

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

IBM Case Manager 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/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 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 Case Manager
- IBM Case Manager Department
- IBM Case Manager Division
- IBM Case Manager Enterprise
- IBM Case Manager Storage
- IBM Case Manager External
- IBM Case Manager Development Environment

2. Metrik Biaya

SaaS IBM tersedia dalam metrik biaya yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi:

- Pengguna yang Sah** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Klien 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.
- 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.
- Terabita** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Terabita adalah bita daya 2 pangkat 40. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Terabita yang diproses oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.

3. Biaya dan Penagihan

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

3.1 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 klien atas SaaS IBM selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang dinyatakan dalam PoE, maka Klien akan ditagih untuk kelebihan penggunaan sebagaimana yang tercantum dalam Dokumen Transaksi.

4. Opsi Pembaruan Periode Berlangganan 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

Jika 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 tersebut 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 Klien adalah berkelanjutan, Klien akan terus memiliki akses ke SaaS IBM dan akan ditagih atas penggunaan SaaS IBM secara berkelanjutan. Untuk mengakhiri penggunaan SaaS IBM dan menghentikan proses penagihan berkelanjutan, Klien harus 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

Jika POE menyatakan bahwa 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 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 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 antar-muka 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
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

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	Pengaruh bisnis minimal: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

6.1 Akses Pengguna Eksternal

IBM Case Manager External mendukung penggunaan SaaS IBM oleh seorang "Pengguna Eksternal". Pengguna Eksternal adalah seorang pengguna unik, bukan karyawan, dibayar oleh, atau bertindak atas nama Klien, yang diberi akses oleh Klien ke SaaS IBM dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (misalnya: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui cara apa pun. Seseorang yang dipekerjakan atau dibayar oleh Klien, namun tidak mengakses SaaS IBM dalam cakupan hubungan tersebut dapat merupakan Pengguna Eksternal. Kepemilikan untuk Pengguna Eksternal bersifat khusus bagi Pengguna Eksternal tersebut dan tidak dapat digunakan bersama-sama, atau tidak dapat dialihkan kembali selain untuk transfer permanen kepemilikan kepada orang lain.

Klien bertanggung jawab atas para Pengguna Eksternal ini, termasuk namun tidak terbatas pada a) setiap klaim yang dibuat oleh Pengguna Eksternal terkait dengan SaaS IBM, atau b) setiap penyalahgunaan SaaS IBM oleh para Pengguna Eksternal ini.

6.2 Tautan ke Situs Web atau Layanan Lain Milik Pihak Ketiga

Apabila Klien atau Pengguna SaaS IBM mentransmisikan Konten ke situs web atau layanan lainnya milik pihak ketiga yang terhubung ke atau yang dapat diakses oleh SaaS IBM, Klien dan Pengguna 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 memberikan jaminan atau pernyataan apa pun tentang situs-situs atau layanan-layanan pihak ketiga tersebut, dan tidak akan memiliki kewajiban apa pun atas situs-situs atau layanan-layanan pihak ketiga tersebut.

6.3 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 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 memperbaiki pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Klien. Klien mengonfirmasikan bahwa Klien 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 dikumpulkan.

6.4 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Jika 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.

Apendiks A

IBM Case Manager for Cloud (SaaS IBM) dirancang untuk menggabungkan konten, proses, dan para pekerja yang berpengalaman untuk hasil kasus yang diperbaiki di dalam lingkungan cloud yang dikelola.

1. Ikhtisar Layanan

IBM Case Manager on Cloud memberikan:

- IBM Content Navigator untuk mengakses aplikasi manajemen kasus lanjutan
- Content-centric Case Management, memungkinkan pekerja berpengalaman atau analis bisnis untuk:
 - Memanfaatkan Case Builder untuk merancang dengan cepat dan mudah, serta mencoba solusi kasus baru.
 - Menggunakan template solusi contoh OOTB yang tersedia.
 - Menciptakan dan mengelola property kasus, peran pengguna, in-boxes, jenis dokumen, tata letak visual data, dan halaman.
 - Menerapkan aturan bisnis tertanam yang memungkinkan untuk pengembangan lebih mudah dalam lingkungan Case Manager Builder.
 - Membuat tugas kasus dan alur kerja yang mendasarinya.
 - Memanfaatkan runtime Case Client untuk menampilkan solusi yang dibuat oleh Case Builder.
 - Mengakses Content Navigator berdasarkan UI yang tersedia.
 - Mengakses administrator kasus untuk menerapkan dan mengelola solusi.
 - Case Monitor dan Case Analyzer untuk menyediakan pelaporan kasus historis dan terkini.
 - Mengakses kasus dan konten yang disediakan API untuk memperluas solusi.
 - Memiliki akses penggunaan penuh tanpa batas Case Foundation untuk menyediakan konten aktif dan manajemen alur kerja kasus.
 - Memiliki akses penggunaan penuh tanpa batas FileNet Content Manager dan tempat penyimpanan ECM-nya.
- Sebuah infrastruktur penyewa tunggal yang aman disediakan di pusat data ganda untuk ketersediaan tinggi
- Replikasi data produksi ke lokasi sekunder, dukungan untuk pemulihan bencana
- Penyewa infrastruktur pribadi tunggal yang aman disediakan di pusat data ganda untuk ketersediaan tinggi
- Pemantauan lingkungan produksi 24x7

2. Kepemilikan yang Diperlukan

Klien harus membeli langganan untuk kepemilikan Tawaran Layanan Dasar, Penyimpanan dan Pengguna sebagaimana yang didefinisikan di bawah.

2.1 Kepemilikan Tawaran Layanan Dasar

Setiap Mesin Virtual tawaran layanan dasar juga akan mencakup lingkungan pengembangan yang hanya ditujukan untuk pengembangan dan pengujian aplikasi tersuai. Lingkungan pengembangan ini tidak boleh digunakan untuk keperluan produksi.

2.1.1 Case Manager Department

SaaS IBM ini dirancang untuk mendukung departemen dan organisasi kecil. Klien akan menikmati kinerja optimal dari SaaS IBM dalam parameter yang ditetapkan di bawah ini:

- Bekerja dengan sampai dengan 300.000 kasus baru per tahun;
- Memasukkan dan menyimpan hingga 20.000 dokumen Artifak Kasus per hari; dan
- Hingga 300 pekerja berpengalaman bersamaan yang secara aktif bekerja dan menyelesaikan sebanyak 1.000 kasus per hari.

2.1.2 Case Manager Division

SaaS IBM ini dirancang untuk mendukung organisasi berukuran sedang. Klien akan menikmati kinerja optimal dari SaaS IBM dalam parameter yang ditetapkan di bawah ini:

- Bekerja dengan sampai dengan 1.500.000 kasus baru per tahun;
- Memasukkan dan menyimpan hingga 100.000 dokumen Artifak Kasus per hari; dan
- Hingga 2.000 pekerja berpengalaman bersamaan yang secara aktif bekerja dan menyelesaikan sebanyak 5.000 kasus per hari.

2.1.3 Case Manager Enterprise

SaaS IBM ini dirancang untuk mendukung organisasi berukuran besar. Klien akan menikmati kinerja optimal dari SaaS IBM dalam parameter yang ditetapkan di bawah ini:

- Bekerja dengan sampai dengan 3.000.000 kasus baru per tahun;
- Memasukkan dan menyimpan hingga 200.000 dokumen Artifak Kasus per hari; dan
- 5.000 pekerja berpengalaman bersamaan yang secara aktif bekerja dan menyelesaikan sebanyak 10.000 kasus per hari.

2.2 Kepemilikan Penyimpanan

Klien harus membeli sesuai jumlah Penyimpanan Case Manager untuk dikonfigurasi dengan mesin virtual yang dipilih.

2.3 Kepemilikan Pengguna

Klien harus mendapatkan kepemilikan Case Manager untuk masing-masing Pengguna yang Sah khusus yang diberi akses ke SaaS IBM.

