

## IBM Watson Analytics

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, 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 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:

- IBM Watson Analytics Plus
- IBM Watson Analytics Professional
- IBM Watson Analytics Professional Dedicated

### 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 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 Klien.
- Gigabita** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Gigabita didefinisikan sebagai bita data 2 pangkat 30 (1.073.741.824 bita). Gigabita digunakan untuk mengukur ukuran dari sekumpulan data yang tidak dikompresi yang dimuat ke dalam SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Gigabita yang di-host dalam SaaS IBM pada titik mana pun selama periode pengukuran.

### 3. Biaya dan Penagihan

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

#### 3.1 Biaya Pengaturan

Biaya pengaturan akan 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.

### 4. 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 habis masa berlakunya 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.

## **5. Dukungan Teknis**

Selama Periode Langganan, dukungan teknis diberikan selama durasi SaaS IBM ini sebagaimana yang dicantumkan dalam Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM di <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> atau URL berikutnya yang diberikan oleh IBM. Dukungan teknis termasuk dalam SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai tawaran terpisah.

## **6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM**

### **6.1 Cookies**

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasi normal atas SaaS IBM, mengumpulkan informasi dari Klien (kontraktor dan karyawan Anda) terkait dengan penggunaan SaaS IBM, melalui pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan statistik penggunaan dan informasi mengenai keefektifan dari SaaS IBM kami untuk tujuan meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Klien. Klien mengonfirmasikan bahwa pihaknya akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM memproses informasi pribadi yang dikumpulkan untuk tujuan di atas dalam IBM, perusahaan-perusahaan IBM lainnya dan subkontraktor mereka, di mana pun kami dan subkontraktor kami melakukan bisnis, sesuai dengan hukum yang berlaku. IBM akan mematuhi permintaan dari kontraktor dan karyawan Klien untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki, atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

### **6.2 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 dengan tipe konten yang digunakan oleh Klien sehubungan dengan SaaS IBM.

### **6.3 Penggunaan Konten Klien oleh IBM untuk Analitik Kognitif**

IBM dapat menggunakan konten dan data Klien yang Klien berikan kepada SaaS IBM untuk tujuan penelitian, pengujian, dan pengembangan perbaikan atau peningkatan bagi SaaS IBM atau untuk pengembangan layanan baru yang menyediakan pengalaman yang lebih tepat dan bermanfaat untuk para pengguna yang bersifat internal IBM. Dalam melakukan hal tersebut, IBM dapat melakukan kompilasi dan menganalisis informasi ringkasan dalam format agregat dan anonim yang mencerminkan penggunaan SaaS IBM oleh para pengguna yang sah dari Klien, dan dapat mempersiapkan laporan, studi, analisis, dan produk kerja lainnya yang merupakan hasil dari kompilasi dan analisis ini (secara bersama-sama disebut "Data yang Dikompilasikan"). IBM memegang hak kepemilikan dalam dan atas Data yang Dikompilasikan.

### **6.4 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.

### **6.5 Pemusnahan Konten**

IBM akan memusnahkan konten atau data Klien setelah habis masa berlakunya atau pembatalan SaaS IBM, atau lebih awal atas permintaan Klien.

### **6.6 Safe Harbor**

IBM tunduk pada 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, kunjungi <http://www.export.gov/safeharbor/>.

## 7. Konten Twitter dalam Watson Analytics

### 7.1 Definisi

- a. **Laporan Analisis** – adalah hasil atau *output* yang dibuat melalui aplikasi Klien pada SaaS IBM dari proses menganalisis dan memperoleh informasi dari Konten Twitter. Hasil tersebut mungkin tidak berisi Konten Twitter, namun dapat berisi konten yang merupakan duplikasi Konten Twitter, seperti referensi dan istilah pencarian mengenai pokok masalah dari Tweet.
- b. **ID Tweet** – adalah suatu nomor identifikasi unik yang dihasilkan untuk setiap Tweet.
- c. **Tweet** – adalah posting publik dengan badan teks yang tidak lebih dari 140 karakter yang dibuat oleh pengguna akhir layanan Twitter mana pun.
- d. **Konten Twitter** – adalah Tweet, ID Tweet, informasi profil publik pengguna akhir Twitter, dan setiap data serta informasi Twitter lainnya yang tersedia untuk Klien.

