

## IBM Operational Decision 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/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, 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 yang 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 Operational Decision Manager on Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 3 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

### 2. Metrik Biaya

SaaS IBM dijual berdasarkan metrik biaya berikut ini, sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi:

- a. **Mesin Virtual** – adalah suatu 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 SaaS IBM yang tersedia untuk akses dan penggunaan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- b. **Pengikatan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Suatu Pengikatan terdiri atas 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 ditetapkan dalam Dokumen Transaksi dapat dinilai secara pro-rata.

### 4. Pembuatan dan Akses Akun

Ketika Klien mendapatkan sebuah akun ("Akun"), IBM akan memberikan identifikasi dan kata sandi Akun kepada Pengguna SaaS IBM. Klien bertanggung jawab untuk memastikan bahwa masing-masing Pengguna SaaS IBM melindungi identifikasi dan kata sandi Akun mereka dan mengendalikan siapa saja yang dapat mengakses Akun Pengguna SaaS IBM atau menggunakan SaaS IBM apa pun atas nama Klien.

## 5. Opsi Pembaruan Periode Langganan SaaS IBM

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

### 5.1 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 habisnya masa berlaku sebagaimana yang tercantum dalam PoE. Apabila IBM atau Mitra Bisnis IBMnya tidak menerima pemberitahuan pengakhiran tersebut sampai dengan tanggal habisnya masa berlaku, 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.

### 5.2 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 secara 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 IBMnya yang meminta pembatalan SaaS IBM Klien. Setelah pembatalan akses Klien, Klien akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan di mana pembatalan berlaku.

### 5.3 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 melakukan pemesanan ke Mitra Bisnis IBM atau perwakilan penjualan IBM Klien untuk membeli Periode Langganan yang baru.

## 6. Dukungan Teknis

Selama Periode Langganan dan setelah IBM memberi tahu Klien bahwa akses ke SaaS IBM telah tersedia, dukungan teknis untuk SaaS IBM diberikan melalui *email* dan sistem pelaporan masalah secara *online*. Setiap peningkatan, pembaruan, dan materi-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 ToU ini. Dukungan teknis termasuk dalam SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai suatu 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 Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
1	<b>Pengaruh bisnis penting/layanan bermasalah:</b> 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 suatu solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam	24x7
2	<b>Pengaruh bisnis yang signifikan:</b> Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi dari layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J

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

## 7. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

### 7.1 Cookies

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari operasi dan dukungan normal atas SaaS IBM, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (karyawan dan kontraktor Klien) terkait dengan penggunaan SaaS IBM, melalui pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan statistik penggunaan dan informasi mengenai keefektifan SaaS IBM kami untuk tujuan meningkatkan 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 subkontraktor mereka, di mana pun kami dan subkontraktor kami melakukan bisnis, sesuai dengan hukum yang berlaku. IBM akan mematuhi permintaan dari karyawan dan kontraktor Klien untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

### 7.2 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.

### 7.3 Tautan ke Situs Web atau Layanan Lain Pihak Ketiga

Apabila Klien atau Pengguna SaaS IBM mentransmisikan Konten ke situs web atau layanan lain pihak ketiga yang terhubung ke atau yang dapat diakses melalui 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 mengenai situs atau layanan pihak ketiga tersebut, dan tidak akan memiliki tanggung jawab apa pun atas situs atau layanan pihak ketiga tersebut.

