

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

---

## IBM BigInsights on Cloud

Syarat-syarat Penggunaan ("ToU") terdiri dari Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS ("Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS") ini dan sebuah dokumen berjudul Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Umum ("Syarat-syarat Umum") yang tersedia di URL berikut: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.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, Pelanggan 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-sama dengan Syarat-syarat Penggunaan merupakan perjanjian yang lengkap.

### 1. SaaS IBM

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

- IBM BigInsights on Cloud Small Data Node
- IBM BigInsights on Cloud Medium Data Node
- IBM BigInsights on Cloud Large Data Node
- IBM BigInsights on Cloud Small Management Node
- IBM BigInsights on Cloud Medium Management Node
- IBM BigInsights on Cloud Large Management Node

### 2. Metrik Biaya

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

- a. Mesin Virtual (*Instance*) adalah unit ukuran yang dengannya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual (*Instance*) adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik SaaS IBM. Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual (*Instance*) SaaS IBM yang tersedia untuk diakses dan digunakan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.

### 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 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.

### 4. Opsi Pembaruan Periode Langganan SaaS IBM

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

#### 4.1 Pembaruan Otomatis

Jika PoE Pelanggan menyatakan bahwa pembaruan Pelanggan adalah otomatis, Pelanggan dapat mengakhiri Periode Langganan SaaS IBM yang habis masa berlakunya dengan permintaan tertulis kepada perwakilan penjualan IBM Pelanggan atau Mitra Bisnis IBM, selambat-lambatnya sembilan puluh (90) hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu sebagaimana yang tercantum dalam PoE. Jika IBM atau Mitra Bisnis IBM tidak menerima pemberitahuan pengakhiran tersebut sampai dengan tanggal habis masa berlakunya, Periode Langganan yang habis masa berlakunya tersebut akan

secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan Periode Langganan asli sebagaimana yang tercantum dalam PoE.

## 4.2 Penagihan Berkelanjutan

Jika PoE menyatakan bahwa pembaruan Pelanggan adalah berkelanjutan, 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 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 Pelanggan. Setelah pembatalan akses Pelanggan, Pelanggan akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan di mana pembatalan berlaku.

## 4.3 Diperlukan Pembaruan

Jika POE menyatakan bahwa tipe pembaruan Pelanggan adalah "berakhir", SaaS IBM akan berakhir pada akhir Periode Langganan dan akses Pelanggan ke SaaS IBM akan dihapus. Agar dapat terus menggunakan SaaS IBM setelah tanggal berakhir, Pelanggan harus memesan ke perwakilan penjualan IBM Pelanggan atau Mitra Bisnis IBM untuk membeli Periode Langganan yang baru.

## 5. Dukungan Teknis

Dukungan teknis diberikan untuk tawaran SaaS IBM selama Periode Langganan. Dukungan teknis tersebut disertakan dengan SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai tawaran terpisah.

Permintaan dukungan harus disampaikan melalui portal dukungan Bluemix. Dukungan terkait akses ke portal Bluemix atau penagihan tersedia dengan mengirimkan email ke id email berikut:

[id@bluemix.net](mailto:id@bluemix.net)

[billing@bluemix.net](mailto:billing@bluemix.net)

### Jam Operasional

pukul 08:00 – pukul 20:00 zona Waktu Standar AS Bagian Timur, Senin – Jumat (kecuali hari libur AS)

### Dukungan Setelah Jam Kerja

Dukungan Setelah Jam Kerja (di luar jam kerja reguler yang dinyatakan di atas) tersedia hanya untuk masalah dengan Tingkat Permasalahan 1 pada hari kerja, akhir pekan, dan hari libur. Tingkat Permasalahan 1 mengharuskan bahwa Pelanggan tersedia untuk membantu IBM mendiagnosis masalah-masalah selama kurun waktu 24x7 jika tidak masalah tersebut diturunkan menjadi Tingkat Permasalahan 2.

### Contoh Tingkat Permasalahan

Berikut ini adalah beberapa contoh umum mengenai masalah dukungan dan tingkat permasalahan yang disarankan. Contoh-contoh ini merupakan panduan umum untuk tujuan informasi saja.

