

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

IBM Social Media Analytics (SaaS)

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 Social Media Analytics (SaaS)
- IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start

2. Metrik Biaya

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

- Dokumen** – 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 apa pun 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 Klien.
Kepemilikan dokumen dijual dalam peningkatan sebesar 250.000.
- Pengikatan** – adalah unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Pengikatan meliputi layanan profesional dan/atau pelatihan yang terkait dengan SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.

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.

3.2 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya oleh klien atas SaaS IBM selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang dinyatakan dalam PoE, maka Klien akan ditagih untuk kelebihan penggunaan sebagaimana yang tercantum dalam Dokumen Transaksi.

3.3 Biaya Layanan Jarak Jauh (Berbasis Manusia)

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

4. Opsi Pembaruan Periode Langganan SaaS IBM

PoE Klien akan mencantumkan apakah SaaS IBM akan diperbarui di akhir Periode Langganan, dengan menentukan salah satu dari berikut ini:

4.1 Pembaruan Otomatis

Apabila PoE Klien menyatakan bahwa pembaruan Klien adalah otomatis, Klien dapat mengakhiri Periode Langganan SaaS IBM yang habis masa berlakunya dengan permintaan tertulis kepada perwakilan penjualan IBM Klien atau Mitra Bisnis IBM, selambat-lambatnya sembilan puluh (90) hari sebelum tanggal habis masa berlaku sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE. Apabila IBM atau Mitra Bisnis IBM tidak menerima pemberitahuan pengakhiran tersebut sampai dengan tanggal habis masa berlakunya, Periode Langganan yang habis masa berlakunya akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan Periode Langganan awal sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE.

4.2 Penagihan Berkelanjutan

Apabila PoE menyatakan bahwa pembaruan Klien adalah berkelanjutan, Klien 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, Klien akan perlu untuk memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada IBM atau Mitra Bisnis IBM yang meminta pembatalan SaaS IBM Klien. Setelah pembatalan akses Klien, Klien akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan saat pembatalan berlaku.

4.3 Diperlukan Pembaruan

Apabila PoE menyatakan bahwa pembaruan Klien adalah "berakhir", SaaS IBM akan berakhir pada akhir Periode Langganan dan akses Klien ke SaaS IBM akan dihapus. Agar dapat terus menggunakan SaaS IBM setelah tanggal berakhir, Klien akan perlu untuk memesan ke Mitra Bisnis IBM atau perwakilan penjualan IBM Klien untuk membeli Periode Langganan yang baru.

5. Dukungan Teknis

Selama Periode Berlangganan dan setelah IBM memberitahukan Klien bahwa akses ke SaaS IBM telah tersedia, dukungan teknis untuk SaaS IBM diberikan melalui sistem pelaporan masalah 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	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
1	Pengaruh bisnis penting/layanan bermasalah: Fungsi penting bisnis tidak dapat beroperasi atau antarmuka penting telah gagal. Hal ini biasanya berlaku pada lingkungan produksi dan mengindikasikan ketidakmampuan untuk mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam	24x7
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi layanan menjadi sangat terbatas penggunaannya atau Anda berisiko melewatkan tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
4	Pengaruh bisnis minimal: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

6.1 Definisi Tambahan

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

Laporan Analisis – adalah hasil atau output dari proses analisis dan memperoleh informasi dari Konten.

Konten – adalah informasi, perangkat lunak, dan data, termasuk, namun tidak terbatas pada, setiap data pribadi, hypertexts, bahasa *markup*, file, skrip, program, rekaman, suara, musik, grafik, gambar, aplet, atau servlet yang dibuat, diberikan, diunggah, atau ditransfer oleh Klien dan pengguna mana pun yang diberi wewenang oleh Klien. Konten juga mencakup informasi atau data, seluruhnya atau sebagian, yang disediakan oleh atau untuk Klien, atau diakses atas nama Klien oleh IBM atau pemasoknya, dari Situs Pihak Ketiga.

Aplikasi Pihak Ketiga – adalah aplikasi dan perangkat lunak yang disediakan oleh individu-individu atau entitas selain IBM yang berinteroperasi dengan SaaS IBM.

Situs Pihak Ketiga – mengacu pada situs web pihak ketiga, termasuk namun tidak terbatas kepada, situs-situs yang termasuk konten media sosial, seperti Facebook, Klout, dan Twitter.