### 7.4 Penentuan Tolok Ukur (*Benchmarking*)

Klien dapat mengungkapkan hasil dari setiap uji tolok ukur (*benchmark test*) SaaS IBM atau subkomponennya kepada pihak ketiga mana pun dengan ketentuan bahwa Klien (A) mengungkapkan kepada publik metodologi lengkap yang digunakan pada pengujian tolok ukur (sebagai contoh, pengaturan perangkat keras dan perangkat lunak, prosedur pemasangan dan file konfigurasi), (B) melakukan pengujian tolok ukur Klien yang menjalankan SaaS IBM pada Lingkungan Operasi yang Ditetapkan dengan menggunakan pembaruan, *patch* dan perbaikan terbaru yang berlaku yang tersedia untuk SaaS IBM dari IBM atau pihak ketiga yang menyediakan produk IBM ("Pihak Ketiga"), dan (C) mengikuti setiap dan seluruh penyesuaian kinerja dan pedoman "*best practices* (praktik terbaik)" yang tersedia dalam dokumentasi Program dan situs web dukungan IBM untuk Program. Jika Klien memublikasikan hasil dari uji tolok ukur apa pun untuk SaaS IBM, maka meskipun terdapat setiap ketentuan lain yang bertentangan dalam perjanjian apa pun antara Klien dan IBM atau Pihak Ketiga, IBM dan Pihak Ketiga akan memiliki hak untuk memublikasikan hasil dari uji tolok ukur sehubungan dengan produk Klien dengan ketentuan bahwa IBM atau Pihak Ketiga mematuhi persyaratan (A), (B) dan (C) di atas dalam pengujiannya atas produk Klien.

### 7.5 Akselerator dan Materi Sampel

SaaS IBM dapat mencakup beberapa komponen dalam formulir kode sumber ("Komponen Sumber") dan materi lainnya yang akan diidentifikasi sebagai "Materi Sampel". Klien dapat menyalin dan

memodifikasi Komponen Sumber dan Materi Sampel hanya untuk penggunaan internal, namun dengan ketentuan bahwa Klien tidak dapat mengubah atau menghapus informasi atau pemberitahuan tentang hak cipta apa pun yang terdapat dalam Komponen Sumber atau Materi Sampel. IBM memberikan Komponen Sumber dan Materi Sampel tanpa adanya kewajiban dukungan dan "SEBAGAIMANA ADANYA", TANPA ADANYA JAMINAN DALAM BENTUK APA PUN, BAIK SECARA TEGAS ATAU TERSIRAT, TERMASUK JAMINAN TENTANG HAK MILIK, TIDAK ADANYA PELANGGARAN ATAU TIDAK ADANYA GANGGUAN SERTA JAMINAN DAN KETENTUAN SECARA TERSIRAT TENTANG KELAYAKAN UNTUK DIPERJUALBELIKAN DAN KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU.

## Apendiks A

### 1. Gambaran Umum dan Kemampuan SaaS IBM

SaaS IBM menyediakan platform manajemen keputusan berbasis peran yang kolaboratif untuk menangkap, mengotomatiskan, dan mengelola keputusan bisnis berbasis peraturan yang dapat berulang dan sering terjadi. SaaS IBM mencakup perangkat dan lingkungan untuk mengembangkan, menguji, dan menyebarkan layanan keputusan untuk produksi.

Tawaran SaaS IBM tersedia dalam tiga konfigurasi dengan ukuran yang berbeda. Setiap Mesin Virtual dikonfigurasi untuk level kinerja yang ditunjuk yang dinyatakan dalam syarat-syarat keputusan bisnis rata-rata per jam.

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

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

#### 1.1 Lingkungan Operasi

SaaS IBM mencakup lingkungan pengembangan, pengujian, dan produksi terdedikasi.

#### 1.2 Akses dan Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Perangkat Lunak yang Diaktifkan yang disertakan dengan SaaS IBM adalah:

- IBM Rule Designer

#### 1.3 Akses Perangkat Desainer (*Designer Tool Access*)

Klien dapat mengakses dan mengunduh Perangkat Lunak yang Diaktifkan IBM Rule Designer dari lingkungan pengoperasian SaaS IBM untuk mengembangkan aplikasi kaidah bisnis. Perangkat Lunak yang Diaktifkan beroperasi pada sistem *desktop* Klien dan tersambung dari jarak jauh ke SaaS IBM.

