

IBM Operational Decision Manager 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 Operational Decision Manager on Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 3 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

2. Metrik Biaya

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

- a. **Mesin Virtual** – adalah suatu 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 Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- b. **Pengikatan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Suatu 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 Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

4. Pembuatan dan Akses Akun

Ketika Klien mendapatkan sebuah akun ("Akun"), IBM akan memberikan identifikasi dan kata sandi Akun kepada Pengguna SaaS IBM. Klien bertanggung jawab untuk memastikan bahwa masing-masing Pengguna SaaS IBM melindungi identifikasi dan kata sandi Akun mereka dan mengendalikan siapa saja yang dapat mengakses Akun Pengguna SaaS IBM atau menggunakan SaaS IBM apa pun atas nama Klien.

5. 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.

6. Dukungan Teknis

Selama periode langganan dan setelah IBM memberi tahu Klien bahwa akses ke SaaS IBM telah tersedia, dukungan teknis untuk SaaS IBM diberikan melalui email dan sistem pelaporan masalah secara 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 ToU ini. Dukungan teknis disertakan dengan SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran terpisah.

Informasi lebih lanjut mengenai jam ketersediaan, alamat email, sistem pelaporan masalah secara online, serta proses dan alat komunikasi dukungan teknis lainnya diuraikan dalam Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM.

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 suatu solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam	24x7
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Fitur bisnis layanan atau fungsi 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 berpengaruh 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

6.1 Pemeliharaan

IBM akan memberitahu Klien melalui email mengenai semua versi, rilis, dan pembaruan pada IBM SaaS, dan akan menggunakan upaya-upaya yang wajar secara komersial untuk mengkoordinasikan implementasi pembaruan tersebut dengan Klien. Akan tetapi, Klien mengakui dan menyetujui bahwa IBM tidak akan menyebarkan semua rilis dan pembaruan perangkat lunak pada SaaS IBM dalam waktu 45 hari setelah setiap rilis dan/atau pembaruan telah disediakan secara umum. Klien dapat menyediakan tanggal atau waktu tertentu untuk IBM yang tidak akan bekerja dalam rentang waktu 45 hari tersebut dan IBM akan berusaha menjadwalkan pembaruan di sekitar waktu tersebut. Klien bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap lisensi di lokasi yang digunakan bersama dengan SaaS IBM dipertahankan pada level kompatibel sebagaimana yang didokumentasikan dalam persyaratan sistem terperinci di situs Dukungan IBM.

7. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

7.1 Cookies

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasi normal atas SaaS IBM, mengumpulkan informasi pribadi 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 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 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.

7.2 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Apabila berlaku, pajak 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.

7.3 Tautan ke Situs Web atau Layanan Lain Milik Pihak Ketiga

Apabila Klien atau Pengguna SaaS IBM mentransmisikan Konten ke situs web atau layanan lain milik pihak ketiga yang terhubung ke atau yang dapat diakses melalui SaaS IBM, Klien dan Pengguna SaaS IBM memberikan persetujuan kepada IBM untuk memungkinkan setiap transmisi Konten tersebut, namun interaksi tersebut hanya di antara Klien dan situs web atau layanan pihak ketiga. IBM tidak membuat jaminan atau pernyataan apa pun mengenai situs atau layanan pihak ketiga tersebut, dan tidak akan memiliki tanggung jawab apa pun atas situs atau layanan pihak ketiga tersebut.

7.4 Penentuan Tolok Ukur (*Benchmarking*)

Klien dapat mengungkapkan hasil dari setiap uji tolok ukur (*benchmark test*) SaaS IBM atau subkomponennya kepada pihak ketiga mana pun dengan ketentuan bahwa Klien (A) mengungkapkan kepada publik metodologi lengkap yang digunakan pada uji tolok ukur (sebagai contoh, pengaturan perangkat keras dan perangkat lunak, prosedur pemasangan dan file konfigurasi), (B) melakukan pengujian tolok ukur Klien yang menjalankan SaaS IBM pada Lingkungan Operasi yang Ditetapkannya dengan menggunakan pembaruan, *patch* dan perbaikan terbaru yang berlaku yang tersedia untuk SaaS IBM dari IBM atau pihak ketiga yang menyediakan produk IBM ("Pihak Ketiga"), dan (C) mengikuti setiap dan seluruh penyesuaian kinerja dan pedoman "praktik terbaik" yang tersedia dalam dokumentasi Program dan situs web dukungan IBM untuk Program. Jika Klien memublikasikan hasil dari uji tolok ukur apa pun untuk SaaS IBM, maka meskipun terdapat setiap ketentuan lain yang bertentangan dalam perjanjian apa pun antara Klien dan IBM atau Pihak Ketiga, IBM dan Pihak Ketiga akan memiliki hak untuk memublikasikan hasil dari uji tolok ukur sehubungan dengan produk Klien dengan ketentuan bahwa IBM atau Pihak Ketiga mematuhi persyaratan (A), (B) dan (C) di atas dalam pengujiannya atas produk Klien.