### 7.2 Penggunaan Konten Twitter

Klien tidak akan diberi akses apa pun ke Konten Twitter mentah. SaaS IBM menyediakan sarana kepada Klien untuk memilih dan menggunakan Konten Twitter hanya dalam SaaS IBM untuk tujuan melakukan analisis pada Konten Twitter dan membuat Laporan Analisis semata.

Konten Twitter tidak dimiliki ataupun dikendalikan oleh IBM. Konten Twitter dapat mencakup materi yang ilegal, tidak akurat, menyesatkan, tidak senonoh, atau jika tidak yang bersifat menyinggung. IBM atau pemasoknya tidak memiliki kewajiban untuk meninjau, menyaring, memverifikasi, mengedit atau menghapus Konten Twitter apa pun. Namun, IBM atau pemasoknya dapat, atas kebijakan mereka sendiri, melakukan hal tersebut. Klien harus menggunakan fungsi yang disediakan oleh IBM untuk segera menghapus atau memodifikasi setiap Konten Twitter yang dapat disimpan dalam SaaS IBM. Klien akan memiliki hak untuk mengunduh dan menghapus Laporan Analisis dari SaaS.

### 7.3 Volume Data Twitter

Klien Plus dibatasi untuk hal-hal berikut:

- 25.000 Tweet per kumpulan data

Klien Profesional dibatasi untuk hal-hal berikut:

- 50.000 Tweet per kumpulan data

### 7.4 Pembatasan pada Konten Twitter

Klien tidak diperbolehkan untuk:

- a. Menggunakan Konten Twitter yang melanggar hukum apa pun yang berlaku termasuk namun tidak terbatas pada peraturan perundang-undangan mengenai kerahasiaan atau untuk tujuan apa pun yang tidak sah atau tidak benar.
- b. Menggunakan Konten Twitter yang disediakan sebagai bagian dari SaaS untuk melakukan analisis pada suatu grup kecil berisi individu-individu atau individu tunggal untuk tujuan apa pun yang melanggar hukum atau diskriminatif.
- c. Menggunakan Konten Twitter yang disediakan sebagai bagian dari SaaS untuk melakukan analisis yang akan disertakan sebagai bagian dari jaringan pengiklanan.
- d. Menggunakan Konten Twitter untuk membuat analisis yang menjalankan serangkaian tindakan berbasis waktu yang dihasilkan secara berkala dengan menggunakan metodologi yang sama atau serupa untuk tujuan membandingkan kinerja program televisi dari waktu ke waktu, atau terhadap suatu set atau subset program televisi lain yang ditentukan.
- e. Menggunakan metrik pengguna Twitter agregat apa pun, seperti jumlah pengguna atau akun, yang diperoleh saat mengakses dan menggunakan Konten Twitter sebagai bagian dari SaaS untuk tujuan apa pun.
- f. Menggunakan Konten Twitter untuk tujuan lain apa pun selain tujuan terbatas yang diperbolehkan untuk SaaS.

### 7.5 Pengakhiran oleh IBM

Penggunaan Klien atas Konten Twitter akan berhenti setelah pengakhiran SaaS IBM.

Meskipun terdapat ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya, selain hak-hak penangguhan dan pengakhiran dalam Perjanjian, IBM dapat berhenti menyediakan akses ke Konten Twitter setiap saat

tanpa pemberitahuan dan tanpa kewajiban untuk memberikan pengembalian dana, kredit, atau kompensasi lainnya kepada Klien.

