

Uraian Layanan Cloud IBM

Watson Analytics

Di bawah ini adalah Uraian Layanan untuk Pemesanan Anda:

1. Layanan Cloud

Tawaran Layanan Cloud diuraikan di bawah ini, di mana bagiannya ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan untuk tawaran berhak yang dipilih. Dokumen Pemesanan akan berisi Penawaran yang diberikan dan Bukti Kepemilikan (PoE) yang mengonfirmasikan tanggal mulai dan jangka waktu Layanan Cloud. Proses penagihan akan dimulai setelah Layanan Cloud diberikan.

1.1 IBM Watson Analytics

IBM Watson Analytics memberikan pengalaman analisis terpadu pada cloud dan membantu pengguna untuk berfokus pada driver yang memengaruhi bisnis-bisnis mereka. Dengan melakukan otomatisasi langkah-langkah akses data dan analisis prediksi, Layanan Cloud IBM mengidentifikasi dan menjelaskan pola dan hubungan tersembunyi untuk mempercepat pemahaman mengenai penyebab terjadinya berbagai hal.

Tawaran Layanan Cloud mencakup kemampuan-kemampuan berikut:

- Engaging User Experience – menyajikan data dan informasi dalam suatu format yang mengizinkan para pengguna untuk memahami dan berinteraksi dengan data mereka.
- Data Discovery – menjelajah dan berinteraksi dengan data secara visual untuk menemukan pola dan memperoleh informasi.
- Guided Analytic Discovery – analisis prediksi yang dilekatkan yang secara otomatis menjalankan korelasi statistik dan analisis *key driver*.
- Natural Language Dialogue – Berinteraksi dengan data melalui antarmuka *keyword-driven* berbahasa Inggris dengan menggunakan istilah-istilah bisnis yang umum.
- Mobile First – dioptimalkan untuk perangkat-perangkat tablet untuk melakukan analisis di mana saja (*on-the-go*).
- Data Access – mengakses secara otomatis dan kemudian memberikan penilaian secara khusus terhadap kesiapan data Anda untuk dianalisis, menekankan pada masalah-masalah data yang potensial yang dapat membahayakan hasil.

1.2 Akses Tier Freemium

Layanan Cloud mengizinkan pengguna untuk mengakses layanan tanpa dikenakan biaya ("tier Freemium") yang tunduk terhadap batasan-batasan penggunaan berikut:

- Lingkungan pengguna tunggal
- Memuat dan menganalisis. file xls, xlsx atau. csv individu dengan jumlah kurang dari 100.000 baris dan 50 kolom.
- Penyimpanan total sebesar 500MB yang mencakup file-file sumber yang dimuat ke dalam lingkungan cloud dan konten yang dibuat di dalam aplikasi.
- Hanya dapat mengekspor objek dalam format PDF.

Pelanggan yang berkeinginan untuk melampaui batasan penggunaan ini harus berlangganan Watson Analytics Personal Edition.

1.3 IBM Watson Analytics Personal Edition

IBM Watson Analytics Personal Edition merupakan suatu lingkungan pengguna tunggal yang mencakup kemampuan-kemampuan berikut:

- Memuat. file xls, xlsx atau csv yang berisi tidak lebih dari 1.000.000 baris dan 256 kolom.
- Penyimpanan total sebesar 2GB di mana penyimpanan data mencakup file-file sumber yang dimuat ke dalam lingkungan cloud dan konten yang dibuat di dalam aplikasi.
- Mengekspor ke format file PPT.

2. Uraian Keamanan

2.1 Kebijakan Keamanan

IBM memiliki tim keamanan informasi dan juga mempertahankan kebijakan kerahasiaan dan keamanan yang disampaikan kepada para karyawan IBM. IBM mewajibkan pelatihan kerahasiaan dan keamanan kepada personel yang mendukung pusat data IBM. Kebijakan dan standar keamanan IBM ditinjau dan dievaluasi ulang setiap tahun. Insiden keamanan IBM ditangani sesuai dengan prosedur tanggapan insiden yang komprehensif.

