

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

IBM dashDB Enterprise

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 atau Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional IBM, sebagaimana 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 dashDB Enterprise 64 Virtual Machine

2. Metrik Biaya

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

- 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 yang memadai harus didapatkan untuk setiap Mesin Virtual (*Instance*) SaaS IBM yang tersedia untuk diakses dan digunakan selama periode pengukuran 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

Dukungan teknis untuk SaaS IBM tersedia dalam dua cara:

5.1 Dukungan Bebas Biaya

Semua Pelanggan SaaS IBM mendapatkan Dukungan Bebas Biaya. Seorang konsumen sumber daya yang disediakan oleh *platform* dapat mengunjungi Forum DeveloperWorks (<https://developer.ibm.com/bluemix>) dan memposting pertanyaan tentang sebuah item yang ditemukan dalam SaaS IBM. Tanggapan atau komitmen untuk perbaikan atas pertanyaan yang diajukan dalam forum tidak terikat oleh perjanjian tingkat layanan. Dukungan Bebas Biaya tidak memberikan hak atas akses ke Sistem Tiket Dukungan kami. Semua pertanyaan atau permasalahan ditujukan di dalam Forum.

5.2 Dukungan Standar

Pelanggan Dukungan Standar dapat membuka tiket dalam Sistem Tiket Dukungan milik IBM. Tim dukungan yang didedikasikan milik IBM akan menentukan tingkat pentingnya tiket berdasarkan keparahan awal yang ditentukan oleh Pelanggan.

Semua tiket yang dibuka oleh Pelanggan Dukungan Standar akan diselidiki dengan tujuan untuk mengidentifikasi akar permasalahan. Jika diperlukan data diagnostik masalah untuk mengisolasi suatu permasalahan, Pelanggan akan dimintai persetujuan untuk log akses dan data lain terkait penentuan masalah dari aplikasi Pelanggan untuk membantu dalam menentukan akar permasalahan. Tidak diberikannya akses ke data ini dapat menyebabkan penyelesaian masalah tertunda. Segera setelah analisis akar permasalahan selesai, tim akan mengambil salah satu tindakan berikut:

- a. Akar permasalahan terdapat dalam SaaS IBM
Jika tiket terbuka dan analisis akar permasalahan menyatakan bahwa hal ini merupakan suatu cacat dalam SaaS IBM, maka akan diberikan perhatian terhadap tiket tersebut berdasarkan tingkat masalah yang ditetapkan oleh Pelanggan.
- b. Akar permasalahan terdapat dalam Layanan Pihak Ketiga
Layanan pihak ketiga disediakan oleh vendor di luar IBM. Layanan tersebut dapat disediakan oleh ISV, mitra, atau entitas perangkat lunak individu. Jika tiket dibuka dan analisis akar permasalahan menentukan bahwa ada suatu cacat dalam Layanan Pihak Ketiga, maka IBM tidak berkewajiban untuk memperbaikinya.
- c. Akar permasalahan terdapat dalam Layanan Sumber Terbuka atau Komunitas
Layanan Sumber Terbuka atau Komunitas disediakan oleh komunitas sumber terbuka di luar IBM. Jika tiket dibuka dan analisis akar permasalahan menentukan bahwa ada cacat dalam Layanan Komunitas, maka IBM tidak berkewajiban memperbaikinya. Sebagai tambahan, IBM akan menutup tiket dan memberi rujukan pada pelanggan ke komunitas atau forum untuk dukungan.

5.3 Perincian Dukungan Teknis

Waktu Dukungan Operasional adalah sebagai berikut:

pukul 8:00 – 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. Permasalahan dengan Tingkat Permasalahan 1 mengharuskan klien bersedia membantu kami dalam mendiagnosis permasalahan selama periode 24X7 dan jika tidak, maka permasalahan tersebut akan diturunkan ke Tingkat Permasalahan 2.

Untuk mendapatkan bantuan, gunakan salah satu dari metode ini:

- Dari konsol dashDB, klik tautan Dukungan Bluemix pada menu Bantuan. Ini akan mengarahkan Anda ke portal web dukungan.
- Akses portal web dukungan secara langsung pada <https://support.ibmcloud.com>.
- Email support@bluemix.net (masukkan "5377#ticket" dalam baris subyek, di mana tiket merupakan nomor tiket).

Pelanggan menentukan tingkat keparahan permasalahan berdasarkan kebutuhan bisnis mereka.

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 mengumpulkan informasi dan statistik penggunaan mengenai keefektifan SaaS IBM kami untuk tujuan 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.

Apendiks A

IBM dashDB Enterprise adalah layanan yang dikelola yang membantu pengembangan pemrosesan aplikasi analitik *online*. Layanan mencakup sebuah basis data yang menyimpan data pengguna dalam format terstruktur. Basis data ini dapat diakses dan dimodel sesuai dengan kebutuhan pengguna melalui konsol layanan. Konsol layanan memungkinkan pengguna untuk membuat tabel, memuat data ke dalam tabel dan meminta data yang dimuat oleh pengguna. Peralatan dan lingkungan untuk membantu mengembangkan, menyimpan, dan membagi laporan analitik termasuk dalam layanan. Layanan juga mencakup sampel dan dokumentasi untuk membantu membuat aplikasi analitik *online*.

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.