

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

IBM Emptoris Spend Analysis 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 Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Advanced Add-on

2. Metrik Biaya

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

- 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, alat atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien. 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.
- Mesin Virtual** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual (*Instance*) SaaS IBM yang tersedia untuk diakses dan digunakan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.

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

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. 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 terhadap 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 memperbaiki 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-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.

6.3.2 Pemrosesan

Untuk transaksi yang dilakukan di semua Negara Anggota UE, Islandia, Liechtenstein, Norwegia, dan Swiss, ketentuan-ketentuan 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, Prancis, 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.

Jika US-EU dan US-Swiss Safe Harbor Frameworks IBM tidak berlaku untuk transfer data pribadi Swiss atau EEA, para pihak atau afiliasi mereka yang terkait dapat mengadakan perjanjian EU Model Clause standar terpisah yang tidak dimodifikasi dalam peran mereka yang terkait sesuai dengan EC Decision 2010/87/EU dengan klausul opsional yang dihapus. Semua sengketa atau tanggung jawab yang timbul berdasarkan perjanjian ini, bahkan apabila yang ditandatangani 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

Pencadangan dilakukan harian untuk Mesin Virtual produksi dan 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 mengonfigurasi keamanan SaaS IBM guna mencegah pengguna individu menghapus data, dan setelah data dihapus, Klien menyatakan dan setuju bahwa IBM tidak dapat dan tidak berkewajiban untuk memulihkan data yang dihapus tersebut.

Sebelum pengakhiran SaaS IBM, Klien dapat menggunakan salah satu dari fitur pelaporan atau ekspor dari SaaS IBM yang diberikan untuk mengekstrak data. Layanan Ekstrak Data Kustom 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. Bukti pemusnahan konten atau permintaan untuk salinan konten dapat diminta dengan menghubungi Dukungan Teknis.

6.6 Waktu Henti

Jeda waktu waktu henti untuk pemeliharaan yang direncanakan untuk SaaS IBM tercantum di dalam Buku Panduan Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM. Waktu Henti tambahan dapat dijadwalkan sebelumnya dengan memberitahukan kepada Klien melalui Dukungan Teknis. Selama waktu ini, SaaS IBM dapat atau tidak dapat tersedia berdasarkan jenis pemeliharaan yang direncanakan. Waktu Henti selama jeda 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 Upgrade Aplikasi

IBM akan memasang dan mengonfigurasi *upgrade* perangkat lunak untuk lingkungan produksi atau non-produksi pada waktu yang disetujui bersama, sesuai dengan 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 memigrasikan setiap Mesin Virtualnya dari SaaS IBM ke versi yang didukung dari Program IBM sebelum berakhirnya 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

IBM akan mereplikasi konten basis data produksi untuk lingkungan non-produksi Klien sekali per kuartal, untuk setiap sistem non-produksi yang dibeli. Layanan penyegaran akan dilakukan pada waktu yang disepakati bersama, tergantung 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 spesifik untuk menggunakan penentu lokasi sumber daya seragam internetnya sendiri. Apabila Klien memilih untuk menggunakan penentu lokasi sumber daya seragam internetnya sendiri untuk SaaS IBM, maka Klien akan menanggung semua tanggung jawab, pemeliharaan, dan biaya untuk pembaruan penentu lokasi sumber daya seragam dan setiap sertifikat yang diperlukan. Klien harus memberikan sertifikat yang diperlukan dan informasi pengaturan kepada IBM sebelum pemberian SaaS IBM Klien diselesaikan.

6.9 Pemulihan Bencana

Sepanjang Klien menjalankan versi SaaS IBM saat ini yang didukung, apabila terjadi gangguan sistem besar yang disebabkan oleh bencana alam (misalnya, kebakaran, gempa bumi, banjir, dll.) di luar kendali IBM, Pemulihan Bencana akan diselesaikan 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 melakukan 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.

