

IBM AdTarget

Syarat-syarat Penggunaan ("ToU") terdiri atas 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/>.

Syarat-Syarat Penggunaan merupakan tambahan untuk 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. Apabila terdapat pertentangan antara Syarat-Syarat Umum dan Syarat-Syarat Tawaran Spesifik SaaS ini, Syarat-Syarat Tawaran Spesifik SaaS ini akan berlaku atas Syarat-Syarat Umum.

Pelanggan dapat menggunakan SaaS IBM hanya apabila Pelanggan menerima Syarat-Syarat Penggunaan terlebih dahulu. Dengan memesan, mengakses, atau menggunakan SaaS IBM, Pelanggan menyetujui Syarat-syarat Penggunaan. Dengan menekan tombol "Terima" setelah disajikan dengan Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS ini, Anda juga menerima Syarat-syarat Umum.

APABILA ANDA MENERIMA SYARAT-SYARAT PENGGUNAAN ATAS NAMA PELANGGAN, ANDA MENYATAKAN DAN MENJAMIN BAHWA ANDA MEMILIKI WEWENANG SEPENUHNYA UNTUK MENGIKAT PELANGGAN DENGAN SYARAT-SYARAT PENGGUNAAN. APABILA ANDA TIDAK MENYETUJUI SYARAT-SYARAT PENGGUNAAN ATAU TIDAK MEMILIKI WEWENANG SEPENUHNYA UNTUK MENGIKAT PELANGGAN DENGAN SYARAT-SYARAT PENGGUNAAN, MAKA DENGAN CARA APA PUN, JANGAN MENGGUNAKAN ATAU BERPARTISIPASI DALAM SETIAP FUNGSI YANG DITAWARKAN SEBAGAI BAGIAN DARI SAAS IBM.

Bagian 1 – Syarat-syarat IBM

1. SaaS IBM

Tawaran SaaS IBM berikut ini dicakup oleh Syarat-Syarat Tawaran Spesifik SaaS yang diperoleh berdasarkan Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional IBM atau Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional IBM:

- IBM AdTarget

Tawaran SaaS IBM berikut ini dicakup oleh Syarat-Syarat Tawaran SaaS yang diperoleh berdasarkan Perjanjian Internasional IBM untuk Tawaran SaaS IBM Terpilih.

- IBM Coremetrics AdTarget

2. Metrik Biaya

SaaS IBM dijual berdasarkan metrik biaya sebagai berikut:

- a. Juta Panggilan Server (*Million Server Calls* - "MSC") adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Panggilan Server adalah data yang diteruskan ke dan diproses oleh SaaS IBM sebagai akibat dari peristiwa yang ditandai, dimulai oleh pengunjung yang terlacak untuk satu ID Entitas (*Entity ID*). Panggilan Server yang diproses oleh ID Entitas yang berbeda akan dihitung sebagai Panggilan Server yang khusus untuk setiap ID Entitas yang khusus. ID Entitas memisahkan dan/atau mengendalikan hak akses terhadap data dalam SaaS IBM yang mungkin mencakup data yang diproses dari satu situs web Pelanggan atau lebih. Setiap kepemilikan MSC merepresentasikan satu Juta Panggilan Server. Kepemilikan Juta Panggilan Server yang memadai harus didapatkan untuk mencakup jumlah Panggilan Server yang diproses selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.
- b. Pengikatan adalah unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Pengikatan meliputi layanan profesional dan/atau pelatihan yang terkait dengan SaaS IBM. Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup masing-masing Pengikatan.

3. Biaya dan Penagihan

3.1 Opsi Penagihan

Jumlah yang harus dibayarkan untuk SaaS IBM ditetapkan dalam Dokumen Transaksi. Opsi penagihan untuk biaya berlangganan SaaS IBM adalah sebagai berikut:

- a. Seluruh komitmen pembayaran di muka
- b. Bulanan (dibayar di akhir)
- c. Kuartalan (dibayar di muka)
- d. Tahunan (dibayar di muka)

Opsi penagihan yang dipilih akan berlaku selama jangka waktu yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi. Jumlah yang harus dibayarkan per siklus penagihan akan didasarkan pada biaya langganan tahunan dan jumlah siklus penagihan dalam setahun.

