

## IBM Social Media Analytics

Syarat-syarat Penggunaan ("ToU") terdiri atas Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS ("Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS") 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 dicakup oleh Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS ini:

- IBM Social Media Analytics Software as a Service ("SMA SaaS")
- IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start

#### 2. Metrik Biaya

Tawaran SaaS IBM dijual berdasarkan metrik biaya sebagai berikut:

- a. Akses adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Akses adalah hak untuk menggunakan SaaS IBM. Pelanggan harus memperoleh kepemilikan Akses tunggal untuk menggunakan SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.
- b. Ribu Dokumen (*Thousand Document*) adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Dokumen adalah suatu volume data yang terbatas yang terbungkus dalam sebuah kop dokumen dan catatan terkait yang menandai awal dan akhir darinya atau jenis dokumen fisik atau elektronik apapun yang ditentukan dalam SaaS IBM, termasuk namun tidak terbatas kepada: faktur, perintah penjualan, pesanan pembelian, penawaran, jadwal, rencana, pengembalian, pengiriman, penerimaan dan instrumen keuangan. Masing-masing kepemilikan Ribu Dokumen mewakili seribu Dokumen. Kepemilikan Ribu Dokumen yang memadai harus didapatkan untuk mencakup jumlah total Dokumen yang diproses oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.
- c. 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. Bulanan (dibayar di akhir)
- b. Kuartalan (dibayar di muka)
- c. Tahunan (dibayar di muka)
- d. Seluruh Komitmen Pembayaran (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. 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 yang sebenarnya oleh Pelanggan atas SaaS IBM melampaui kepemilikan yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi, maka Pelanggan akan ditagih setiap bulannya untuk penggunaan tambahan sesuai dengan tarif-tarif penggunaan tambahan yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi yang berlaku.

#### **3.4 Layanan Jarak Jauh (Berbasis Manusia)**

Tawaran layanan Social Media Analytics Software as a Service Jump Start akan ditagih di muka sebagaimana ditetapkan dalam Dokumen Transaksi. Layanan dibeli per Pengikatan dan habis waktunya 90 hari sejak waktu pembelian terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

### **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 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.

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. Pembaruan Periode Langganan**

#### **5.1 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.

## 5.2 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.

## 5.3 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.

## 6. Dukungan Teknis

Selama Periode Langganan, dukungan teknis diberikan untuk SaaS IBM sebagaimana tercantum dalam <https://support.coremetrics.com/FileManagement/Download/dbce75d712f44e2f9fa90fef2681797b> atau URL selanjutnya yang diberikan oleh IBM. Dukungan teknis termasuk dalam SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai tawaran terpisah.

## 7. Syarat-Syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

### 7.1 Definisi Tambahan

"**SaaS IBM**", sebagaimana yang didefinisikan dalam Perjanjian, adalah layanan perangkat lunak dan tidak termasuk Konten, Aplikasi Pihak Ketiga, atau Situs Pihak Ketiga.

"**Konten**" sebagaimana didefinisikan dalam Perjanjian, termasuk informasi atau data, yang secara keseluruhan atau sebagian, disediakan oleh atau untuk Pelanggan, atau diakses atas nama Pelanggan oleh IBM atau Pemasoknya, dari Situs Pihak Ketiga.

"**Aplikasi Pihak Ketiga**" adalah aplikasi dan perangkat lunak yang disediakan oleh individu atau entitas selain IBM yang beroperasi bersama dengan SaaS IBM.

"**Situs Pihak Ketiga**" merujuk pada situs web pihak ketiga, termasuk tetapi tidak terbatas pada, yang termasuk konten media sosial seperti Facebook, Klout, dan Twitter.

### 7.2 Penggunaan Internal

Selain batasan dalam Perjanjian ini terkait dengan penggunaan SaaS IBM, laporan, hasil, dan output lain yang diperoleh dari SaaS IBM diberikan hanya untuk penggunaan internal Pelanggan, dan tidak dapat digunakan untuk memberikan layanan kepada pihak ketiga. Pelanggan tidak dapat mensublisensikan, menyewa, menyewakan, atau memberikan laporan, hasil atau output lain yang diperoleh dari SaaS IBM kepada pihak ketiga.