2.2 Kontrol Akses

Akses ke data klien diizinkan, apabila diperlukan, hanya oleh perwakilan dukungan IBM yang berwenang sesuai dengan prinsip pemisahan kewajiban. Saat mengakses data klien, semua koneksi merupakan saluran yang terenkripsi. Semua akses ke data klien dan transfer data ke dalam atau ke luar dari lingkungan hosting dicatat. Penggunaan WIFI dilarang di pusat data IBM yang mendukung Layanan Cloud ini.

2.3 Integritas dan Ketersediaan Layanan

Modifikasi terhadap sistem pengoperasian dan perangkat lunak aplikasi diatur oleh proses manajemen perubahan IBM. IBM memantau pusat data 24x7. Pemeriksaan kerentanan internal dan eksternal dilakukan secara berkala oleh administrator resmi dan vendor pihak ketiga untuk membantu mendeteksi dan menyelesaikan potensi paparan keamanan sistem. Layanan pusat data IBM mendukung berbagai protokol pengiriman informasi untuk transmisi data pada jaringan publik. Contohnya mencakup HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME dan VPN situs-ke-situs. Data cadangan yang ditujukan untuk penyimpanan *off-site* dienkripsi sebelum dikirimkan.

2.4 Pencatatan Aktivitas

IBM menyimpan catatan aktivitasnya untuk sistem, aplikasi, repositori data, *middleware*, dan perangkat infrastruktur jaringan yang dapat digunakan dan dikonfigurasi untuk aktivitas pencatatan. Untuk meminimalkan kemungkinan perombakan dan untuk mengaktifkan analisis pusat, peringatan dan pelaporan, pencatatan aktivitas dilakukan secara waktu nyata (*real-time*) ke penyimpanan catatan pusat. Catatan dianalisis secara waktu nyata (*real-time*) dan melalui laporan analisis berkala untuk mendeteksi perilaku yang ganjil. Staf operasional diperingatkan tentang keganjilan dan menghubungi spesialis keamanan siap panggil (*on-call*) 24x7 bila diperlukan.

2.5 Keamanan Fisik

IBM menjaga standar keamanan fisik yang dirancang untuk membatasi akses fisik yang tidak sah ke pusat data IBM. Hanya titik akses terbatas yang ada ke dalam pusat data, yang dikendalikan oleh otentikasi dua faktor dan dipantau oleh kamera pengawas. Akses hanya diizinkan untuk staf berwenang yang memiliki akses yang disetujui. Staf operasional memverifikasi persetujuan dan mengeluarkan tanda pengenalan akses yang memberikan akses yang diperlukan. Pegawai yang diberikan tanda pengenalan tersebut harus menyerahkan tanda pengenalan akses lainnya dan hanya dapat memiliki tanda pengenalan akses pusat data selama durasi aktivitasnya saja. Penggunaan tanda pengenalan dicatat. Pengunjung non-IBM didaftar setelah memasuki lokasi dan didampingi saat sedang berada di lokasi tersebut. Area pengiriman, dermaga pemuatan, dan tempat lain di mana orang-orang yang tidak berwenang dapat memasuki lokasi dikendalikan dan diisolasi.

2.6 Kepatuhan

Setiap tahun IBM menyatakan praktik kerahasiannya konsisten dengan Prinsip Safe Harbor Departemen Perdagangan AS: Pemberitahuan, Pilihan, Transfer Maju, Akses dan Keakuratan, Keamanan, dan Pengawasan/Penerapan. IBM melakukan audit standar industri SSAE 16 (atau yang setara) setiap tahun di pusat data produksi. IBM meninjau aktivitas terkait keamanan dan kerahasiaan untuk tujuan kepatuhan terhadap persyaratan bisnis IBM. Penilaian dan audit dilakukan secara berkala oleh IBM untuk memastikan kepatuhan dengan kebijakan keamanan informasinya. Karyawan IBM dan karyawan vendor menyelesaikan pelatihan kewaspadaan dan keamanan tenaga kerja satu tahun sekali. Para personel diingatkan tentang tujuan kerja dan tanggung jawab mereka guna memenuhi etika bisnis, kerahasiaan, dan kewajiban keamanan IBM setiap tahun.