## **7.6 Sanggahan Pemberian Ganti Rugi dan Jaminan untuk Konten Twitter**

MESKIPUN TERDAPAT JAMINAN YANG TERCANTUM DALAM PERJANJIAN, KONTEN TWITTER DISEDIAKAN HANYA "SEBAGAIMANA ADANYA", "SEBAGAIMANA TERSEDIA" DENGAN SEMUA KESALAHANNYA, DAN PENGGUNAAN KONTEN TWITTER OLEH KLIEN ADALAH ATAS RISIKONYA SENDIRI. IBM TIDAK MEMBUAT, DAN DENGAN INI MENYANGGAH, SETIAP DAN SEMUA JAMINAN YANG SECARA TEGAS DINYATAKAN DAN YANG TERSIRAT LAINNYA, TERMASUK SEMUA JAMINAN TERSIRAT ATAS KELAYAKAN UNTUK DIPERJUALBELIKAN, KUALITAS, KINERJA, KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU, TIDAK ADANYA PELANGGARAN, HAK MILIK, DAN SETIAP JAMINAN YANG TIMBUL DARI POLA YANG JELAS DARI TINDAKAN PARA PIHAK TERHADAP TRANSAKSI (COURSE OF DEALING), PENGGUNAAN, ATAU PRAKTIK PERDAGANGAN, SEHUBUNGAN DENGAN KONTEN TWITTER. IBM TIDAK MENJAMIN BAHWA AKSES ATAS KONTEN TWITTER TIDAK AKAN TERGANGGU, ATAU BEBAS DARI KESALAHAN. SANGGAHAN JAMINAN INI MUNGKIN TIDAK AKAN BERLAKU DI BEBERAPA YURISDIKSI DAN KLIEN DAPAT MEMILIKI HAK JAMINAN BERDASARKAN HUKUM YANG TIDAK DAPAT DIABAIKAN ATAU DISANGGAH. SETIAP JAMINAN TERSEBUT BERLAKU HANYA UNTUK TIGA PULUH (30) HARI SEJAK TANGGAL BERLAKUNYA PERJANJIAN INI (KECUALI APABILA HUKUM TERSEBUT MENGATUR SECARA LAIN). SETIAP KEWAJIBAN BAGI IBM UNTUK MEMBERIKAN GANTI RUGI KEPADA KLIEN BERDASARKAN PERJANJIAN TIDAK BERLAKU DALAM CARA APA PUN UNTUK PENGGUNAAN DAN AKSES KLIEN TERHADAP KONTEN TWITTER.

## **7.7 Penggunaan Pemerintah Amerika Serikat**

Konten Twitter adalah "item komersial" sebagaimana istilah tersebut didefinisikan dalam 48 C.F.R. 2.101, yang terdiri atas "perangkat lunak komputer komersial" dan "dokumentasi perangkat lunak komputer komersial" sebagaimana istilah tersebut digunakan dalam 48 C.F.R. 12.212. Setiap penggunaan, modifikasi, turunan, reproduksi, rilis, kinerja, tampilan, pengungkapan, atau distribusi Konten Twitter oleh setiap badan pemerintah dilarang, kecuali sebagaimana yang diizinkan secara tegas oleh syarat-syarat Perjanjian ini. Selain itu, setiap penggunaan oleh badan pemerintah A.S. harus sesuai dengan 48 C.F.R. 12.212 dan 48 C.F.R. 227.7202-1 hingga 227.7202-4. Apabila Klien menggunakan Konten Twitter dalam kapasitas resmi Klien sebagai karyawan atau perwakilan dari badan pemerintah negara bagian atau badan pemerintah daerah A.S. dan Klien secara hukum tidak dapat menerima yurisdiksi, tempat, atau klausul lainnya dalam dokumen ini, maka klausul tersebut tidak berlaku untuk badan tersebut, namun hanya sejauh yang diwajibkan oleh hukum yang berlaku. Kontraktor/produsen adalah Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

## Apendiks A

### 1. IBM Watson Analytics

IBM Watson Analytics memberikan pengalaman analisis terpadu pada *cloud* dan membantu pengguna untuk berfokus pada para penggerak yang memengaruhi bisnis-bisnis mereka. Dengan melakukan otomatisasi langkah-langkah akses data dan analisis prediksi, SaaS IBM mengidentifikasi dan menjelaskan pola dan hubungan tersembunyi untuk mempercepat pemahaman mengenai penyebab terjadinya berbagai hal.