### 7.3 Akses dan Penggunaan Konten, Aplikasi Pihak Ketiga, dan Situs Pihak Ketiga

SaaS IBM memberikan sarana kepada Pelanggan untuk memilih dan mengakses Konten dari Aplikasi Pihak Ketiga dan Situs Pihak Ketiga untuk penggunaan oleh Pelanggan dengan SaaS IBM. Konten tidak dimiliki maupun dikendalikan oleh IBM atau pemasoknya, dan IBM dan pemasoknya tidak melisensikan atau sebaliknya memberikan hak apapun dalam Konten. Konten dapat mencakup materi yang tidak sah, tidak tepat, atau menyesatkan, tidak senonoh, atau sebaliknya tidak dapat diterima. IBM atau pemasoknya tidak berkewajiban untuk mengkaji, menyaring, memeriksa, menyunting, atau menghapus Konten apapun. Namun, IBM atau pemasoknya dapat, atas kebijakan mereka sendiri melakukan hal yang demikian.

SaaS IBM dapat mencakup fitur yang dirancang untuk beroperasi bersama dengan Aplikasi Pihak Ketiga dan Situs Pihak Ketiga (misalnya aplikasi Facebook atau Twitter). Selain otorisasi untuk Konten yang diperlukan dalam Perjanjian, Pelanggan akan memberikan kepada IBM otorisasi yang diperlukan dan akses terhadap Konten, Aplikasi Pihak Ketiga, dan Situs Pihak Ketiga untuk mengoperasikan SaaS IBM atas nama Pelanggan. Pelanggan dapat diwajibkan untuk mengadakan perjanjian-perjanjian yang terpisah dengan para pihak ketiga untuk mengakses ke atau menggunakan Konten, Aplikasi Pihak Ketiga dan Situs Pihak Ketiga. IBM bukanlah pihak dalam perjanjian-perjanjian terpisah tersebut dan sebagai

ketentuan tegas dari Syarat-syarat Penggunaan ini. Pelanggan sepakat untuk mematuhi syarat-syarat perjanjian terpisah tersebut.

#### **7.4 Pembatasan**

Selain syarat-syarat penggunaan terkait SaaS IBM yang ditetapkan dalam Perjanjian, Pelanggan tidak boleh:

- a. mengakses atau menggunakan Situs Pihak Ketiga, Aplikasi Pihak Ketiga atau Konten dengan SaaS IBM, termasuk tetapi tidak terbatas pada menyalin, memodifikasi, atau menciptakan karya turunan, jika melakukan hal tersebut merupakan pelanggaran terhadap hukum atau syarat-syarat lisensi, perjanjian pihak ketiga apapun, atau syarat-syarat atau batasan lain yang berlaku;
- b. mendistribusikan, menunjukkan, menampilkan atau sebaliknya menyediakan SaaS IBM atau Konten kepada pihak ketiga manapun, kecuali apabila diizinkan berdasarkan perjanjian dengan penyedia Konten;
- c. mengakses atau menggunakan bagian apapun dari SaaS IBM untuk menciptakan atau berkontribusi terhadap produk atau layanan bersaing.

#### **7.5 Pengakhiran berdasarkan Tindakan Pihak Ketiga**

##### **7.5.1 Pengakhiran oleh IBM**

Selain hak penangguhan dan pengakhiran dalam Perjanjian, jika suatu penyedia berhenti menyediakan Konten, Situs Pihak Ketiga, atau Aplikasi Pihak ketiga, atau memberlakukan syarat-syarat yang membebani atau menimbulkan risiko secara material bagi IBM dan pemasoknya, pelanggan, atau pihak ketiga manapun, atau jika IBM mengetahui, atau memiliki alasan untuk meyakini bahwa pemrosesan konten tertentu melalui SaaS IBM melanggar hak (termasuk hak kekayaan intelektual) pihak ketiga manapun, IBM dapat berhenti menyediakan fitur terkait SaaS IBM tanpa memberikan hak kepada Pelanggan untuk pengembalian uang, kredit, atau kompensasi lainnya apapun.

Pelanggan akan segera memberitahukan IBM atas setiap peristiwa atau kondisi terkait penggunaan Pelanggan atas SaaS IBM yang Pelanggan sadari dapat menyebabkan klaim atau tuntutan terhadap penggunaan Pelanggan atas SaaS IBM. Pelanggan akan memberikan semua informasi relevan terkait dengan peristiwa atau kondisi tersebut kepada IBM atas permintaan IBM.

