

IBM Watson Analytics

Syarat-syarat Penggunaan ("ToU") terdiri atas 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 ToU.

ToU 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 ToU merupakan perjanjian yang lengkap.

1. SaaS IBM

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

- IBM Watson Analytics Plus
- IBM Watson Analytics Professional
- IBM Watson Analytics Professional Dedicated

2. Metrik Biaya

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

- Pengguna yang Sah** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Klien harus memperoleh kepemilikan yang terpisah dan terdedikasi untuk setiap Pengguna yang Sah khusus yang diberi akses ke SaaS IBM dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana 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 Klien.
- Gigabita** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Gigabita ditentukan sebagai bita data 2 pangkat 30 (1.073.741.824 bita). Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Gigabita yang diselenggarakan dalam SaaS IBM pada titik mana pun selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
Untuk tujuan SaaS IBM ini, Gigabita digunakan untuk mengukur ukuran sekumpulan data yang tidak dikompresi yang dimuat ke dalam SaaS IBM.
- Pengikatan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang berkaitan 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 Pengaturan

Biaya pengaturan akan ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

3.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

Biaya pertengahan bulan sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi dapat dinilai secara pro-rata.

4. **Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan**

Jangka waktu SaaS IBM dimulai pada tanggal ketika IBM memberi tahu Klien mengenai akses mereka ke SaaS IBM, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah SaaS IBM memperbarui secara otomatis, berlanjut berdasarkan penggunaan berkelanjutan, atau berakhir pada akhir jangka waktu.

Untuk pembaruan otomatis, kecuali apabila Klien memberikan pemberitahuan tertulis untuk tidak memperbarui setidaknya 90 hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu, SaaS IBM akan secara otomatis memperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

Untuk penggunaan berkelanjutan, SaaS IBM akan terus tersedia dengan basis per bulan hingga Klien memberikan pemberitahuan tertulis 90 hari sebelumnya mengenai pengakhiran. SaaS IBM akan tetap tersedia hingga akhir bulan kalender setelah periode 90 hari tersebut.

5. **Dukungan Teknis**

Dukungan teknis diberikan selama durasi SaaS IBM ini sebagaimana yang tercantum dalam Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM di <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> atau di URL berikutnya yang disediakan oleh IBM. Dukungan teknis disertakan dengan SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran terpisah.

6. **Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM**

6.1 **Umum**

Klien menyetujui bahwa IBM dapat merujuk Klien di depan umum sebagai pelanggan SaaS IBM dalam komunikasi publik atau pemasaran.

6.2 **Cookies**

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

6.3 **Informasi Pribadi dan Konten yang Diatur**

SaaS IBM ini tidak dirancang untuk persyaratan keamanan spesifik apa pun untuk konten yang diatur, seperti informasi pribadi atau informasi pribadi yang sensitif. Klien bertanggung jawab untuk menentukan apakah SaaS IBM ini memenuhi kebutuhan Klien terkait jenis konten yang digunakan oleh Klien dalam hubungannya dengan SaaS IBM.

6.4 **Penggunaan Konten Klien oleh IBM untuk Analitis Kognitif**

IBM dapat menggunakan konten dan data Klien yang diberikan oleh Klien kepada SaaS IBM untuk tujuan penelitian, pengujian, dan pengembangan internal IBM terhadap perbaikan atau peningkatan SaaS IBM atau untuk pengembangan layanan baru yang menyediakan pengalaman yang lebih sesuai dan bermanfaat bagi para pengguna. Dalam melakukan hal tersebut, IBM dapat melakukan kompilasi dan menganalisis informasi ringkasan dalam format agregat dan anonim yang mencerminkan penggunaan SaaS IBM oleh para pengguna Klien yang sah, dan dapat mempersiapkan laporan, studi, analisis, dan produk kerja lainnya yang dihasilkan dari kompilasi dan analisis ini (secara bersama-sama disebut "Data Kompilasi"). IBM memegang hak kepemilikan dalam dan atas Data Kompilasi.

