

IBM Datacap 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/slabd.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 Datacap Copper
- IBM Datacap Bronze
- IBM Datacap Silver
- IBM Datacap Gold
- IBM Datacap Platinum
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum
- IBM Datacap Storage Add-On
- IBM Datacap Non-Production Environment Copper
- IBM Datacap Non-Production Environment Bronze
- IBM Datacap Non-Production Environment Silver
- IBM Datacap Non-Production Environment Gold
- IBM Datacap Non-Production Environment Platinum
- IBM Datacap Dedicated Add-On

2. Metrik Biaya

SaaS IBM tersedia berdasarkan metrik biaya yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

- a. **Mesin Virtual** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik dari 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. **Terabita** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Terabita adalah bita 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 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 dan setelah IBM memberi tahu Klien bahwa akses ke SaaS IBM telah tersedia, dukungan teknis untuk SaaS IBM diberikan melalui email dan portal dukungan. 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 | 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 suatu solusi yang mendesak. | Dalam 1 jam | 24x7 |
| 2 | Pengaruh bisnis yang signifikan: Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Anda berisiko melewati tenggat waktu bisnis. | Dalam 2 jam kerja | Jam kerja S-J |
| 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 minimum: Pertanyaan atau permintaan nonteknis, atau item pemeliharaan untuk pemeliharaan atau rilis yang terjadwal berikutnya. | Dalam 1 hari kerja | Jam kerja S-J |

6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

6.1 Akses Pengguna Eksternal

Klien dapat memilih untuk memberikan akses ke SaaS IBM kepada pengguna eksternal. 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 Jaringan Pribadi Virtual (*Virtual Private Network* - "VPN")

Klien dapat memilih untuk menggunakan koneksi VPN perangkat lunak agar terhubung ke SaaS IBM dengan aman. Informasi mengenai VPN akan diberikan setelah adanya permintaan tertulis oleh Klien.

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 milik pihak ketiga yang terhubung ke atau yang tersedia melalui 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 mengenai situs atau layanan pihak ketiga tersebut, dan tidak akan memiliki tanggung jawab apa pun atas situs atau layanan pihak ketiga tersebut.

6.4 Cookies

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasi normal atas SaaS IBM, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (karyawan dan kontraktor Anda) 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 mengonfirmasikan 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.

6.5 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Apabila berlaku, pajak 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.

6.6 Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Perangkat lunak yang diaktifkan berikut disertakan dengan SaaS IBM:

- Datacap Mobile SDK

Apendiks A

1. Ikhtisar Layanan

IBM Datacap on Cloud (SaaS IBM) adalah suatu solusi *cloud* pribadi untuk penangkapan dan pemrosesan dokumen yang menyediakan:

- a. Pembuatan dan penyebaran aplikasi tangkapan yang:
 - Menerima dokumen masuk dalam format dokumen elektronik dan gambar yang didukung (misalnya, PDF, TIF, JPG, DOC, RTF dll.).
 - Menerima dokumen dari beberapa sumber, termasuk pemindai, faksimile, email, sistem file, dan perangkat mobile.
 - Mengaplikasikan kemampuan peningkatan gambar yang didukung seperti rotasi otomatis, meluruskan, dan menghilangkan bintik (*despeckle*) pada dokumen-dokumen tersebut.
 - Menerapkan teknik pengenalan dan ekstraksi data, seperti pengenalan Karakter Optis (*Optical Character recognition*), pengenalan Karakter Cerdas (*Intelligent Character recognition*), Pengenalan Tanda Optis (*Optical Mark Recognition*), Pengenalan Kode Batang (*Bar Code Recognition*) sebagaimana yang didukung oleh Datacap.
 - Menentukan halaman dan "sidik jari" sebagai templat untuk pengenalan halaman dan ekstraksi data otomatis.
 - Verifikasi data melalui aturan otomatis atau secara manual.
 - Mengonversikan dokumen ke format-format alternatif.
 - Mengekspor ke suatu direktori atau Cloud IBM yang didukung.
 - Menyediakan akses ke SaaS IBM melalui aplikasi Datacap Mobile yang tersedia dari Apple App store atau Google Play store.
- b. Infrastruktur pribadi virtual yang aman
- c. Replikasi data produksi ke suatu lokasi sekunder yang mendukung pemulihan bencana
- d. Hingga 4 TB *bandwidth* keluar; *bandwidth* yang lebih tinggi ditawarkan secara terpisah.
- e. Pemantauan lingkungan produksi 24x7, enkripsi data ketika transit dan istirahat, pemindaian virus, layanan pengujian deteksi intrusi / penyusupan, *patches* perangkat lunak, dan peningkatan (*upgrade*) perangkat lunak (layanan migrasi data atau aktivitas yang diperlukan untuk konfigurasi kustom atau ekstensi ditawarkan secara terpisah).
- f. Integrasi Direktori Aktif

