

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

IBM Digital Experience 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/sldb.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 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 dengan Syarat-syarat Penggunaan merupakan perjanjian yang lengkap.

1. SaaS IBM

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

- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity Instance

2. Metrik Biaya

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

- a. **Mesin Virtual** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual (*Instance*) SaaS IBM yang tersedia untuk diakses dan digunakan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- b. **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 setiap Pengikatan.

3. Biaya dan Penagihan

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

3.1 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

3.2 Pengaturan dan Biaya Pengaturan Berdasarkan Permintaan

IBM akan mengenakan biaya Pengaturan setelah penyediaan awal SaaS IBM dalam Dokumen Transaksi. Biaya Pengaturan Berdasarkan Permintaan, sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi, akan berlaku ketika Klien meminta aktivasi bagian Berdasarkan Permintaan.

4. Opsi Pembaruan Periode Langganan SaaS IBM

PoE Klien akan mencantumkan apakah SaaS IBM akan diperbarui di akhir Periode Langganan, dengan menentukan salah satu dari berikut ini:

4.1 Pembaruan Otomatis

Apabila PoE Klien menyatakan bahwa pembaruan Klien adalah otomatis, Klien dapat mengakhiri Periode Langganan SaaS IBM yang habis masa berlakunya dengan permintaan tertulis kepada perwakilan penjualan IBM Klien atau Mitra Bisnis IBM, selambat-lambatnya sembilan puluh (90) hari sebelum

tanggal habis masa berlaku jangka waktu 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 tercantum dalam PoE.

4.2 Penagihan Berkelanjutan

Apabila PoE menyatakan bahwa pembaruan Klien adalah berkelanjutan, Klien 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, Klien akan perlu untuk memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada IBM atau Mitra Bisnis IBM yang meminta pembatalan SaaS IBM Klien. Setelah pembatalan akses Klien, Klien akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan saat pembatalan berlaku.

4.3 Diperlukan Pembaruan

Apabila POE menyatakan bahwa jenis pembaruan Klien adalah "berakhir", SaaS IBM akan berakhir pada akhir Periode Langganan dan akses Klien ke SaaS IBM akan dihapus. Agar dapat terus menggunakan SaaS IBM setelah tanggal berakhir, Klien akan perlu untuk memesan ke perwakilan penjualan IBM Klien atau Mitra Bisnis IBM untuk membeli Periode Langganan yang baru.

5. Dukungan Teknis

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

Informasi lebih lanjut tentang jam ketersediaan, alamat email, sistem pelaporan masalah secara *online*, serta proses dan alat komunikasi dukungan teknis lainnya diuraikan di:

http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan	Sasaran Waktu Resolusi
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 waktu kerja 30 menit	24x7	Dalam 4 jam kerja
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Fitur atau fungsi bisnis layanan dari layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Pelanggan berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J	Dalam 12 jam kerja
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J	Dalam 24 jam kerja
4	Pengaruh bisnis minimal: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J	Dalam 48 jam kerja

Hal-hal yang Tidak Dicakup oleh Dukungan Teknis

Dukungan teknis tidak termasuk bantuan untuk:

- a. Rancangan dan pengembangan aplikasi;
- b. Masalah yang muncul karena penggunaan SaaS IBM oleh Klien selain lingkungan pengoperasian yang ditentukan; atau
- c. Bantuan untuk produk dan layanan Klien atau pihak ketiga, atau masalah-masalah yang timbul karena penggunaan SaaS IBM dengan produk atau layanan Klien atau pihak ketiga.

6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

6.1 Cookies

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasional normal atas SaaS IBM, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (kontraktor dan karyawan Klien) 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 memperbaiki pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Klien. Klien mengonfirmasi bahwa pihaknya akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM 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 Klien untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang telah dikumpulkan.

