

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

---

## IBM Emptoris Strategic Supply Management 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 yang berlaku ("Perjanjian") dan bersama dengan Syarat-syarat Penggunaan merupakan perjanjian yang lengkap.

### 1. SaaS IBM

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

- IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud
- IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

### 2. Metrik Biaya

SaaS IBM dijual berdasarkan salah satu metrik(-metrik) biaya berikut sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi:

- a. **Pengguna yang Sah** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Pengguna yang Sah adalah individu khusus yang diberikan akses ke SaaS IBM. Klien harus memperoleh kepemilikan yang terpisah dan terdedikasi untuk masing-masing Pengguna yang Sah yang mengakses tawaran SaaS IBM dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi. Kepemilikan untuk Pengguna yang Sah bersifat khusus bagi Pengguna yang Sah tersebut dan tidak dapat digunakan bersama-sama, ataupun tidak dapat dialihkan kembali selain untuk transfer permanen kepemilikan Pengguna yang Sah kepada orang lain.
- b. **Koneksi** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Koneksi adalah sebuah tautan atau asosiasi suatu basis data, aplikasi, server atau jenis perangkat lainnya ke SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup total jumlah Koneksi yang telah dibuat atau dibuat ke SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- c. **Mesin Virtual** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik SaaS IBM. Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual (*Instance*) SaaS IBM yang tersedia untuk diakses dan digunakan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.

### 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.

#### 4. Opsi Pembaruan Periode Langganan SaaS IBM

Jangka waktu SaaS IBM dimulai pada tanggal ketika IBM memberitahukan kepada Klien mengenai akses mereka ke SaaS IBM, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah SaaS IBM memperbarui secara otomatis, melanjutkan 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 setiap 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

Setelah IBM memberitahukan Klien bahwa akses ke SaaS IBM sudah tersedia, dukungan teknis untuk SaaS IBM disediakan melalui telepon, email, forum online, dan sistem pelaporan masalah secara online. 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 berikut digunakan untuk melacak tiket untuk SaaS IBM:

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan
1	Pengaruh bisnis penting/layanan bermasalah, mencakup: <ul style="list-style-type: none"><li>● Tidak dapat menggunakan produk atau secara wajar melanjutkan pekerjaan menggunakan produk dalam hal produksi.</li><li>● Keamanan produk telah dilanggar.</li><li>● Terjadi kerusakan data.</li><li>● Pemasok dan pembeli tidak dapat melakukan penawaran (melalui UI dan melalui impor).</li><li>● Semua pengguna tidak dapat membuat kontrak, membuka bahasa kontrak, menyetujui kontrak, dan melaksanakan kontrak.</li></ul>
2	Masalah pengaruh bisnis yang signifikan mencakup: <ul style="list-style-type: none"><li>● Komponen produk penting tidak berfungsi dengan baik.</li><li>● Perilaku telah memberikan dampak negatif yang signifikan pada produktivitas.</li><li>● Pengguna tidak menerima undangan peristiwa.</li><li>● Aturan dan Alur kerja Persetujuan Kontrak tidak berfungsi dengan benar.</li></ul>
3	Masalah pengaruh bisnis minor mencakup: <ul style="list-style-type: none"><li>● Komponen produk tidak berfungsi dengan benar meskipun tersedia solusi alternatif.</li><li>● Fitur yang tidak penting tidak tersedia tanpa solusi alternatif.</li><li>● Tidak dapat melampirkan dokumen ke item pada peristiwa.</li><li>● Format Templat Pemberitahuan tidak benar.</li><li>● Fitur perangkat lunak yang tidak penting menyebabkan hasil yang tidak diharapkan.</li></ul>
4	Masalah pengaruh bisnis minimal mencakup: <ul style="list-style-type: none"><li>● Permintaan informasi produk</li><li>● Klarifikasi dokumentasi produk</li><li>● Cara mengeksport suatu peristiwa</li><li>● Cara Menjadwalkan Pekerjaan Pelaporan</li></ul>

## **6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM**

### **6.1 Situs dan Layanan Pihak Ketiga**

Apabila Klien atau Pengguna SaaS IBM mentransmisikan Konten ke situs web atau layanan pihak ketiga lainnya yang terhubung ke atau yang dapat diakses oleh tawaran 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 tersebut. 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.