Tingkat Permasalahan	Contoh
Tingkat Permasalahan 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aplikasi Anda tidak dapat diakses oleh klien Anda</li><li>• Kerusakan data</li></ul>
Tingkat Permasalahan 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kesalahan aplikasi yang berdampak pada banyak pengguna</li><li>• Pengguna individu tidak dapat masuk (<i>log in</i>)</li></ul>
Tingkat Permasalahan 3	<ul style="list-style-type: none"><li>• Masalah Umum</li><li>• Kesalahan aplikasi atau masalah yang berdampak pada pengguna individu</li></ul>
Tingkat Permasalahan 4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Masalah aplikasi minor</li><li>• Pertanyaan "Bagaimana"</li><li>• Peningkatan</li></ul>

## 6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

### 6.1 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Jika berlaku, pajak akan didasarkan pada lokasi(-lokasi) yang diidentifikasi Pelanggan sebagai penerima manfaat dari SaaS IBM. IBM akan menerapkan pajak berdasarkan alamat bisnis yang tercantum pada saat memesan SaaS IBM sebagai lokasi manfaat utama kecuali apabila Pelanggan memberikan

informasi tambahan kepada IBM. Pelanggan bertanggung jawab untuk terus memperbarui informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

## 6.2 Data Twitter

### 6.2.1 Definisi

**Laporan Analisis** – adalah hasil atau output yang diciptakan oleh aplikasi Pelanggan pada SaaS IBM dari proses analisa dan memperoleh informasi dari Konten Twitter. Hasil tersebut tidak mengandung Konten Twitter, tetapi dapat berisi konten yang bersifat duplikasi dengan yang di Konten Twitter, seperti istilah pencarian dan referensi ke pokok permasalahan Tweet.

**Decahose** – adalah sepuluh persen (10%) sampel acak yang disediakan oleh Twitter dari Twitter Firehose waktu nyata melalui koneksi *streaming*.

**Firehose** – adalah aliran data Konten Twitter yang akan memberikan sekitar seratus persen (100%) dari waktu nyata Tweet Twitter yang tersedia untuk umum.

**ID Tweet** – adalah nomor identifikasi unik yang dihasilkan oleh Twitter untuk setiap Tweet.

**Tweet** – adalah *update* pengguna akhir secara waktu nyata dalam bentuk singkat yang umum yang dikirimkan pada layanan Twitter.

**Konten Twitter** – adalah Tweet dan ID Tweet, informasi profil publik pengguna akhir Twitter, dan setiap karya turunannya.

### 6.2.2 Akses dan Penggunaan Konten Twitter

SaaS IBM menyediakan sarana untuk Pelanggan untuk memilih dan mengakses Konten Twitter untuk penggunaan Pelanggan hanya dalam SaaS IBM. Konten Twitter yang tidak dimiliki atau dikendalikan oleh IBM. Konten Twitter dapat mencakup materi yang ilegal, tidak akurat, menyesatkan, tidak senonoh, atau sebaliknya tidak pantas. IBM atau pemasoknya tidak memiliki kewajiban untuk meninjau, menyaring, memverifikasi, mengedit atau menghapus Konten Twitter. Namun, IBM atau pemasoknya dapat, atas kebijakan mereka sendiri melakukan hal yang demikian. Pelanggan setuju, atas permintaan IBM, untuk segera menghapus atau mengubah Tweet yang dapat disimpan pada SaaS IBM.

### 6.2.3 Volume Data Twitter

Jika Pelanggan telah memperoleh kepemilikan konfigurasi SaaS IBM yang mencakup minimal lima belas (15) node sebagai bagian dari SaaS IBM, maka Pelanggan dapat diberikan akses ke Decahose.