6.2 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Apabila berlaku, pajak akan didasarkan pada lokasi(-lokasi) yang diidentifikasi Klien 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 Klien memberikan informasi tambahan kepada IBM. Klien bertanggung jawab untuk tetap memperbarui informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

6.3 Tautan ke Situs Web atau Layanan Lain Milik Pihak Ketiga

Apabila Klien atau Pengguna SaaS IBM mentransmisikan Konten ke situs *web* atau layanan lain yang terhubung ke atau yang dapat diakses oleh SaaS IBM, Klien dan Pengguna SaaS IBM memberikan persetujuan kepada IBM untuk memungkinkan setiap transmisi Konten tersebut, namun interaksi tersebut hanya di antara Klien dan situs *web* atau layanan pihak ketiga. IBM tidak membuat jaminan atau pernyataan apa pun tentang situs atau layanan pihak ketiga tersebut, dan tidak akan memiliki tanggung jawab apa pun atas situs atau layanan pihak ketiga tersebut.

6.4 Penggunaan Terbatas Perangkat Lunak yang Diaktifkan

IBM WebSphere Portal Server (Portal) didistribusikan dengan SaaS IBM ini, dan hanya dapat digunakan sebagai bagian dari lingkungan Pengembangan dan Pengujian internal Klien untuk aktivitas non-produksi internal, termasuk namun tidak terbatas pada pengujian, penyesuaian kinerja, diagnosis kesalahan, penentuan tolok ukur internal, penyelenggaraan, uji mutu dan/atau pengembangan tambahan atau perluasan yang digunakan secara internal pada Portal menggunakan antarmuka pemrograman aplikasi yang dipublikasikan. Klien tidak berwenang untuk menggunakan bagian apa pun dari Portal untuk tujuan lain apa pun tanpa memperoleh kepemilikan produksi yang sesuai terpisah dari langganan Klien pada Layanan IBM.

6.5 Kode yang diberikan Klien dan Pengujian

Kode yang diberikan Klien dapat digunakan pada SaaS IBM dengan batasan-batasan berikut:

- Kode yang diberikan Klien hanya dapat menggunakan API ekstensi IBM Web Content Manager (WCM) seperti tindakan alur kerja, pemberian plugin, penyedia teks, dan yang lainnya untuk penggunaan dalam WM sebagaimana yang didokumentasikan pada situs *web* Pusat Pengetahuannya di sini: http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX_8.5.0/mp/wcm/wcm_dev_plugins.dita.
- Virtual Machine Manager (VMM) hanya dapat dikonfigurasi terhadap penyimpanan pengguna yang disediakan IBM. Mekanisme keamanan eksternal hanya dapat dikonfigurasi melalui teknik penonjolan pengguna yang didukung (misalnya Security Assertion Markup Language (SAML)).

Kode yang diberikan oleh Klien harus diberikan untuk penggunaan pada format Arsip Aplikasi Portal (*Portal Application Archive* - "PAA") oleh Klien; dan Klien harus menjamin bahwa mereka berhak untuk memberikan kode kepada IBM untuk penggunaan pada layanan.

Klien harus menjamin bahwa kode yang diberikan beroperasi dengan benar, termasuk pengujian fungsional dan pengujian kinerja pada tingkatan yang lebih rendah sebelum penyebaran pada produksi. Lebih lanjut, Klien tidak dapat menjalankan pengujian tekanan kinerja apa pun pada SaaS IBM.

6.6 Penggunaan Konten

Klien bertanggung jawab untuk memperoleh semua izin yang diperlukan untuk menggunakan, menyediakan, menyimpan, dan mengolah konten dalam SaaS IBM dan mendukung, dan memberikan izin kepada IBM untuk melakukan hal yang sama.

6.7 Dukungan untuk Aset dari Katalog Solusi IBM Collaboration

IBM, atas permintaan Klien, dapat memasang dan mengkonfigurasi aset dari Katalog Solusi IBM Collaboration (juga dikenal sebagai IBM Green House, https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp) pada SaaS IBM.