Tawaran SaaS IBM mencakup kemampuan-kemampuan berikut:

- Engaging User Experience – penyajian data dan wawasan dalam suatu format yang memungkinkan para pengguna untuk memahami dan berinteraksi dengan data mereka.
- Data Discovery – menjelajah dan berinteraksi dengan data secara visual untuk menemukan pola dan memperoleh wawasan.
- Guided Analytic Discovery – analitik prediktif yang dilekatkan, yang secara otomatis menjalankan korelasi statistik dan analisis penggerak utama.
- Natural Language Dialogue – Berinteraksi dengan data melalui antarmuka bahasa Inggris berbasis kata kunci dengan menggunakan istilah-istilah bisnis yang umum.
- Data Access – mengakses secara otomatis dan kemudian memberikan penilaian secara khusus terhadap kesiapan data Klien untuk dianalisis, menekankan pada potensi masalah-masalah data yang dapat membahayakan hasil.

#### 1.1 IBM Watson Analytics Plus

Watson Analytics Plus merupakan suatu lingkungan pengguna tunggal yang mencakup kemampuan-kemampuan berikut ini:

- Memuat file .xls, .xlsx atau .csv yang berisi tidak lebih dari 1.000.000 baris dan 256 kolom.
- Penyimpanan Total sebesar 2 GB. Penyimpanan data mencakup file-file sumber yang dimuat ke dalam lingkungan *cloud* dan konten yang dibuat di dalam aplikasi.
- Mengekspor ke format file PPT.
- Bercerita

Bercerita adalah suatu kumpulan kemampuan yang tersedia dalam Watson Analytics yang memungkinkan pengguna untuk mengumpulkan analisis yang dibuat dalam Watson Analytics ke dalam kumpulan narasi. Dalam suatu cerita, pengguna dapat menggunakan konten yang ada atau membuat konten baru secara langsung dan kemudian bekerja dengan teks, gambar, halaman web, media, dan animasi untuk membuat presentasi interaktif yang beraneka ragam. Fitur ini saat ini ditawarkan sebagai "Fungsi Beta".

- Infografis
- Templat
- Konten Twitter
- Koneksi ke: DropBox, Box, dan Microsoft OneDrive

#### 1.2 IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional adalah suatu lingkungan dengan banyak pengguna yang mencakup semua kemampuan IBM Watson Analytics Plus serta fitur tambahan berikut dan kapasitas yang diperluas:

- Memuat file .xls, .xlsx atau .csv yang berisi tidak lebih dari 10.000.000 baris dan 500 kolom.
- Penyewa Tunggal di mana penyimpanan data mencakup file-file sumber yang dimuat ke dalam lingkungan *cloud* dan konten yang dibuat di dalam aplikasi.
- Konten Twitter Diperluas
- Koneksi ke Laporan Cognos 10

### 1.3 IBM Watson Analytics Professional Dedicated

Watson Analytics Dedicated adalah suatu lingkungan *cloud* dengan banyak pengguna yang mencakup semua kemampuan IBM Watson Analytics Professional serta fitur tambahan berikut dan kapasitas yang diperluas:

- Penyewa Tunggal dengan penyimpanan data yang berisi file-file sumber yang dimuat ke dalam lingkungan *cloud* dan konten yang dibuat di dalam aplikasi.
- Lingkungan terdedikasi

### 1.4 Add-On Opsional

#### 1.4.1 Add-on untuk Penyimpanan Watson Analytics Plus

Tersedia sebagai *add-on* pada langganan bulanan IBM Watson Analytics Plus. Setiap kepemilikan langganan SaaS IBM ini menyediakan penyimpanan tambahan 10 GB untuk konten yang dibuat oleh pengguna, di luar batas maksimum yang ditentukan dalam *tier* yang dikontrak.

#### 1.4.2 Add-on untuk Penyimpanan dengan Banyak Pengguna IBM Watson Analytics

Tersedia sebagai *add-on* pada langganan bulanan IBM Watson Analytics Professional dan Professional Dedicated. Setiap kepemilikan langganan SaaS IBM ini menyediakan penyimpanan tambahan 50 GB untuk konten yang dibuat oleh pengguna, di luar batas maksimum yang ditentukan dalam *tier* yang dikontrak.