Opsi yang Termasuk: (Microsoft Active Directory atau IBM Tivoli Directory Server)

- Otentikasi ke Server LDAP SaaS IBM yang mereplikasi kembali ke LDAP Klien di lokasi:
 - Menyediakan pengendali domain (Hanya Untuk Dibaca) dalam SaaS IBM yang berada dalam domain Klien.
 - Klien mengelola semua akses pengguna akhir ke lingkungan *cloud* (grup, ID, akses).
 - Hak Admin sepenuhnya kepada Klien
- Mengotentikasi ke server LDAP SaaS IBM di mana Klien mengelola para pengguna (bukan di dalam domain Klien).
- Mengarahkan ke pengendali domain Klien di lokasi untuk otentikasi:
 - Implikasi kinerja yang mungkin
 - Mengotentikasi lamanya sesi

Konfigurasi-konfigurasi lain (misalnya, kutipan manual atau yang ditulis dari direktori file LDAP ke SaaS IBM; opsi gabungan yang meliputi SAML, Layanan MS Federation, atau lainnya) yang ditawarkan secara terpisah.

Layanan implementasi, konfigurasi, dan integrasi solusi kustom disediakan dengan biaya tambahan berdasarkan suatu pernyataan kerja.

2. Kepemilikan yang Diperlukan

Klien harus membeli langganan untuk Tawaran Layanan Dasar sebagaimana yang didefinisikan di bawah ini. Masing-masing Mesin Virtual Tawaran Layanan Dasar termasuk:

- Suatu lingkungan produksi
- Penyimpanan sementara yang memadai untuk penyimpanan dokumen selama satu minggu

Masing-masing konfigurasi Datacap on Cloud (Copper, Bronze, Silver, Gold, dan Platinum) merefleksikan kapasitas SaaS IBM untuk mendukung Beban Kerja Tangkapan Khusus (*Typical Capture Workload*) dan dapat digunakan untuk tujuan perencanaan.

Beban Kerja Tangkapan Khusus (*Typical Capture Workload*) ditentukan sebagai:

- File masuk dengan format PDF atau TIF, B&W, berkualitas baik
- 5 halaman dokumen
- Peningkatan gambar “ringan” (*Deskew*, rotasi, dll.)
- Hanya untuk halaman pertama OCR; ekstrak antara 5-10 bidang
- Simpan sebagai PDF atau TIF
- Ekspor metadata dan Gambar ke direktori penyimpanan selama maksimum 7 hari
- Berdasarkan waktu pemrosesan harian 24 jam

Dimungkinkan untuk beban kerja lain. Perlu diingat bahwa beban kerja yang lebih sederhana dapat mengakibatkan *throughput* yang lebih tinggi. Pemrosesan yang lebih kompleks kemungkinan dapat mengakibatkan *throughput* yang lebih rendah.

2.1 IBM Datacap Copper

Konfigurasi ini dimaksudkan untuk mendukung organisasi, lini bisnis, atau departemen dengan:

- a. Pemrosesan hingga 10.000 dokumen per hari, berdasarkan Beban Kerja Tangkapan Khusus (*Typical Capture Workload*) yang ditentukan lebih awal.
- b. Konfigurasi Copper menyediakan penyimpanan sebesar 500GB; penyimpanan TB tambahan dapat dibeli secara terpisah.

