

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

IBM Cognos Analytics 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/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 Cognos Analytics Workgroup on Cloud
- IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Analytics Standard On Cloud
- IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud
- IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud
- IBM Cognos Analytics on Cloud Throughput Capacity
- IBM Cognos Analytics on Cloud Additional Storage

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. Klien harus mendapatkan 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 suatu 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.
- Mesin Virtual** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik dari SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual SaaS IBM yang tersedia untuk akses dan penggunaan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- Gigabita** – adalah 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 total jumlah Gigabita yang diproses oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- Pengikatan** – adalah unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang terkait 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 Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

3.2 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya oleh Klien atas SaaS IBM selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang dinyatakan dalam PoE, maka Klien akan ditagih untuk kelebihan penggunaan tersebut sebagaimana yang tercantum dalam Dokumen Transaksi.

4. Layanan Jarak Jauh

Layanan jarak jauh IBM Cognos Analytics Jump Start on Cloud dibeli dengan basis per Pengikatan dan akan ditagihkan pada tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi. Layanan jarak jauh hanya tersedia untuk Klien dengan kepemilikan IBM Cognos Analytics Standard on Cloud dan/atau IBM Analytics Intelligence Enterprise on Cloud. Layanan jarak jauh meliputi hingga 50 jam pelatihan dan bantuan termasuk identifikasi yang dipermudah atas suatu kasus penggunaan awal IBM Cognos Analytics Intelligence on Cloud awal, pelatihan mengenai IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) for Cognos Analytics, panduan mengenai praktik yang terbukti untuk laporan, dasbor, dan pemodelan IBM Cognos Analytics, bantuan yang terhubung ke sumber data yang didukung yang telah ada, dan panduan mengenai administrasi IBM Cognos Analytics. Setiap layanan yang tidak diuraikan di atas berada di luar cakupan tawaran. Layanan jarak jauh harus digunakan dalam waktu 90 hari sejak penyediaan.

5. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu Layanan Cloud dimulai pada tanggal ketika IBM memberi tahu Klien mengenai akses mereka ke Layanan Cloud, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah Layanan Cloud diperbarui secara otomatis, melanjutkan 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, Layanan Cloud akan secara otomatis memperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

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

6. Dukungan Teknis

Selama Periode Langganan, dukungan teknis diberikan untuk SaaS IBM, sebagaimana yang tercantum pada http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf atau URL berikutnya yang diberikan oleh IBM. Dukungan teknis termasuk dalam SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai tawaran terpisah.

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

7. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

7.1 Pembuatan dan Akses Akun

Klien bertanggung jawab untuk memastikan bahwa masing-masing Pengguna SaaS IBM melindungi identifikasi dan kata sandi akun mereka serta mengendalikan siapa saja yang dapat mengakses Akun Pengguna SaaS IBM atau menggunakan SaaS IBM apa pun atas nama Klien.

7.2 Cookies

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasi normal atas SaaS IBM, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (kontraktor dan karyawan Anda) 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 meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Klien. Klien mengonfirmasikan bahwa pihaknya akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM memproses informasi pribadi yang dikumpulkan untuk tujuan di atas tersebut dalam IBM, perusahaan-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 kontraktor dan karyawan Klien untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

7.3 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.

Apendiks A

1. IBM Cognos Analytics on Cloud

Diselenggarakan pada IBM SoftLayer, Klien SaaS IBM akan mengakses fungsionalitas IBM Cognos Analytics terkini untuk mengembangkan dasbor, laporan interaktif, analisis kustom, pertanyaan *ad-hoc*, membuat laporan baru, melihat laporan terjadwal, dan menggunakan laporan aktif melalui *browser web*. SaaS IBM menyediakan eksplorasi OLAP interaktif dan mengizinkan pelanggan untuk membuat dan memformat berbagai jenis laporan, termasuk daftar, tab silang, bagan, dan gaya laporan keuangan. SaaS IBM memperluas penggunaan laporan dengan berbagai perangkat mobile termasuk Apple iPhone, Android, dan tablet.

1.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

SaaS menyediakan akses pengguna ke IBM Cognos Analytics untuk penggunaan produksi. SaaS memungkinkan penyimpanan maksimum sebesar 100 GB untuk konten yang dibuat oleh pengguna.

1.2 1.3 IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud

SaaS IBM ini merupakan langganan satu kali untuk jangka waktu tiga bulan tetap. Layanan ini menyediakan penggunaan non-produksi untuk penyimpanan maksimum sebesar 100 GB untuk konten yang dibuat oleh pengguna.

1.3 1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

SaaS memungkinkan penyimpanan maksimum sebesar 250 GB untuk konten yang dibuat oleh pengguna serta minimum tiga (3) IBM Cognos Analytics Report Server (Server Laporan Tambahan dapat dibeli sebagai *add-on*). Selain itu, SaaS IBM mencakup suatu lingkungan terpisah dengan mesin virtual SaaS IBM untuk penggunaan praproduksi dan penggunaan Tautan Langsung berkecepatan tinggi 10Gbps antara SoftLayer dan ISP Klien.

