

IBM Fast Data for Business

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM untuk Klien. Klien adalah pihak yang melakukan perjanjian serta pengguna dan penerimanya yang sah atas Layanan Cloud. Penawaran dan Bukti Kepemilikan (Proof of Entitlement - "PoE") yang berlaku diberikan sebagai Dokumen Transaksi yang terpisah.

1. Layanan Cloud

IBM Fast Data for Business (Layanan Cloud) adalah layanan berbasis cloud dengan penyewa tunggal yang memungkinkan Klien untuk mengambil, memproses dan memperkaya, menahan dan mengarsipkan, serta mendistribusikan beban kerja data mereka. Tawaran ini diberikan sebagai layanan terkelola di mana IBM memberikan dukungan pengaturan dan operasional pada lingkungan yang digunakan oleh klien untuk beban kerja data mereka.

1.1 Edisi

1.1.1 IBM Fast Data for Business – Grand

Tawaran ini mendukung beban kerja hingga 3.000 peristiwa puncak per detik, hingga 1 Terabita transfer data per bulan, hingga 800 jam komputasi, hingga 50 Terabita data yang disimpan dalam Penyimpanan Objek, dan hingga 1 Terabita data yang disimpan dalam Kluster Penyimpanan Data.

1.1.2 IBM Fast Data for Business – Extended

Tawaran ini mendukung beban kerja hingga 18.000 peristiwa puncak per detik, hingga 10 Terabita transfer data per bulan, hingga 1600 jam komputasi, hingga 200 Terabita data yang disimpan dalam Penyimpanan Objek, dan hingga 5 Terabita data yang disimpan dalam Kluster Penyimpanan Data.

1.1.3 IBM Fast Data for Business – Enterprise

Tawaran ini mendukung beban kerja hingga 36.000 peristiwa puncak per detik, hingga 100 Terabita transfer data per bulan, hingga 10.000 jam komputasi, hingga 1.000 Terabita data yang disimpan dalam Penyimpanan Objek, dan hingga 14 Terabita data yang disimpan dalam Kluster Penyimpanan Data.

1.2 Bayar per Penggunaan – Layanan Penggunaan Tambahan

Setiap dari tawaran Penggunaan Tambahan berikut dapat digunakan dengan edisi: IBM Fast Data for Business – Grand, IBM Fast Data for Business – Extended, atau IBM Fast Data for Business – Enterprise. Berikut ini adalah tawaran bayar per penggunaan dan dikenai biaya saat penggunaan melebihi alokasi bulanan yang diberikan oleh edisi.

a. **IBM Fast Data for Business – Pemindahan Data – Penggunaan Tambahan**

Tawaran ini memberikan penggunaan pemindahan data tambahan yang diukur dalam Gigabita.

b. **IBM Fast Data for Business – Volume Transaksi – Penggunaan Tambahan**

Tawaran ini memberikan satu Ribu Peristiwa per Detik tambahan yang diproses.

c. **IBM Fast Data for Business – Beban Kerja Komputasi – Penggunaan Tambahan**

Tawaran ini memberikan penggunaan beban kerja komputasi tambahan yang diukur dalam Jam.

d. **IBM Fast Data for Business – Penyimpanan berbasis Objek – Penggunaan Tambahan**

Tawaran ini memberikan penggunaan penyimpanan berbasis objek tambahan yang diukur dalam Terabita.

e. **IBM Fast Data for Business – Penyimpanan Basis Data – Penggunaan Tambahan**

Tawaran ini memberikan penggunaan penyimpanan basis data tambahan yang diukur dalam Gigabita.

1.3 Layanan Pengaturan

1.3.1 IBM Fast Data for Business

Tawaran ini mencakup 300 jam layanan profesional yang disampaikan secara jarak jauh untuk mengatur mesin virtual cloud Fast Data for Business untuk Klien.

1.4 Layanan yang Disampaikan dari Jarak Jauh

1.4.1 IBM Fast Data for Business – Customization Services

Tawaran ini memberikan layanan profesional yang disampaikan secara jarak jauh untuk menyesuaikan dan memperluas mesin virtual Fast Data for Business untuk Klien.