3.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

Biaya Pertengahan Bulan adalah tarif harian pro-rata yang akan ditagihkan kepada Pelanggan dan dimasukkan ke dalam faktur pertama mereka. Biaya Pertengahan Bulan dihitung berdasarkan hari yang tersisa pada pertengahan bulan yang dimulai pada tanggal Pelanggan diberi tahu oleh IBM bahwa akses mereka ke SaaS IBM telah tersedia.

3.3 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan SaaS IBM yang sebenarnya oleh Pelanggan dalam kuartal mana pun (berdasarkan tahun kalender yang dimulai pada 1 Januari) melebihi tiga (3) kali kepemilikan yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi, maka Pelanggan akan ditagih atas kelebihan tersebut sesuai dengan tarif penggunaan tambahan yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi yang berlaku. Apabila Pelanggan disediakan dalam suatu kuartal tertentu, kelebihan penggunaan akan diproratakan sesuai hal tersebut.

3.4 Layanan Jarak Jauh (Berbasis Manusia)

Layanan jarak jauh dibeli berdasarkan matrik biaya per Pengikatan dan ditagih ketika dipesan.

4. Pembuatan dan Akses Akun

Pada saat Para Pengguna SaaS IBM mendaftar untuk sebuah akun ("Akun"), IBM dapat memberikan identifikasi dan kata sandi Akun kepada Pengguna SaaS IBM. Pelanggan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa masing-masing Pengguna SaaS IBM mengelola dan selalu memperbarui informasi Akunnya. Sewaktu-waktu, Pelanggan dapat meminta agar setiap Data Pribadi yang diberikan sebagai bagian dari pendaftaran untuk sebuah Akun atau penggunaan SaaS IBM dikoreksi atau dihapus dari informasi Akun dan informasi ini akan dikoreksi atau dihapus, tetapi penghapusan dapat menghalangi akses ke SaaS IBM untuk akun tersebut.

Pelanggan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa masing-masing Pengguna SaaS IBM melindungi identifikasi dan kata sandi Akunnya dan mengendalikan siapa saja yang dapat mengakses Akun Pengguna SaaS IBM apapun atau menggunakan SaaS IBM atas nama Pelanggan.

5. Layanan Jarak Jauh

5.1 IBM AdTarget Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics AdTarget Premium Onboarding Services

Menyediakan konsultasi jarak jauh hingga 10 jam, pelatihan terbaik, pelatihan dan konfigurasi untuk Pelanggan *onboarding* ke SaaS IBM. Layanan dibeli per ID Klien dan habis masa berlakunya dalam waktu 90 hari sejak tanggal Pelanggan diberitahukan oleh IBM bahwa akses mereka ke SaaS IBM telah tersedia, terlepas dari apakah seluruh jam yang telah digunakan.

6. Pembaruan Periode Langganan

6.1 Pembaruan Otomatis Periode Langganan

Jika Bukti Kepemilikan Pelanggan menentukan bahwa pembaruan langganan dilakukan secara otomatis, maka Pelanggan dapat memperbarui Periode Langganan SaaS IBM milik Pelanggan yang habis masa berlakunya dengan otorisasi tertulis untuk memperbarui (misalnya, formulir pemesanan, surat pemesanan, pesanan pembelian), sebelum tanggal habis masa berlakunya, sesuai dengan syarat-syarat Perjanjian.

JIKA IBM TIDAK MENERIMA OTORISASI TERSEBUT SAMPAI DENGAN TANGGAL HABIS MASA BERLAKU, PERIODE LANGGANAN SaaS IBM YANG HABIS MASA BERLAKUNYA SECARA OTOMATIS DIPERBARUI BAIK UNTUK JANGKA WAKTU SATU TAHUN MAUPUN JANGKA WAKTU YANG SAMA DENGAN JANGKA WAKTU AWAL, KECUALI APABILA, SEBELUM TANGGAL HABIS MASA BERLAKU, IBM MENERIMA, BAIK SECARA LANGSUNG DARI PELANGGAN ATAU MELALUI PENJUAL KEMBALI PELANGGAN, SEBAGAIMANA BERLAKU, PEMBERITAHUAN TERTULIS PELANGGAN BAHWA PELANGGAN TIDAK INGIN MEMPERBARUI. JIKA TIDAK, PELANGGAN SETUJU UNTUK MEMBAYAR BIAYA PEMBARUAN TERSEBUT.