6.5 **Lokasi Manfaat yang Diperoleh**

Apabila berlaku, pajak akan didasarkan pada lokasi(-lokasi) yang diidentifikasi oleh Klien sebagai penerima manfaat dari SaaS IBM. IBM akan menerapkan pajak berdasarkan alamat bisnis yang dicantumkan pada saat memesan SaaS IBM sebagai lokasi manfaat utama kecuali apabila Klien memberikan informasi tambahan kepada IBM. Klien bertanggung jawab untuk tetap memperbarui informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

6.6 Pemusnahan Konten

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

6.7 Dataset tidak dipertimbangkan

Jumlah baris dan kolom Dataset yang dimuat dari IBM Watson Analytics for Social Media tidak dipertimbangkan dalam menentukan ukuran file, namun dihitung terhadap total batas kapasitas penyimpanan untuk *tier* yang berlaku.

Dataset merupakan *output* analisis yang dihasilkan oleh IBM Watson Analytics for Social Media.

7. Konten Twitter dalam Watson Analytics

7.1 Definisi

- a. **Laporan Analisis** – adalah hasil atau *output* yang dibuat oleh aplikasi Klien pada SaaS IBM dari proses menganalisis dan memperoleh informasi dari Konten Twitter. Hasil tersebut mungkin tidak berisi Konten Twitter, namun dapat berisi konten yang merupakan duplikasi dari Konten Twitter, seperti referensi dan istilah pencarian mengenai pokok masalah dari Tweet.
- b. **ID Tweet** – adalah suatu nomor identifikasi unik yang dihasilkan untuk setiap Tweet.
- c. **Tweet** – adalah suatu *posting* publik dengan badan teks yang tidak lebih dari 140 karakter yang dibuat oleh pengguna akhir layanan Twitter mana pun.
- d. **Konten Twitter** – adalah Tweet, ID Tweet, informasi profil publik pengguna akhir Twitter, dan setiap data serta informasi Twitter lainnya yang tersedia untuk Klien.

7.2 Penggunaan Konten Twitter

Klien tidak akan diberi akses apa pun ke Konten Twitter mentah. SaaS IBM menyediakan sarana bagi Klien untuk memilih dan menggunakan Konten Twitter hanya dalam SaaS IBM, hanya untuk tujuan melakukan analisis terhadap Konten Twitter dan membuat Laporan Analisis.

Konten Twitter tidak dimiliki ataupun dikendalikan oleh IBM. Konten Twitter dapat mencakup materi yang ilegal, tidak akurat, menyesatkan, tidak senonoh, atau jika tidak, yang bersifat menyinggung. IBM atau pemasoknya tidak memiliki kewajiban untuk meninjau, menyaring, memverifikasi, mengedit atau menghapus Konten Twitter apa pun. Namun, IBM atau pemasoknya dapat, atas kebijakan mereka sendiri, melakukan hal tersebut. Klien harus menggunakan fungsionalitas yang disediakan oleh IBM untuk segera menghapus atau memodifikasi setiap Konten Twitter yang dapat disimpan dalam SaaS IBM. Klien akan memiliki hak untuk mengunduh dan menghapus Laporan Analisis dari SaaS.

7.3 Volume Data Twitter

Klien Plus dibatasi untuk hal-hal berikut:

- 25.000 Tweet per kumpulan data

Klien Profesional dibatasi untuk hal-hal berikut:

- 50.000 Tweet per kumpulan data

7.4 Larangan pada Konten Twitter

Klien tidak diizinkan untuk:

- a. Menggunakan Konten Twitter dengan cara yang melanggar hukum apa pun yang berlaku termasuk namun tidak terbatas pada peraturan perundang-undangan mengenai kerahasiaan atau untuk tujuan apa pun yang tidak sah atau tidak benar.
- b. Menggunakan Konten Twitter yang disediakan sebagai bagian dari SaaS untuk melakukan analisis pada suatu grup kecil berisi individu-individu atau individu tunggal untuk tujuan apa pun yang melanggar hukum atau diskriminatif.
- c. Menggunakan Konten Twitter yang disediakan sebagai bagian dari SaaS untuk melakukan analisis yang akan disertakan sebagai bagian dari jaringan periklanan.
- d. Menggunakan Konten Twitter untuk membuat analisis yang menjalankan serangkaian pengukuran berbasis waktu yang dihasilkan secara berkala dengan 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.