3. Komitmen Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk Layanan Cloud. Anda memahami bahwa SLA bukan merupakan jaminan untuk Anda. SLA ini tidak berlaku untuk tier Freemium Layanan Cloud.

3.1 Definisi-definisi

- a. "Kredit yang Tersedia" adalah ganti rugi yang akan diberikan oleh IBM untuk Klaim yang telah divalidasi. Kredit yang Tersedia akan diterapkan dalam bentuk kredit atau diskon terhadap faktur biaya langganan yang akan datang untuk Layanan Cloud.
- b. "Klaim" adalah klaim yang diajukan oleh Anda kepada IBM berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan bahwa suatu Tingkat Layanan belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- c. "Bulan Masa Kontrak" adalah setiap satu bulan penuh selama jangka waktu yang dihitung dari pukul 00:00 waktu AS bagian Timur (*Eastern US time*) pada hari pertama suatu bulan sampai dengan pukul 23:59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.
- d. "Waktu Henti" adalah periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk Layanan Cloud telah berhenti dan pengguna Anda tidak dapat menggunakan semua aspek Layanan Cloud yang untuknya mereka memiliki izin. Waktu Henti tidak termasuk periode waktu pada saat Layanan Cloud tidak tersedia karena:
 - (1) penghentian pemeliharaan yang diumumkan atau terjadwal;
 - (2) Peristiwa atau sebab yang berada di luar kendali IBM (contoh: bencana alam, penghentian layanan internet, pemeliharaan darurat, dll.);
 - (3) masalah pada aplikasi, peralatan, atau data Anda, atau aplikasi, peralatan, atau data pihak ketiga;
 - (4) kegagalan Anda untuk mematuhi konfigurasi-konfigurasi sistem yang disyaratkan dan platform-platform yang didukung untuk mengakses Layanan Cloud; atau
 - (5) Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi, atau instruksi yang Anda berikan kepada IBM atau yang diberikan pihak ketiga kepada IBM atas nama Anda.
- e. "Peristiwa" adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang dianggap bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Tingkat Layanan.
- f. "Tingkat Layanan" adalah standar yang tercantum di bawah ini yang atas dasarnya IBM mengukur tingkat layanan yang diberikan dalam Perjanjian Tingkat Layanan ini.

3.2 Kredit yang Tersedia

- a. Untuk mengajukan Klaim, Anda harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 (seperti yang ditentukan di bagian Dukungan Teknis di bawah) untuk masing-masing Peristiwa dengan bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM, dalam waktu dua puluh empat (24) jam sejak Anda pertama kali menyadari bahwa Peristiwa tersebut telah berdampak pada penggunaan Anda atas Layanan Cloud. Anda harus memberikan semua informasi yang diperlukan tentang Peristiwa dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa.
- b. Anda harus mengajukan Klaim Anda untuk Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak di mana Klaim timbul.
- c. Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada durasi Waktu Henti yang diukur sejak Anda melaporkan bahwa Anda pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Untuk masing-masing Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlaku yang paling besar berdasarkan Tingkat Layanan yang dicapai selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, seperti yang ditunjukkan di 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. Total Kredit yang Tersedia yang diberikan berkaitan dengan setiap Bulan Masa Kontrak tidak akan, dalam keadaan apa pun, melampaui 10 persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) biaya tahunan yang dibayarkan oleh Anda kepada IBM untuk Layanan Cloud.