2. Perlindungan Konten dan Data

Lembar data Perlindungan dan Pemrosesan Data (Lembar Data) memberikan informasi spesifik untuk Layanan Cloud yang berkaitan dengan jenis Konten yang diaktifkan untuk diproses, aktivitas pemrosesan yang dilibatkan, fitur-fitur perlindungan data, serta spesifikasi mengenai retensi dan pengembalian Konten. Setiap perincian atau klarifikasi dan syarat-syarat, termasuk tanggung jawab Klien, seputar penggunaan Layanan Cloud dan fitur-fitur perlindungan data, apabila ada, dicantumkan di pasal ini. Mungkin terdapat lebih dari satu Lembar Data yang berlaku untuk penggunaan Klien atas Layanan Cloud berdasarkan opsi yang dipilih oleh Klien. Lembar Data mungkin hanya tersedia dalam bahasa Inggris dan tidak tersedia dalam bahasa setempat. Meskipun terdapat praktik hukum atau kebiasaan setempat apa pun, para pihak menyetujui bahwa mereka memahami bahasa Inggris dan bahasa ini adalah bahasa yang sesuai untuk akuisisi dan penggunaan Layanan Cloud. Lembar(-lembar) Data berikut berlaku untuk Layanan Cloud dan opsinya yang tersedia. Klien menyatakan bahwa i) IBM dapat memodifikasi Lembar(-lembar) Data dari waktu ke waktu atas kebijakan IBM sendiri dan ii) modifikasi tersebut akan menggantikan versi sebelumnya. Tujuan dari setiap modifikasi pada Lembar(-lembar) Data adalah untuk i) meningkatkan atau mengklarifikasi komitmen yang sudah ada, ii) menjaga keselarasan terhadap standar yang diterapkan saat ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, atau iii) memberikan komitmen tambahan. Tidak ada modifikasi pada Lembar(-lembar) Data yang secara materi akan menurunkan perlindungan data Layanan Cloud.

Tautan(-tautan) ke Lembar(-lembar) Data yang berlaku:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=7CD8A2701E1811E7A5528B71511775D5>

Klien bertanggung jawab untuk menjalankan tindakan yang diperlukan untuk memesan, mengaktifkan, atau menggunakan fitur perlindungan data yang tersedia untuk Layanan Cloud dan menerima tanggung jawab atas penggunaan Layanan Cloud apabila Klien gagal untuk menjalankan tindakan tersebut, termasuk memenuhi setiap persyaratan perlindungan data atau persyaratan hukum lainnya yang berkaitan dengan Konten.

Adendum Pemrosesan Data (Data Processing Addendum - "DPA") IBM di <http://ibm.com/dpa> dan Ekshibit(-ekshibit) DPA berlaku dan direferensikan sebagai bagian dari Perjanjian, apabila dan sepanjang Regulasi Perlindungan Data Umum Eropa (European General Data Protection Regulation - "GDPR") Eropa (EU/2016/679) berlaku untuk data pribadi yang terdapat dalam Konten. Lembar(-lembar) Data yang berlaku untuk Layanan Cloud ini akan berfungsi sebagai Ekshibit(-ekshibit) DPA. Apabila DPA berlaku, kewajiban IBM untuk memberikan pemberitahuan perubahan kepada Subprosesor dan hak Klien untuk mengajukan keberatan terhadap perubahan tersebut akan berlaku sebagaimana yang dinyatakan dalam DPA.

3. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan (Service Level Agreement - "SLA") ketersediaan berikut untuk Layanan Cloud sebagaimana yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE). SLA bukan merupakan suatu jaminan. SLA tersedia hanya untuk Klien dan berlaku hanya untuk penggunaan di lingkungan produksi.

3.1 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 terdapat suatu pengaruh bisnis penting dan Layanan Cloud tidak tersedia. 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 tiga 3 hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit terhadap tagihan yang akan datang untuk Layanan Cloud berdasarkan durasi waktu saat pemrosesan sistem produksi untuk Layanan Cloud tidak tersedia ("Waktu Henti"). Waktu Henti dihitung dari waktu

Klien melaporkan peristiwa tersebut hingga waktu Layanan Cloud 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 paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud 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 Layanan Cloud.

3.2 Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan Cloud selama suatu bulan masa kontrak

Ketersediaan selama suatu bulan masa kontrak	Kompensasi (% dari biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim)
Kurang dari 99,9%	2%
Kurang dari 99%	5%
Kurang dari 95%	10%

* Jika Layanan Cloud diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung sesuai daftar harga yang berlaku pada saat itu untuk Layanan Cloud 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.

4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui email. Panduan dukungan perangkat lunak sebagai layanan IBM tersedia di https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html yang menyediakan kontak dukungan teknis serta informasi dan proses lain. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran yang terpisah.