- e. Menggunakan metrik pengguna Twitter agregat apa pun, seperti jumlah pengguna atau akun, yang diperoleh saat mengakses dan menggunakan Konten Twitter sebagai bagian dari SaaS untuk tujuan apa pun.
- f. Menggunakan Konten Twitter untuk tujuan lain apa pun selain tujuan terbatas yang diperbolehkan dalam SaaS.

7.5 Pengakhiran oleh IBM

Penggunaan Klien atas Konten Twitter akan berhenti setelah pengakhiran SaaS IBM.

Meskipun terdapat ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya, selain hak-hak penangguhan dan pengakhiran dalam Perjanjian, IBM dapat berhenti menyediakan akses ke Konten Twitter setiap saat tanpa pemberitahuan dan tanpa kewajiban untuk memberikan pengembalian uang, kredit, atau kompensasi lainnya kepada Klien.

7.6 Sanggahan Jaminan dan Pemberian Ganti Rugi untuk Konten Twitter

MESKIPUN TERDAPAT JAMINAN YANG TERCANTUM DALAM PERJANJIAN, KONTEN TWITTER DISEDIAKAN HANYA "SEBAGAIMANA ADANYA", "SEBAGAIMANA TERSEDIA" DENGAN SEMUA KESALAHANNYA, DAN PENGGUNAAN KONTEN TWITTER OLEH KLIEN ADALAH ATAS RISIKONYA SENDIRI. IBM TIDAK MEMBUAT, DAN DENGAN INI MENYANGGAH, SETIAP DAN SEMUA JAMINAN SECARA TEGAS DAN TERSIRAT LAINNYA, TERMASUK SEMUA JAMINAN TERSIRAT ATAS KELAYAKAN UNTUK DIPERJUALBELIKAN, KUALITAS, KINERJA, KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU, TIDAK ADANYA PELANGGARAN, HAK MILIK, DAN SETIAP JAMINAN YANG TIMBUL DARI TINDAKAN PARA PIHAK DALAM MELAKSANAKAN TRANSAKSI SEBELUMNYA (COURSE OF DEALING), PENGGUNAAN, ATAU PRAKTIK PERDAGANGAN, SEHUBUNGAN DENGAN KONTEN TWITTER. IBM TIDAK MENJAMIN BAHWA AKSES KE KONTEN TWITTER TIDAK AKAN TERGANGGU, ATAU BEBAS DARI KESALAHAN. SANGGAHAN JAMINAN INI MUNGKIN TIDAK AKAN BERLAKU DI BEBERAPA YURISDIKSI DAN KLIEN DAPAT MEMILIKI HAK JAMINAN BERDASARKAN HUKUM YANG TIDAK DAPAT DIABAIKAN ATAU DISANGGAH. SETIAP JAMINAN TERSEBUT HANYA BERLAKU SELAMA TIGA PULUH (30) HARI SEJAK TANGGAL BERLAKUNYA PERJANJIAN INI (KECUALI APABILA HUKUM TERSEBUT MENGATUR SECARA LAIN). SETIAP KEWAJIBAN BAGI IBM UNTUK MEMBERIKAN GANTI RUGI KEPADA KLIEN BERDASARKAN PERJANJIAN TIDAK BERLAKU DALAM CARA APA PUN UNTUK AKSES DAN PENGGUNAAN KLIEN ATAS KONTEN TWITTER.