3.3 Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan Cloud selama suatu Bulan Masa Kontrak

Ketersediaan selama suatu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
99,0% - 99,75%	2%
95,0% – 98,99%	5%
Kurang dari 95,0%	10%

Ketersediaan, dinyatakan sebagai persentase, dihitung dengan cara: (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: 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/> Total 43.200 menit	= 5% Kredit yang Tersedia untuk 98,8% Tingkat Layanan yang Dicapai
---	--

3.4 Informasi lain tentang Perjanjian Tingkat Layanan ini

SLA ini disediakan hanya untuk klien IBM dan tidak berlaku pada klaim yang diajukan oleh pengguna, tamu, peserta Anda dan undangan yang diizinkan pada Layanan Cloud atau pada layanan beta atau percobaan apa pun yang disediakan IBM. SLA hanya berlaku untuk Layanan Cloud yang digunakan untuk produksi. SLA tidak berlaku pada lingkungan non-produksi, termasuk namun tidak terbatas pada pengujian, pemulihan bencana, uji mutu, atau pengembangan.

4. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

4.1 Metrik Biaya

Layanan Cloud tersedia berdasarkan salah satu dari metrik biaya berikut, sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan:

- Pengguna yang Sah adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Pengguna yang Sah adalah individu khusus yang diberikan akses ke Layanan Cloud. Klien harus memperoleh Kepemilikan yang terpisah dan ditujukan untuk masing-masing Pengguna yang Sah yang mengakses tawaran Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung melalui cara apa pun selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan. Kepemilikan untuk Pengguna yang Sah bersifat khusus bagi Pengguna yang Sah tersebut dan tidak dapat digunakan bersama-sama atau tidak dapat dialihkan kembali selain untuk transfer permanen kepemilikan Pengguna yang Sah kepada orang lain. Setiap perangkat komputasi yang memerlukan pelaksanaan atau penerimaan untuk pelaksanaan seperangkat perintah, prosedur, atau aplikasi dari Program atau sebaliknya yang dikelola oleh Program dianggap sebagai Pengguna Program yang terpisah dan memerlukan kepemilikan seolah-olah perangkat tersebut adalah suatu individu.
- Gigabita adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Gigabita ditentukan sebagai 2 pangkat 30 bita data (1.073.741.824 bita). Gigabita digunakan untuk mengukur ukuran dari sekumpulan data yang tidak dikompresi yang dimuat ke dalam Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Gigabita yang dikelola dalam Layanan Cloud pada titik mana pun selama periode pengukuran.

4.2 Biaya dan Penagihan

Jumlah yang harus dibayarkan untuk Layanan Cloud ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.

4.3 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

Biaya Pertengahan Bulan adalah tarif harian pro-rata. Biaya pertengahan bulan dihitung berdasarkan hari yang tersisa pada pertengahan bulan yang dimulai pada tanggal Anda diberitahu oleh IBM bahwa akses Anda ke tawaran Layanan Cloud telah tersedia.

5. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

5.1 Jangka Waktu

Jangka waktu Layanan Cloud akan dimulai pada tanggal ketika IBM memberitahu Anda bahwa Anda memiliki akses ke Layanan Cloud sebagaimana yang diuraikan dalam Dokumen Pemesanan. Bagian PoE dari Dokumen Pemesanan akan mengonfirmasikan tanggal pasti dimulai dan berakhirnya jangka waktu. Apabila IBM menyediakan tier tambahan untuk Layanan Cloud, Anda diizinkan untuk meningkatkan tingkat penggunaan Layanan Cloud Anda selama jangka waktu dengan menghubungi IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda. Kami akan mengonfirmasi peningkatan tingkat penggunaan dalam Dokumen Pemesanan.