6.2 Penagihan Berkelanjutan

Jika Bukti Kepemilikan Pelanggan menentukan bahwa pembaruan langganan sebagai penagihan akan terus dilanjutkan setelah akhir Periode Langganan, maka 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 harus memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada IBM yang meminta pembatalan SaaS IBM mereka. Setelah pembatalan akses Pelanggan ke SaaS IBM, Pelanggan akan ditagih untuk setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan di mana pembatalan berlaku.

6.3 Pembaruan Pelanggan yang Diwajibkan

Jika Bukti Kepemilikan Pelanggan menentukan bahwa pembaruan langganan sebagai tanda berakhirnya langganan, tawaran SaaS IBM tidak akan diperbarui pada akhir Periode Langganan awal. Untuk tetap melanjutkan penggunaan SaaS IBM setelah Periode Langganan awal, Pelanggan harus mendapatkan langganan yang baru untuk SaaS IBM. Harap menghubungi perwakilan penjualan IBM atau penjual kembali Pelanggan, sebagaimana berlaku, untuk memperoleh langganan SaaS IBM yang baru.

7. Dukungan Teknis

Dukungan teknis diberikan untuk tawaran SaaS IBM dan Perangkat Lunak yang Diaktifkan, sebagaimana berlaku, selama Periode Langganan. Dukungan teknis tersebut disertakan dengan SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai tawaran terpisah.

Informasi Dukungan Teknis dapat ditemukan di URL: <http://www.ibm.com/support>.

8. Syarat-Syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

8.1 Tautan ke Situs Web atau Layanan Lain Milik Pihak Ketiga

Apabila Pelanggan 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, Pelanggan dan Pengguna SaaS IBM memberikan kepada IBM persetujuan untuk memungkinkan setiap transmisi Konten tersebut, tetapi interaksi tersebut semata-mata di antara Pelanggan dan situs web atau layanan pihak ketiga. IBM tidak memberikan jaminan atau pernyataan apa pun tentang situs atau layanan pihak ketiga tersebut, dan tidak akan memiliki kewajiban apa pun atas situs atau layanan pihak ketiga tersebut.

8.2 Sertifikasi Safe Harbor

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

8.3 Cookies

Pelanggan menyetujui bahwa IBM dapat menggunakan cookies dan teknologi pelacakan untuk mengumpulkan informasi yang dapat diidentifikasi secara pribadi dalam pengumpulan statistik dan informasi penggunaan yang dirancang untuk membantu meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau untuk menyesuaikan interaksi dengan pengguna sesuai dengan <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

8.4 Perjanjian Tingkat Layanan

Jika PoE Pelanggan menentukan Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement* - "SLA") yang berlaku, SaaS IBM disampaikan dengan tunduk kepada SLA yang terlampir pada TOU ini sebagai Apendiks B dan ganti rugi yang dinyatakan dalam SLA tersebut. SLA adalah ganti rugi Pelanggan satu-

satunya dan yang eksklusif yang berkaitan dengan komitmen tingkat layanan yang ditentukan dalam SLA tersebut.

Syarat-syarat Penggunaan IBM

Bagian 2 - Syarat Khusus Tiap Negara

Syarat-syarat berikut ini menggantikan atau memodifikasi syarat-syarat yang dijadikan acuan dalam Bagian 1. Semua syarat dalam Bagian 1 yang tidak diubah oleh amendemen-amendemen ini tetap tidak berubah dan tetap berlaku. Bagian 2 ini terdiri atas amendemen-amendemen terhadap Syarat-syarat Penggunaan ini dan disusun sebagai berikut:

- Amendemen untuk negara-negara di Amerika;
- Amendemen-amendemen untuk negara-negara Asia Pasifik; dan
- Amendemen-amendemen untuk negara-negara Eropa, Timur Tengah, dan Afrika.