2.2 IBM Datacap Bronze

Konfigurasi ini dimaksudkan untuk mendukung organisasi, lini bisnis atau departemen dengan:

- a. Pemrosesan hingga 50.000 dokumen per hari, berdasarkan Beban Kerja Tangkapan Khusus (*Typical Capture Workload*) yang ditentukan lebih awal.
- b. Konfigurasi Bronze menyediakan penyimpanan sebesar 1TB; penyimpanan TB tambahan dapat dibeli secara terpisah.

2.3 IBM Datacap Silver

Konfigurasi ini dimaksudkan untuk mendukung organisasi, lini bisnis atau departemen dengan:

- a. Pemrosesan hingga 100.000 dokumen per hari, berdasarkan Beban Kerja Tangkapan Khusus (*Typical Capture Workload*) yang ditentukan lebih awal.
- b. Konfigurasi Silver menyediakan penyimpanan sebesar 1TB; penyimpanan TB tambahan dapat dibeli secara terpisah.

2.4 IBM Datacap Gold

Konfigurasi ini dimaksudkan untuk mendukung organisasi, lini bisnis atau departemen dengan:

- a. Pemrosesan hingga 500.000 dokumen per hari, berdasarkan Beban Kerja Tangkapan Khusus (*Typical Capture Workload*) yang ditentukan lebih awal.
- b. Konfigurasi Gold menyediakan penyimpanan sebesar 3TB; penyimpanan TB tambahan dapat dibeli secara terpisah.

2.5 IBM Datacap Platinum

Konfigurasi ini dimaksudkan untuk mendukung organisasi, lini bisnis atau departemen dengan:

- a. Pemrosesan hingga 1.000.000 dokumen per hari, berdasarkan Beban Kerja Tangkapan Khusus (*Typical Capture Workload*) yang ditentukan lebih awal.

- b. Konfigurasi Platinum menyediakan penyimpanan sebesar 5TB; penyimpanan TB tambahan dapat dibeli secara terpisah.

3. Kepemilikan Opsional

3.1 Kepemilikan IBM Datacap Insight Edition

IBM Datacap Insight Edition memberikan kumpulan kemampuan tangkapan kognitif, termasuk:

- a. Tindakan, fungsi, dan kumpulan aturan Datacap yang dikonfigurasi sebelumnya yang membantu memungkinkan organisasi untuk mengotomatiskan identifikasi, pengenalan, klasifikasi, dan ekstraksi data dari dokumen yang rumit, bervariasi, dan yang memiliki format yang tidak dapat diprediksi.
- b. Analitis untuk memeriksa struktur dan konten dari masing-masing halaman untuk membantu menentukan jenis dokumen, menemukan pasangan nilai item yang tidak ditentukan dalam dokumen, mengidentifikasi, dan menyelesaikan konsep bisnis (seperti, nomor rekening), dan mengidentifikasi manusia, perusahaan, industri, dan entitas lainnya.

3.1.2 IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper

Tersedia untuk organisasi yang telah membeli kepemilikan IBM Datacap on Cloud Copper dan yang memerlukan kemampuan tangkapan kognitif dan pemrosesan dokumen tingkat lanjut.

3.1.3 IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze

Tersedia untuk organisasi yang telah membeli kepemilikan IBM Datacap on Cloud Bronze dan yang memerlukan kemampuan tangkapan kognitif dan pemrosesan dokumen tingkat lanjut.

3.1.4 IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver

Tersedia untuk organisasi yang telah membeli kepemilikan IBM Datacap on Cloud Silver dan yang memerlukan kemampuan tangkapan kognitif dan pemrosesan dokumen tingkat lanjut.

3.1.5 IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold

Tersedia untuk organisasi yang telah membeli kepemilikan IBM Datacap on Cloud Gold dan yang memerlukan kemampuan tangkapan kognitif dan pemrosesan dokumen tingkat lanjut.

3.1.6 IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum

Tersedia untuk organisasi yang telah membeli kepemilikan IBM Datacap on Cloud Platinum dan yang memerlukan kemampuan tangkapan kognitif dan pemrosesan dokumen tingkat lanjut.