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

5.1 Metrik Biaya

Layanan Cloud tersedia berdasarkan metrik biaya yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi:

- Pengikatan adalah suatu unit ukuran yang olehnya layanan dapat diperoleh. Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang berkaitan dengan Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.
- Mesin Virtual adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual Layanan Cloud yang tersedia untuk akses dan penggunaan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- Ribu Peristiwa Per Detik adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Peristiwa adalah kejadian dari peristiwa spesifik yang diproses oleh atau yang berkaitan dengan penggunaan Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Peristiwa per detik yang terjadi selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- Jam adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Kepemilikan Jam yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah keseluruhan atau sebagian Jam Layanan Cloud yang digunakan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

- Gigabita adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud 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 Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- Terabita adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Terabita adalah bita 2 pangkat 40. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Terabita yang diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

5.2 Biaya Pengaturan

Biaya pengaturan satu kali akan ditagih sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi untuk setiap layanan pengaturan yang dipesan.

5.3 Biaya untuk Bayar Per Penggunaan (Pay Per Use)

Biaya bayar per penggunaan akan ditagih sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi pada bulan setelah penggunaan tersebut.

5.4 Biaya Layanan Jarak Jauh

Biaya layanan jarak jauh akan ditagih sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi untuk layanan jarak jauh tersebut dan akan berakhir masa berlakunya 90 hari sejak pembelian, terlepas dari apakah layanan jarak jauh telah digunakan.

5.5 Frekuensi Penagihan

Berdasarkan frekuensi penagihan yang dipilih, IBM akan menagih Klien atas biaya yang jatuh tempo di awal jangka waktu frekuensi penagihan tersebut, kecuali untuk kelebihan dan jenis biaya penggunaan yang akan ditagihkan di akhir.

5.6 Verifikasi

Klien akan i) memelihara, dan memberikan berdasarkan permintaan, catatan, dan output peralatan sistem, sebagaimana yang diperlukan secara wajar bagi IBM dan auditor independennya untuk memverifikasi kepatuhan Klien terhadap Perjanjian, dan ii) segera memesan dan membayar untuk kepemilikan yang diperlukan sesuai dengan tarif IBM yang berlaku saat itu dan untuk biaya serta tanggung jawab lain yang ditentukan sebagai hasil dari verifikasi tersebut, sebagaimana yang ditetapkan oleh IBM dalam tagihan. Kewajiban verifikasi kepatuhan ini akan tetap berlaku selama jangka waktu Layanan Cloud dan selama dua tahun kemudian.

6. 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, 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, 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.

7. Syarat-syarat Tambahan

7.1 Umum

Klien menyetujui bahwa IBM dapat merujuk Klien di depan umum sebagai pelanggan Layanan Cloud dalam komunikasi publisitas atau pemasaran.

Klien tidak dapat menggunakan Layanan Cloud, sendiri atau digabungkan dengan layanan atau produk lainnya, untuk mendukung aktivitas berisiko tinggi apa pun berikut ini: rancangan, konstruksi, kendali, atau pemeliharaan fasilitas nuklir, sistem transportasi massal, sistem pengendalian lalu lintas udara,

sistem pengendalian otomotif, sistem persenjataan, atau navigasi atau komunikasi pesawat terbang, atau aktivitas lain apa pun di mana kegagalan Layanan Cloud dapat menimbulkan ancaman kematian atau cedera pribadi yang serius.

7.2 Penggunaan Layanan Pihak Ketiga

Lapisan aplikasi Layanan Cloud serta data dan konten Klien, apabila berlaku, dapat diselenggarakan (hosted) di platform dan infrastruktur layanan cloud pihak ketiga yang tidak dikelola oleh IBM. Infrastruktur Layanan Cloud, aspek platform Layanan Cloud tertentu, dan layanan terkait, termasuk: pusat data server, penyimpanan dan jaringan; aplikasi dan cadangan data; firewall dan deteksi ancaman; dan API untuk penyebaran aplikasi, pemantauan dan pengoperasian (secara bersama-sama disebut "Layanan Platform Cloud Pihak Ketiga") diselenggarakan (hosted) dan dikelola oleh penyedia pihak ketiga. Oleh karena itu, meskipun terdapat ketentuan lain apa pun dalam Uraian Layanan ini atau perjanjian layanan dasar yang mendasari penyediaan Layanan Cloud ini (misalnya, Perjanjian Layanan Cloud) ("Perjanjian Dasar"):

