambahan atau perluasan yang digunakan secara internal pada SaaS IBM dengan menggunakan antarmuka pemrograman aplikasi yang telah diluncurkan.

7.4 Persyaratan Minimum

Pelanggan harus memiliki kepemilikan minimum atas 25 (dua puluh lima) IBM Cognos Controller User on Cloud.

7.5 Program Manajemen Kepatuhan

SaaS IBM dapat digunakan untuk membantu Pelanggan untuk mematuhi kewajiban-kewajiban kepatuhan, yang dapat didasarkan pada peraturan perundang-undangan, regulasi, standar atau kebiasaan umum. Setiap arahan, anjuran penggunaan atau panduan yang diberikan oleh SaaS IBM bukan merupakan nasihat hukum, akuntansi atau nasihat profesional lainnya, dan Pelanggan diperingatkan untuk mendapatkan nasihat dari penasihat hukumnya sendiri atau penasihat ahli lainnya. Pelanggan semata-mata bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Pelanggan serta kegiatan-kegiatan, aplikasi-aplikasi, dan sistem-sistem Pelanggan mematuhi semua peraturan perundang-undangan, regulasi, standar, dan kebiasaan umum yang berlaku. Penggunaan SaaS IBM ini tidak menjamin kepatuhan terhadap setiap hukum, regulasi, standar atau kebiasaan umum.

7.6 Situs dan Layanan Pihak Ketiga

Apabila Pelanggan atau Pengguna SaaS IBM mentransmisikan Konten ke situs web atau layanan lain milik pihak ketiga yang terhubung ke atau yang dapat diakses oleh SaaS IBM, Pelanggan dan Pengguna IBM memberikan persetujuan kepada IBM untuk memungkinkan setiap transmisi Konten tersebut, namun interaksi tersebut hanya semata-mata di antara Pelanggan 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.

7.7 Penggunaan yang Dilarang

Penggunaan-penggunaan berikut ini dilarang oleh Microsoft:

Penggunaan Berisiko Tinggi Dilarang: Pelanggan tidak dapat menggunakan SaaS IBM pada aplikasi atau situasi apa pun dimana kerusakan pada SaaS IBM dapat mengakibatkan kematian atau luka serius pada seseorang, atau cacat fisik atau kerusakan lingkungan yang parah ("Penggunaan Berisiko Tinggi"). Contoh-contoh Penggunaan Berisiko Tinggi termasuk, namun tidak terbatas pada: pesawat terbang atau moda transportasi massa lain, fasilitas kimia atau nuklir, sistem pendukung kehidupan, peralatan medis yang dapat diimplan, kendaraan bermotor, atau sistem persenjataan. Penggunaan Berisiko Tinggi tidak termasuk penggunaan SaaS IBM untuk tujuan administratif, untuk menyimpan data konfigurasi, peralatan konfigurasi dan/atau teknis, atau aplikasi non-kontrol lainnya, yang apabila terdapat kegagalan tidak akan menyebabkan kematian, luka, atau cacat fisik atau kerusakan lingkungan yang parah. Aplikasi-aplikasi non-kontrol ini dapat berkomunikasi dengan aplikasi-aplikasi yang menjalankan kontrol, namun tidak dapat bertanggung jawab baik secara langsung atau tidak langsung atas fungsi kontrol.

7.8 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.

7.9 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

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

Apendiks A

IBM Cognos Controller merupakan perangkat lunak konsolidasi finansial yang mendukung proses penutupan, konsolidasi, dan laporan. Tawaran ini memungkinkan pengguna untuk memberikan hasil finansial, membuat laporan finansial dan manajemen, dan menyediakan gambaran bisnis untuk rasio dan metrik finansial penting.

1. SaaS IBM mencakup berikut ini:

1.1 Pemulihan Bencana

Apabila SaaS IBM tidak tersedia dikarenakan peristiwa bencana besar atau penyebab di luar kendali IBM, IBM akan berupaya untuk mengembalikan akses Pelanggan ke SaaS IBM seperti berikut:

- IBM akan menyediakan perangkat keras, perangkat lunak, dan infrastruktur jaringan dalam jaringan pusat data IBM yang akan memungkinkan Pelanggan untuk melanjutkan akses ke SaaS IBM dalam waktu 14 hari.

Lingkungan akan dipulihkan dengan menggunakan cadangan Konten terbaru, sebagaimana yang diuraikan di bawah ini, dengan tidak lebih dari 24 jam sejak kehilangan Konten atas kelompok data Konten yang dipulihkan.

1.2 Cadangan Konten

SaaS IBM mencakup Cadangan Konten hanya dari ruang folder bersama. Cadangan dibuat setiap hari secara lokal dan disalin ke basis data lain di pusat data terpisah, jika terjadi peristiwa bencana besar atau penyebab di luar kendali IBM di lokasi utama. IBM mempertahankan cadangan secara bergulir: Setiap 7 hari, cadangan basis data penuh diambil dan setiap hari berikutnya dalam minggu di mana cadangan diferensial komparatif dibuat. IBM akan mempertahankan 7 hari terakhir cadangan diferensial harian dan 4 cadangan penuh sebelumnya (meliputi rentang waktu 28 hari kegiatan). Ketika cadangan penuh baru dibuat, versi yang paling lama dibuang. Cadangan dienkrpsi dalam keadaan istirahat (rest) pada sistem cadangan berdasarkan cakram dan selama transmisi ke lokasi offsite.