### 6.2.4 Pembatasan pada Konten Twitter

Pelanggan tidak dapat:

- a. Menggunakan Konten Twitter yang melanggar hukum yang berlaku termasuk namun tidak terbatas pada peraturan perundang-undangan kerahasiaan.
- b. Mengunduh atau menghapus Konten Twitter dari SaaS IBM. Namun, Laporan Analisis bisa diunduh atau dihapus dari SaaS IBM.
- c. Menyediakan Konten Twitter kepada pihak ketiga mana pun yang termasuk dalam SaaS IBM.
- d. Menggunakan Konten Twitter untuk tujuan lain apa pun selain tujuan terbatas yang diperbolehkan untuk SaaS IBM.
- e. Mengumpulkan, menyembunyikan, atau menyimpan data lokasi atau informasi geografis yang terkandung dalam Konten Twitter secara terpisah dari Tweet yang terkait dengannya, atau menggunakan data lokasi atau data geografis termasuk dalam Konten Twitter untuk alasan apa pun kecuali untuk mengidentifikasi lokasi yang ditandai di Tweet.
- f. Mencampuradukkan Konten Twitter dengan data lain, kecuali apabila Konten Twitter akan selalu dianggap berasal dari Twitter.
- g. Menggunakan Konten Twitter yang disediakan sebagai bagian dari SaaS IBM untuk melakukan analisis pada sekelompok kecil orang atau individu untuk tujuan yang melanggar hukum atau diskriminatif.

### 6.2.5 Pengakhiran oleh IBM

Akses Pelanggan dan penggunaan Konten Twitter akan berhenti pada saat penghentian SaaS IBM. Meskipun terdapat ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya, di samping hak-hak penangguhan dan pengakhiran dalam Perjanjian, IBM dapat berhenti menyediakan akses ke Konten Twitter setiap saat

tanpa pemberitahuan dan tanpa kewajiban untuk menyediakan pengembalian dana, kredit, atau kompensasi lainnya kepada Pelanggan.

### 6.2.6 Jaminan dan Sanggahan Ganti Rugi Konten Twitter

TANPA MENGINDAHKAN JAMINAN YANG TERCANTUM DALAM PERJANJIAN, KONTEN TWITTER DISEDIAKAN HANYA "APA ADANYA", "SEBAGAIMANA TERSEDIA" DENGAN SEMUA KESALAHANNYA DAN PENGGUNAAN PELANGGAN ATAS KONTEN TWITTER MERUPAKAN RISIKONYA SENDIRI. IBM TIDAK MEMBUAT, DAN DENGAN INI MENYANGGAH, SETIAP DAN SEMUA JAMINAN SECARA TEGAS DAN TERSIRAT LAIN, TERMASUK SEMUA JAMINAN TERSIRAT MENGENAI KELAYAKAN UNTUK DIPERJUALBELIKAN, KUALITAS, KINERJA, KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU, TIDAK ADANYA PELANGGARAN, HAK, DAN JAMINAN APA PUN YANG TIMBUL DARI PELAKSANAAN, PENGGUNAAN, ATAU PRAKTIK PERDAGANGAN, SEHUBUNGAN DENGAN KONTEN TWITTER. IBM TIDAK MENJAMIN BAHWA AKSES ATAS KONTEN TWITTER AKAN TIDAK TERGANGGU, ATAU BEBAS DARI KESALAHAN. SANGGAHAN JAMINAN INI MUNGKIN TIDAK VALID DI BEBERAPA YURISDIKSI DAN PELANGGAN MUNGKIN MEMILIKI HAK JAMINAN BERDASARKAN 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).

SETIAP KEWAJIBAN UNTUK IBM UNTUK MENGGANTI KERUGIAN PELANGGAN BERDASARKAN PERJANJIAN TIDAK BERLAKU DALAM CARA APA PUN UNTUK AKSES PELANGGAN DAN PENGGUNAAN KONTEN TWITTER.

### 6.3 Kewajiban Pelanggan

Pelanggan bertanggung jawab untuk:

- a. secara aktif memantau dan melaporkan, sebagaimana yang ditetapkan dalam Pasal 5 (Dukungan Teknis) di atas, masalah apa pun yang dihadapi dengan SaaS IBM;
- b. menjaga platform perangkat lunak (yaitu BigInsights dan sistem operasi) dengan standar keamanannya;
- c. menjaga perangkat lunak *firewall* pada server yang menghadapi internet dengan cara yang akan memberikan perlindungan yang diperlukan yang dipilihnya;
- d. masalah yang dihasilkan dari tidak memasang patch BigInsights pada waktu yang tepat, atau tidak menjaga sistem operasi atau perangkat lunak lain dengan kondisi terkini;
- e. mengembangkan, sebagaimana yang diperlukan atau diharuskan, program dan aplikasi pada perangkat lunak BigInsights untuk menganalisis data dan memperoleh informasi (*insight*) darinya. Pelanggan juga bertanggung jawab atas kualitas dan kinerja program-program atau aplikasi yang dikembangkan tersebut;
- f. menyediakan akses bagi anggota organisasi mereka ke SaaS IBM dengan berbagi URL, nama pengguna dan kata sandi yang tersedia setelah cluster SaaS IBM diberikan; dan
- g. memastikan keberlanjutan, kompatibilitas, dan kinerja platform SaaS IBM setelah memasang perangkat lunak yang diizinkan (termasuk paket sumber terbuka (*open source*), dan mengupgrade BigInsights atau sistem operasi.

Pelanggan dapat:

- hanya memasang dan menjalankan perangkat lunak pada SaaS IBM yang diperlukan untuk melakukan atau mendukung analisis data melalui perangkat lunak BigInsights yang telah dipasang sebelumnya. Pelanggan dilarang memasang atau menggunakan perangkat lunak lainnya dalam bentuk apa pun pada SaaS IBM; dan
- memasang paket sumber terbuka (*open source*) tambahan untuk penggunaan dengan SaaS IBM pada node. IBM tidak berkewajiban untuk mendukung paket ini dan tidak bertanggung jawab atas dampak pada kinerja SaaS IBM (yaitu BigInsights, sistem operasi, atau platform perangkat keras secara keseluruhan) karena paket tambahan ini.

## Apendiks A

IBM BigInsights on Cloud menyediakan server baremetal yang telah dipasang sebelumnya dengan perangkat lunak BigInsights yang siap untuk digunakan.

Perangkat lunak BigInsights pada server yang baru yang telah dipasang sebelumnya akan mencakup fitur-fitur berikut:

- IBM mensertifikasi komponen Hadoop dasar
- Konsol manajemen
- Alat-alat pengembangan
- Big SQL
- BigSheets
- Analitiks teks
- Big R

IBM BigInsights on Cloud menyediakan konfigurasi node data dan node manajemen. Kedua tipe node tersebut diperlukan untuk setiap kluster.

- a. Node data akan menyimpan data yang akan dianalisis dan menjalankan program-program yang dikembangkan oleh Pelanggan untuk menganalisis data. Data (dengan pengecualian data IBM apa pun, dapat, tetapi tidak berkomitmen untuk, memberikan, sebagai bagian dari SaaS IBM di masa depan (misalnya, data Twitter)) dan perangkat lunak yang diizinkan, program dan aplikasi (lihat Pasal berjudul "Kewajiban Pelanggan") akan diberikan oleh Pelanggan.
- b. Node manajemen terdiri dari layanan-layanan (seperti NameNode, Pelacak Kerja, konsol Manajemen, HBase Master, dll.), yang membantu mengelola dan memantau layanan pada semua node data (seperti datanode, Hbase region, pelacak kerja, dll)

IBM BigInsights on Cloud ditawarkan berdasarkan konfigurasi yang paling memenuhi kebutuhan Pelanggan. Konfigurasi node yang tersedia adalah:

- Node data kecil – 2 x 8 cores 2650 v2 Sandy bridge, 64 GB RAM, 16 TB (disk OS), 20 TB (disk penyimpanan internal)
- Node management kecil – 2 x 8 cores 2650 v2 Sandy bridge, 64 GB RAM, 16 TB (disk OS)
- Node data sedang – 2 x 8 cores 2650 v2 Sandy bridge, 128 GB RAM, 16 TB (disk OS), 28 TB (disk penyimpanan internal)
- Node management sedang – 2 x 8 cores 2650 v2 Sandy bridge, 128 GB RAM, 16 TB (disk OS)
- Node data besar – 2 x 8 cores 2690 v2 Sandy bridge, 192 GB RAM, 16 TB (disk OS), 32 TB (disk penyimpanan internal)
- Node management besar – 2 x 8 cores 2690 v2 Sandy bridge, 192 GB RAM, 16 TB (disk OS)

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.