##### **7.5.2 Pengakhiran oleh Pelanggan**

Selain hak penangguhan dan pengakhiran dalam Perjanjian ini, jika suatu penyedia berhenti menyediakan Aplikasi Pihak Ketiga, atau Situs Pihak Ketiga, atau Konten atau mengubah secara material syarat-syarat yang membuatnya tersedia, dan Pelanggan menunjukkan bahwa ketidakterediaan tersebut secara signifikan dan permanen mengganggu kemampuan Pelanggan untuk menggunakan SaaS IBM, maka Pelanggan dapat memberitahu IBM atas niat Pelanggan untuk mengakhiri langganan SaaS IBM mereka, seluruhnya atau sebagian. Langganan SaaS IBM tersebut akan mulai berakhir efektif 30 hari sejak pemberitahuan tersebut, kecuali apabila ketersediaan layanan pihak ketiga yang dimaksudkan telah dimulai lagi selama periode 30 hari. Jika terjadi pengakhiran berdasarkan pasal ini, IBM akan mengembalikan kepada Pelanggan setiap biaya prabayar yang mencakup sisa dari periode langganan yang diakhiri setelah tanggal efektif pengakhiran.

Pelanggan tidak berhak mengakhiri berdasarkan pernyataan apapun oleh IBM terkait arah atau maksud di masa yang akan datang terkait SaaS IBM atau Situs Pihak Ketiga, Aplikasi Pihak Ketiga, atau Konten. Kecuali sebagaimana yang diatur di sini, Pelanggan tidak berhak untuk mengakhiri, ataupun berhak atas pengembalian uang, kredit atau kompensasi lainnya, atas ketidakterediaan produk atau layanan pihak ketiga apapun.

##### **7.5.3 Akses dan Penyimpanan**

Pada saat pengakhiran atau berakhirnya Perjanjian ini, IBM tidak berkewajiban untuk menyimpan sementara dalam tembolok (*cache*), menyimpan atau sebaliknya menyediakan pertanyaan Pelanggan apapun, Konten atau hasil dan output lainnya yang diperoleh oleh Pelanggan dari penggunaan SaaS IBM.

##### **7.5.4 Batas Penggunaan**

Penggunaan Pelanggan atas SaaS IBM dapat tunduk pada batasan-batasan, seperti batasan pada penyimpanan, jumlah pertanyaan, atau batasan atau larangan lainnya. Sebagai Batasan Penggunaan tambahan, Pelanggan tidak dapat mengakses SaaS IBM untuk tujuan pemantauan ketersediaan, kinerja atau fungsionalitas SaaS IBM, atau untuk penolokukuran atau tujuan bersaing lainnya. Batasan penggunaan akan didokumentasikan dalam Bukti Kepemilikan, Dokumen Transaksi, dokumentasi

pengguna atau di SaaS IBM online. SaaS IBM dapat menyediakan informasi berdasarkan permintaan yang memungkinkan Pelanggan untuk memantau penggunaan. Jika seorang Pelanggan melebihi batas penggunaan, IBM atas kebijakannya dapat, bekerja dengan Pelanggan untuk mengurangi penggunaan tersebut sehingga sesuai dengan batas penggunaan. Jika Pelanggan melebihi batas penggunaan yang berlaku, IBM dapat meminta Pelanggan untuk melaksanakan/menandatangani Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi untuk SaaS IBM tambahan dan/atau menagih Pelanggan atas kelebihan penggunaan. Dalam kasus tersebut, Pelanggan sepakat untuk melaksanakan/menandatangani Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi tambahan yang diminta dan/atau membayar tagihan tambahan.

## **7.6 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>.

## **7.7 Pelanggaran Hak Cipta**

Adalah kebijakan dari IBM untuk menghormati hak cipta intelektual pihak lain. Untuk melaporkan pelanggaran hak cipta material, silakan kunjungi Halaman Pemberitahuan Undang-Undang Hak Cipta Milenium Digital di <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

## **7.8 Penggunaan yang Dilarang**

Penggunaan-penggunaan berikut ini dilarang oleh Red Hat:

"Dilarang untuk Penggunaan Berisiko Tinggi": Pelanggan tidak boleh menggunakan SaaS IBM dalam aplikasi atau situasi apapun di mana kegagalan SaaS IBM dapat menyebabkan kematian atau luka serius pada siapapun, atau kerusakan fisik atau lingkungan yang parah ("Penggunaan Berisiko Tinggi"). Contoh-contoh Penggunaan Berisiko Tinggi termasuk, tetapi tidak terbatas pada: pesawat terbang atau model transportasi massa lain, fasilitas kimia atau nuklir, sistem pendukung kehidupan, peralatan medis yang dapat diimplan, kendaraan bermotor, atau sistem persenjataan. Penggunaan Berisiko Tinggi tidak termasuk penggunaan SaaS IBM untuk tujuan administratif, untuk menyimpan data konfigurasi, peralatan konfigurasi dan/atau teknis, atau aplikasi non-kontrol lainnya, yang apabila terdapat kegagalan tidak akan menyebabkan kematian, luka, atau cacat fisik atau kerusakan lingkungan yang parah. Aplikasi-aplikasi non-kontrol ini dapat berkomunikasi dengan aplikasi-aplikasi yang menjalankan kontrol, tetapi tidak boleh bertanggung jawab baik secara langsung atau tidak langsung untuk fungsi kontrol.

