

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

IBM Payments Gateway

Syarat-syarat Penggunaan ("ToU") terdiri dari Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS ("Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS") ini dan sebuah dokumen berjudul Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Umum ("Syarat-syarat Umum") yang tersedia di URL berikut:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Apabila terdapat ketidaksesuaian, Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS akan berlaku di atas Syarat-syarat Umum. Dengan memesan, mengakses, atau menggunakan SaaS IBM, Pelanggan menyetujui Syarat-syarat Penggunaan.

Syarat-syarat Penggunaan diatur oleh Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional IBM, Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional IBM, atau Perjanjian Internasional IBM untuk Tawaran SaaS IBM Terpilih, sebagaimana 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 Payments Gateway
- IBM Payments Gateway API Payment
- IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment
- IBM Payments Gateway Advanced API Payment
- IBM Payments Gateway Settlement

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.
- Ribu Peristiwa** – adalah unit ukuran yang dengan unit ini SaaS IBM dapat diperoleh. Kepemilikan Ribu Peristiwa didasarkan pada jumlah kejadian peristiwa tertentu terkait dengan penggunaan SaaS IBM, yang diukur dalam paket seribu. Kepemilikan Ribu Peristiwa spesifik untuk SaaS IBM dan tipe peristiwa tidak dapat ditukar, atau disatukan dengan kepemilikan Ribu Peristiwa lain dari SaaS IBM atau tipe peristiwa lain. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup setiap peristiwa yang terjadi selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.
- Peristiwa** – untuk SaaS IBM ini, suatu Peristiwa ditentukan sebagai Transaksi Induk, yang dihitung dalam paket seribu. Transaksi Induk merupakan serangkaian instruksi yang diawali dari aplikasi eksternal untuk program (misalnya, saluran web perbankan bisnis atau saluran entri pesan manual) atau dipicu oleh peristiwa dalam program (misalnya, pembayaran berulang atau waktu dalam suatu hari untuk memulai pemrosesan massal). Transaksi Induk mengelola aktivitas bisnis terkait dan unit logis pekerjaan meliputi semua pembaruan dan peristiwa yang terkait dengan berbagai tahapan pemrosesan dan berakhir saat instruksi final dikirimkan ke aplikasi eksternal atau siklus aktif pemrosesan selesai. Transaksi Induk akan mengawali transaksi pokok selama siklus aktif pemrosesannya.

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 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya oleh Pelanggan atas SaaS IBM selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang dinyatakan dalam PoE, maka Pelanggan akan ditagih untuk penggunaan tambahan sebagaimana yang tercantum dalam Dokumen Transaksi.

4. Opsi Pembaruan Periode Berlangganan SaaS IBM

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

4.1 Pembaruan Otomatis

Jika PoE Pelanggan menyatakan bahwa pembaruan Pelanggan adalah otomatis, Pelanggan dapat mengakhiri Periode Langganan SaaS IBM yang habis masa berlakunya dengan permintaan tertulis kepada 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.

4.2 Penagihan Berkelanjutan

Jika 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 pemberitahuan tertulis dalam 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.

4.3 Diperlukan Pembaruan

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

5. Dukungan Teknis

Selama Periode Langganan dan setelah IBM memberitahukan Pelanggan bahwa akses ke SaaS IBM tersedia, dukungan teknis untuk SaaS IBM diberikan melalui email dan telepon. 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 mengenai jam ketersediaan, alamat email, sistem pelaporan masalah secara online, serta proses dan alat komunikasi dukungan teknis lainnya diuraikan dalam Buku Panduan Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan 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 untuk mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.	Pemberitahuan Pelanggan dalam waktu 15 menit	24x7
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Fitur atau fungsi layanan sangat dibatasi dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Pemberitahuan Pelanggan dalam waktu 15 menit	Jam kerja setempat S-J
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Tidak diperlukan adanya pemberitahuan	Jam kerja setempat S-J
4	Pengaruh bisnis minimal: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Tidak diperlukan adanya pemberitahuan	Jam kerja setempat S-J