3. Kepemilikan Opsional

3.1 Case Manager External

Klien dapat mendapatkan kepemilikan Case Manager External untuk masing-masing Pengguna Eksternal khusus yang diberi akses ke SaaS IBM.

3.2 Case Manager Development Environment

Klien dapat membeli mesin virtual terpisah untuk tujuan pengujian dan pengembangan. Case Manager Development Environment hanya ditujukan untuk pengembangan dan pengujian. Lingkungan pengembangan ini tidak boleh digunakan untuk keperluan produksi.

- Lingkungan pengembangan tidak menyediakan ketersediaan tinggi atau pemulihan bencana.
- Lingkungan pengembangan dilengkapi dengan penyimpanan 500GB. Jika diperlukan penyimpanan lebih, Klien dapat membeli hak Penyimpanan Case Manager tambahan.

4. Kesiambungan Bisnis

SaaS IBM dikonfigurasi untuk mendukung tujuan kesiambungan bisnis yang didefinisikan di bawah. Tujuan kesiambungan bisnis membantu memastikan bahwa fungsi bisnis penting organisasi akan dipulihkan ke keadaan operasional, dengan kerugian data minimal, dalam waktu cukup singkat setelah bencana di lokasi komputasi utama. Setelah penetapan dibuat bahwa insiden di lokasi komputasi utama menjamin failover ke lokasi sekunder, rencana kesiambungan bisnis dan kegiatan terkait yang akan dilaksanakan oleh IBM yang mendukung tujuan pemulihan yang tertera di bawah.

Sasaran Kesiambungan bisnis	
Sasaran Poin Pemulihan	4 jam
Sasaran Waktu Pemulihan	4 jam berturut-turut

Apendiks B

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

Versi SLA ini, yaitu yang terbaru saat dimulainya atau pembaruan jangka waktu berlangganan Klien akan berlaku. Klien memahami bahwa SLA bukan merupakan jaminan untuk Anda.

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 pada faktur 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 hingga pukul 23:59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.
- d. **Waktu Henti** – adalah periode waktu ketika pemrosesan sistem produksi untuk SaaS IBM yang berhak digunakan Klien 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 Klien dengan SaaS IBM atau perangkat lunak, perangkat keras, atau teknologi pihak ketiga lainnya;
 - (4) Kegagalan Klien untuk mematuhi konfigurasi-konfigurasi sistem yang disyaratkan dan platform-platform yang didukung atau administrasi sistem, perintah, atau kesalahan pemrograman Klien;
 - (5) Klien menyebabkan pelanggaran keamanan atau pengujian keamanan apa pun yang dilakukan oleh Klien; atau
 - (6) Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi, atau instruksi yang Klien berikan kepada IBM atau yang diberikan pihak ketiga kepada IBM atas nama Klien.
 - (7) Kesalahan ketika analisis akar penyebab menunjukkan bahwa mereka muncul dari tindakan atau kelalaian material Klien
- 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, 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 yang paling besar berdasarkan Perjanjian 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. Jika Klien membeli SaaS IBM dari penjual kembali IBM yang sah dalam transaksi pemasaran kembali di mana IBM memegang 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%.
- e. Total Kredit Tersedia diberikan sehubungan dengan Bulan Masa Kontrak mana pun tidak akan, dalam keadaan apa pun, melebihi lima puluh persen (50%) dari satu perdua belas (1/12) dari biaya tahunan yang dibayar oleh Klien 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)
Kurang dari 99,0%	5%
Kurang dari 97,0%	10%
Kurang dari 95%	25%
Kurang dari 90%	50%

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: 440 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam satu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - Waktu Henti 440 menit = 42.760 menit <hr style="width: 30%; margin: 10px auto;"/> Total 43.200 menit	= 5% Kredit yang Tersedia untuk 98,98% Tingkat Layanan yang Dicapai selama Bulan Masa Kontrak
--	--

4. Pengecualian

Perjanjian Tingkat Layanan ini disediakan hanya untuk para Klien 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 yang dibuat oleh pengguna, tamu, peserta, dan undangan yang diizinkan Klien atas 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.