1.4 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

SaaS diselenggarakan pada *server bare metal* dan memungkinkan penyimpanan maksimum sebesar 500 GB untuk konten yang dibuat oleh pengguna serta minimum lima (5) IBM Cognos Analytics Report Server (Server Laporan Tambahan dapat dibeli sebagai *add-on*). Selain itu, SaaS IBM mencakup suatu lingkungan terpisah dengan mesin virtual SaaS IBM untuk penggunaan praproduksi dan penggunaan Tautan Langsung berkecepatan tinggi 10Gbps antara SoftLayer dan ISP Klien.

1.5 Add-On Opsional

Add-On berikut hanya tersedia untuk Klien yang diberi hak atas tawaran IBM Cognos Analytics Standard on Cloud dan IBM Cognos Analytics on Cloud:

- a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity
Opsi SaaS IBM ini menyediakan penyediaan satu (1) komponen IBM Cognos Analytics Report Server tambahan. IBM Cognos Report Server menghasilkan laporan dalam PDF, HTML, XLS, XML, dan CSV.
- b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage
Opsi SaaS IBM ini menyediakan penyimpanan tambahan sebesar 250 GB untuk konten yang dibuat oleh pengguna, di luar ketentuan maksimum dalam tawaran SaaS IBM yang dikontrakkan.

Apendiks B

IBM menyediakan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk SaaS IBM dan berlaku apabila ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien:

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

1. Definisi

- a. **Kredit yang Tersedia** – adalah ganti rugi yang akan diberikan oleh IBM untuk Klaim yang telah divalidasi. Kredit yang Tersedia akan diberlakukan dalam bentuk kredit atau diskon terhadap tagihan biaya langganan yang akan datang atas SaaS IBM.
- b. **Klaim** – adalah klaim yang diajukan oleh Klien kepada IBM bahwa suatu SLA 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 para pengguna Klien tidak dapat menggunakan semua aspek dari SaaS IBM yang utuknya para pengguna tersebut memiliki izin. Waktu Henti tidak mencakup periode waktu pada saat SaaS IBM tidak tersedia karena:
 - Penghentian untuk pemeliharaan yang telah diumumkan atau terjadwal;
 - Peristiwa atau sebab yang berada di luar kendali IBM (contoh: bencana alam, penghentian layanan internet, pemeliharaan darurat, dll.);
 - Masalah dengan aplikasi, peralatan atau data Klien atau pihak ketiga;
 - Kegagalan Klien untuk mematuhi platform yang didukung dan konfigurasi sistem yang diperlukan untuk mengakses SaaS IBM; atau
 - Kepatuhan IBM terhadap setiap rancangan, spesifikasi, atau instruksi yang diberikan oleh Klien atau pihak ketiga atas nama Klien kepada IBM.
- e. **Peristiwa** – adalah suatu keadaan atau kumpulan keadaan yang bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu SLA.

2. Kredit yang Tersedia

- a. Untuk mengajukan Klaim, Klien harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 untuk masing-masing Peristiwa dengan bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM, dalam waktu 24 jam sejak Klien pertama kali menyadari bahwa Peristiwa tersebut telah berdampak pada penggunaan Klien atas SaaS IBM. Klien harus memberikan semua informasi yang diperlukan tentang Peristiwa dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa tersebut.
- b. Klien harus mengajukan Klaim untuk suatu Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak ketika Klaim muncul.
- c. Kredit yang Tersedia didasarkan pada durasi Waktu Henti yang diukur sejak Klien melaporkan bahwa Klien pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Untuk setiap Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlaku paling tinggi berdasarkan SLA yang dicapai selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini. 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 dikemas dan dijual bersama-sama dengan harga kombinasi tunggal), Kredit yang Tersedia akan dihitung berdasarkan harga kombinasi tunggal bulanan untuk Layanan yang Dibundel, dan bukan berdasarkan biaya langganan bulanan untuk setiap SaaS IBM individu. Klien hanya dapat mengajukan Klaim yang berkaitan dengan satu SaaS IBM individu 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. Apabila Klien membeli SaaS IBM dari penjual kembali (*reseller*) resmi IBM dalam transaksi pemasaran kembali di mana 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 berkaitan dengan Bulan Masa Kontrak mana pun tidak akan, dalam keadaan apa pun, melampaui sepuluh persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan yang dibayarkan oleh Klien kepada IBM untuk SaaS IBM.

3. Tingkat Layanan

Ketersediaan SaaS IBM selama suatu Bulan Masa Kontrak diuraikan untuk setiap tawaran yang berlaku.

3.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Ketersediaan selama suatu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% dari Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
Kurang dari 95%	2%

3.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Ketersediaan selama suatu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% dari Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
95,0% – 98,99%	2%
Kurang dari 95%	5%

3.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Ketersediaan selama suatu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% 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%	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: 476 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - 476 menit Waktu Henti = 42.724 menit <hr/> 43.200 total menit	= 2% Kredit yang Tersedia untuk Standar & 5% Kredit yang Tersedia untuk Perusahaan untuk 98,8% ketersediaan selama Bulan Masa Kontrak
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. **Pengecualian**

SLA ini disediakan hanya untuk para Klien IBM. SLA 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 yang dibuat oleh pengguna, tamu, peserta, dan undangan Klien yang memiliki izin atas 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.