AMENDEMENT UNTUK NEGARA-NEGARA DI AMERIKA

BELIZE, KOSTA RIKA, REPUBLIK DOMINIKA, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NIKARAGUA, DAN PANAMA

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ARGENTINA, BRASIL, CILE, KOLUMBIA, EKUADOR, MEKSIKO, PERU, URUGUAY, VENEZUELA

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

BRASIL

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

AMERIKA SERIKAT

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

**AMENDEMENT-AMENDEMENT UNTUK NEGARA-NEGARA ASIA PASIFIK
BANGLADESH, BHUTAN, DAN NEPAL**

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

**AMENDEMENT-AMENDEMENT UNTUK NEGARA-NEGARA EROPA, TIMUR TENGAH, DAN AFRIKA (EMEA)
BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, SAUDI ARABIA, DAN UNI EMIRAT ARAB**

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

Apendiks A

IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget adalah solusi yang mengizinkan Pelanggan untuk memilih dan menyatukan aktivitas pengunjung situs spesifik dan informasi pengenalan segmen untuk mitra yang menampilkan iklan yang disahkan IBM. Data yang tersedia untuk sindikasi dalam AdTarget berasal langsung dari peristiwa yang ditandai yang ditetapkan Pelanggan untuk pengumpulan data dalam penggunaan mereka atas IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics. Aktivitas pengunjung dan data segmen yang dikirimkan (para) mitra Pelanggan pilihan akan kemudian digunakan oleh vendor untuk menyediakan iklan yang relevan kepada pengunjung setelah mereka meninggalkan situs Pelanggan.

AdTarget mendukung sindikasi aktif dari IBM Digital Analytics / data IBM Coremetrics Web Analytics yang didukung dan pengenalan segmen pengunjung untuk hingga tiga (3) mitra yang menampilkan iklan yang disahkan IBM secara simultan. Pelanggan mengelola tingkat sindikasi data mitra mereka secara langsung dalam antarmuka pengguna AdTarget

AdTarget mendukung sindikasi dari elemen data yang terkait dengan kegiatan Halaman yang Dilihat (Page View), Produk yang Dilihat (Product View), Pembelian (Shop Action), Pemesanan, Pencarian, dan Peristiwa Konversi sesuai dengan implementasi penandaan Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics Pelanggan.

Apendiks B

Perjanjian Tingkat Layanan (SLA) ini adalah untuk SaaS IBM berikut dan berlaku apabila ditetapkan secara spesifik dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan:

- IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget

IBM memberikan Perjanjian Tingkat Layanan ini kepada para Pelanggannya dengan tunduk kepada syarat-syarat berikut ini. Versi Perjanjian Tingkat Layanan ini yang berlaku pada saat permulaan atau pembaruan jangka waktu langganan Anda akan berlaku.