Semua aset ini (termasuk, namun tidak terbatas pada, Content Template Catalog, Site Builder, dan Script Portlet) tunduk terhadap syarat dan ketentuan yang ditetapkan pada Katalog Solusi IBM Collaboration, dan penggunaan Klien atas aset-aset ini dengan SaaS IBM merupakan penerimaan atas syarat-syarat tersebut. Dukungan untuk penggunaan aset-aset ini dengan SaaS IBM diberikan oleh IBM secara wajar dari segi komersial.

Selanjutnya, IBM tidak menjamin bahwa konten yang dibuat menggunakan salah satu dari aset-aset ini akan berfungsi dengan benar ketika SaaS IBM *diupgrade*. Setiap *upgrade* dilakukan tanpa migrasi manual dari konten yang dibuat oleh Klien menggunakan aset ini, dan migrasi tersebut tetap menjadi tanggung jawab Klien.

Apendiks A

1. Gambaran Umum tentang SaaS IBM

SaaS IBM menyediakan *platform* pengalaman digital yang dikelola untuk membuat dan mengelola situs multi saluran untuk para Klien, mitra, dan karyawan. SaaS IBM mencakup portal, manajemen konten *web*, dan kemampuan sindikasi dan integrasi.

SaaS IBM mencakup koneksi VPN berbasis perangkat lunak pada situs Klien untuk akses yang aman dan terenkripsi pada lingkungan pengoperasian.

1.1 Pengaturan dan Layanan Pengaturan berdasarkan Permintaan

Layanan IBM Digital Experience on Cloud Setup dan IBM Digital Experience on Cloud On-demand termasuk konsultasi jarak jauh, praktik-praktik yang baik, pelatihan, dan konfigurasi SaaS IBM. Layanan ini mencakup kegiatan-kegiatan berikut:

- Membantu dengan mengumpulkan persyaratan teknis;
- Membantu dengan mengonfigurasi keamanan pengguna, konektivitas VPN & *sign-on* tunggal;
- Mengkaji rencana penyebaran Klien;
- Memberitahukan tentang dokumentasi, edukasi, dan dukungan yang tersedia; serta
- Membantu koordinasi Klien dan tim IBM selama pengaturan awal.

2. Kemampuan SaaS IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance

SaaS ini mencakup lingkungan pengoperasian *runtime* yang terdiri atas IBM WebSphere Portal dan IBM Web Content Manager untuk membuat dan mengelola konten *web* dan alur kerja terkait.

3. Kemampuan SaaS IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance

SaaS ini mencakup lingkungan pengoperasian *runtime* Produksi yang didedikasikan, dan lingkungan Pembuatan yang terdiri atas IBM WebSphere Portal dan IBM Web Content Manager untuk membuat dan mengelola konten *web* dan alur kerja terkait.

3.1 Layanan Manajemen Sukses Klien

IBM menyediakan hingga empat (4) jam per minggu untuk layanan bantuan yang diberikan dari jarak jauh yang terdiri atas manajemen sukses klien untuk SaaS IBM. Layanan-layanan ini termasuk, namun tidak terbatas pada, memberitahukan mengenai kegiatan pemeliharaan darurat atau terencana, membantu dalam resolusi dan memberikan saran mengenai pemadaman, memberitahukan tentang kemampuan produk-produk baru dan penggunaan praktik-praktik terbaik, memperkenalkan para ahli IBM lainnya jika ada, mengumpulkan umpan balik Klien mengenai layanan, dan secara umum, bertindak sebagai penasihat Klien selama masa langganan.

4. Fitur Opsional

4.1 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity

IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity mungkin diperoleh untuk memperluas kapasitas penghitungan dari SaaS IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance dengan 2 CPU virtual per Mesin Virtual.

4.2 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity

IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity mungkin diperoleh untuk memperluas kapasitas penghitungan dari SaaS IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance dengan 2 CPU virtual per Mesin Virtual.

