

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

---

## IBM Social Media Insight for Retail

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 Social Media Insight for Retail
- IBM Social Media Insight for Retail-Other Online Data
- IBM Social Media Insight for Retail-Twitter Data

### 2. Metrik Biaya

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

- a. **Pengguna yang Sah** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Program dapat dilisensikan. Seorang Pengguna yang Sah adalah individu khusus yang mendapatkan akses ke Program. Program dapat dipasang pada sejumlah komputer atau server dan setiap Pengguna yang Sah dapat memiliki akses serentak ke berapa pun jumlah mesin virtual Program pada suatu waktu. Pemegang Lisensi harus memperoleh kepemilikan yang terpisah dan terdedikasi untuk setiap Pengguna yang Sah yang diberi akses ke Program dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun. Kepemilikan untuk Pengguna yang Sah bersifat khusus bagi Pengguna yang Sah tersebut dan tidak dapat dibagikan, ataupun dialihkan kembali selain untuk transfer permanen kepemilikan Pengguna yang Sah kepada orang lain.
- 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.
- c. **Dokumen** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Dokumen adalah suatu volume data yang terbatas yang terbungkus dalam sebuah kop dokumen dan catatan terkait yang menandai awal dan akhir darinya atau jenis dokumen fisik atau elektronik apa pun yang ditentukan dalam SaaS IBM, termasuk namun tidak terbatas pada: tagihan, pesanan penjualan, pesanan pembelian, penawaran harga, jadwal, rencana, pengembalian, pengiriman, penerimaan, dan instrumen keuangan. Setiap kepemilikan Ribu Dokumen mewakili Seribu Dokumen. Kepemilikan Ribu Dokumen yang memadai harus didapatkan untuk mencakup total jumlah Dokumen yang diproses oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.

Kepemilikan dokumen dijual dengan peningkatan sebesar 250.000.

### 3. Biaya dan Penagihan

Jumlah yang harus dibayarkan untuk SaaS IBM ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

#### 3.1 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**

Selama Periode Langganan, dukungan teknis diberikan selama durasi SaaS IBM ini sebagaimana yang tercantum dalam buku petunjuk Dukungan SaaS di <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> atau URL berikutnya yang diberikan oleh IBM. Dukungan teknis termasuk dalam SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran terpisah.

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

### **6.1 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) yang berkaitan 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 Klien. Klien mengonfirmasi 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.

### **6.2 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.

### **6.3 Pembatasan Penggunaan – Dokumen**

- Semua kepemilikan dokumen harus digunakan dalam 1 tahun sejak tanggal pembelian.
- Klien tidak berhak atas pengembalian dana untuk Dokumen apa pun yang dibeli dan tidak digunakan sebelum pengakhiran SaaS IBM.

### **6.4 Pelanggaran Hak Cipta**

IBM memiliki kebijakan untuk menghormati hak kekayaan intelektual para pihak lainnya. Untuk melaporkan pelanggaran terhadap materi yang dilindungi hak cipta, silakan kunjungi Halaman Pemberitahuan tentang Undang-undang Hak Cipta Milenium Digital (*Digital Millennium Copyright Act Notices Page*) di <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

### **6.5 Penggunaan yang Dilarang**

Penggunaan-penggunaan berikut ini dilarang oleh Red Hat:

Penggunaan Berisiko Tinggi yang Dilarang: Klien tidak dapat menggunakan SaaS IBM pada aplikasi atau situasi apa pun di mana kegagalan pada SaaS IBM dapat mengakibatkan kematian atau cedera fisik

serius pada seseorang, atau cacat fisik atau kerusakan lingkungan yang parah ("Penggunaan Berisiko Tinggi"). Contoh-contoh Penggunaan Berisiko Tinggi termasuk, namun tidak terbatas pada: pesawat terbang atau moda transportasi massal lainnya, fasilitas kimia atau nuklir, sistem pendukung kehidupan, peralatan medis yang dapat diimplan, kendaraan bermotor, atau sistem persenjataan. Penggunaan Berisiko Tinggi tidak mencakup penggunaan SaaS IBM untuk tujuan administratif, untuk menyimpan data konfigurasi, peralatan konfigurasi dan/atau teknis, atau aplikasi non-kontrol lainnya, yang apabila terdapat kegagalan tidak akan menyebabkan kematian, cedera pribadi, atau cacat fisik atau kerusakan lingkungan yang parah. Aplikasi non-kontrol ini dapat berkomunikasi dengan aplikasi yang menjalankan kontrol, namun tidak dapat bertanggung jawab baik secara langsung ataupun tidak langsung atas fungsi kontrol.

