

IBM Cognos TM1 on Cloud

Syarat-syarat Penggunaan ("ToU") tersusun atas Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS ("Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS") ini dan dokumen yang berjudul Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Umum ("Syarat-syarat Umum") tersedia pada 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 Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

2. Metrik Biaya

SaaS IBM dijual berdasarkan metrik biaya sebagai berikut:

- a. Pengguna yang Sah adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Pelanggan harus mendapatkan kepemilikan yang terpisah dan ditujukan untuk masing-masing Pengguna yang Sah khusus yang diberikan akses ke SaaS IBM dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui suatu program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup jumlah Pengguna yang Sah yang diberi akses ke SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.
- b. 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 Pelanggan.

- c. Mesin Virtual (*Instance*) adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual (*Instance*) adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik dari SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk setiap Mesin Virtual (*Instance*) SaaS IBM yang dibuat tersedia untuk diakses dan digunakan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.
- d. Pengikatan adalah unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Pengikatan meliputi layanan profesional dan/atau pelatihan yang terkait dengan SaaS IBM. Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup masing-masing Pengikatan.

3. Biaya dan Penagihan

3.1 Opsi Penagihan

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

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

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

3.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

Biaya Pertengahan Bulan adalah tarif harian pro-rata yang akan ditagihkan kepada Pelanggan. 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 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 untuk kelebihan tersebut sesuai dengan tarif kelebihan penggunaan yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi yang berlaku.

4. Pembuatan dan Akses Akun

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 atau menggunakan setiap SaaS IBM atas nama Pelanggan.

5. Layanan Jarak Jauh

Layanan jarak jauh IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud meliputi bantuan dan pelatihan hingga 80 jam termasuk identifikasi yang difasilitasi dari suatu kasus penggunaan IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC) awal, pelatihan perencanaan proyek dan inisiasi implementasi IBM CTM1oC, pelatihan praktik yang terbukti untuk membuat laporan IBM CTM1oC, dan pelatihan pemeliharaan dan administrasi IBM CTM1oC. Layanan dibeli per Pengikatan dan habis waktunya 90 hari sejak waktu pembelian terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

6. Pembaruan Periode Langganan

6.1 Pembaruan Otomatis Periode Langganan

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

JIKA IBM TIDAK MENERIMA OTORISASI TERSEBUT SAMPAI DENGAN TANGGAL HABIS MASA BERLAKU, PERIODE LANGGANAN SaaS IBM YANG HABIS MASA BERLAKUNYA SECARA OTOMATIS DIPERBARUI BAIK UNTUK JANGKA WAKTU SATU TAHUN MAUPUN JANGKA WAKTU YANG SAMA DENGAN JANGKA WAKTU AWAL, KECUALI APABILA, SEBELUM TANGGAL HABIS

MASA BERLAKU, IBM MENERIMA, BAIK SECARA LANGSUNG DARI PELANGGAN ATAU MELALUI PENJUAL KEMBALI PELANGGAN, SEBAGAIMANA BERLAKU, PEMBERITAHUAN TERTULIS PELANGGAN BAHWA PELANGGAN TIDAK INGIN MEMPERBARUI. JIKA TIDAK, PELANGGAN SETUJU UNTUK MEMBAYAR BIAYA PEMBARUAN TERSEBUT.

6.2 Penagihan Berkelanjutan

Jika Bukti Kepemilikan Pelanggan menentukan bahwa pembaruan langganan sebagai penagihan akan terus dilanjutkan setelah akhir Periode Langganan, maka Pelanggan akan terus memiliki akses ke SaaS IBM dan akan ditagih atas penggunaan SaaS IBM berdasarkan penagihan berkelanjutan. Untuk mengakhiri penggunaan SaaS IBM dan menghentikan proses penagihan berkelanjutan, Pelanggan harus memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu 90 hari kepada IBM yang meminta pembatalan SaaS IBM mereka. Setelah pembatalan akses Pelanggan ke SaaS IBM, Pelanggan akan ditagih untuk setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan di mana pembatalan berlaku.

6.3 Pembaruan Pelanggan yang Diwajibkan

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

7. Dukungan Teknis

Dukungan teknis disediakan untuk SaaS IBM selama Periode Langganan sebagaimana tercantum pada <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> atau URL selanjutnya yang diberikan oleh IBM. Dukungan teknis dimasukkan dengan SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai tawaran terpisah.