2. Hal-hal yang Dapat Menjadi Tanggung Jawab IBM untuk Layanan Pemulihan Bencana dan Layanan Cadangan

Kondisi dapat muncul di mana, karena wanprestasi dari pihak IBM atas kewajibannya berdasarkan layanan Pemulihan Bencana dan Cadangan Konten sebagaimana yang tercantum di atas, Pelanggan berhak untuk mendapatkan ganti rugi dari IBM. Terlepas dari dasar dimana Pelanggan berhak menuntut ganti rugi dari IBM (termasuk pelanggaran fundamental, kelalaian, pernyataan yang salah atau klaim lainnya sehubungan dengan kontrak atau perbuatan melawan hukum), jumlah tanggung jawab IBM atas semua klaim secara keseluruhan yang timbul dari atau terkait dengan pelanggaran terhadap kewajiban IBM atas layanan Pemulihan Bencana dan Cadangan Konten akan dimasukkan ke dalam jumlah tanggung jawab yang tercantum dalam Perjanjian. Ganti rugi untuk cedera tubuh (termasuk kematian) dan kerusakan terhadap real property dan properti pribadi yang berwujud di mana IBM bertanggung jawab secara hukum tidak tunduk pada batasan umlah ganti rugi.

2.1 Hal-hal yang Bukan Merupakan Tanggung Jawab IBM untuk Layanan Pemulihan Bencana dan Layanan Cadangan

DALAM SITUASI APA PUN IBM, PENGEMBANG PRODUKNYA YANG MEMENUHI SYARAT, ATAU PEMASOKNYA TIDAK AKAN BERTANGGUNG JAWAB UNTUK SETIAP HAL BERIKUT, BAHKAN JIKA DIBERITAHU MENGENAI KEMUNGKINANNYA:

- GANTI RUGI KHUSUS, INSIDENTAL, EXEMPLARY, ATAU TIDAK LANGSUNG, ATAU UNTUK SETIAP GANTI RUGI KONSEKUENSIAL, EKONOMIS; ATAU
- KEHILANGAN LABA, BISNIS, PENDAPATAN, NAMA BAIK, ATAU PENGHEMATAN YANG DIPERKIRAKAN.

3. Persyaratan Tambahan

Tanpa mengindahkan hal-hal yang bertentangan yang tercantum dalam Syarat-syarat Umum, SaaS IBM dimaksudkan untuk menyimpan dan menerima informasi gaji individu.

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

1. 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 SLA 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. 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 SaaS IBM; atau
 - Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi atau instruksi yang diberikan oleh Pelanggan atau pihak ketiga atas nama Pelanggan kepada IBM.
- e. **Peristiwa** – adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang dianggap bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Perjanjian Tingkat Layanan.

2. Kredit yang Tersedia

- a. Untuk mengajukan Klaim, Pelanggan harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 untuk setiap Peristiwa pada bagian bantuan (help desk) dukungan teknis IBM, dalam waktu 24 jam sejak Pelanggan pertama kali menyadari bahwa Peristiwa tersebut telah berdampak terhadap penggunaan Pelanggan atas SaaS IBM. 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 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 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. 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. Pelanggan hanya dapat mengajukan Klaim yang berkaitan dengan satu SaaS IBM individu dalam sebuah bundel dalam setiap Bulan Masa Kontrak, dan IBM tidak akan bertanggung jawab

atas Kredit yang Tersedia yang berkaitan dengan lebih dari satu SaaS IBM dalam suatu bundel dalam Bulan Masa Kontrak mana pun.

- e. Jika Pelanggan membeli SaaS IBM dari pengecer IBM yang sah dalam 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 berlaku pada saat itu untuk SaaS IBM yang berlaku selama Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim, didiskon sebesar 50%.
- f. Total Kredit yang Tersedia diberikan sehubungan dengan Bulan Masa Kontrak mana pun tidak akan, dalam keadaan apa pun, melebihi sepuluh persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan yang dibayar oleh Pelanggan kepada IBM untuk SaaS IBM.

3. Tingkat Layanan

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

Ketersediaan selama satu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	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: 476 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - 476 menit Waktu Henti = 42.724 menit <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari	= 5% Kredit yang Tersedia untuk 98,9% Ketersediaan selama Bulan Masa Kontrak
--	--

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.
- Lingkungan non-produksi, termasuk namun tidak terbatas pada, pengujian, pemulihan bencana, uji mutu (quality assurance), atau pengembangan.
- Klaim-klaim yang dibuat oleh pengguna, tamu, peserta, dan pihak yang diizinkan oleh Pelanggan 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.