## 6.6 Materi Sampel

SaaS IBM dapat mencakup beberapa komponen atau materi lainnya yang diidentifikasi sebagai Materi Sampel. Klien dapat menyalin dan memodifikasi Materi Sampel hanya untuk penggunaan internal dengan ketentuan bahwa penggunaan tersebut berada dalam batas-batas hak lisensi berdasarkan Perjanjian ini, namun dengan ketentuan bahwa Klien tidak dapat mengubah atau menghapus informasi atau pemberitahuan tentang hak cipta apa pun yang terdapat dalam Materi Sampel. IBM memberikan Materi Sampel tanpa adanya kewajiban dukungan dan "SEBAGAIMANA ADANYA", TANPA ADANYA JAMINAN DALAM BENTUK APA PUN, BAIK SECARA TEGAS ATAUPUN 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.

## 6.7 Sanggahan Pemberian Ganti Rugi dan Jaminan untuk Konten

TANPA MENGESAMPINGKAN JAMINAN YANG TERCANTUM DALAM PERJANJIAN, KONTEN DISEDIAKAN HANYA "SEBAGAIMANA ADANYA", "SEBAGAIMANA TERSEDIA" DENGAN SEMUA KESALAHANNYA, DAN PENGGUNAAN KONTEN OLEH KLIEN ADALAH ATAS RISIKONYA SENDIRI. IBM TIDAK MEMBUAT, DAN DENGAN INI MENYANGGAH, SETIAP DAN SEMUA JAMINAN SECARA TEGAS DAN TERSIRAT LAIN, TERMASUK SEMUA JAMINAN TERSIRAT ATAS KELAYAKAN UNTUK DIPERJUALBELIKAN, KUALITAS, KINERJA, KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU, TIDAK ADANYA PELANGGARAN, HAK MILIK, DAN JAMINAN APA PUN YANG TIMBUL DARI POLA YANG JELAS DARI TINDAKAN PARA PIHAK TERHADAP TRANSAKSI (*COURSE OF DEALING*), PENGGUNAAN, ATAU PRAKTIK PERDAGANGAN, SEHUBUNGAN DENGAN KONTEN. IBM TIDAK MENJAMIN BAHWA AKSES KE KONTEN 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 BERLAKU HANYA 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 DENGAN CARA APA PUN UNTUK PENGGUNAAN DAN AKSES KLIEN TERHADAP KONTEN.

## 6.8 Definisi Tambahan

- a. **SaaS IBM** – sebagaimana yang didefinisikan dalam Perjanjian, adalah suatu layanan perangkat lunak dan tidak termasuk Konten, Aplikasi Pihak Ketiga, ataupun Situs Pihak Ketiga.
- b. **Laporan Analisis** – adalah hasil atau *output* dari proses menganalisis dan memperoleh informasi dari Konten.
- c. **Konten** – adalah informasi, perangkat lunak, dan data, termasuk namun tidak terbatas pada, data pribadi apa pun, hiperteks, bahasa *markup*, file, naskah, program, rekaman, suara, musik, grafik, gambar, *applet*, atau *servlet* yang dibuat, disediakan, diunggah, atau ditransfer oleh Klien dan setiap pengguna yang diberi wewenang oleh Klien. Konten juga mencakup informasi atau data, seluruhnya atau sebagian, yang disediakan oleh atau untuk Klien, atau diakses atas nama Klien oleh IBM atau pemasoknya, dari Situs Pihak Ketiga.
- d. **Aplikasi Pihak Ketiga Klien** – adalah aplikasi dan perangkat lunak yang disediakan oleh individu-individu atau entitas selain IBM yang berinteroperasi dengan SaaS IBM.
- e. **Situs Pihak Ketiga** – mengacu pada situs *web* pihak ketiga, termasuk namun tidak terbatas pada, situs *web* Klien dan situs-situs yang termasuk konten media sosial, seperti Facebook, Klout, dan Twitter.
- f. **ID Tweet** – adalah suatu nomor identifikasi khusus yang dihasilkan untuk setiap Tweet.

- g. **Tweet** – adalah suatu *posting* publik dengan badan teks yang tidak lebih dari 140 karakter yang dibuat oleh pengguna akhir layanan Twitter mana pun.
- h. **Konten Twitter** – adalah Tweet, ID Tweet, informasi profil publik pengguna akhir Twitter, dan setiap data serta informasi Twitter lainnya yang tersedia untuk Klien.
- i. **Merek Twitter** – Nama atau logo Twitter yang disediakan oleh IBM kepada Klien, penggunaan Klien atas Merek Twitter tunduk pada Perjanjian ini serta pada Aset dan Panduan Merek Twitter (*Twitter Brand Assets and Guidelines*) yang terdapat di <https://Twitter.com/logo>.