7.7 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 Konten Twitter oleh badan pemerintah mana pun dilarang, kecuali sebagaimana yang diizinkan secara tegas oleh syarat-syarat Perjanjian 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. Apabila Klien menggunakan Konten Twitter dalam kapasitas resminya sebagai karyawan atau perwakilan badan pemerintah negara bagian atau badan pemerintah setempat A.S. dan Klien secara hukum tidak dapat menerima yurisdiksi, tempat, atau klausul lain dalam dokumen ini, maka klausul tersebut tidak berlaku untuk badan tersebut, namun hanya sepanjang diwajibkan oleh hukum yang berlaku. Kontraktor/produsen adalah Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Apendiks A

1. IBM Watson Analytics

IBM Watson Analytics memberikan pengalaman analitik terpadu pada *cloud* dan membantu pengguna untuk berfokus pada para penggerak yang memengaruhi bisnis-bisnis mereka. Dengan melakukan otomatisasi langkah-langkah akses data dan analisis prediktif, 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 – penyajian data dan informasi dalam suatu format yang memungkinkan para pengguna untuk memahami dan berinteraksi dengan data mereka.
- Data Discovery – menjelajah dan berinteraksi dengan data secara visual untuk menemukan pola-pola dan memperoleh wawasan.
- Guided Analytic Discovery – analitik prediktif yang dilekatkan, yang secara otomatis menjalankan korelasi statistik dan analisis penggerak utama.
- Natural Language Dialogue – Berinteraksi dengan data melalui antarmuka berbahasa Inggris berbasis kata kunci dengan menggunakan istilah-istilah bisnis yang umum.
- Data Access – mengakses secara otomatis dan kemudian memberikan penilaian secara khusus terhadap kesiapan data Klien untuk analisis, menekankan pada masalah-masalah data potensial yang dapat membahayakan hasil.

1.1 IBM Watson Analytics Plus

Watson Analytics Plus merupakan suatu lingkungan pengguna tunggal yang mencakup kemampuan-kemampuan berikut ini:

- Memuat file .xls, .xlsx atau .csv, atau sistem manajemen basis data relasional (*relational data base management systems* - "RBDMS") yang didukung, yang berisi tidak lebih dari 1.000.000 baris dan 256 kolom.
- Total Penyimpanan sebesar 2 GB. Penyimpanan data mencakup file sumber yang dimuat ke dalam lingkungan *cloud* dan konten yang dibuat di dalam aplikasi.
- Mengekspor ke format file PPT.
- Bercerita
Bercerita adalah suatu kumpulan kemampuan yang tersedia dalam Watson Analytics yang memungkinkan pengguna untuk mengumpulkan analisis yang dibuat dalam Watson Analytics ke dalam suatu kumpulan narasi. Dalam suatu cerita, pengguna dapat menggunakan konten yang ada atau membuat konten baru secara langsung dan kemudian bekerja dengan teks, gambar, halaman web, media, dan animasi untuk membuat presentasi interaktif yang kaya. Fitur ini saat ini ditawarkan sebagai "Fungsi Beta".
- Infografis
- Templat
- Konten Twitter
- Koneksi ke: DropBox, Box, dan Microsoft OneDrive

1.2 IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional adalah suatu lingkungan dengan banyak pengguna yang mencakup semua kemampuan IBM Watson Analytics Plus serta fitur tambahan dan kapasitas yang diperluas berikut:

- Memuat file .xls, .xlsx atau .csv, atau sistem manajemen basis data relasional (*relational data base management systems* - "RBDMS") yang didukung, yang berisi tidak lebih dari 10.000.000 baris dan 500 kolom.

- Penyewa Tunggal di mana penyimpanan data mencakup file-file sumber yang dimuat ke dalam lingkungan *cloud* dan konten yang dibuat di dalam aplikasi.
- Konten Twitter Diperluas
- Koneksi ke Laporan Cognos 10

1.3 IBM Watson Analytics Professional Dedicated

Watson Analytics Dedicated adalah suatu lingkungan *cloud* dengan banyak pengguna yang mencakup semua kemampuan IBM Watson Analytics Professional serta fitur tambahan dan kapasitas yang diperluas berikut:

- Penyewa Tunggal dengan penyimpanan data mencakup file sumber yang dimuat ke dalam lingkungan *cloud* dan konten yang dibuat di dalam aplikasi.
- Lingkungan terdedikasi

1.4 Add-On Opsional

1.4.1 IBM Watson Analytics Plus Storage Add-on

Tersedia sebagai *add-on* pada langganan bulanan IBM Watson Analytics Plus. Setiap kepemilikan langganan atas SaaS IBM ini menyediakan penyimpanan tambahan sebesar 10 GB untuk konten yang dibuat oleh pengguna, di luar ketentuan maksimum dalam *tier* yang dikontrak.