6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

6.1 Kepatuhan Safe Harbor

IBM tunduk kepada U.S. – EU Safe Harbor Framework sebagaimana yang ditetapkan oleh Departemen Perdagangan Amerika Serikat tentang pengumpulan, penggunaan, dan penyimpanan informasi yang dikumpulkan dari Uni Eropa. Untuk informasi lebih lanjut mengenai Safe Harbor atau untuk mengakses pernyataan sertifikasi IBM, silakan menuju ke <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Kerahasiaan Data

IBM dan Pelanggan masing-masing bertanggung jawab untuk memenuhi kewajiban mereka masing-masing sesuai hukum perlindungan data yang berlaku yang mengatur data pribadi (sebagaimana yang ditentukan dalam hukum perlindungan data yang berlaku) yang disimpan atau diproses oleh IBM untuk Pelanggan berdasarkan Perjanjian ini ("Data Pelanggan"). Dengan menandatangani Perjanjian ini, Pelanggan menunjuk IBM sebagai Prosesor data untuk Data Pelanggan. Pelanggan semata-mata bertanggung jawab untuk menentukan tujuan-tujuan dan cara-cara pemrosesan Data Pelanggan oleh IBM berdasarkan Perjanjian ini, termasuk bahwa pemrosesan tersebut yang berdasarkan instruksi-instruksi dari Pelanggan tidak akan menyebabkan IBM melanggar peraturan perundang-undangan perlindungan data yang berlaku. IBM dan Pelanggan masing-masing menyatakan bahwa ini tidak menginvestigasi langkah yang diambil oleh pihak lain untuk mematuhi hukum perlindungan data yang berlaku. Tidak ada satu pun dalam Perjanjian ini yang mencegah IBM atau Pelanggan mengambil langkah yang dianggap diperlukan untuk mematuhi hukum perlindungan data yang berlaku. Pelanggan menyatakan bahwa merupakan tanggung jawabnya semata-mata untuk menentukan bahwa tindakan keamanan yang ditentukan dalam Perjanjian ini merupakan tindakan teknis dan organisasi yang sesuai untuk melindungi Data Pelanggan sebagaimana yang diperlukan menurut hukum perlindungan data yang berlaku. IBM tidak diminta untuk menjalankan atau mengikuti setiap tindakan keamanan yang terkait dengan Data Pelanggan, selain yang ditentukan dalam Perjanjian ini dan sebagai Prosesor Data Pelanggan; IBM akan memproses Data Pelanggan seperti yang ditentukan dalam Perjanjian ini, dan sebagaimana IBM menganggap secara wajar bahwa penting atau tepat untuk menjalankan layanan. Pelanggan bertanggung jawab semata-mata untuk menentukan bahwa setiap transfer oleh IBM atau Pelanggan atas Data Pelanggan melintasi batas negara berdasarkan Perjanjian ini mematuhi hukum perlindungan data yang berlaku.

6.3 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.

6.4 Pernyataan Praktik Keamanan

Keamanan sistem TI melibatkan sistem perlindungan dan informasi melalui pencegahan, deteksi, dan respons terhadap akses tidak benar dari dalam dan luar perusahaan Anda. Akses yang tidak benar dapat mengakibatkan informasi menjadi berubah, rusak, atau tidak sesuai atau dapat mengakibatkan penyalahgunaan sistem Anda untuk menyerang sistem lainnya. Tanpa pendekatan yang komprehensif terhadap keamanan, tidak ada produk atau sistem TI yang harus dipertimbangkan aman sepenuhnya, dan tidak ada satupun produk atau tindakan keamanan apa pun yang benar-benar efektif untuk mencegah akses yang tidak tepat. Produk dan sistem IBM dirancang untuk menjadi bagian dari pendekatan keamanan yang komprehensif, yang akan melibatkan prosedur operasional tambahan yang diperlukan, dan mungkin memerlukan sistem, produk, atau layanan lain agar menjadi lebih efektif. IBM tidak menjamin bahwa sistem dan produk bebas dari tindakan berbahaya atau tindakan ilegal dari pihak mana pun.

6.5 Sasaran Tingkat Layanan

Sasaran-sasaran tingkat layanan adalah tujuan dan bukan merupakan jaminan bagi Pelanggan. Tidak ada pengembalian uang, kredit atau ganti rugi yang disediakan bagi Pelanggan apabila IBM tidak memenuhi sasaran-sasaran tingkat layanan.