7.5 Akselerator dan Materi Sampel

SaaS IBM dapat mencakup beberapa komponen dalam bentuk kode sumber ("Komponen Sumber") dan materi lainnya yang akan diidentifikasi sebagai "Materi Sampel". Klien dapat menyalin dan memodifikasi Komponen Sumber dan Materi Sampel hanya untuk penggunaan internal, tetapi dengan ketentuan bahwa Klien tidak dapat mengubah atau menghapus informasi atau pemberitahuan apa pun tentang hak cipta yang terdapat dalam Komponen Sumber atau Materi Sampel. IBM memberikan Komponen Sumber dan Materi Sampel tanpa adanya kewajiban dukungan dan "SEBAGAIMANA ADANYA", TANPA ADANYA JAMINAN DALAM BENTUK APA PUN, BAIK SECARA TEGAS ATAU TERSIRAT, TERMASUK JAMINAN TENTANG HAK MILIK, TIDAK ADANYA PELANGGARAN ATAU TIDAK ADANYA GANGGUAN SERTA JAMINAN DAN KETENTUAN SECARA TERSIRAT TENTANG KELAYAKAN UNTUK DIPERJUALBELIKAN DAN KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU.

Apendiks A

1. Ikhtisar dan Kemampuan SaaS IBM

SaaS IBM menyediakan platform manajemen keputusan berbasis peran yang kolaboratif untuk menangkap, mengotomatiskan, dan mengelola keputusan bisnis berbasis peraturan yang dapat berulang dan sering terjadi. SaaS IBM mencakup peralatan dan lingkungan untuk mengembangkan, menguji, dan menyebarkan layanan keputusan untuk produksi.

Tawaran SaaS IBM tersedia dalam tiga konfigurasi dengan ukuran yang berbeda. Setiap Mesin Virtual dikonfigurasi untuk level kinerja yang ditunjuk yang dinyatakan dalam syarat-syarat keputusan bisnis rata-rata per jam.

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

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

1.1 Lingkungan Operasi

SaaS IBM mencakup lingkungan pengembangan, pengujian, dan produksi terdedikasi.

1.2 Perangkat Lunak yang Diaktifkan dan Akses

Perangkat Lunak yang Diaktifkan yang disertakan dengan SaaS IBM adalah:

- IBM Rule Designer

1.3 Akses Perangkat Desainer (*Designer Tool Access*)

Klien dapat mengakses dan mengunduh Perangkat Lunak yang Diaktifkan IBM Rule Designer dari lingkungan pengoperasian SaaS IBM untuk mengembangkan aplikasi aturan bisnis. Perangkat Lunak yang Diaktifkan beroperasi pada sistem desktop Klien dan tersambung dari jarak jauh ke SaaS IBM.

1.4 Administrator Akun

SaaS IBM memberikan kata sandi dan login pengguna Administrator Akun kepada Klien untuk mengakses lingkungan operasi. Administrator Akun akan memiliki kemampuan untuk mengelola akses Pengguna SaaS IBM ke lingkungan operasi, serta menetapkan dan menghapus peran-peran Pengguna SaaS IBM. Administrator Akun dapat menunjuk Pengguna SaaS IBM tambahan untuk memiliki hak istimewa administrator.

1.5 Halaman Utama SaaS IBM

Halaman utama SaaS IBM memungkinkan Pengguna SaaS IBM untuk mengakses kemampuan lingkungan operasi SaaS IBM yang ditentukan untuk peran mereka.