1.4.2 IBM Watson Analytics Multiple User Storage Add-on

Tersedia sebagai *add-on* pada langganan bulanan IBM Watson Analytics Professional dan Professional Dedicated. Setiap kepemilikan langganan atas SaaS IBM ini menyediakan penyimpanan tambahan sebesar 50 GB untuk konten yang dibuat oleh pengguna, di luar ketentuan maksimum dalam *tier* yang dikontrak.

1.5 Layanan Pengaturan

1.5.1 IBM Watson Analytics Jump Start

Layanan pengaturan ini memberikan waktu konsultasi jarak jauh hingga 50 jam untuk aktivitas *startup* yang mencakup (1) bantuan dengan kasus penggunaan, (2) pelatihan mengenai praktik terbukti untuk laporan, dasbor, dan peralatan sistem (*system tooling*) lainnya, (3) bantuan dan saran terarah mengenai persiapan, pelaksanaan, dan validasi untuk pemuatan data awal, dan (4) topik konfigurasi dan administratif lainnya yang menarik (secara bersama-sama disebut, "aktivitas *startup*"). Layanan pengaturan yang disampaikan dari jarak jauh ini dibeli per Pengikatan dan habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal pembelian kepemilikan, sebagaimana yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan Klien, terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

1.5.2 IBM Watson Analytics Jump Start 25 Hours

Layanan pengaturan ini memberikan waktu konsultasi jarak jauh hingga 25 jam untuk aktivitas *startup* yang mencakup (1) bantuan dengan kasus penggunaan, (2) pelatihan mengenai praktik terbukti untuk laporan, dasbor, dan peralatan sistem (*system tooling*) lainnya, (3) bantuan dan saran terarah mengenai persiapan, pelaksanaan, dan validasi untuk pemuatan data awal, dan (4) topik konfigurasi dan administratif lainnya yang menarik (secara bersama-sama disebut, "aktivitas *startup*"). Layanan pengaturan yang disampaikan dari jarak jauh ini dibeli per Pengikatan dan habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal pembelian kepemilikan, sebagaimana yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan Klien, terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

1.5.3 IBM Watson Analytics Accelerator

Layanan pengaturan ini memberikan waktu konsultasi jarak jauh hingga 50 jam yang digunakan untuk menjalankan aktivitas yang mencakup (1) bantuan dengan kasus penggunaan, termasuk kasus penggunaan pemindahan data yang mendukung pemindahan data satu kali dalam satu waktu, (2) pelatihan mengenai praktik terbukti untuk laporan, dasbor dan peralatan sistem (*system tooling*) lainnya, (3) bantuan dan saran terarah mengenai persiapan, pelaksanaan, dan validasi untuk pemuatan data awal (termasuk pengaturan lingkungan sumber dan target serta pemindahan data sebagaimana yang ditentukan dalam kasus penggunaan pemindahan data), dan (4) topik konfigurasi dan administratif lainnya yang menarik (secara bersama-sama disebut "Aktivitas"). Layanan pengaturan yang disampaikan secara jarak jauh ini dibeli per Pengikatan dan habis masa berlakunya 12 bulan sejak tanggal pembelian kepemilikan atau pada hari terakhir jangka waktu langganan SaaS IBM awal, yang mana pun yang terjadi lebih awal, terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

1.6 Pemulihan Bencana dan Pencadangan

Semua tawaran SaaS IBM memberikan rencana pemulihan bencana dan dukungan pencadangan konten kepada Klien.

1.6.1 Pemulihan Bencana

Apabila terjadi peristiwa bencana sebagai akibat dari bencana alam, terorisme, aksi buruh, kebakaran, banjir, gempa bumi, kerusuhan, perang, tindakan, perintah atau larangan pemerintah, virus, serangan *denial of service* dan tindakan merugikan lainnya, kegagalan utilitas dan konektivitas jaringan, atau sebab lain apa pun dari ketidaktersediaan SaaS IBM yang berada di luar kendali wajar IBM, IBM akan memulihkan akses Klien ke SaaS IBM dalam 14 hari.