Layanan	Sasaran
Waktu Perputaran Pemrosesan Batch	90% dari semua batch transaksi akan diproses untuk selesai dalam waktu kurang dari 60 menit sejak penerimaan.
Kemampuan Tanggapan E-Mail	95% dari e-mail yang terkirim ke mailbox dukungan bersama milik IBM akan dijawab dalam waktu 24 jam kerja.
24x7 Waktu Respons untuk Jawaban Panggilan Bagian Bantuan (Help Desk)	Bagian Bantuan 24x7 IBM akan menjawab panggilan telepon dalam waktu kurang dari 60 detik.
Manajemen Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> • Sertifikasi Level 1 PCI-DSS IBM akan diperbarui setidaknya sekali per tahun. • IBM akan memperbaiki kerentanan keamanan dengan tingkat permasalahan Tinggi dalam waktu 10 hari. • IBM akan memperbaiki kerentanan keamanan dengan tingkat permasalahan Rendah dalam waktu 30 hari.
Ketersediaan sistem Pra-Produksi	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan untuk pengujian klien 24x7 • Sistem Pra-Produksi tidak diawasi di luar jam kerja normal Eropa Tengah. • Secara standar, insiden sistem Pra-Produksi akan ditangani pada tingkat permasalahan 3.

Apendiks A

1. IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway menyediakan konektivitas dengan lingkungan pengembangan, pra-produksi, dan produksi. Fungsionalitas mencakup hal-hal berikut ini:

- Ruang besi untuk Payment Card Industry (PCI), sebuah fasilitas penyimpanan yang dirancang untuk menyediakan keamanan untuk informasi pembayaran yang sensitif
- Payment gateway yang menjalankan perutean, pengalihan, dan pemrosesan transaksi pembayaran dengan prosesor pihak ketiga
- Terminal virtual adalah web tool yang dirancang untuk penagihan pembayaran di pusat panggilan (*call center*), manajemen kredit, dan operasional pembayaran *back-office*
- Otentikasi dirancang dengan fitur keamanan
- Alat pencegah penipuan
- Kemampuan pembuatan laporan
- Dokumentasi

2. Komponen Tambahan yang Dapat Dikenakan Biaya

Pelanggan harus membeli IBM Payments Gateway beserta dengan setidaknya satu (1) dari tawaran Pembayaran SaaS IBM berikut:

a. IBM Payments Gateway API Payment

Fungsionalitas mencakup:

- Transaksi dikirimkan melalui API yang berisi satu set Layanan Web yang dirancang untuk memfasilitasi integrasi dengan sistem klien. API menyediakan antarmuka tunggal ke pembayaran global antar bank dan prosesor dalam sejumlah besar negara dan mata uang.

b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

Fungsionalitas mencakup:

- Transaksi dikirimkan melalui *Hosted Payment Page* (HPP), penagihan pembayaran dan GUI manajemen dompet yang dirancang untuk diintegrasikan ke dalam situs web, situs perdagangan *mobile*, aplikasi Telepon Pintar, aplikasi pusat panggilan, dan sistem penagihan *back-office*. Hosted Payment Page dirancang untuk dikirimkan dalam kerangka sebaris HTML (*iframe*).

c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

Fungsionalitas mencakup:

- Transaksi dikirimkan melalui antarmuka JavaScript Object Notation (JSON) yang dirancang untuk memfasilitasi pengembangan fungsi pembayaran dalam aplikasi *smart phone* asli.
- Antarmuka JSON menawarkan satu set API pembayaran yang dijalankan menggunakan metode HTTP pada URL terkait dengan data yang dikirimkan dalam format JSON.

Tawaran IBM Payments Gateway berikut dapat dibeli secara opsional:

d. IBM Payments Gateway Settlement

Fungsionalitas mencakup:

- Transaksi dikirimkan dari penjual ke institusi keuangan pembeli yang berisi informasi pembayaran untuk memungkinkan penyelesaian transaksi dilengkapi.

Apendiks B

IBM menyediakan Perjanjian Tingkat Layanan (SLA) ini kepada Pelanggannya dengan tunduk pada syarat-syarat berikut yang berlaku jika ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan:

Versi SLA ini yaitu yang terbaru saat dimulainya atau pembaruan Periode Langganan akan berlaku. SLA bukan merupakan suatu jaminan.