8. Syarat-Syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

8.1 Tawaran Dasar

Setiap SaaS IBM termasuk satu mesin virtual (*instance*) produksi, satu mesin virtual (*instance*) non-produksi, satu *modeler* manajemen kinerja, hingga tiga puluh dua gigabita (32GB) memori (RAM) dan 200GB ruang folder yang dibagi untuk tier basis data TM1. Tawaran Dasar diselenggarakan di dalam lingkungan *multi-tenant* dengan *hypervisor* yang dikelola.

8.2 Single Tenant Premium

Jika SaaS IBM ditentukan sebagai "Single Tenant Premium", SaaS IBM mencakup hingga lima ratus dua belas gigabita (512GB) memori (RAM) untuk tier basis data TM1 dan diselenggarakan di dalam lingkungan *single-tenant* dengan *hypervisor* yang dikelola dan/atau server fisik yang didedikasikan.

8.3 Batasan Non-Produksi

Jika SaaS IBM ditentukan sebagai "Non-Produksi", SaaS IBM hanya dapat digunakan sebagai bagian dari kegiatan non-produksi Pelanggan, termasuk namun tidak terbatas pada pengujian, penyetelan kinerja, diagnosa kesalahan, pembandingan (*benchmarking*), penyelenggaraan, kegiatan *quality assurance* (jaminan kualitas) dan/atau pengembangan tambahan atau perluasan yang digunakan secara internal pada SaaS IBM dengan menggunakan antarmuka pemrograman aplikasi yang telah diluncurkan.

8.4 Kepemilikan Kumulatif

Akses dan Pengguna yang Sah bukan merupakan cara alternatif untuk memberikan hak atas penggunaan tawaran SaaS IBM. Pelanggan harus memperoleh kepemilikan Akses, serta kepemilikan Pengguna yang Sah yang mencukupi untuk mencakup Pengguna SaaS IBM dari SaaS IBM.

8.5 Tidak Ada Jaminan Kepatuhan

SaaS IBM dapat digunakan untuk membantu Pelanggan untuk memenuhi kewajiban-kewajiban kepatuhan, yang dapat didasarkan pada peraturan perundang-undangan, regulasi, standar atau kebiasaan umum. Setiap petunjuk, anjuran penggunaan atau panduan yang diberikan oleh SaaS IBM bukan merupakan nasihat hukum, akuntansi atau nasihat profesional lainnya, dan Pelanggan diperingatkan untuk mendapatkan nasihat dari penasihat hukumnya sendiri atau penasihat ahli lainnya. Pelanggan semata-mata bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Pelanggan serta kegiatan-kegiatan, aplikasi-aplikasi, dan sistem-sistem Pelanggan mematuhi semua peraturan perundang-undangan, regulasi,

standar, dan kebiasaan umum yang berlaku. Penggunaan SaaS IBM ini tidak menjamin kepatuhan terhadap setiap hukum, regulasi, standar atau kebiasaan umum.

Pelanggan selanjutnya menyatakan bahwa SaaS IBM adalah alat untuk membantu Pelanggan dan bukan pengganti keahlian, penilaian dan pengalaman manajemen dan karyawan Pelanggan dalam memberikan saran ke pihak ketiga dan dalam membuat takan investasi dan bisnis lain serta keputusan manajemen risiko. Pelanggan bertanggung jawab atas hasil-hasil yang didapatkan dari penggunaan SaaS IBM.

8.6 Penggunaan Berisiko Tinggi Dilarang Microsoft

Pelanggan tidak dapat menggunakan produk Microsoft pada aplikasi atau situasi apa pun di mana kerusakan pada Produk(-produk) 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 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 Produk 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.

8.7 Penggunaan yang Dilarang

Pelanggan tidak dapat menggunakan atau memberikan wewenang kepada pihak lainnya untuk menggunakan SaaS IBM atau setiap bagian dari SaaS IBM, sendiri atau digabungkan dengan produk lainnya, untuk mendukung salah satu Kegiatan Berisiko Tinggi berikut ini: perancangan, konstruksi, pengendalian atau pemeliharaan fasilitas-fasilitas nuklir, sistem transportasi massa, sistem pengendalian lalu-lintas udara, sistem persenjataan, atau navigasi atau komunikasi pesawat, atau setiap kegiatan lainnya di mana kerusakan program dapat menimbulkan ancaman kematian atau cedera diri yang serius.