- a. Kewajiban IBM yang berkaitan dengan keamanan data dan perlindungan data dalam Perjanjian Dasar atau dalam setiap syarat-syarat yang terkait dengan Layanan Cloud tidak berlaku untuk Layanan Platform Cloud Pihak Ketiga atau untuk Layanan Cloud sejauh bergantung pada Layanan Platform Cloud Pihak Ketiga. Layanan Cloud tidak dapat digunakan untuk transmisi, penyimpanan, atau pemrosesan Informasi Kesehatan yang Dilindungi apa pun atau data pribadi apa pun dari individu yang berada di Uni Eropa.
- b. Apabila penyedia Layanan Platform Cloud Pihak Ketiga memberi tahu IBM bahwa pihaknya telah menarik atau mengakhiri layanannya atau akses Klien atau IBM ke layanan tersebut, IBM dapat mengakhiri Layanan Cloud segera setelah tanggal berlakunya pengakhiran tersebut oleh penyedia pihak ketiga dengan memberikan pemberitahuan pengakhiran kepada Klien.
- c. IBM tidak membuat jaminan atau ketentuan apa pun, secara tegas atau tersirat, dan IBM tidak akan memiliki tanggung jawab apa pun kepada Klien terkait dengan Layanan Platform Cloud Pihak Ketiga atau terhadap Layanan Cloud sejauh bergantung pada Layanan Platform Cloud Pihak Ketiga.
- d. Klien setuju untuk mengganti rugi, membela, dan membebaskan IBM dari dan terhadap setiap klaim, ganti rugi, kehilangan, tanggung jawab, biaya, dan pengeluaran (termasuk biaya pengacara yang wajar) yang muncul atau terkait dengan klaim terhadap IBM oleh penyedia Layanan Platform Cloud Pihak Ketiga mengenai: (a) penggunaan Klien atas Layanan Cloud; (b) pelanggaran Uraian Layanan ini, Perjanjian Dasar atau pelanggaran hukum yang berlaku oleh Klien; (c) konten Klien atau kombinasi konten Klien dengan aplikasi, konten atau proses lain, termasuk klaim apa pun yang melibatkan dugaan pelanggaran atau penyalahgunaan hak pihak ketiga oleh konten Klien atau oleh penggunaan, pengembangan, rancangan, produksi, periklanan atau pemasaran konten Klien; atau (d) sengketa antara IBM dengan Klien.

7.3 Tanggung Jawab dan Jaminan Sebagaimana Adanya

BAIK IBM ATAU SETIAP AFILIASINYA TIDAK MEMBUAT JAMINAN APA PUN, SECARA TEGAS ATAU PUN TERSIRAT, ATAS KEAKURATAN, KECUKUPAN ATAU KELENGKAPAN SETIAP OUTPUT ATAU HASIL YANG DIPEROLEH DARI ATAU MELALUI LAYANAN CLOUD. SEMUA MATERI TERSEBUT DIBERIKAN KEPADA KLIEN DENGAN BASIS "SEBAGAIMANA ADANYA", TANPA JAMINAN APA PUN, TERMASUK TETAPI TIDAK TERBATAS PADA JAMINAN ATAS KELAYAKAN UNTUK DIPERJUALBELIKAN ATAU KESESUAIAN UNTUK TUJUAN ATAU PENGGUNAAN TERTENTU, ATAU YANG TERKAIT DENGAN HASIL YANG DAPAT DIPEROLEH DARI PENGGUNAAN MATERI TERSEBUT.

BAIK IBM MAUPUN AFILIASINYA TIDAK AKAN MEMILIKI TANGGUNG JAWAB ATAU KEWAJIBAN APA PUN, BAIK LANGSUNG MAUPUN TIDAK LANGSUNG, KHUSUS ATAU KONSEKUENSIAL, BAHKAN APABILA MEREKA TELAH DIBERI TAHU MENGENAI KEMUNGKINAN GANTI RUGI TERSEBUT, UNTUK SETIAP KESALAHAN ATAU KELALAIAN DALAM OUTPUT ATAU HASIL YANG DIPEROLEH DARI ATAU MELALUI LAYANAN CLOUD ATAU PENGGUNAAN ATAU TINDAKAN KLIEN YANG DILAKUKAN YANG BERGANTUNG PADA HAL YANG SAMA.

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.