ID Tweet – adalah suatu nomor identifikasi unik yang dihasilkan untuk setiap Tweet.

Tweet – adalah posting umum dengan bodi teks yang tidak lebih dari 140 karakter yang dibuat oleh pengguna akhir mana pun dari layanan Twitter.

Konten Twitter – adalah Tweet dan ID Tweet, informasi profil pengguna akhir Twitter umum, dan setiap informasi dan data Twitter lainnya yang tersedia untuk Klien.

Merek Twitter – Nama atau logo Twitter yang disediakan IBM kepada Klien, penggunaan Klien atas Merek Twitter tunduk pada Perjanjian ini serta Aset dan Panduan Merek Twitter yang terdapat di <https://Twitter.com/logo>.

6.2 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 Klien, dan tidak dapat digunakan untuk memberikan layanan kepada pihak ketiga. Klien tidak dapat mensublisensikan, menyewakan, menyewagunakan, atau sebaliknya membuat laporan, hasil atau output lain yang diperoleh dari SaaS IBM tersedia kepada pihak ketiga.

6.3 Akses dan Penggunaan Konten, Aplikasi Pihak Ketiga, dan Situs Pihak Ketiga

SaaS IBM memberikan sarana kepada Klien untuk memilih dan mengakses Konten dari Aplikasi Pihak Ketiga dan Situs Pihak Ketiga untuk penggunaan oleh Klien semata-mata dalam SaaS IBM. Konten tidak dimiliki maupun dikendalikan oleh IBM atau pemasoknya, dan IBM dan pemasoknya tidak melisensikan atau sebaliknya memberikan hak apa pun 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, memverifikasi, menyunting, atau menghapus Konten apa pun. 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 yang diwajibkan dalam Perjanjian untuk Konten, Klien akan memberikan kepada IBM otorisasi dan akses yang diperlukan ke Konten, Aplikasi Pihak Ketiga, dan Situs Pihak Ketiga untuk mengoperasikan SaaS IBM atas nama Klien. Klien dapat diwajibkan untuk mengadakan perjanjian-perjanjian yang terpisah dengan para pihak ketiga untuk akses ke atau penggunaan Konten, Aplikasi Pihak Ketiga dan Situs Pihak Ketiga. IBM bukanlah pihak dalam perjanjian terpisah tersebut dan sebagai ketentuan yang tegas dari Syarat-syarat Penggunaan ini. Klien setuju untuk mematuhi syarat-syarat dalam perjanjian terpisah tersebut.

Saat menggunakan Konten yang diakses Klien sebagai bagian dari SaaS IBM ini, Klien diperbolehkan dengan ketat untuk: (a) melakukan analisis terhadap Konten dan membuat Laporan Analisis sebagaimana yang diizinkan oleh fungsionalitas SaaS IBM; dan (b) menampilkan Konten semata-mata dalam SaaS IBM.

Jika Klien menampilkan Konten Twitter, maka Klien harus menampilkan Konten Twitter sesuai dengan persyaratan tampilan Twitter yang terdapat di <https://dev.Twitter.com/terms/display-requirements>.

Saat menggunakan akses Konten Twitter sebagai bagian dari SaaS ini, Klien diperbolehkan secara ketat untuk menampilkan Merek Twitter, semata-mata untuk menghubungkan Twitter sebagai sumber Konten Twitter, sebagaimana yang dinyatakan dalam dokumen ini.

6.4 Pembatasan

Selain ketentuan penggunaan terkait SaaS IBM yang ditetapkan dalam Perjanjian, Klien tidak dapat:

- a. Mengakses atau menggunakan Situs Pihak Ketiga, Aplikasi Pihak Ketiga atau Konten dengan SaaS IBM, termasuk namun tidak terbatas pada menyalin, memodifikasi, atau menciptakan karya turunan apa pun, jika melakukan hal tersebut merupakan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan mengenai privasi atau peraturan perundang-undangan lainnya, syarat-syarat lisensi pihak ketiga mana pun, perjanjian, atau syarat atau pembatasan lainnya.
- b. Mendistribusikan, menunjukkan, menampilkan atau sebaliknya menyediakan SaaS IBM atau Konten kepada pihak ketiga mana pun, kecuali apabila diizinkan berdasarkan perjanjian dengan penyedia Konten.
- c. Mengakses atau menggunakan bagian apa pun dari SaaS IBM untuk menciptakan atau berkontribusi terhadap produk atau layanan yang bersaing.
- d. Mengumpulkan, menyembunyikan, atau menyimpan data lokasi atau informasi geografis yang terkandung dalam Konten secara terpisah dari Konten yang terkait dengannya, atau menggunakan data lokasi atau data geografis yang termasuk dalam Konten untuk alasan apa pun kecuali untuk mengidentifikasi lokasi yang ditandai dalam Tweet.
- e. Mencampuradukkan Konten dengan data lain, kecuali apabila Konten akan selalu jelas berasal dari sumber, contohnya, suatu Tweet tidak dapat dicampuradukkan kecuali jika dengan jelas berasal dari Twitter.
- f. Menggunakan Konten yang dapat diakses sebagai bagian dari SaaS IBM untuk melakukan analisis pada sekelompok kecil individu atau individu tunggal untuk tujuan yang melanggar hukum atau diskriminatif.
- g. Menyediakan visualisasi, penyaringan, atau kurasi Konten untuk tujuan penampilan Konten secara umum yang berhadapan langsung dengan konsumen, termasuk namun tidak terbatas pada setiap tampilan Konten untuk media pasar massal dan acara hiburan, integrasi atau visualisasi widget online, tayangan televisi, 'e-billboard' luar ruangan atau media lainnya.
- h. Menggunakan Konten untuk tujuan lain apa pun kecuali untuk tujuan terbatas yang diperbolehkan berdasarkan Perjanjian ini.
- i. Menggunakan Konten Twitter atau analisis darinya dalam SaaS IBM untuk tujuan membuat aplikasi yang menjalankan serangkaian tindakan yang dihasilkan secara berkala dan berbasis waktu menggunakan metodologi yang sama atau serupa untuk tujuan membandingkan kinerja program televisi dari waktu ke waktu, atau terhadap suatu set atau subset program televisi lain yang ditentukan.
- j. Menggunakan kumpulan metrik pengguna apa pun, seperti jumlah pengguna atau akun Twitter, yang diperoleh saat mengakses dan menggunakan Konten sebagai bagian dari SaaS IBM untuk tujuan apa pun, kecuali jika secara tegas diotorisasi secara tertulis oleh Situs Pihak Ketiga atau Aplikasi Pihak Ketiga yang terkait dengan Konten.
- k. Menggunakan Konten untuk tujuan lain kecuali untuk tujuan terbatas yang diperbolehkan berdasarkan Perjanjian ini.

6.5 Pengakhiran berdasarkan Tindakan Pihak Ketiga

6.5.1 Pengakhiran oleh IBM

Selain hak penangguhan dan pengakhiran dalam Perjanjian, jika suatu penyedia berhenti menyediakan Situs Pihak Ketiga, atau Aplikasi Pihak Ketiga, atau Konten, atau memberlakukan syarat-syarat yang membebani atau menimbulkan risiko secara material bagi IBM dan pemasoknya, pelanggan, atau pihak

ketiga mana pun, atau jika IBM mengetahui, atau memiliki alasan untuk meyakini bahwa pemrosesan konten tertentu melalui SaaS IBM melanggar hak (termasuk hak kekayaan intelektual) pihak ketiga mana pun, IBM dapat berhenti menyediakan fitur SaaS IBM yang sesuai tanpa memberikan hak kepada Klien untuk pengembalian uang, kredit, atau kompensasi lainnya.

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

6.5.2 Pengakhiran oleh Klien

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 menjadikannya tersedia, dan Klien menunjukkan bahwa ketidaktersediaan tersebut secara signifikan dan permanen mengganggu kemampuan Klien untuk menggunakan SaaS IBM, maka Klien dapat memberi tahu IBM atas maksud Klien untuk mengakhiri langganan SaaS IBM mereka, secara menyeluruh 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 Klien setiap biaya prabayar yang mencakup sisa dari jangka waktu langganan yang diakhiri setelah tanggal berlaku pengakhiran.

Klien tidak akan memiliki hak untuk mengakhiri berdasarkan pernyataan apa pun oleh IBM terkait arahan atau maksud di masa mendatang terkait SaaS IBM atau Situs Pihak Ketiga, Aplikasi Pihak Ketiga, atau Konten. Kecuali sebagaimana yang diatur di sini, Klien tidak berhak untuk mengakhiri, ataupun berhak atas pengembalian uang, kredit atau kompensasi lainnya, atas ketidaktersediaan produk atau layanan pihak ketiga.