8.8 Peran Pengguna

Tanpa mengindahkan ketentuan apapun dalam Perjanjian, IBM Cognos Performance Management User on Cloud tidak diizinkan untuk menggunakan setiap komponen atau fungsi SaaS IBM berikut:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications untuk fungsionalitas administrasi
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow untuk fungsionalitas administrasi; kecuali peninjauan dan persetujuan alur kerja.
- Fungsionalitas diberikan melalui Protokol Desktop Jarak Jauh

Syarat-syarat Penggunaan IBM

Bagian 2 – Syarat-syarat Khusus Tiap Negara

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

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

AMENDEMENT UNTUK NEGARA-NEGARA DI AMERIKA

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

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

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

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

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

BRASIL

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

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

AMERIKA SERIKAT

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

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

AMENDEMENT-AMENDEMENT UNTUK NEGARA-NEGARA ASIA PASIFIK

BANGLADESH, BHUTAN, DAN NEPAL

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's

order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

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

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

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

Apendiks A

IBM Cognos TM1 on Cloud ("IBM SaaS") adalah solusi pelaporan dan catatan angka, pemodelan, profitabilitas, analitik, perencanaan, penganggaran perusahaan yang dapat diukur yang kolaboratif. Aplikasi ini didukung oleh server pemrosesan analitik online di dalam memori (OLAP) 64-bit, yang telah dipatenkan Cognos TM1, yang memberikan analitik yang diminta dari data multidimensi kompleks dengan analisis *real-time*.

IBM SaaS meliputi klien administratif yang memungkinkan administrator untuk memodelkan dan mengerahkan solusi pencatat angka dan metric penganggaran, perencanaan, analitik, profitabilitas, pemodelan, dan pelaporan. IBM SaaS juga meliputi antarmuka web, *plug-in* Excel, aplikasi *mobile* dan klien yang didistribusikan untuk melakukan entri data, laporan akses, metric dan indikator kinerja kunci, dan melakukan analisis *ad-hoc*.

1. Pemulihan Bencana

Jika muncul suatu kondisi bencana, bencana didefinisikan sebagai "Keadaan Kahar" yang berarti kehendak Tuhan, terorisme, aksi buruh, kebakaran, banjir, gempa bumi, kerusakan, perang, tindakan, perintah atau larangan pemerintah, virus, serangan DOS dan perbuatan merugikan lainnya, kerusakan utilitas dan konektivitas jaringan, atau setiap penyebab lain dari ketidakterdediaan SaaS IBM yang berada di luar kendali IBM secara wajar, IBM akan mengembalikan akses Klien ke SaaS IBM sebagai berikut:

- Opsi Standar – IBM akan menyediakan perangkat keras, perangkat lunak dan infrastruktur jaringan pada jaringan pusat data IBM yang akan memungkinkan Pelanggan untuk meneruskan akses ke SaaS IBM dalam waktu 14 hari.

Lingkungan akan dipulihkan dengan menggunakan cadangan Konten terbaru, sebagaimana diuraikan di bawah ini, dengan tidak lebih dari 24 jam sejak kehilangan Konten atas kelompok data Konten yang dipulihkan.

2. Cadangan Konten

Tawaran SaaS IBM mencakup cadangan Konten. Cadangan dibuat setiap hari dan disalin ke lokasi *off-site* jika terjadi Keadaan Kahar pada lokasi utama. Setiap 7 hari, cadangan basis data sepenuhnya diambil dan setiap hari berikutnya cadangan diferensial komparatif diambil. IBM akan menyimpan cadangan diferensial harian dari 7 hari terakhir dan cadangan sepenuhnya 28 hari terakhir. Cadangan dienkripsi dalam keadaan istirahat (*rest*) pada sistem cadangan berdasarkan cakram dan selama transmisi ke lokasi *offsite*.