5.2 Opsi Pembaruan Jangka Waktu Layanan Cloud

Dokumen Pemesanan Anda akan mencantumkan apakah Layanan Cloud akan diperbarui pada akhir jangka waktu, dengan menetapkan jangka waktu sebagai salah satu dari pilihan berikut ini:

5.2.1 Pembaruan Otomatis

Jika Dokumen Pemesanan Anda menyatakan bahwa pembaruan Anda bersifat otomatis, Anda dapat mengakhiri jangka waktu Layanan Cloud yang habis masa berlakunya dengan permintaan tertulis, selambat-lambatnya sembilan puluh (90) hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu yang tercantum dalam Dokumen Pemesanan. Jika IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda tidak menerima pemberitahuan pengakhiran tersebut sampai dengan tanggal habis masa berlakunya, jangka waktu yang habis masa berlakunya tersebut akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan jangka waktu asli sebagaimana yang tercantum dalam PoE.

5.2.2 Penagihan Berkelanjutan

Jika Dokumen Pemesanan menyatakan bahwa penagihan Anda bersifat berkelanjutan, Anda akan terus memiliki akses ke Layanan Cloud setelah akhir jangka waktu Anda dan akan ditagih atas penggunaan Layanan Cloud berdasarkan penagihan berkelanjutan. Untuk mengakhiri penggunaan Layanan Cloud dan menghentikan proses penagihan berkelanjutan, Anda harus memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda yang meminta pembatalan Layanan Cloud Anda. Setelah pembatalan akses Anda, Anda akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan di mana pembatalan berlaku.

5.2.3 Diperlukan Pembaruan

Jika Dokumen Pemesanan menyatakan bahwa jenis pembaruan Anda adalah "berakhir", Layanan Cloud akan berakhir pada akhir jangka waktu dan akses Anda ke Layanan Cloud akan dihapus. Agar dapat terus menggunakan Layanan Cloud setelah tanggal berakhirnya, Anda harus melakukan pemesanan ke perwakilan penjualan IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda untuk membeli jangka waktu langganan yang baru.

6. Dukungan Teknis

Dukungan Teknis diberikan untuk tawaran Layanan Cloud selama periode langganan dan tidak tersedia sebagai tawaran yang terpisah.

Informasi Dukungan Teknis dapat ditemukan dalam Buku Panduan Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan (SaaS) 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 solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam	24x7

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi layanan menjadi sangat terbatas penggunaannya atau Anda 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 minimal: Pertanyaan atau permintaan nonteknis	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

7. Kepatuhan Safe Harbor

IBM belum menentukan kepatuhan Layanan Cloud ini dengan US-EU dan US-Swiss Safe Harbor Framework.

8. Informasi Tambahan

8.1 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Jika berlaku pajak didasarkan pada lokasi(-lokasi) yang Anda identifikasi menerima manfaat dari Layanan Cloud. IBM akan menerapkan pajak berdasarkan alamat bisnis yang tercantum pada saat memesan Layanan Cloud sebagai lokasi manfaat utama kecuali apabila Anda memberikan informasi tambahan kepada IBM. Anda bertanggung jawab untuk tetap memperbarui informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

8.2 Tidak Ada Informasi Kesehatan Pribadi

Layanan Cloud tidak dirancang untuk mematuhi HIPPA dan tidak dapat digunakan untuk transmisi atau penyimpanan Informasi Kesehatan Pribadi apa pun.

8.3 Cookies

Anda sadar dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasional normal atas Layanan Cloud, mengumpulkan informasi pribadi dari Anda (kontraktor dan karyawan Anda) terkait dengan penggunaan Layanan Cloud, melalui teknologi pelacakan dan lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan informasi dan statistik penggunaan mengenai keefektifan Layanan Cloud kami untuk tujuan meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Anda. Anda mengonfirmasikan bahwa Anda 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 Anda untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

8.4 Penghancuran Konten

IBM akan memusnahkan data dan konten Anda berdasarkan ketentuan-ketentuan berikut:

- a. Untuk pengguna tier Freemium, 90 hari setelah akun Freemium tidak aktif.
- b. Untuk pengguna Personal Edition, setelah habisnya masa berlaku atau pembatalan Layanan Cloud, atau sebelumnya atas permintaan Anda.

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.