1.6.2 Pencadangan Konten

Pencadangan konten dijalankan setiap hari dan disimpan di pusat data IBM yang lain di lokasi geografis yang sama untuk melindungi konten dari peristiwa bencana.

2. Fungsi Beta dalam Watson Analytics

Fungsi Beta yang diberikan dengan SaaS IBM bukan merupakan bagian dari SaaS IBM. Fungsi Beta diberikan berdasarkan syarat-syarat yang sama dengan SaaS IBM, kecuali sebagaimana yang diatur di bawah ini. Beberapa atau semua Fungsi Beta mungkin tidak disediakan secara umum oleh IBM sebagai atau dalam produk atau tawaran. Klien diizinkan untuk menggunakan Fungsi Beta hanya untuk penggunaan internal untuk tujuan evaluasi dan tidak untuk digunakan dalam lingkungan produksi. Klien dapat menggunakan Fungsi Beta hingga IBM menarik Fungsi Beta atau mengakhiri akses ke Fungsi Beta. IBM menyediakan Fungsi Beta tanpa kewajiban dukungan dan "SEBAGAIMANA ADANYA", TANPA JAMINAN APA PUN, BAIK SECARA TEGAS ATAUPUN TERSIRAT, TERMASUK, NAMUN TIDAK TERBATAS PADA JAMINAN HAK MILIK, TIDAK ADANYA PELANGGARAN ATAU TIDAK ADANYA GANGGUAN SERTA JAMINAN DAN KETENTUAN TERSIRAT APA PUN ATAS KELAYAKAN UNTUK DIPERJUALBELIKAN DAN KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU.

Klien harus mengambil tindakan pencegahan untuk menghindari setiap kehilangan data yang dapat terjadi saat Fungsi Beta tidak dapat digunakan lagi.

Klien menyetujui bahwa IBM dapat menggunakan semua umpan balik dan saran yang diberikan.

Apendiks B

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan (*service level agreement* - "SLA") ketersediaan berikut untuk SaaS IBM sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE. SLA bukan merupakan suatu jaminan. SLA tersedia hanya untuk Klien dan berlaku hanya untuk penggunaan di lingkungan produksi.

1. Kredit yang Tersedia

Klien harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 dengan bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM dalam waktu 24 jam sejak pertama kali menyadari bahwa suatu peristiwa telah berdampak pada ketersediaan SaaS IBM. Klien harus membantu IBM secara wajar dalam setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam waktu empat hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit terhadap tagihan yang akan datang untuk SaaS IBM berdasarkan durasi waktu saat pemrosesan sistem produksi untuk SaaS IBM tidak tersedia ("Waktu Henti"). Waktu Henti dihitung dari waktu Klien melaporkan peristiwa tersebut hingga waktu SaaS IBM dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang berkaitan dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab di luar kendali IBM; masalah dengan rancangan atau instruksi, konten atau teknologi Klien atau pihak ketiga; konfigurasi sistem dan platform yang tidak didukung atau kesalahan Klien lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan oleh Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif SaaS IBM selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi berkaitan dengan bulan masa kontrak mana pun tidak dapat melampaui 10 persen dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan untuk SaaS IBM.

2. Tingkat Layanan

Ketersediaan SaaS IBM selama suatu bulan masa kontrak

Ketersediaan selama suatu bulan masa kontrak	Kompensasi (% dari 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%

* Apabila SaaS IBM diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung berdasarkan daftar harga yang berlaku pada saat itu untuk SaaS IBM yang berlaku selama bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim, yang didiskon sebesar 50%. IBM akan menyediakan suatu potongan harga secara langsung untuk Klien.

Ketersediaan, yang dinyatakan sebagai persentase, dihitung dengan cara: total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam 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	= 5% Kredit yang tersedia untuk 98,8% ketersediaan selama bulan masa kontrak
<hr/>	
43.200 total menit	

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

Dokumen 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 dokumen ini, maka teks dalam bahasa Inggris yang akan berlaku.