3. Hal-hal yang Dapat Menjadi Tanggung Jawab IBM untuk Layanan Pemulihan Bencana dan Layanan Cadangan

Kondisi dapat muncul dimana, karena wanprestasi dari pihak IBM atas tanggungjawabnya berdasarkan layanan Pemulihan Bencana dan Cadangan Konten sebagaimana tercantum di atas, Pelanggan berhak untuk mendapatkan ganti rugi dari IBM. Terlepas dari dasar di mana Pelanggan berhak menuntut ganti rugi dari IBM (termasuk pelanggaran fundamental, kelalaian, pernyataan yang salah atau klaim lainnya sehubungan dengan kontrak atau perbuatan melawan hukum), jumlah tanggung jawab IBM atas semua klaim secara keseluruhan yang timbul dari atau terkait dengan pelanggaran terhadap kewajiban IBM atas layanan Pemulihan Bencana dan Cadangan Konten akan dimasukkan ke dalam jumlah tanggung jawab yang tercantum dalam Perjanjian. Ganti rugi untuk cedera tubuh (termasuk kematian) dan kerusakan terhadap *real property* dan properti pribadi yang berwujud di mana IBM secara hukum bertanggung jawab tidak tunduk pada batasan pada jumlah ganti rugi.

4. Hal-hal yang Bukan Merupakan Tanggung Jawab IBM untuk Layanan Pemulihan Bencana dan Layanan Cadangan

DALAM SITUASI APAPUN IBM, PENGEMBANG PRODUK YANG MEMENUHI SYARAT, ATAU PEMASOKNYA TIDAK AKAN BERTANGGUNG JAWAB UNTUK SETIAP HAL BERIKUT, BAHKAN JIKA DIBERITAHU MENGENAI KEMUNGKINANNYA:

- a. GANTI RUGI KHUSUS, INSIDENTAL, *EXEMPLARY*, ATAU TIDAK LANGSUNG, ATAU UNTUK SETIAP GANTI RUGI KONSEKUENSIAL, EKONOMIS; ATAU

- b. KEHILANGAN KEUNTUNGAN, BISNIS, PENDAPATAN, NAMA BAIK, ATAU PENGHEMATAN YANG DIHARAPKAN.

Apendiks B

Perjanjian Tingkat Layanan (SLA) ini adalah untuk SaaS IBM berikut:

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

IBM memberikan Perjanjian Tingkat Layanan ini kepada para Pelanggannya dengan tunduk kepada syarat-syarat berikut ini. Versi Perjanjian Tingkat Layanan ini yang ada 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

- "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 potongan 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 badan yang berlangganan Layanan secara langsung dari IBM yang tidak berada dalam keadaan wanprestasi atas kewajiban material apa pun, 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 tersebut 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 setiap orang yang mendapatkan akses ke Layanan melalui kata sandi atau peralatan Anda).
 - Kegagalan untuk mengikuti 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 utilitas dan konektivitas jaringan, atau setiap penyebab lain dari ketidaktersediaan Layanan yang berada di luar kendali IBM secara wajar.

- i. "Waktu Henti Sistem yang Direncanakan" adalah penghentian Layanan terjadwal untuk tujuan pemeliharaan layanan.
- j. "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 olehnya 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, perincian uraian 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 paling tinggi 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 Dipaket (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 Dipaket, 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.

Untuk Layanan yang dibeli sebagai bagian dari hubungan Opsi Layanan dan Perangkat Lunak Perusahaan (*Enterprise Software and Services Option - "ESSO"*), Opsi Khusus Layanan dan Perangkat Lunak (*Software and Services Special Option - "SSSO"*), atau Tawaran Infrastruktur Terbuka (*Open Infrastructure Offering - OIO*), Kredit yang Tersedia akan dihitung berdasarkan pada Relationship Suggested Volume Price (RSVP) yang dipublikasikan yang berlaku pada saat itu untuk Layanan yang berlaku selama Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim. Anda akan memenuhi syarat untuk satu per tiga (1/3) dari Kredit yang Tersedia.

Total Kredit yang Tersedia yang diberikan sehubungan dengan Bulan Masa Kontrak manapun 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 yang Tersedia	Kredit yang Tersedia (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
Kurang dari 95,0%	10%

"Persentase yang Tersedia" dihitung dengan cara: (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, dengan hasil pecahan yang dinyatakan sebagai persentase.

Contoh: total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak adalah 476 menit

Total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari adalah 43.200 menit - Waktu Henti 476 menit = 42.724 menit	= 5% Kredit yang Tersedia untuk 98,9% Ketersediaan selama Bulan Masa Kontrak
Total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari adalah 43.200 menit	

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 materiil apa pun berdasarkan Syarat-syarat Penggunaan, Kebijakan Penggunaan yang Dapat Diterima atau kontrak Anda untuk Layanan, termasuk tetapi tidak terbatas pada, pelanggaran terhadap kewajiban-kewajiban pembayaran apa pun.

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

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