1. Definisi-definisi

- "Waktu Henti Aplikasi" adalah periode waktu di mana para pengguna bagian antar muka aplikasi yang diselenggarakan oleh IBM tidak dapat menggunakan semua aspek Layanan yang untuknya para pengguna memiliki izin-izin yang tepat. Melalui klarifikasi, tidak ada "Waktu Henti" apabila ada pengguna yang dapat menggunakan aspek Layanan apapun yang untuknya mereka memiliki izin-izin yang tepat.
- "Kontak yang Sah" adalah individu yang telah Anda tetapkan kepada IBM yang diberi wewenang untuk mengajukan Klaim berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan ini.
- "Kredit yang Tersedia" adalah ganti rugi yang akan diberikan oleh IBM untuk Klaim yang telah divalidasi. Kredit yang Tersedia akan diterapkan dalam bentuk kredit atau diskon pada faktur biaya langganan yang akan datang untuk Layanan.
- "Klaim" adalah klaim yang diajukan oleh Kontak Anda yang Sah kepada IBM berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan ini bahwa suatu Tingkat Layanan belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- "Bulan Masa Kontrak" adalah setiap satu bulan penuh selama jangka waktu Layanan yang dihitung dari pukul 00.00 malam GMT pada tanggal pertama bulan tersebut sampai pukul 23.59 malam GMT pada tanggal terakhir bulan tersebut.
- "Pelanggan" atau "Anda" atau "milik Anda" adalah entitas yang sedang berlangganan Layanan secara langsung dari IBM, dan yang tidak memiliki wanprestasi atas kewajiban material apapun, termasuk kewajiban pembayaran, berdasarkan kontraknya dengan IBM untuk Layanan.
- "Waktu Henti" adalah Waktu Henti Aplikasi dan/atau Waktu Henti Pemrosesan yang Masuk (*Inbound*) yang berlaku untuk Tingkat Layanan yang sesuai yang tertera di dalam tabel di bawah ini. Waktu Henti tidak termasuk periode waktu pada saat Layanan tidak tersedia karena:
 - Waktu Henti Sistem yang Direncanakan.
 - Keadaan Kahar.
 - Permasalahan-permasalahan dengan aplikasi, peralatan atau data Pelanggan atau pihak ketiga.
 - Tindakan atau kealpaan Pelanggan atau pihak ketiga (termasuk siapapun yang mendapatkan akses ke Layanan melalui kata sandi atau peralatan Anda).
 - Kegagalan untuk mematuhi konfigurasi-konfigurasi sistem yang disyaratkan dan *platform-platform* yang didukung untuk mengakses Layanan.
 - Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi, atau instruksi yang diberikan oleh Pelanggan atau pihak ketiga atas nama Pelanggan.
- "Peristiwa" adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang dianggap bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Tingkat Layanan.
- "Keadaan Kahar" adalah bencana alam, terorisme, aksi buruh, kebakaran, banjir, gempa bumi, huru-hara, perang, tindakan, tata tertib atau pembatasan dari Pemerintah, virus, serangan DoS dan perbuatan merugikan lainnya, kerusakan konektivitas jaringan dan utilitas, atau setiap penyebab lain dari ketidaktersediaan Layanan yang berada di luar kendali IBM secara wajar.

- j. "Waktu Henti Pengumpulan Data yang Masuk (*Inbound Data Collection Downtime*)", apabila berlaku, adalah periode waktu di mana Layanan tidak dapat mengumpulkan data yang masuk melalui elemen-elemen pemrosesan data yang masuk dari Layanan.
- k. "Waktu Henti Sistem yang Direncanakan" adalah penghentian Layanan terjadwal untuk tujuan pemeliharaan layanan.
- l. "Layanan" adalah Layanan yang untuknya Perjanjian Tingkat Layanan ini berlaku, sebagaimana tertera pada halaman pertama Perjanjian Tingkat Layanan ini.
- m. "Tingkat Layanan" adalah standar yang tercantum di bawah ini yang atas dasarnya IBM mengukur tingkat layanan yang diberikan dalam Perjanjian Tingkat Layanan ini.

2. Kredit yang Tersedia

Untuk memenuhi syarat dalam mengajukan Klaim, Anda harus telah mencatatkan tiket dukungan untuk masing-masing Peristiwa pada bagian bantuan (*help desk*) dukungan pelanggan IBM untuk Layanan yang berlaku, sesuai dengan prosedur IBM untuk pelaporan masalah-masalah dukungan pada Tingkat Permasalahan 1. Anda harus memberikan semua perincian informasi yang diperlukan tentang Peristiwa, termasuk waktu pada saat Anda pertama kali terkena dampak Peristiwa, dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa sepanjang yang diperlukan untuk tiket-tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1. Tiket tersebut harus dicatatkan dalam jangka waktu dua puluh empat (24) jam sejak Anda mengetahui pertama kali bahwa Peristiwa telah mempengaruhi penggunaan Anda atas Layanan.

Kontak Anda yang Sah harus mengajukan Klaim Anda untuk Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim.

Kontak Anda yang Sah harus memberikan kepada IBM semua perincian yang wajar tentang Klaim, termasuk tetapi tidak terbatas pada, uraian terperinci dari semua Peristiwa yang relevan dan Tingkat Layanan yang diklaim belum dipenuhi.

IBM akan mengukur 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 yang Tersedia akan didasarkan pada durasi Waktu Henti yang diukur sejak Anda melaporkan bahwa Anda pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Apabila Pelanggan melaporkan Peristiwa Waktu Henti Aplikasi dan Peristiwa Waktu Henti Pemrosesan Data yang Masuk yang terjadi secara serentak, maka IBM akan memperlakukan periode Waktu Henti yang tumpang tindih sebagai satu periode Waktu Henti, dan bukan sebagai dua periode Waktu Henti yang terpisah. Untuk masing-masing Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlakupaling tinggi berdasarkan Tingkat Layanan yang dicapai selama setiap Bulan Masa Kontrak, sebagaimana tertera dalam tabel-tabel di bawah ini. IBM tidak akan bertanggung jawab atas beberapa Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa(-peristiwa) yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.

