

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

---

## IBM Watson Analytics

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, 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 beserta dengan Syarat-syarat Penggunaan merupakan perjanjian yang lengkap.

### 1. SaaS IBM

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

- IBM Watson Analytics Personal Edition

### 2. Metrik Biaya

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

- Pengguna yang Sah adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Pelanggan harus mendapatkan kepemilikan yang terpisah dan ditujukan untuk masing-masing Pengguna yang Sah khusus yang diberi akses ke SaaS IBM dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui suatu program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui cara apa pun. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh 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.

### 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 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 akan perlu untuk memesan ke perwakilan penjualan IBM Pelanggan atau Mitra Bisnis IBM untuk membeli Periode Langganan yang baru.

## 5. Dukungan Teknis

Selama Periode Langganan dan setelah IBM memberitahukan Pelanggan bahwa akses ke SaaS IBM tersedia, dukungan teknis untuk SaaS IBM diberikan melalui email, forum *online*, dan 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 tentang 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 (SaaS) IBM.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
1	<b>Pengaruh bisnis penting/layanan bermasalah:</b> Fungsi penting bisnis tidak dapat beroperasi atau antarmuka penting telah gagal. Hal ini biasanya berlaku pada lingkungan produksi dan mengindikasikan ketidakmampuan mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam	24x7
2	<b>Pengaruh bisnis yang signifikan:</b> Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi layanan menjadi sangat terbatas penggunaannya atau Anda berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J
3	<b>Pengaruh bisnis minor:</b> Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	<b>Pengaruh bisnis minimal:</b> Pertanyaan atau permintaan nonteknis	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

## 6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

### 6.1 Cookies

Pelanggan menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasional normal atas SaaS IBM, mengumpulkan informasi pribadi dari Pelanggan (kontraktor dan karyawan Anda) terkait dengan penggunaan SaaS IBM, melalui pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Pelanggan. Pelanggan mengonfirmasikan bahwa Pelanggan akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM untuk memproses informasi pribadi yang dikumpulkan untuk tujuan di atas dalam IBM, perusahaan IBM lainnya dan subkontraktornya, di mana pun kami dan subkontraktor kami melakukan bisnis, sesuai dengan hukum yang berlaku. IBM akan mematuhi permintaan dari kontraktor dan karyawan Pelanggan untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

## **6.2 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.

## **6.3 Penghancuran Konten**

IBM akan menghapus data Pelanggan atau konten setelah habisnya masa berlaku atau pembatalan IBM SaaS, atau lebih awal atas permintaan Pelanggan.

## Apendiks A

### 1. IBM Watson Analytics

IBM Watson Analytics memberikan pengalaman analisis terpadu pada cloud dan membantu pengguna untuk berfokus pada driver yang memengaruhi bisnis-bisnis mereka. Dengan melakukan otomatisasi langkah-langkah akses data dan analisis prediksi, SaaS IBM mengidentifikasi dan menjelaskan pola dan hubungan tersembunyi untuk mempercepat pemahaman mengenai penyebab terjadinya berbagai hal.

Tawaran SaaS IBM mencakup kemampuan-kemampuan berikut:

- Engaging User Experience – menyajikan data dan informasi dalam suatu format yang mengizinkan para pengguna untuk memahami dan berinteraksi dengan data mereka.
- Data Discovery – menjelajah dan berinteraksi dengan data secara visual untuk menemukan pola dan memperoleh informasi.
- Guided Analytic Discovery – analisis prediksi yang dilekatkan yang secara otomatis menjalankan korelasi statistik dan analisis *key driver*.
- Natural Language Dialogue – Berinteraksi dengan data melalui antarmuka *keyword-driven* berbahasa Inggris dengan menggunakan istilah-istilah bisnis yang umum.
- Mobile First – dioptimalkan untuk perangkat-perangkat tablet untuk melakukan analisis di mana saja (*on-the-go*).
- Data Access – mengakses secara otomatis dan kemudian memberikan penilaian secara khusus terhadap kesiapan data Anda untuk dianalisis, menekankan pada masalah-masalah data potensial yang dapat membahayakan hasil.