### 1.5 Pemulihan Bencana dan Cadangan

Semua tawaran SaaS IBM memberikan rencana pemulihan bencana dan dukungan pencadangan konten kepada Klien.

#### 1.5.1 Pemulihan Bencana

Jika terjadi kondisi bencana sebagai akibat dari bencana alam, terorisme, aksi buruh, kebakaran, banjir, gempa bumi, kerusakan, perang, tindakan, perintah atau larangan pemerintah, virus, serangan DoS dan tindakan merugikan lainnya, kegagalan konektivitas jaringan dan utilitas, atau penyebab apa pun lainnya dari ketidakterdediaan SaaS IBM yang berada di luar kendali wajar IBM, IBM akan memulihkan akses Klien ke SaaS IBM dalam waktu 14 hari.

#### 1.5.2 Cadangan Konten

Cadangan konten dilakukan setiap hari dan disalin ke suatu lokasi *off-site* untuk melindungi konten dari kondisi bencana. Setiap 7 hari, cadangan keseluruhan basis data diambil dan setiap hari berikutnya cadangan diferensial komparatif diambil. IBM akan menyimpan cadangan diferensial harian dari 7 hari terakhir dan cadangan sepenuhnya dari 28 hari terakhir. Cadangan dienkripsi dalam keadaan istirahat pada sistem cadangan berbasis cakram (disk) dan selama transmisi ke lokasi *offsite*.

## 2. Fungsi Beta dalam Watson Analytics

Fungsi Beta yang diberikan dengan SaaS IBM bukan merupakan bagian dari SaaS IBM. Fungsi Beta diberikan berdasarkan syarat-syarat yang sama seperti SaaS IBM, kecuali sebagaimana yang diatur di bawah ini. Beberapa atau semua Fungsi Beta mungkin tidak disediakan secara umum oleh IBM sebagai atau dalam produk atau tawaran. Klien diizinkan menggunakan Fungsi Beta hanya untuk penggunaan internal untuk tujuan evaluasi dan tidak untuk digunakan dalam lingkungan produksi. Klien dapat menggunakan Fungsi Beta hingga IBM menarik Fungsi Beta atau mengakhiri akses ke Fungsi Beta. IBM menyediakan Fungsi Beta tanpa kewajiban dukungan dan "SEBAGAIMANA ADANYA", TANPA JAMINAN DALAM BENTUK APA PUN, BAIK SECARA TEGAS MAUPUN TERSIRAT, TERMASUK, NAMUN TIDAK TERBATAS PADA JAMINAN KEPEMILIKAN, TIDAK ADANYA PELANGGARAN ATAU TIDAK ADANYA GANGGUAN SERTA JAMINAN DAN KETENTUAN TERSIRAT APA PUN ATAS KELAYAKAN UNTUK DIPERJUALBELIKAN DAN KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU.

Klien harus mengambil tindakan pencegahan untuk menghindari hilangnya data apa pun yang mungkin terjadi saat Fungsi Beta tidak lagi dapat digunakan.

Klien menyetujui bahwa IBM dapat menggunakan semua umpan balik dan saran yang diberikan.

## Apendiks B

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk SaaS IBM sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE. SLA bukan merupakan 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 Klien pertama kali menyadari bahwa suatu peristiwa telah berdampak pada ketersediaan SaaS IBM. Klien harus secara wajar membantu IBM dengan setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi SLA harus diajukan dalam jangka waktu empat 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 sampai waktu SaaS IBM dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang terkait dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau yang 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 yang 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 (% biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim)
99,0 – 99,75 %	2%
95,0 – 98,99 %	5%
Kurang dari 95,0%	10%

\* Apabila SaaS IBM diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung pada 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 tersebut.

Contoh: 500 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

43.200 total menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - 500 menit Waktu Henti = 42.700 menit <hr/> 43.200 total menit	= 5% Kredit yang Tersedia untuk 98,8% ketersediaan selama bulan masa kontrak
---	--

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.