#### 1.4 Administrator Akun

SaaS IBM memberikan kata sandi dan *login* pengguna Administrator Akun kepada Klien untuk mengakses lingkungan operasi. Administrator Akun akan memiliki kemampuan untuk mengelola akses Pengguna SaaS IBM ke lingkungan operasi, serta menetapkan dan menghapus peran-peran SaaS IBM. Administrator Akun dapat menunjuk Pengguna SaaS IBM tambahan untuk memiliki hak istimewa administrator.

#### 1.5 Halaman Utama SaaS IBM

Halaman utama SaaS IBM memungkinkan Pengguna SaaS IBM untuk mengakses kemampuan lingkungan operasi SaaS IBM yang ditentukan untuk peran mereka.

#### 1.6 Halaman Manajemen Pengguna

Halaman manajemen pengguna memungkinkan Administrator Akun untuk membuat dan menghapus pengguna baru dan menetapkan peran. Pengguna SaaS IBM mengakses halaman manajemen pengguna untuk mengelola informasi pengguna pribadi mereka. Pengguna SaaS IBM dapat ditugaskan untuk satu peran atau lebih yang akan memungkinkan akses ke kemampuan SaaS IBM spesifik yang ditentukan oleh peran.

#### 1.7 Pemberitahuan *Email*

SaaS IBM termasuk fungsi pemberitahuan yang memberi tahu Pengguna SaaS IBM mengenai akses SaaS IBM mereka, penetapan peran dan perubahan kata sandi. Fungsi pemberitahuan juga memberi tahu administrator mengenai status SaaS IBM dan perubahan terjadwal.

#### 1.8 Pencadangan *Online Otomatis Harian*

SaaS IBM akan melakukan pencadangan harian yang digunakan untuk pemulihan otomatis SaaS IBM, sebagaimana yang diperlukan.

## **1.9 Mengekspor Konten Klien**

Klien dapat mengekspor Konten SaaS IBM Klien dari SaaS IBM untuk disimpan. Lokasi di mana konten yang diekspor dapat disimpan sesuai dengan pilihan Klien dan dengan biaya yang ditanggung oleh Klien.

## **1.10 Pemantauan dan Pemulihan Otomatis**

SaaS IBM akan memantau ketersediaan layanan dan melakukan pemulihan jika layanan menjadi tidak responsif atau tidak dapat dicapai.

## **2. Fitur Opsional SaaS IBM**

### **2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional**

Layanan On Demand Consulting (ODC) Professional mencakup akses jarak jauh melalui portal ODC *online* untuk hingga lima (5) pengembang ("Kontak Pelanggan"). Kontak Pelanggan memiliki akses 24/7 ke artikel pustaka pengetahuan, aset dan akselerator solusi, serta akses tidak terbatas untuk menyampaikan permintaan dalam dialog tanya dan jawab dengan pimpinan pengaktifan Klien ODC dan para ahli di bidangnya. Kontak Pelanggan dapat meminta bantuan dengan setiap aspek ODM on Cloud yang mencakup arsitektur platform, implementasi solusi, dan metodologi penyampaian.

### **2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise**

Layanan ODC Enterprise mencakup akses jarak jauh melalui portal ODC *online* untuk hingga sepuluh (10) pengembang ("Kontak Pelanggan"). Kontak Pelanggan memiliki akses 24/7 ke artikel pustaka pengetahuan, aset dan akselerator solusi, dan akses tidak terbatas untuk menyampaikan permintaan dalam dialog tanya dan jawab dengan pimpinan pengaktifan Klien ODC dan para ahli di bidangnya selama periode langganan. Kontak Pelanggan dapat meminta bantuan dengan setiap aspek ODM on Cloud yang mencakup arsitektur platform, implementasi solusi, dan metodologi penyampaian.