1.6 Halaman Manajemen Pengguna

Halaman manajemen pengguna memungkinkan Administrator Akun untuk membuat dan menghapus pengguna baru serta menetapkan peran. Pengguna SaaS IBM mengakses halaman manajemen pengguna untuk mengelola informasi pengguna pribadi mereka. Pengguna SaaS IBM dapat ditugaskan untuk satu peran atau lebih yang akan memungkinkan akses ke kemampuan SaaS IBM spesifik yang ditentukan oleh peran.

1.7 Pemberitahuan Email

SaaS IBM termasuk fungsi pemberitahuan yang memberi tahu Pengguna SaaS IBM mengenai akses SaaS IBM mereka, penetapan peran dan perubahan kata sandi. Fungsi pemberitahuan juga memberi tahu administrator mengenai perubahan terjadwal dan status SaaS IBM.

1.8 Pencadangan Online Otomatis Harian

SaaS IBM akan melakukan pencadangan harian yang digunakan untuk pemulihan otomatis SaaS IBM, sebagaimana yang diperlukan.

1.9 Mengekspor Konten Klien

Klien dapat mengekspor Konten SaaS IBM Klien dari SaaS IBM untuk disimpan. Lokasi di mana konten yang diekspor dapat disimpan sesuai dengan pilihan Klien dan dengan biaya yang ditanggung oleh Klien.

1.10 Pemantauan dan Pemulihan Otomatis

SaaS IBM akan memantau ketersediaan layanan dan melakukan pemulihan jika layanan menjadi tidak responsif atau tidak dapat dicapai.

2. Fitur Opsional SaaS IBM

2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Layanan On Demand Consulting (ODC) Professional mencakup akses jarak jauh melalui portal ODC online untuk hingga lima (5) pengembang ("Kontak Pelanggan"). Kontak Pelanggan memiliki akses 24/7 ke artikel pustaka pengetahuan, aset dan akselerator solusi, serta akses tidak terbatas untuk menyampaikan permintaan dalam dialog tanya dan jawab dengan pimpinan pengaktifan Klien ODC dan para ahli di bidangnya. Kontak Pelanggan dapat meminta bantuan dengan setiap aspek ODM on Cloud yang mencakup arsitektur platform, implementasi solusi, dan metodologi penyampaian.

2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Layanan ODC Enterprise mencakup akses jarak jauh melalui portal ODC online untuk hingga sepuluh (10) pengembang ("Kontak Pelanggan"). Kontak Pelanggan memiliki akses 24/7 ke artikel pustaka pengetahuan, aset dan akselerator solusi, dan akses tidak terbatas untuk menyampaikan permintaan dalam dialog tanya dan jawab dengan pimpinan pengaktifan Klien ODC dan para ahli di bidangnya selama periode langganan. Kontak Pelanggan dapat meminta bantuan dengan setiap aspek ODM on Cloud yang mencakup arsitektur platform, implementasi solusi, dan metodologi penyampaian.

Kontak Pelanggan dapat mengikat IBM ODC untuk bantuan dengan materi hasil kerja yang disampaikan yang disepakati bersama dengan titik awal dan titik akhir terbatas hingga 24 jam per bulan langganan. Materi hasil kerja yang disampaikan dapat mencakup bantuan dengan contoh pola spesifik atau kode solusi siap produksi. Kontak Pelanggan juga dapat berpartisipasi dalam panggilan status mingguan dengan pimpinan pengaktifan Klien IBM ODC. Untuk bantuan pada materi produk kerja yang disampaikan yang akan memerlukan waktu lebih dari 24 jam per bulan langganan, IBM dapat menyetujui untuk memberikan bantuan tersebut dalam suatu perjanjian tertulis yang terpisah dengan Klien.

2.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

SaaS IBM menyediakan opsi pembelian akses pengembang tambahan untuk jumlah pengembang ODC Professional atau ODC Enterprise yang disertakan dengan tawaran-tawaran ini.

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 Klien pertama kali menyadari bahwa suatu peristiwa telah berdampak pada ketersediaan SaaS IBM. Klien harus secara wajar membantu IBM dengan setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam waktu tiga 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 terkait 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 melebihi 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)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

* Jika SaaS IBM diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung sesuai 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: 60 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

43.200 total menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - 60 menit Waktu Henti = 43.140 menit <hr/> 43.200 total menit	= 5% Kredit yang tersedia untuk 99,86% ketersediaan selama bulan masa kontrak
--	---

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.