1. Definisi-definisi

- a. **Kredit Layanan** – adalah kompensasi yang akan diberikan oleh IBM untuk Klaim yang telah divalidasi. Kredit Layanan akan diterapkan dalam bentuk kredit terhadap faktur biaya yang akan datang untuk SaaS IBM.
- b. **Klaim** – adalah klaim yang diajukan oleh Pelanggan kepada IBM bahwa suatu tingkat layanan belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- c. **Bulan Masa Kontrak** – adalah setiap bulan kalender penuh selama Periode Langganan SaaS IBM yang dihitung dari pukul 00:00 GMT pada hari pertama suatu bulan hingga pukul 23:59 GMT pada hari terakhir bulan tersebut.
- d. **Waktu Henti** – adalah periode waktu ketika pemrosesan sistem produksi untuk Layanan Cloud yang berhak digunakan oleh Pelanggan tidak tersedia. Waktu Henti tidak termasuk periode waktu pada saat SaaS IBM tidak tersedia karena:
 - (1) Penghentian pemeliharaan yang diumumkan atau terjadwal;
 - (2) Peristiwa atau sebab yang berada di luar kendali IBM (contoh: bencana alam, penghentian layanan internet, pemeliharaan darurat, dll.);
 - (3) masalah dengan konten, peralatan, atau aplikasi yang digunakan Pelanggan dengan SaaS IBM atau perangkat lunak pihak ketiga, perangkat keras, atau teknologi lainnya;
 - (4) Kegagalan Pelanggan untuk mematuhi konfigurasi-konfigurasi sistem yang disyaratkan dan platform-platform yang didukung atau administrasi sistem Pelanggan, perintah, atau kesalahan pemrograman;
 - (5) Pelanggan menyebabkan pelanggaran keamanan atau pengujian keamanan yang dilakukan oleh Pelanggan; atau
 - (6) Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi, atau instruksi yang Pelanggan berikan kepada IBM atau yang diberikan pihak ketiga kepada IBM atas nama Pelanggan.
- e. **Peristiwa** – adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang dianggap bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu tingkat layanan.
- f. **Waktu Respons** – adalah waktu yang terlewat dari saat Layanan Web CheckoutStartSession dan/atau CardAuthorize menerima suatu permintaan di titik masuk ke sistem IBM hingga respons Layanan Web IBM dikirimkan kembali kepada Pelanggan.

2. Kredit

Untuk mengajukan Klaim, Pelanggan harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 (sebagaimana yang ditentukan dalam bagian Dukungan Teknis) untuk setiap Peristiwa dengan bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM, dalam waktu 24 jam sejak pertama kali disadari bahwa Peristiwa tersebut telah berdampak pada penggunaan SaaS IBM. Pelanggan harus memberikan semua informasi yang diperlukan tentang Peristiwa dan membantu IBM secara wajar dalam diagnosis dan penyelesaian.

Klaim untuk Kredit Layanan harus diajukan dalam jangka waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak di mana Klaim muncul.

- a. IBM akan menghitung total kombinasi Waktu Henti secara internal selama setiap Bulan Masa Kontrak yang berlaku untuk tingkat layanan yang sesuai yang tertera di dalam tabel di bawah ini. Kredit akan didasarkan pada durasi Waktu Henti yang dihitung sejak Anda melaporkan bahwa Anda pertama kali terkena dampak oleh Waktu Henti.

- Jika Pelanggan melaporkan Peristiwa Waktu Henti Layanan Web, Hosted Payment Page, dan Terminal Virtual yang muncul secara bersamaan, maka IBM akan memperlakukan periode Waktu Henti Waktu Respons yang tumpang tindih sebagai satu periode tunggal Waktu Henti Waktu Respons, dan tidak sebagai periode Waktu Henti Waktu Respons yang terpisah.
- Jika Pelanggan melaporkan Peristiwa Waktu Henti Waktu Respons Layanan Web CheckoutStartSession dan CardAuthorize yang muncul secara bersamaan, IBM akan memperlakukan periode Waktu Henti yang tumpang tindih sebagai periode tunggal Waktu Henti, dan tidak sebagai periode Waktu Henti yang terpisah.