### **6.2 Kepatuhan Safe Harbor**

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

### **6.3 Data**

#### **6.3.1 Pengumpulan**

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 Klien) terkait dengan penggunaan SaaS IBM, melalui teknologi pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan informasi dan statistik penggunaan 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 tersebut dalam IBM, perusahaan-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 kontraktor dan karyawan Klien untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan tersebut.

#### **6.3.2 Pemrosesan**

Untuk transaksi yang dilakukan di semua Negara Anggota UE, Islandia, Liechtenstein, Norwegia, dan Swiss, syarat-syarat berikut ini berlaku:

Klien menyetujui bahwa IBM dapat memproses konten yang mencakup data pribadi apa pun (sebagaimana istilah tersebut didefinisikan dalam EU Directive 95/46/EC) lintas batas negara untuk negara-negara berikut: Australia, Belarus, Kanada, Perancis, Jerman, India, Irlandia, Belanda, Inggris, dan Amerika Serikat. Klien menyetujui bahwa IBM dapat, dengan pemberitahuan, mengubah daftar lokasi negara ini ketika ditentukan secara wajar bahwa hal ini diperlukan untuk penyediaan SaaS IBM.

Apabila US-EU dan US-Swiss Safe Harbor Frameworks IBM tidak berlaku untuk transfer data pribadi Swiss atau Wilayah Ekonomi Eropa (EEA), para pihak atau afiliasi mereka yang terkait dapat mengadakan perjanjian-perjanjian terpisah EU Model Clause standar yang tidak dimodifikasi dalam peran mereka yang terkait sesuai dengan EC Decision 2010/87/EU. Semua sengketa atau tanggung jawab yang timbul berdasarkan perjanjian-perjanjian ini, bahkan apabila yang diadakan oleh para afiliasi, akan diperlakukan oleh para pihak seolah-olah sengketa atau tanggung jawab tersebut timbul di antara mereka berdasarkan syarat-syarat Perjanjian ini.

### **6.4 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.

### **6.5 Konten SaaS IBM**

Cadangan dilakukan secara harian untuk Mesin Virtual produksi dan secara mingguan untuk Mesin Virtual non-produksi. IBM akan menyimpan sebuah salinan cadangan dari data Klien selama periode maksimal 90 hari untuk Mesin Virtual produksi dan sampai dengan 7 hari untuk Mesin Virtual non-produksi. Cadangan disimpan oleh IBM hanya untuk pemulihan bencana atau usaha-usaha lainnya untuk memulihkan SaaS IBM dan tidak ditujukan untuk digunakan untuk mengembalikan data yang dihapus

dari SaaS IBM oleh Klien. Klien bertanggung jawab untuk mengkonfigurasi keamanan SaaS IBM guna mencegah pengguna individu menghapus data dan setelah data dihapus, Klien mengakui dan menyetujui bahwa IBM tidak dapat dan tidak memiliki kewajiban untuk memulihkan data yang dihapus tersebut.

Sebelum pengakhiran SaaS IBM, Klien dapat menggunakan dari fitur pelaporan atau ekspor apa pun dari SaaS IBM untuk mengekstrak data. Layanan Ekstrak Data Kustom (*Custom Data Extract*) tersedia berdasarkan SOW terpisah. Setelah menerima permintaan dari Klien dalam waktu 30 hari setelah pengakhiran SaaS IBM, IBM akan menghancurkan atau mengembalikan salinan elektronik dari konten Klien dalam format aplikasi asli kepada Klien. Sertifikasi dari pemusnahan konten atau permintaan untuk salinan konten dapat diminta dengan menghubungi Dukungan Teknis.

## **6.6 Waktu Henti**

Rentang waktu dari waktu henti untuk pemeliharaan yang direncanakan untuk SaaS IBM dicantumkan dalam Perangkat Lunak IBM sebagai Buku Panduan Dukungan Layanan. Waktu Henti tambahan dapat dijadwalkan sebelumnya dengan memberitahukan kepada Klien melalui Dukungan Teknis. Selama waktu ini, SaaS IBM dapat tersedia atau tidak berdasarkan jenis pemeliharaan yang direncanakan. Waktu Henti selama rentang waktu ini tidak dimasukkan dalam penghitungan kredit SLA apa pun. IBM berhak untuk memiliki waktu henti yang tidak dijadwalkan untuk tujuan darurat.