IBM Watson Analytics Personal Edition merupakan suatu lingkungan pengguna tunggal yang mencakup kemampuan-kemampuan berikut:

- Memuat file .xls, xlsx atau csv yang berisi tidak lebih dari 1.000.000 baris dan 256 kolom.
- Penyimpanan Total sebesar 2GB. Penyimpanan data mencakup file-file sumber yang dimuat ke dalam lingkungan cloud dan konten yang dibuat di dalam aplikasi.
- Mengekspor ke format file PPT.

## Apendiks B

IBM menyediakan perjanjian tingkat layanan ("SLA") yang tersedia berikut ini untuk SaaS IBM dan berlaku jika ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan:

Versi SLA ini yang terbaru saat dimulainya atau pembaruan jangka waktu langganan Pelanggan akan berlaku. Pelanggan memahami bahwa SLA bukan merupakan jaminan untuk Pelanggan.

### 1. Definisi-definisi

- a. "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 SaaS IBM.
- b. "Klaim" adalah klaim yang diajukan oleh Pelanggan kepada IBM bahwa suatu Perjanjian Tingkat Layanan 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 pengguna Pelanggan tidak dapat menggunakan semua aspek SaaS IBM yang untuknya para pengguna tersebut memiliki izin-izin yang tepat. Waktu Henti tidak termasuk periode waktu pada saat SaaS IBM tidak tersedia karena:
  - Penghentian pemeliharaan yang diumumkan atau terjadwal;
  - Peristiwa atau sebab yang berada di luar kendali IBM (contoh: bencana alam, penghentian layanan internet, pemeliharaan darurat, dll.);
  - Permasalahan dengan aplikasi, peralatan, atau data Pelanggan atau pihak ketiga;
  - kegagalan untuk mematuhi konfigurasi-konfigurasi sistem yang disyaratkan dan platform-platform yang didukung untuk mengakses SaaS IBM; atau
  - Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi atau instruksi yang diberikan oleh Pelanggan atau pihak ketiga atas nama Pelanggan.
- e. "Peristiwa" adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang dianggap bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Perjanjian Tingkat Layanan.

### 2. Kredit yang Tersedia

- a. Untuk mengajukan Klaim, Pelanggan harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 untuk setiap Peristiwa pada bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM, dalam waktu 24 jam sejak Pelanggan pertama kali menyadari bahwa Peristiwa tersebut telah berdampak terhadap penggunaan Pelanggan atas SaaS IBM. Pelanggan harus memberikan semua informasi yang diperlukan tentang Peristiwa dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa.
- b. Pelanggan harus mengajukan Klaim untuk Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak saat Klaim tersebut muncul.
- c. Kredit yang Tersedia adalah berdasarkan durasi Waktu Henti yang diukur sejak Pelanggan melaporkan bahwa Pelanggan pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Untuk masing-masing Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlaku yang paling besar berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan yang dicapai selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan di dalam tabel di bawah. IBM tidak akan bertanggung jawab atas beberapa 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, dan bukan biaya langganan bulanan untuk setiap SaaS IBM individu. Pelanggan hanya dapat mengajukan Klaim yang berkaitan dengan satu SaaS IBM individu di dalam suatu bundel dalam Bulan Masa Kontrak mana pun, 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. Jika Pelanggan membeli SaaS IBM dari penjual kembali IBM yang sah dalam transaksi pemasaran kembali dimana IBM mempertahankan tanggung jawab utama untuk memenuhi komitmen-komitmen SaaS IBM dan Perjanjian Tingkat Layanan, 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 yang Tersedia yang diberikan yang berkaitan dengan Bulan Masa Kontrak mana pun tidak akan, dalam keadaan apa pun, melampaui sepuluh persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) biaya tahunan yang dibayarkan oleh Pelanggan 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 (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
99,0% - 99,75%	2%
95,0% – 98,99%	5%
Kurang dari 95,0%	10%

Ketersediaan, yang dinyatakan sebagai persentase, dihitung sebagai: (a) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dikurangi (b) total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dibagi dengan (c) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak.

Contoh: 500 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - 500 menit Waktu Henti = 42.700 menit <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Total 43.200 menit	= 5% 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:

- Layanan beta dan uji coba.
- Lingkungan non-produksi, termasuk namun tidak terbatas pada, pengujian, pemulihan bencana, uji mutu (*quality assurance*), atau pengembangan.
- Klaim-klaim yang dibuat oleh pengguna, tamu, peserta, dan pihak yang diizinkan oleh Pelanggan yang menggunakan SaaS IBM.

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

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