Untuk Layanan yang Dibundel (Layanan individual 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 berdasarkan biaya langganan bulanan untuk masing-masing Layanan individual. Anda hanya dapat mengajukan Klaim yang terkait dengan sebuah Layanan individual di dalam suatu bundel dalam Bulan Masa Kontrak manapun, dan IBM tidak akan bertanggung jawab atas Kredit yang Tersedia yang berkaitan dengan lebih dari satu Layanan dalam satu bundel dalam setiap Bulan Masa Kontrak.

Jika Anda membeli Layanan dari penjual kembali (*reseller*) resmi IBM dalam suatu transaksi pemasaran kembali di mana IBM mempertahankan tanggung jawab utama untuk memenuhi komitmen Layanan dan SLA, maka Kredit yang Tersedia (*Availability Credit*) akan didasarkan pada *Relationship Suggested Value Price* (RSVP) yang berlaku pada saat itu untuk Layanan yang berlaku untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim, dipotong sebesar 50%.

Total Kredit yang Tersedia yang diberikan terkait dengan setiap Bulan Masa Kontrak tidak akan, dalam keadaan apa pun, melampaui dua puluh persen (20%) dari satu per dua belas (1/12) biaya tahunan yang dibayarkan oleh Anda kepada IBM untuk Layanan.

IBM akan menggunakan pertimbangannya yang wajar untuk memvalidasi Klaim berdasarkan informasi yang tersedia dalam catatan IBM, yang akan berlaku apabila terdapat ketidaksesuaian dengan data dalam catatan Anda.

KREDIT-KREDIT YANG TERSEDIA YANG DIBERIKAN KEPADA ANDA SESUAI DENGAN PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN INI MERUPAKAN GANTI RUGI ANDA SATU-SATUNYA DAN YANG EKSKLUSIF YANG BERKAITAN DENGAN KLAIM APA PUN.

3. Tingkat Layanan

Layanan	Tingkat Layanan yang Berlaku	
	Ketersediaan aplikasi selama Bulan Masa Kontrak	Ketersediaan Pengumpulan Data yang Masuk (<i>Inbound Data Collection</i>) selama Bulan Masa Kontrak
IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget	Y	T

Tingkat Layanan yang Dicapai selama suatu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
99% – 99.949%	2%
98% – 98.999%	5%
97% – 97.999%	12%
Kurang dari 97,000%	20%

Persentase "Tingkat Layanan yang Dicapai" dihitung dengan cara: (a) totaljumlah menit dalam Bulan Masa Kontrak, dikurangi (b) total jumlahmenit Waktu Henti dalam Bulan Masa Kontrak, dibagi dengan (c) totaljumlah menit dalam Bulan Masa Kontrak, dengan hasil pecahayang dinyatakan sebagai persentase.
Contoh: 50 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - 50 menit Waktu Henti = 43.150 menit <hr/> 43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari	= 2% Kredit yang Tersedia untuk 99,884% Tingkat Layanan yang Dicapai
---	--

4. Pengecualian

Perjanjian Tingkat Layanan ini disediakan hanya untuk para Pelanggan IBM. Perjanjian Tingkat Layanan ini tidak berlaku untuk hal-hal berikut ini:

- Layanan Beta dan percobaan.
- Lingkungan non-produksi, termasuk tetapi tidak terbatas pada pengujian, pemulihan bencana, Q&A, atau pengembangan.
- Klaim yang dibuat oleh pengguna, tamu, dan peserta Layanan Pelanggan IBM.
- Apabila Anda telah melanggar kewajiban-kewajiban material apa pun berdasarkan Syarat-syarat Penggunaan, Kebijakan Penggunaan yang Dapat Diterima atau kontrak Anda untuk Layanan, termasuk tetapi tidak terbatas pada, pelanggaran terhadap kewajiban-kewajiban pembayaran apa pun.

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.