## **6.7 Layanan Tambahan**

### **6.7.1 Peningkatan (*Upgrade*) Aplikasi**

IBM akan memasang dan mengkonfigurasi peningkatan (*upgrade*) terhadap perangkat lunak untuk Mesin Virtual produksi atau non-produksi pada waktu yang disetujui bersama, bergantung pada ketersediaan penjadwalan.

IBM akan memberikan pemberitahuan 12 bulan sebelum pengakhiran dukungan untuk versi program IBM yang disediakan sebagai bagian dari SaaS IBM. IBM akan bekerja dengan Klien untuk memindahkan (*migrate*) setiap Mesin Virtual dari SaaS IBM ke versi yang didukung dari Program IBM sebelum pengakhiran tanggal dukungan. Klien akan bertanggung jawab atas biaya migrasi. Apabila migrasi ke versi yang didukung dari program IBM tidak selesai dalam periode pemberitahuan, selain sebagai akibat penundaan yang disebabkan semata-mata oleh IBM atau subkontraktornya, IBM dapat mengakhiri perjanjian ini dengan pemberitahuan tertulis 30 hari sebelumnya kepada Klien.

### **6.7.2 Penyegaran Basis Data (*Database Refreshes*)**

IBM akan mereplikasi konten basis data produksi untuk Mesin Virtual non-produksi Klien sekali per kuartal, untuk masing-masing sistem non-produksi yang dibeli. Layanan penyegaran (*refresh*) akan dilakukan pada waktu yang disepakati bersama, bergantung pada ketersediaan penjadwalan.

## **6.8 Sertifikat yang Diberikan Oleh Klien**

SaaS IBM akan dikonfigurasi untuk menggunakan sumber daya seragam internet yang disediakan oleh IBM, kecuali apabila Klien meminta secara khusus untuk menggunakan pencari sumber daya seragam internetnya sendiri. Apabila Klien memilih untuk menggunakan pencari sumber daya seragam internetnya sendiri untuk SaaS IBM, maka Klien akan menanggung semua tanggung jawab, pemeliharaan, dan biaya untuk pembaruan pencari sumber daya seragam dan setiap sertifikat yang diperlukan. Klien harus mengirimkan sertifikat dan informasi pengaturan (*setup*) yang diperlukan kepada IBM sebelum penyediaan SaaS IBM Klien diselesaikan.

## **6.9 Pemulihan Bencana**

Sepanjang Klien menjalankan versi yang didukung, terkini dari SaaS IBM, apabila terjadi gangguan sistem besar yang disebabkan oleh bencana alam (misalnya, kebakaran, gempa bumi, banjir, dll.) di luar kendali IBM, Pemulihan Bencana akan dicapai dengan memulihkan data produksi Klien ke salah satu Koneksi atau Mesin Virtual Non-Produksi Klien dan hanya tersedia apabila Klien telah membeli setidaknya satu Mesin Virtual Non-Produksi untuk setiap Program IBM Terkait. Pemulihan Bencana hanya tersedia untuk Koneksi dan Mesin Virtual produksi. IBM akan menjalankan Pemulihan Bencana dengan menggunakan usaha-usaha yang wajar secara komersial untuk memulihkan SaaS IBM Klien dengan Sasaran Waktu Pemulihan (*Recovery Time Objective* - "RTO") sebanyak 72 jam dan dengan Sasaran Titik Pemulihan (*Recovery Point Objective* - "RPO") sebanyak 24 jam untuk Koneksi dan Mesin Virtual produksi.

## Apendiks A

### 1. IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Enterprise

Pengguna IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud akan memiliki akses ke SaaS IBM di mana Klien memiliki kepemilikan sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE dan berhak untuk menggunakan tawaran tersebut berdasarkan jenis-jenis pengguna yang diuraikan dalam Syarat-syarat Penggunaan yang berlaku.

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only

Penggunaan SaaS IBM bersama dengan tawaran yang dicantumkan di atas harus sesuai dengan syarat-syarat yang dijabarkan dalam Dokumen Transaksi dan sesuai dengan Syarat-syarat Penggunaan yang terkait dengan tawaran tersebut.