6.6 Akses dan Penyimpanan

Pada saat pengakhiran atau habisnya masa berlaku Perjanjian ini, IBM tidak berkewajiban untuk menyembunyikan, menyimpan atau sebaliknya menyediakan pertanyaan Klien apa pun, Konten atau hasil dan output lainnya yang diperoleh Klien dari penggunaan SaaS IBM.

6.7 Batas Penggunaan

Penggunaan Klien atas SaaS IBM dapat tunduk pada batasan-batasan, seperti batasan pada penyimpanan, jumlah pertanyaan, atau batasan atau larangan lainnya. Sebagai batasan penggunaan tambahan, Klien tidak dapat mengakses SaaS IBM untuk tujuan pemantauan ketersediaan, kinerja atau fungsionalitas SaaS IBM, atau untuk penolakan atau tujuan bersaing lainnya apa pun. Batas penggunaan akan didokumentasikan dalam dokumentasi pengguna atau dalam SaaS IBM online. SaaS IBM dapat menyediakan informasi berdasarkan permintaan yang memungkinkan Klien untuk memantau penggunaan. Jika seorang Klien melebihi batas penggunaan, IBM atas kebijakannya dapat, bekerja dengan Klien untuk mengurangi penggunaan tersebut sehingga sesuai dengan batas penggunaan.

6.8 Kerahasiaan

Klien menyetujui bahwa IBM dapat menggunakan cookies dan teknologi pelacakan untuk mengumpulkan informasi yang dapat diidentifikasi secara pribadi dalam mengumpulkan statistik penggunaan dan informasi 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>.

6.9 Pelanggaran Hak Cipta

Adalah kebijakan IBM untuk menghormati hak-hak kekayaan intelektual para pihak lainnya. Untuk melaporkan pelanggaran terhadap materi yang memiliki hak cipta, kunjungi Halaman Pemberitahuan tentang Undang-undang Hak Cipta Milenium Digital di <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

6.10 Penggunaan yang Dilarang

Penggunaan-penggunaan berikut ini dilarang oleh *Red Hat*:

Penggunaan Berisiko Tinggi yang Dilarang: Klien tidak dapat menggunakan SaaS IBM pada aplikasi atau situasi apa pun di mana kerusakan pada SaaS IBM dapat mengakibatkan kematian atau luka serius pada seseorang, atau cacat fisik atau kerusakan lingkungan yang parah ("Penggunaan Berisiko Tinggi").

Contoh-contoh Penggunaan Berisiko Tinggi termasuk, namun tidak terbatas pada: pesawat terbang atau

moda transportasi massal lainnya, fasilitas kimia atau nuklir, sistem pendukung kehidupan, peralatan medis yang dapat diimplan, kendaraan bermotor, atau sistem persenjataan. Penggunaan Berisiko Tinggi tidak mencakup 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 pribadi, atau cacat fisik atau kerusakan lingkungan yang parah. Aplikasi non-kontrol ini dapat berkomunikasi dengan aplikasi yang menjalankan kontrol, namun tidak diperbolehkan bertanggung jawab baik secara langsung atau tidak langsung atas fungsi kontrol.

6.11 Materi Sampel

SaaS IBM dapat termasuk beberapa komponen atau materi lainnya yang diidentifikasi sebagai Materi Sampel. Klien dapat menyalin dan memodifikasi Materi Sampel hanya untuk penggunaan internal dengan ketentuan bahwa penggunaan tersebut berada dalam batas-batas hak lisensi berdasarkan Perjanjian ini, namun dengan ketentuan bahwa Klien tidak dapat mengubah atau menghapus informasi atau pemberitahuan tentang hak cipta apa pun yang terdapat dalam Materi Sampel. IBM memberikan Materi Sampel tanpa adanya kewajiban dukungan dan "SEBAGAIMANA ADANYA", TANPA ADANYA JAMINAN DALAM BENTUK APA PUN, BAIK SECARA TEGAS ATAU TERSIRAT, TERMASUK JAMINAN TENTANG HAK MILIK, TIDAK ADANYA PELANGGARAN ATAU TIDAK ADANYA GANGGUAN SERTA JAMINAN DAN KETENTUAN SECARA TERSIRAT TENTANG KELAYAKAN UNTUK DIPERJUALBELIKAN DAN KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU.