## 6.9 Hanya untuk Penggunaan Internal

Selain batasan dalam Perjanjian ini yang berkaitan dengan penggunaan SaaS IBM, laporan, hasil, dan *output* lain yang diperoleh dari SaaS IBM diberikan hanya untuk penggunaan internal Klien.

## 6.10 Akses dan Penggunaan Konten, Aplikasi Pihak Ketiga, dan Situs Pihak Ketiga

SaaS IBM menyediakan sarana kepada Klien untuk memilih dan mengakses Konten dari Aplikasi Pihak Ketiga dan Situs Pihak Ketiga untuk penggunaan Klien hanya dalam SaaS IBM. Konten tidak dimiliki maupun dikendalikan oleh IBM atau pemasoknya, dan IBM beserta pemasoknya tidak melisensikan atau sebaliknya, memberikan hak apa pun dalam Konten. Konten dapat mencakup materi yang tidak sah, tidak tepat, menyesatkan, tidak pantas, atau jika tidak, bersifat menyinggung. IBM atau pemasoknya tidak berkewajiban untuk meninjau, menyaring, memverifikasi, mengedit, atau menghapus Konten apa pun. Namun demikian, IBM atau pemasoknya dapat, atas kebijakan mereka sendiri, melakukan hal tersebut.

SaaS IBM dapat mencakup fitur yang dirancang untuk berinteroperasi dengan Aplikasi Pihak Ketiga dan Situs Pihak Ketiga (misalnya aplikasi Facebook atau Twitter). Selain otorisasi yang diwajibkan dalam Perjanjian untuk Konten, Klien akan memberikan kepada IBM otorisasi dan akses yang diperlukan ke Konten, Aplikasi Pihak Ketiga, dan Situs Pihak Ketiga untuk mengoperasikan SaaS IBM atas nama Klien. Klien dapat diwajibkan untuk mengadakan perjanjian-perjanjian yang terpisah dengan para pihak ketiga untuk akses ke atau penggunaan Konten, Aplikasi Pihak Ketiga dan Situs Pihak Ketiga. IBM bukanlah pihak dalam perjanjian terpisah tersebut dan sebagai ketentuan yang tegas dari ToU ini. Klien menyetujui untuk mematuhi syarat-syarat dalam perjanjian terpisah tersebut.

Saat menggunakan Konten yang diakses oleh Klien sebagai bagian dari SaaS IBM ini, Klien hanya diizinkan untuk: (a) melakukan analisis terhadap Konten dan membuat Laporan Analisis sebagaimana yang diizinkan oleh fungsionalitas SaaS IBM; dan (b) menampilkan Konten hanya dalam SaaS IBM.

Ketika Klien menampilkan Konten Twitter, maka Klien harus menampilkan Konten Twitter sesuai dengan persyaratan tampilan Twitter yang terdapat di <https://dev.Twitter.com/terms/display-requirements>.

Saat menggunakan akses Konten Twitter sebagai bagian dari SaaS ini, Klien hanya diizinkan untuk menampilkan Merek Twitter, hanya untuk menetapkan Twitter sebagai sumber Konten Twitter, sebagaimana yang dinyatakan dalam dokumen ini.

## 6.11 Pembatasan

Selain ketentuan penggunaan mengenai SaaS IBM yang ditetapkan dalam Perjanjian, Klien tidak dapat:

- a. Mengakses atau menggunakan Situs Pihak Ketiga, Aplikasi Pihak Ketiga atau Konten dengan SaaS IBM, termasuk namun tidak terbatas pada menyalin, memodifikasi, atau menciptakan karya turunan apa pun, jika melakukan hal tersebut merupakan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan mengenai kerahasiaan atau peraturan perundang-undangan lainnya, syarat-syarat lisensi pihak ketiga mana pun, perjanjian, atau syarat atau pembatasan lain apa pun.
- b. Mendistribusikan, menunjukkan, menampilkan atau sebaliknya menyediakan SaaS IBM atau Konten kepada pihak ketiga mana pun, kecuali apabila diizinkan berdasarkan perjanjian dengan penyedia Konten.
- c. Mengakses atau menggunakan setiap bagian dari SaaS IBM untuk menciptakan atau berkontribusi terhadap produk atau layanan yang bersaing.
- d. Mengumpulkan (*aggregate*), menyembunyikan (*cache*), atau menyimpan data lokasi atau informasi geografis yang terdapat dalam Konten secara terpisah dari Konten yang terkait dengannya, atau menggunakan data lokasi atau data geografis yang termasuk dalam Konten untuk alasan apa pun kecuali untuk mengidentifikasi lokasi yang ditandai dalam suatu Tweet.
- e. Menggabungkan Konten dengan data lain, kecuali apabila Konten akan selalu jelas berasal dari sumber, contohnya, suatu Tweet tidak dapat digabungkan kecuali jika dengan jelas berasal dari Twitter.