Apendiks B

IBM menyediakan komitmen tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk SaaS IBM dan berlaku jika ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien:

Versi SLA ini yang terbaru pada saat dimulainya atau pembaruan jangka waktu langganan Klien yang akan berlaku. Klien memahami bahwa SLA bukan merupakan suatu jaminan untuk Klien.

1. Definisi

- a. **Kredit yang Tersedia** – adalah ganti rugi yang akan diberikan oleh IBM untuk Klaim yang telah divalidasi. Kredit yang Tersedia akan diberlakukan dalam bentuk kredit atau diskon pada tagihan biaya langganan yang akan datang untuk SaaS IBM.
- b. **Klaim** – adalah klaim yang diajukan oleh Klien 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 tersebut hingga pukul 23:59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan.
- d. **Waktu Henti** – adalah periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk SaaS IBM telah berhenti dan pengguna Klien 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 untuk pemeliharaan yang telah diumumkan atau terjadwal;
 - Peristiwa atau sebab yang berada di luar kendali IBM (contoh: bencana alam, penghentian layanan internet, pemeliharaan darurat, dll.);
 - Masalah dengan aplikasi, peralatan atau data Klien atau pihak ketiga;
 - Kegagalan Klien 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 Klien atau pihak ketiga atas nama Klien kepada IBM.
- e. **Peristiwa** – adalah suatu keadaan atau serangkaian kumpulan keadaan yang bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu SLA.

2. Kredit yang Tersedia

- a. Untuk mengajukan Klaim, Klien harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 untuk masing-masing Peristiwa dengan bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM, dalam waktu dua puluh empat (24) jam sejak Klien pertama kali menyadari bahwa Peristiwa tersebut telah berdampak pada penggunaan Klien atas SaaS IBM. Klien harus memberikan semua informasi yang diperlukan tentang Peristiwa dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa.
- b. Klien harus mengajukan Klaim untuk Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak ketika Klaim timbul.
- c. Kredit yang Tersedia adalah berdasarkan durasi Waktu Henti yang diukur sejak Klien melaporkan bahwa Klien pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Untuk masing-masing Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlaku paling tinggi berdasarkan SLA yang dicapai selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan di dalam tabel di bawah. IBM tidak akan bertanggung jawab atas sejumlah 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 kombinasi tunggal), Kredit yang Tersedia akan dihitung berdasarkan harga kombinasi tunggal bulanan untuk Layanan yang Dibundel, dan bukan biaya langganan bulanan untuk setiap SaaS IBM individu. Klien 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. Apabila Klien membeli SaaS IBM dari penjual kembali IBM yang sah dalam transaksi pemasaran kembali di mana IBM mempertahankan tanggung jawab utama untuk memenuhi komitmen-komitmen SaaS IBM dan SLA, 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 yang diberikan berkaitan 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 Klien kepada IBM untuk SaaS IBM.

3. Tingkat Layanan untuk SaaS IBM

Ketersediaan tawaran SaaS IBM untuk IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance selama suatu Bulan Masa Kontrak adalah sebagai berikut:

Ketersediaan selama suatu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% dari Biaya Langganan Bulanan* untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
< 99,50%	2%
<98,00%	5%
<94,50%	10%

Ketersediaan tawaran SaaS IBM untuk IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance selama suatu Bulan Masa Kontrak adalah sebagai berikut:

Ketersediaan selama suatu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% dari Biaya Langganan Bulanan* untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
< 99,93%	2%
< 98,80%	5%
< 95,00%	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: 45 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak untuk tawaran SaaS IBM untuk IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance:

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - Waktu Henti 45 menit = 43.155 menit <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Total 43.200 total menit	= 99,90% Ketersediaan = 2% Ketersediaan Kredit untuk <99,93% Ketersediaan selama Bulan Masa Kontrak
---	--

4. Pengecualian

SLA ini disediakan hanya untuk para Klien IBM. SLA 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*), Penyelenggaraan, atau Pengembangan.
- Klaim yang dibuat oleh pengguna, tamu, peserta, dan pihak yang diizinkan atas SaaS IBM dari Klien.

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.