3.2 IBM Datacap Storage Add-On

Apabila Klien melampaui penyimpanan TB yang disertakan dengan konfigurasi yang dipilih, Klien harus membeli kepemilikan tambahan.

3.3 IBM Datacap Non-Production Environments

Klien dapat membeli mesin virtual yang terpisah untuk tujuan pengujian dan pengembangan. Lingkungan ini tidak dapat digunakan untuk tujuan produksi.

- a. Lingkungan Non-Produksi tidak menyediakan ketersediaan tinggi atau pemulihan bencana.
- b. Klien dapat memilih ukuran mesin virtual yang berbeda untuk produksi dan pemulihan bencana jika diinginkan.

3.3.1 IBM Datacap Non-Production Environment Copper

IBM Datacap Manager Non-Production Environment Copper diukur sama dan memberikan kapasitas pemrosesan yang serupa seperti IBM Datacap Copper.

3.3.2 IBM Datacap Non-Production Environment Bronze

IBM Datacap Manager Non-Production Environment Bronze diukur sama dan memberikan kapasitas pemrosesan yang serupa seperti IBM Datacap Bronze.

3.3.3 IBM Datacap Non-Production Environment Silver

IBM Datacap Manager Non-Production Environment Silver diukur sama dan memberikan kapasitas pemrosesan yang serupa seperti IBM Datacap Silver.

3.3.4 IBM Datacap Non-Production Environment Gold

IBM Datacap Manager Non-Production Environment Gold diukur sama dan memberikan kapasitas pemrosesan yang serupa seperti IBM Datacap Gold.

3.3.5 IBM Datacap Non-Production Environment Platinum

IBM Datacap Non-Production Environment Platinum diukur sama dan memberikan kapasitas pemrosesan yang serupa seperti IBM Datacap Platinum.

3.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

Klien dapat meningkatkan lingkungan pribadi virtual yang dipilih ke infrastruktur pribadi penyewa tunggal. Hal ini mencakup hingga 20 TB *bandwidth* keluar; *bandwidth* yang lebih tinggi ditawarkan secara terpisah.

4. Klasifikasi Data

Klasifikasi data untuk solusi ini diatur secara *default* untuk data yang diklasifikasikan sebagai sensitif klien. IBM akan bekerja dengan klien untuk menangani persyaratan peraturan lainnya apabila diminta oleh Klien untuk beban kerja yang dimaksud, dan dapat memengaruhi biaya-biaya layanan dan arsitektur solusi. Semua data dilindungi dengan menggunakan FIPS 1402 tingkat 1 yang mematuhi keseluruhan enkripsi *disk*.

5. Kesiambungan Bisnis

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

| Sasaran Kesiambungan Bisnis | |
|-----------------------------|---|
| Sasaran Titik Pemulihan | 4 jam |
| Sasaran Waktu Pemulihan | <ul style="list-style-type: none">• 4 jam berturut-turut jika lingkungan Non-Produksi sekunder yang setara dibeli.• Setidaknya 24 jam berturut-turut, jika tidak ada lingkungan Non-Produksi sekunder yang dibeli. |

Apendiks B

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk SaaS IBM sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE. SLA bukan merupakan suatu 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 dua puluh empat (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 suatu SLA harus diajukan dalam waktu tiga 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 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 berkaitan dengan bulan masa kontrak mana pun tidak dapat melampaui 50 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 (% dari biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim) |
|--|---|
| <99% | 5% |
| < 97% | 10% |
| < 95% | 25% |
| <90% | 50% |

* Jika 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.

Contoh: 440 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

| | |
|---|--|
| 43.200 total menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - 440 menit Waktu Henti = 42.760 menit <hr/> 43.200 total menit | = 5% Kredit yang Tersedia untuk 98,9% ketersediaan selama bulan masa kontrak |
|---|--|

This document is made in the English and Indonesian languages. To the extent permitted by the prevailing law, the English language of this document will prevail in the case of any inconsistencies or differences of interpretation with the Indonesian language text of this document.

Dokumen 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 dokumen ini, maka teks dalam bahasa Inggris yang akan berlaku.