- f. Menggunakan Konten yang dapat diakses sebagai bagian dari SaaS IBM untuk melakukan analisis pada sekelompok kecil individu atau individu tunggal untuk tujuan apa pun yang melanggar hukum atau diskriminatif.
- g. Menyediakan visualisasi, penyaringan, atau kurasi Konten untuk tujuan tampilan Konten publik yang berhadapan langsung dengan konsumen, termasuk namun tidak terbatas pada setiap tampilan Konten untuk media pasar massal dan acara hiburan, integrasi atau visualisasi *widget online*, siaran televisi, *'e-billboard'* luar ruangan atau media serupa lainnya.
- h. Menggunakan Konten atau analisis darinya dalam SaaS IBM sebagai bagian dari suatu jaringan periklanan, kecuali jika dengan tegas diberi wewenang secara tertulis oleh Situs Pihak Ketiga atau Aplikasi Pihak Ketiga yang berhubungan dengan Konten.
- i. Menggunakan Konten Twitter atau analisis darinya dalam SaaS IBM untuk tujuan membuat aplikasi yang menjalankan serangkaian tindakan 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.
- j. Menggunakan metrik pengguna agregat apa pun, seperti jumlah pengguna atau akun Twitter, yang diperoleh saat mengakses dan menggunakan Konten sebagai bagian dari SaaS IBM untuk tujuan apa pun, kecuali jika dengan tegas diberi wewenang secara tertulis oleh Situs Pihak Ketiga atau Aplikasi Pihak Ketiga yang berhubungan dengan Konten.
- k. Menggunakan Konten untuk tujuan lain apa pun kecuali untuk tujuan terbatas yang diizinkan berdasarkan Perjanjian ini.

## **6.12 Pengakhiran berdasarkan Tindakan Pihak Ketiga**

### **6.12.1 Pengakhiran oleh IBM**

Selain hak penangguhan dan pengakhiran dalam Perjanjian, jika suatu penyedia berhenti menyediakan Situs Pihak Ketiga, atau Aplikasi Pihak Ketiga, atau Konten, atau memberlakukan syarat-syarat yang membebani atau menimbulkan risiko secara material bagi IBM dan pemasoknya, Klien, atau pihak ketiga mana pun, atau jika IBM mengetahui, atau memiliki alasan untuk meyakini bahwa pemrosesan konten tertentu melalui SaaS IBM melanggar hak (termasuk hak kekayaan intelektual) pihak ketiga mana pun, IBM dapat berhenti menyediakan fitur SaaS IBM yang sesuai tanpa memberikan hak kepada Klien untuk pengembalian uang, kredit, atau kompensasi lainnya.

Klien akan segera memberi tahu IBM tentang setiap peristiwa atau kondisi yang berkaitan dengan penggunaan Klien atas SaaS IBM yang disadari oleh Klien dapat menyebabkan klaim atau tuntutan terhadap penggunaan Klien atas SaaS IBM. Klien akan memberikan semua informasi relevan yang berkaitan dengan peristiwa atau kondisi tersebut kepada IBM atas permintaan IBM.

### **6.12.2 Pengakhiran oleh Klien**

Selain hak penangguhan dan pengakhiran dalam Perjanjian ini, jika suatu penyedia berhenti menyediakan Aplikasi Pihak Ketiga, atau Situs Pihak Ketiga, atau Konten atau mengubah secara material syarat-syarat yang menjadikannya tersedia, dan Klien menunjukkan bahwa ketidaktersediaan tersebut secara signifikan dan permanen mengganggu kemampuan Klien untuk menggunakan SaaS IBM, maka Klien dapat memberi tahu IBM tentang maksud Klien untuk mengakhiri langganan SaaS IBM mereka, secara menyeluruh atau sebagian. Langganan SaaS IBM tersebut akan berakhir secara efektif 30 hari sejak pemberitahuan tersebut, kecuali apabila ketersediaan layanan pihak ketiga yang dimaksudkan telah berlanjut selama periode 30 hari. Jika terjadi pengakhiran berdasarkan pasal ini, IBM akan mengembalikan kepada Klien setiap biaya prabayar yang mencakup sisa dari jangka waktu langganan yang diakhiri setelah tanggal berlaku pengakhiran.