6.10 Persyaratan Kepemilikan Kumulatif

Klien harus memperoleh kepemilikan suatu Mesin Virtual (*Instance*) serta kepemilikan Pengguna yang Sah yang memadai untuk mencakup Pengguna SaaS IBM dari IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud dan IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud.

6.11 Kepemilikan Tidak Diperlukan

Pengguna Administratif termasuk dalam tawaran SaaS IBM. Klien tidak diwajibkan untuk memperoleh kepemilikan Pengguna yang Sah untuk pengguna administratif SaaS IBM.

Pengguna Administratif berhak untuk mengatur aplikasi dan perizinan data untuk peranan/kelompok pengeluaran (*spend role/group*), memodifikasi properti aplikasi, mengonfigurasi dimensi, mengukur, dan menghubungkan serta mengonfigurasi, organisasi, sumber data, kelompok, peranan, alur kerja, kategori, dan catatan pemasok induk, dan pengguna internal dan eksternal Platform Manajemen Suplai Strategis.

Apendiks A

1. IBM Emptoris Spend Analysis Premium On Cloud

Tawaran SaaS IBM mendukung fitur dan kemampuan berikut ini:

- **Eksplorer Dimensi** – Memungkinkan pengguna untuk menampilkan profil riwayat pengeluaran dalam tampilan multidimensi yang dapat dikonfigurasi. Hal ini juga memungkinkan pengguna untuk menerapkan filter, membuat bookmark, dan memberikan visibilitas pengeluaran mendalam hingga tingkat transaksi. Pengguna juga dapat menampilkan dan mengekspor data dimensi untuk analisis offline.
- **Laporan Penting** – Menyediakan kemampuan kepada pengguna untuk menandai laporan yang dibuat dalam aplikasi, sebagai laporan penting. Bookmark dan dasbor juga dapat ditandai sebagai Laporan Penting bersama dengan laporan lainnya.
- **Administrasi** – Memungkinkan administrator untuk mengelola peran pengguna, izin terkait, visibilitas data, dan properti. Administrator juga dapat melacak penggunaan aplikasi melalui laporan penggunaan lengkap pengguna.
- **Dasbor** – Memungkinkan pengguna untuk menampilkan, membuat dan mengonfigurasi dasbor yang terdiri atas beberapa panel yang menggunakan beragam komponen pelaporan yang dibuat di dalam aplikasi. Dasbor juga memungkinkan pengguna untuk membagi dan mengekspor konten dasbor.
- **Tabulasi** – Memungkinkan pengguna untuk membuat, menampilkan dan mengekspor laporan tabulasi yang terdiri dari dimensi maksimum 3 baris dan 3 kolom. Pengguna juga dapat menciptakan kumpulan tabel poros (*nested pivot table*) yang melibatkan hingga 5 dimensi. Pengguna dapat mengekspor laporan Tabulasi ke excel dan/atau membagikannya dengan pengguna lain dari tawaran Emptoris Spend Analysis On Cloud.
- **Analitis** – Memungkinkan pengguna untuk membuat laporan dasar berbasis permintaan. Pengguna dapat mengekspor laporan ke excel dan/atau membaginya dengan pengguna lain dari tawaran IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud.
- **Umpan Balik** – Memungkinkan para pengguna untuk mendapatkan umpan balik mereka untuk memperbarui klasifikasi pengeluaran dengan menyarankan perubahan hirarki dimensi atau alokasi pengeluaran.

2. IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud

Tawaran SaaS IBM mendukung fitur dan kemampuan berikut ini:

- **Eksplorer Dimensi** – Memungkinkan pengguna untuk menampilkan profil riwayat pengeluaran dalam tampilan multidimensi yang dapat dikonfigurasi. Hal ini juga memungkinkan pengguna untuk menerapkan filter, membuat bookmark, dan memberikan visibilitas pengeluaran mendalam hingga tingkat transaksi. Pengguna juga dapat menampilkan dan mengekspor data dimensi untuk analisis offline.
- **Laporan Penting** – Menyediakan kemampuan kepada pengguna untuk menandai laporan yang dibuat dalam aplikasi, sebagai laporan penting. Bookmark dan dasbor juga dapat ditandai sebagai Laporan Penting bersama dengan laporan lainnya.
- **Administrasi** – Memungkinkan administrator untuk mengelola peran pengguna, izin terkait, visibilitas data, dan properti. Administrator juga dapat melacak penggunaan aplikasi melalui laporan penggunaan lengkap pengguna.

3. IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud Advanced Add-on

Opsi SaaS IBM menambahkan fitur-fitur dan kemampuan berikut pada tawaran IBM Spend Analysis on Cloud:

- **Dasbor** – Memungkinkan pengguna untuk menampilkan, membuat dan mengonfigurasi dasbor yang terdiri atas beberapa panel yang menggunakan beragam komponen pelaporan yang dibuat di dalam aplikasi. Dasbor juga memungkinkan pengguna untuk membagi dan mengekspor konten dasbor.

- Tabulasi – Memungkinkan pengguna untuk membuat, menampilkan dan mengekspor laporan tabulasi yang terdiri dari dimensi maksimum 3 baris dan 3 kolom. Pengguna juga dapat menciptakan kumpulan tabel poros (*nested pivot table*) yang melibatkan hingga 5 dimensi. Pengguna dapat mengekspor laporan Tabulasi ke excel dan/atau membagikannya dengan pengguna lain dari tawaran Emptoris Spend Analysis On Cloud.
- Analitis – Memungkinkan pengguna untuk menciptakan laporan dasar berbasis permintaan. Pengguna dapat mengekspor laporan ke excel dan/atau membaginya dengan pengguna lain dari tawaran IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud.
- Umpan Balik – Memungkinkan para pengguna untuk mendapatkan umpan balik mereka untuk memperbarui klasifikasi pengeluaran dengan menyarankan perubahan hirarki dimensi atau alokasi pengeluaran.

4. IBM Emptoris Spend Analysis Read Only

Klien diizinkan untuk mengakses dan mencari repositori, menampilkan laporan, berpartisipasi dalam alur kerja sebagai pemberi izin atau router, yang dibatasi hingga dua belas kali login per bulan.

5. IBM Emptoris Spend Analysis Non-Production Environment

SaaS IBM dapat digunakan sebagai bagian dari kegiatan non-produksi Klien, termasuk namun tidak terbatas pada pengujian, penyesuaian kinerja, diagnosis kesalahan, penentuan tolok ukur, penahanan, aktivitas jaminan kualitas dan/atau mengembangkan penambahan yang digunakan secara internal atau ekstensi untuk SaaS IBM menggunakan antarmuka pemrograman aplikasi yang diluncurkan.

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 tersebut.
- 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 konfigurasi sistem yang disyaratkan dan platform yang didukung 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 kumpulan 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 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 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.
- 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 yang sah 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 Tersedia yang diberikan sehubungan dengan Bulan Masa Kontrak mana pun tidak akan, dalam keadaan apa pun, melebihi sepuluh persen (10%) dari satu perdua belas (1/12) dari biaya tahunan yang dibayar oleh Klien kepada IBM untuk SaaS IBM.

3. Tingkat Layanan

Ketersediaan SaaS IBM selama suatu Bulan Masa Kontrak adalah sebagai berikut:

Ketersediaan selama 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 style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 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 Klien yang memiliki izin atas SaaS IBM.

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

Perjanjian ini dibuat dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Sepanjang diperbolehkan oleh hukum yang berlaku, dalam hal terdapat ketidaksesuaian atau perbedaan penafsiran dengan teks Bahasa Indonesia dari Perjanjian ini, maka teks dalam Bahasa Inggris yang akan berlaku.