### 2. IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator memiliki fungsi sebagai berikut:

- sistem pemetaan dinamis mengarahkan permintaan pengguna untuk konten aplikasi aman ke server yang optimal;
- teknologi optimisasi rute yang mengidentifikasi jalur optimal kembali ke infrastruktur asal untuk mendapatkan kembali konten aplikasi dinamis;
- protokol transportasi secara transparan mengoptimalkan komunikasi antara server dan titik asal; serta
- server mendapatkan kembali konten aplikasi yang diminta dan mengembalikannya kepada pengguna melalui sambungan teroptimisasi yang aman.

### **3. IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud**

IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud menyediakan sambungan situs ke situs terenkripsi antara titik akhir jaringan Klien dan titik akhir Emptoris SaaS Hosting. Semua lalu lintas yang mengalir antara dua perangkat ini dienkripsi dengan cara yang aman. Data dienkripsi dari titik pengiriman dan didekripsi pada titik penerimaan menggunakan metode dan kode enkripsi standar industri. Langganan tambahan diperlukan apabila Sambungan Jaringan Pribadi Virtual diperlukan untuk Mesin Virtual Non-Produksi.

### **4. IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On**

IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On menyediakan infrastruktur yang diperlukan untuk memasang IBM Cognos untuk digunakan dengan IBM Emptoris Program Management on Cloud, IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud, IBM Emptoris Sourcing on Cloud, dan IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud. Tawaran ini tidak diperlukan apabila Klien telah membeli IBM Emptoris Contract Management atau Services Procurement.

### **5. IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud**

IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Encrypted Database memberikan enkripsi data Klien yang disimpan dalam mesin virtual basis data terdedikasi, dengan menggunakan kode enkripsi untuk SaaS IBM berikut ini apabila dicantumkan dalam Dokumen Pemesanan:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing On Cloud

Kode enkripsi adalah kode yang disimpan di tempat yang aman dan masing-masing mesin virtual basis data memerlukan kode unik terdedikasi. Tidak ada kode yang dibagi meskipun mesin virtual basis data terdapat pada perangkat keras bersama. IBM Emptoris Contract Management on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud, dan IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud tidak menyimpan lampiran dalam basis data dan oleh karena itu data lampiran tidak dienkripsi.

Klien harus membeli Mesin Virtual IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Encrypted DB untuk setiap Mesin Virtual produksi dan Non-Produksi yang untuknya Klien menginginkan data dienkripsi.

## 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:

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

### 1. Definisi-definisi

- a. **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 pada tagihan 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 tersebut hingga pukul 23:59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan.
- d. **Waktu Henti** – adalah 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 utuknya para pengguna tersebut memiliki izin-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 platform yang didukung dan konfigurasi sistem yang disyaratkan untuk mengakses SaaS IBM; atau
  - Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi, atau instruksi yang diberikan oleh Klien atau pihak ketiga atas nama Klien kepada IBM.
- e. **Peristiwa** – adalah suatu keadaan atau serangkaian keadaan yang bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu SLA.

### 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 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 tersebut dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa tersebut.
- b. Klien harus mengajukan Klaim tersebut untuk suatu 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 paling tinggi berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan 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.
- d. Untuk Layanan yang Dibundel (SaaS IBM individu yang dipaket dan dijual bersama-sama dengan harga kombinasi tunggal), Kredit yang Tersedia akan dihitung berdasarkan harga kombinasi tunggal bulanan untuk Layanan yang Dibundel tersebut, dan bukan berdasarkan biaya langganan bulanan untuk setiap SaaS IBM individu. Klien hanya dapat mengajukan Klaim yang berkaitan dengan satu SaaS IBM individu dalam sebuah bundel dalam setiap Bulan Masa Kontrak, 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 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%.
- f. Total Kredit yang Tersedia yang diberikan sehubungan dengan Bulan Masa Kontrak mana pun tidak akan, dalam keadaan apa pun, melebihi sepuluh persen (10%) dari satu per dua 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 suatu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% dari Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

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: 500 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - 500 menit Waktu Henti = 42.700 menit <hr/> 43.200 total menit	= 2% Kredit yang Tersedia untuk 98,8% 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 yang memiliki izin atas SaaS IBM dari Klien.

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.