Klien tidak akan memiliki hak untuk mengakhiri berdasarkan pernyataan apa pun oleh IBM terkait arahan atau maksud di masa mendatang mengenai SaaS IBM atau Situs Pihak Ketiga, Aplikasi Pihak Ketiga, atau Konten apa pun. Kecuali sebagaimana yang diatur dalam dokumen ini, Klien tidak berhak untuk mengakhiri, juga tidak berhak atas pengembalian uang, kredit atau kompensasi lainnya, atas ketidaktersediaan setiap produk atau layanan pihak ketiga.

## **6.13 Akses dan Penyimpanan**

Pada saat pengakhiran atau habisnya masa berlaku Perjanjian ini, IBM tidak berkewajiban untuk menyembunyikan (*cache*), menyimpan atau jika tidak, menyediakan permintaan Klien, Konten atau hasil dan *output* apa pun lainnya yang diperoleh Klien dari penggunaan SaaS IBM.

#### **6.14 Batas Penggunaan**

Penggunaan Klien atas SaaS IBM dapat tunduk pada batasan-batasan, seperti batas penyimpanan, jumlah permintaan, atau batas atau larangan lainnya. Sebagai Pembatasan Penggunaan tambahan, Klien tidak dapat mengakses SaaS IBM untuk tujuan pemantauan ketersediaan, kinerja atau fungsionalitas SaaS IBM, atau untuk tujuan penentuan tolok ukur atau persaingan lain apa pun. Batas penggunaan akan didokumentasikan dalam Bukti Kepemilikan, Dokumen Transaksi, dokumentasi pengguna atau di SaaS IBM *online*. SaaS IBM dapat menyediakan informasi berdasarkan permintaan yang memungkinkan Klien untuk memantau penggunaan. Apabila seorang Klien melampaui batas penggunaan, IBM atas kebijakannya dapat, bekerja dengan Klien untuk mengurangi penggunaan tersebut sehingga sesuai dengan batas penggunaan. Jika Klien melebihi batas penggunaan yang berlaku, IBM dapat meminta Klien untuk melaksanakan Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi untuk SaaS IBM tambahan dan/atau menagih Klien atas kelebihan penggunaan. Dalam kasus tersebut, Klien menyetujui untuk melaksanakan setiap Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi tambahan yang diwajibkan dan/atau membayar tagihan tambahan.

#### **6.15 Syarat-syarat Twitter untuk 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 dari Konten Twitter oleh badan pemerintah mana pun dilarang, kecuali sebagaimana yang diizinkan secara tegas oleh syarat-syarat dari ToU 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. Jika Klien menggunakan Konten Twitter dalam kapasitas resmi Klien sebagai karyawan atau perwakilan dari badan pemerintah negara bagian atau badan pemerintah daerah A.S. dan Klien secara hukum tidak dapat menerima klausul yurisdiksi, tempat, atau klausul lainnya dalam dokumen ini, maka klausul tersebut tidak berlaku untuk badan tersebut, namun hanya sejauh yang diwajibkan oleh hukum yang berlaku. Kontraktor/produsen adalah Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

## Apendiks A

### 1. **IBM Social Media Insight for Retail**

IBM Social Media Insight for Retail adalah solusi berbasis *cloud* yang menyediakan wawasan ke sumber data sosial untuk pengecer. Metrik seperti sentimen dan tren disajikan untuk Konten dari tawaran.

### 2. **IBM Social Merchandising for Retail-Other Online Data**

Tawaran IBM Social Media Insight for Retail-Other Online Data mengakses Dokumen yang untuknya sumber adalah data sosial selain Konten Twitter. Contoh-contoh sumber tersebut dapat termasuk tinjauan dari situs *web* milik pengecer.

### 3. **IBM Social Merchandising for Retail Twitter**

Tawaran IBM Social Media Insight for Retail-Twitter Data mengakses Dokumen yang untuknya sumber adalah Konten Twitter.

### 4. **IBM Social Merchandising for Retail Set-Up**

Pengaturan ini adalah persyaratan satu kali yang diperlukan untuk mengisi solusi dengan atribut-atribut yang diperlukan.

## Apendiks B

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan ("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 digunakan 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 dua puluh empat (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 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 sampai 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; platform dan konfigurasi sistem 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 yang 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 adalah sebagai berikut:

Ketersediaan selama suatu bulan masa kontrak	Kompensasi (% dari biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95%	10%

\* Jika SaaS IBM diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung pada 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 <hr/> 43.200 total menit	= 2% Kredit yang Tersedia untuk 98,8% ketersediaan selama bulan masa kontrak
---	--

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.