6.12 Jaminan dan Sanggahan Ganti Rugi untuk Konten

TANPA MENGINDAHKAN JAMINAN YANG TERCANTUM DALAM PERJANJIAN, KONTEN DISEDIAKAN HANYA "SEBAGAIMANA ADANYA", "SEBAGAIMANA TERSEDIA" DENGAN SEMUA KECACATANNYA, DAN PENGGUNAAN KONTEN OLEH KLIEN ADALAH ATAS RISIKONYA SENDIRI. IBM TIDAK MEMBUAT, DAN DENGAN INI MENYANGGAH, SETIAP DAN SEMUA JAMINAN SECARA TEGAS DAN TERSIRAT LAIN, TERMASUK SEMUA JAMINAN TERSIRAT ATAS KELAYAKAN UNTUK DIPERJUAL-BELIKAN, KUALITAS, KINERJA, KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU, TIDAK ADANYA PELANGGARAN, HAK, DAN JAMINAN APAPUN YANG TIMBUL DARI PERILAKU BERTRANSAKSI, PENGGUNAAN, ATAU PRAKTIK PERDAGANGAN, SEHUBUNGAN DENGAN KONTEN. IBM TIDAK MENJAMIN BAHWA AKSES ATAS KONTEN TIDAK AKAN TERGANGGU, ATAU BEBAS DARI KESALAHAN. SANGGAHAN JAMINAN INI MUNGKIN TIDAK AKAN BERLAKU DI BEBERAPA YURISDIKSI DAN KLIEN DAPAT MEMILIKI HAK JAMINAN DALAM HUKUM YANG TIDAK DAPAT DIABAIKAN ATAU DISANGGAH. JAMINAN TERSEBUT BERLAKU HANYA UNTUK TIGA PULUH (30) HARI SEJAK TANGGAL BERLAKUNYA PERJANJIAN INI (KECUALI APABILA HUKUM TERSEBUT MENGATUR SEBALIKNYA). KEWAJIBAN APAPUN BAGI IBM UNTUK MENGGANTI KERUGIAN KLIEN BERDASARKAN PERJANJIAN TIDAK BERLAKU DENGAN CARA APA PUN UNTUK AKSES DAN PENGGUNAAN KONTEN OLEH KLIEN.

6.13 Syarat-syarat Twitter untuk Penggunaan Pemerintah Amerika Serikat

Konten Twitter adalah "item komersial" sebagaimana istilah tersebut didefinisikan dalam 48 C.F.R. 2.101, yang terdiri atas "perangkat lunak komputer komersial" dan "dokumentasi perangkat lunak komputer komersial" sebagaimana istilah tersebut digunakan dalam 48 C.F.R. 12.212. Setiap penggunaan, modifikasi, turunan, reproduksi, rilis, kinerja, tampilan, pengungkapan, atau distribusi dari Konten Twitter oleh badan pemerintah mana pun dilarang, kecuali sebagaimana yang diizinkan secara tegas oleh syarat-syarat dari Syarat-syarat Penggunaan ini. Selain itu, setiap penggunaan oleh badan pemerintah A.S. harus sesuai dengan 48 C.F.R. 12.212 dan 48 C.F.R. 227.7202-1 hingga 227.7202-4. Jika Klien menggunakan Konten Twitter dalam kapasitas resmi Klien sebagai karyawan atau perwakilan dari badan pemerintah negara bagian atau badan pemerintah daerah A.S. dan Klien secara hukum tidak dapat menerima klausul yurisdiksi, tempat, atau klausul lainnya dalam dokumen ini, maka klausul tersebut tidak berlaku untuk badan tersebut, namun hanya sejauh yang diwajibkan oleh hukum yang berlaku. Kontraktor/produsen adalah Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Apendiks A

1. **IBM Social Media Analytics (SaaS)**

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

2. **IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start**

IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start memungkinkan Pengguna SaaS IBM sampai dengan 40 jam, selama periode 90 hari pertama, mendapat bantuan terkait dengan fungsionalitas IBM Social Media Analytics sebagai Layanan.

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 untuk Anda.

1. 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 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 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 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 muncul.
- 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*) 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%	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: 50 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 dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari	= 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.