Untuk setiap Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit Layanan yang berlaku paling tinggi berdasarkan tingkat layanan yang dicapai selama setiap Bulan Masa Kontrak, sebagaimana yang tertera dalam tabel di bawah ini. IBM tidak akan bertanggung jawab atas beberapa Kredit untuk Peristiwa yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.

- b. Apabila Pelanggan membeli SaaS IBM dari penjual kembali IBM yang sah dalam transaksi pemasaran kembali di mana IBM mempertahankan tanggung jawab utama untuk memenuhi komitmen SaaS IBM dan SLA, maka Kredit Layanan akan didasarkan pada *Relationship Suggested Value Price* (RSVP) yang berlaku pada saat itu untuk SaaS IBM yang berlaku untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok dari Klaim, didiskon sebesar 50%.

Total Kredit Layanan yang diberikan berkaitan dengan setiap Bulan Masa Kontrak tidak dapat melampaui 10 persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) biaya tahunan yang dibayarkan untuk SaaS IBM.

3. Tingkat Layanan

3.1 Ketersediaan SaaS IBM selama suatu Bulan Masa Kontrak

Layanan Web IBM, Hosted Payment Page, dan antarmuka Terminal Virtual akan menjadi tersedia untuk Pelanggan setidaknya 99,95% dari waktu selama Bulan Masa Kontrak.

Persentase yang Tersedia (selama suatu Bulan Masa Kontrak)	Kredit Layanan (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
< 99,95%	2%
< 99,80%	4%
< 99,60%	6%
< 99,30%	8%
< 99,00%	10%

Ketersediaan, yang dinyatakan sebagai persentase, dihitung dengan cara: total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak dimana Layanan Web, Hosted Payment Page, dan Terminal Virtual IBM tersedia dan menanggapi permintaan Pelanggan dibagi dengan total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dikalikan dengan 100.

3.2 Waktu Respons Layanan Web IBM selama suatu Bulan Masa Kontrak

IBM menawarkan dua SLA Waktu Respons sebagai berikut:

3.2.1 Waktu Respons Layanan Web IBM Rata-rata

Waktu Respons IBM rata-rata untuk Layanan Web CheckoutStartSession dan CardAuthorize akan kurang dari 100 milidetik.

Waktu Respons IBM untuk Layanan Web yang diberikan dihitung sebagai waktu yang terlewat dari saat permintaan Layanan Web diterima di titik masuk ke sistem IBM, hingga respons Layanan Web IBM dikirimkan kembali kepada Pelanggan, dikurangi berapa lama sistem IBM telah dihabiskan untuk menunggu respons dari Prosesor Pihak Ketiga *downstream*.

Target tingkat layanan dihitung sebagai Waktu Respons IBM rata-rata untuk Layanan Web CheckoutStartSession dan CardAuthorize masing-masing, pada semua permintaan Layanan Web tersebut dalam Bulan Masa Kontrak yang diberikan.

Waktu Respons Rata-rata (selama suatu Bulan Masa Kontrak)	Kredit Layanan (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
> 100 mdet	2%
> 500 mdet	6%
> 1 detik	10%

3.2.2 99% Waktu Respons Layanan Web IBM

99% dari Layanan Web CheckoutStartSession dan CardAuthorize akan memiliki waktu respons IBM sebesar kurang dari 1 detik.

Waktu Respons IBM dihitung sama sebagaimana yang ditentukan di atas untuk Waktu Respons Layanan Web IBM Rata-rata.

Target tingkat layanan dihitung sebagai 99 persentil Waktu Respons IBM untuk Layanan Web CheckoutStartSession dan CardAuthorize masing-masing, pada semua permintaan Layanan Web tersebut dalam bulan kalender yang diberikan.

99% Waktu Respons (selama suatu Bulan Masa Kontrak)	Kredit Layanan (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
> 1 detik	2%
> 5 detik	6%
> 10 detik	10%

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 percobaan.
- Lingkungan non-produksi, termasuk namun tidak terbatas pada, pengujian, pemulihan bencana, uji mutu (*quality assurance*), atau pengembangan.
- Klaim yang dibuat oleh pengguna, tamu, peserta, dan pihak yang diizinkan oleh Pelanggan IBM yang menggunakan SaaS IBM.
- Klaim untuk Kredit Layanan Waktu Respons saat penghentian tingkat layanan yang tersedia telah dicatat untuk periode waktu yang sama.

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.