Kontak Pelanggan dapat mengikat ODC IBM untuk bantuan dengan hasil kerja yang disampaikan yang disepakati bersama dengan titik awal dan titik akhir terbatas hingga 24 jam per bulan langganan. Hasil kerja yang disampaikan dapat mencakup bantuan dengan contoh pola spesifik atau kode solusi siap produksi. Kontak Pelanggan juga berpartisipasi dalam panggilan status mingguan dengan pimpinan pengaktifan Klien IBM ODC. Untuk bantuan pada hasil kerja yang disampaikan yang akan memerlukan waktu lebih dari 24 jam per bulan langganan, IBM dapat menyetujui untuk memberikan bantuan tersebut dalam suatu perjanjian tertulis yang terpisah dengan Klien.

### **2.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer**

SaaS IBM menyediakan opsi pembelian akses pengembang tambahan untuk jumlah pengembang ODC Professional atau ODC Enterprise yang disertakan dengan tawaran-tawaran ini.

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.

## Apendiks B

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

- IBM Operational Decision Manager on Cloud

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

### 1. Definisi

- 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 terhadap tagihan biaya langganan yang akan datang untuk SaaS IBM.
- Klaim** – adalah suatu klaim yang diajukan oleh Klien kepada IBM bahwa suatu SLA belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- Bulan Masa Kontrak** – adalah setiap bulan penuh selama jangka waktu SaaS IBM yang dihitung dari pukul 00:00 waktu AS bagian Timur (*Eastern US Time*) pada hari pertama bulan tersebut hingga pukul 23:59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.
- Waktu Henti** – adalah suatu periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk SaaS IBM telah berhenti dan para pengguna Klien tidak dapat menggunakan semua aspek dari SaaS IBM yang untuknya para pengguna tersebut memiliki izin. Waktu Henti tidak mencakup 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 sistem yang diperlukan dan platform yang didukung untuk mengakses SaaS IBM; atau
  - Kepatuhan IBM terhadap setiap rancangan, spesifikasi, atau instruksi yang diberikan oleh Klien atau pihak ketiga atas nama Klien kepada IBM.
- Peristiwa** – adalah suatu keadaan atau serangkaian keadaan yang bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu SLA.

### 2. Kredit yang Tersedia

- 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 24 jam sejak Klien pertama kali menyadari bahwa Peristiwa tersebut telah berdampak pada penggunaan Klien atas SaaS IBM. Klien harus memberikan semua informasi yang dibutuhkan tentang Peristiwa tersebut dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa tersebut.
- Klien harus mengajukan Klaim untuk suatu Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak ketika Klaim muncul.
- Kredit yang Tersedia didasarkan pada durasi Waktu Henti yang diukur sejak Klien melaporkan bahwa Klien pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Untuk setiap Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan SLA yang dicapai selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini. IBM tidak akan bertanggung jawab atas sejumlah Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.
- Untuk Layanan yang Dibundel (SaaS IBM individu yang dikemas dan dijual bersama-sama dengan harga kombinasi tunggal), Kredit yang Tersedia akan dihitung berdasarkan harga kombinasi tunggal bulanan untuk Layanan yang Dibundel, dan bukan berdasarkan biaya langganan bulanan untuk setiap SaaS IBM individu. Klien hanya dapat mengajukan Klaim yang berkaitan dengan satu SaaS IBM individu dalam suatu bundel dalam Bulan Masa Kontrak mana pun, 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 (*reseller*) resmi IBM 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 terkait dengan Bulan Masa Kontrak mana pun tidak dapat, dalam keadaan apa pun, melebihi satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan yang dibayarkan oleh Klien kepada IBM untuk SaaS IBM.

### 3. Tingkat Layanan

Ketersediaan SaaS IBM 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%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

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: 60 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - 60 menit Waktu Henti = 43.140 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 99,86% Tingkat Layanan yang Dicapai 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*), atau pengembangan.
- Klaim yang dibuat oleh pengguna, tamu, peserta, dan undangan Klien yang memiliki izin atas SaaS IBM.