## 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

###### 5.1 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

###### 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

##### BRASIL

###### 5.1 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

###### 5.1 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 5.1 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

###### 5.1 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 5.1 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**

**5.1 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 5.1 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

#### 1. **IBM Social Media Analytics Software as a Service**

IBM Social Media Analytics Software as a Service adalah layanan online yang memungkinkan Pengguna mengakses Konten dari Aplikasi Pihak Ketiga dan/atau Situs Pihak Ketiga tertentu, bergantung pada ketersediaan dari Situs Pihak Ketiga dan/atau Aplikasi Pihak Ketiga, dan mengizinkan Pengguna SaaS IBM untuk menentukan topik, membuat dan memasukkan pertanyaan, melakukan analisis interaktif, dan melihat hasil menggunakan laporan pra-paket. Pelanggan bertanggung jawab atas hasil-hasil yang didapatkan dari penggunaan SaaS IBM (termasuk layanan Jump Start opsional).

#### 2. **IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start**

IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start memungkinkan bantuan bagi Pengguna SaaS IBM hingga 40 jam, selama periode 90 hari awal, terkait dengan fungsionalitas dari IBM Social Media Analytics as a Service.



## Perjanjian Tingkat Layanan

Perjanjian Tingkat Layanan (SLA) ini adalah untuk SaaS IBM berikut dan berlaku apabila ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (POE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.

- IBM Social Media Analytics Software as a Service

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. Anda memahami bahwa Perjanjian Tingkat Layanan ini bukan merupakan jaminan untuk Anda.

### 1. Definisi-definisi

- "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 waktu AS bagian Timur (*Eastern US Time*) pada hari pertama bulan tersebut sampai pukul 23:59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.
- "Pelanggan" 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 periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk Layanan telah berhenti dan semua pengguna Anda tidak dapat menggunakan semua aspek Layanan yang untuknya mereka 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. 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 diwajibkan 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.
- "Waktu Henti Sistem yang Direncanakan" adalah penghentian Layanan terjadwal untuk tujuan pemeliharaan layanan.
- "Layanan" adalah tawaran SaaS IBM yang untuknya Perjanjian Tingkat Layanan (SLA) ini berlaku, sebagaimana tertera pada halaman pertama Perjanjian Tingkat Layanan ini. Perjanjian Tingkat Layanan ini berlaku untuk masing-masing Layanan secara individual dan tidak dikombinasikan.

- k. "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 diwajibkan 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 selama masing-masing Bulan Masa Kontrak secara internal. Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada durasi Waktu Henti yang diukur sejak Anda melaporkan bahwa Anda pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Untuk masing-masing Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlaku yang paling besar yang sesuai dengan total ketersediaan yang dikombinasikan selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, berdasarkan tabel di bawah ini. IBM tidak akan bertanggung jawab atas beberapa Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.

Untuk Layanan-layanan yang Dibundel (Layanan-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-klaim yang terkait dengan satu 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 Bulan Masa Kontrak manapun.

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 yang berkaitan dengan setiap Bulan Masa Kontrak tidak akan, dalam keadaan apa pun, melampaui 10 persen (10%) 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 – Ketersediaan Layanan selama Bulan Masa Kontrak

Persentase Ketersediaan selama satu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

"Persentase yang Tersedia" dihitung dengan cara: (a) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak dikurangi menit dari Waktu Henti yang Direncanakan) dikurangi (b) total jumlah menit Waktu Henti yang tidak direncanakan dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dibagi dengan (c) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak (dikurangi menit dari Waktu Henti yang Direncanakan), dengan hasil pecahan yang dinyatakan sebagai persentase.

Contoh: 500 menit total waktu Henti yang tidak direncanakan selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - 200 menit dari Waktu Henti Sistem yang Direncanakan - 500 menit dari Waktu Henti = 42.500 menit <hr/> 43.200 total menit (- 200 menit dari Waktu Henti Sistem yang Direncanakan) dari Bulan Masa Kontrak selama 30 hari = 43.000 menit	= 2% Kredit yang Tersedia untuk 98,8% 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.