

IBM Cognos Analytics on Cloud

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM kepada Klien. Klien adalah dan termasuk perusahaan, pengguna atau 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

1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud

Layanan Cloud diselenggarakan dalam suatu pusat data SoftLayer dan Klien akan memiliki akses ke fungsionalitas terbaru dari perangkat lunak IBM Cognos Analytics untuk mengembangkan dasbor, laporan interaktif, analisis kustom, pertanyaan *ad-hoc*, membuat laporan baru, melihat laporan terjadwal, dan menggunakan laporan aktif dalam *browser* web. Layanan Cloud menyediakan eksplorasi OLAP interaktif dan memungkinkan Klien untuk membuat dan memformat berbagai jenis laporan, termasuk daftar, *tab* silang, bagan, dan gaya laporan keuangan. Layanan Cloud memperluas penggunaan laporan dengan berbagai perangkat *mobile* termasuk iPhone Apple, Android, dan *tablet*.

1.2 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

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

1.3 IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud

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

1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Layanan Cloud 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, Layanan Cloud IBM mencakup suatu lingkungan terpisah dengan mesin virtual Layanan Cloud IBM untuk penggunaan pra-produksi dan penggunaan Tautan Langsung berkecepatan tinggi 10Gbps antara SoftLayer dan ISP Klien.

1.5 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Layanan Cloud 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, Layanan Cloud termasuk suatu lingkungan terpisah dengan mesin virtual Layanan Cloud untuk penggunaan pra-produksi dan penggunaan Tautan Langsung berkecepatan tinggi 10Gbps antara SoftLayer dan ISP Klien.

1.6 IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud

Layanan Cloud ini dapat dibeli bersama dengan IBM Cognos Analytics Standard on Cloud dan/atau IBM Analytics Enterprise on Cloud. Klien menerima hingga 50 jam pelatihan dan bantuan termasuk identifikasi suatu kasus penggunaan awal IBM Cognos Analytics on Cloud yang terfasilitasi, 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 menghubungkan ke sumber data yang didukung yang telah ada, dan panduan administrasi IBM Cognos Analytics. Setiap layanan yang tidak diuraikan di atas berada di luar cakupan tawaran. Tawaran IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start harus digunakan dalam waktu 90 hari sejak penyediaan.

1.7 Add-On Opsional

Add-on di bawah ini hanya tersedia untuk Klien yang diberi hak atas tawaran IBM Cognos Analytics Standard on Cloud dan IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud:

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

Layanan Cloud ini memberikan penyediaan satu (1) komponen IBM Cognos Analytics Report Server tambahan. IBM Cognos Report Server memberikan laporan dalam PDF, HTML, XLS, XML, dan CSV.

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

Layanan Cloud opsional ini menyediakan penyimpanan tambahan sebesar 250 GB untuk konten yang dibuat oleh pengguna, di luar ketentuan maksimum dalam Layanan Cloud yang dikontrak.

2. Uraian Keamanan

Layanan Cloud ini menganut prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM untuk SaaS IBM yang tersedia di <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> dan setiap syarat-syarat tambahan yang diatur dalam pasal ini. Setiap perubahan pada prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM tidak akan menurunkan keamanan Layanan Cloud.

Layanan Cloud ini tersertifikasi menurut US-EU Safe Harbor. Layanan Cloud tidak dirancang untuk informasi kesehatan pribadi sensitif apa pun yang diatur oleh regulasi kesehatan pemerintah seperti HIPAA.

3. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk Layanan Cloud sebagaimana yang ditetapkan dalam 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 Klien pertama kali menyadari bahwa suatu peristiwa telah berdampak pada ketersediaan Layanan Cloud. Klien harus secara wajar membantu IBM dengan setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Suatu klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam jangka waktu tiga 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; 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 Layanan Cloud selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi 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 diuraikan untuk setiap tawaran yang berlaku.

3.2.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

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

3.2.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

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

3.2.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

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%	10%

* Jika Layanan Cloud diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung pada daftar harga yang berlaku pada saat itu untuk Layanan Cloud yang berlaku selama Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim, yang didiskon sebesar 50%.

Ketersediaan, yang 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: 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 style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 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. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

4.1 Metrik Biaya

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

- a. **Pengguna yang Sah** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Klien harus mendapatkan kepemilikan yang terpisah dan terdedikasi untuk setiap Pengguna yang Sah khusus yang diberi akses ke Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui 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 Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- b. **Mesin Virtual** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu 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.
- c. **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.
- d. **Pengikatan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang berkaitan dengan Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.

4.2 Biaya dan Penagihan

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

4.3 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

4.4 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya atas Layanan Cloud selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang ditetapkan dalam PoE, Klien akan ditagih untuk kelebihan penggunaan tersebut sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

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 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, 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

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud tersedia selama periode langganan.

Jam Kerja Dukungan Email dan Telepon Reguler adalah sebagai berikut:

pukul 8:00 – pukul 23:00 zona Waktu Standar AS Bagian Timur, Senin - Jumat (kecuali hari libur)

Dukungan Setelah Jam Kerja:

Dukungan Setelah Jam Kerja (di luar jam kerja reguler yang dinyatakan di atas) tersedia hanya untuk masalah dengan Tingkat Permasalahan 1 pada hari kerja, akhir pekan, dan hari libur.

Hotline Dukungan: 1-877-432-4300 di AS.

Email: scn_support@us.ibm.com

Portal web dukungan: <https://support.ibmcloud.com>

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: Fitur 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 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. Informasi Tambahan

7.1 Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Layanan Cloud ini mencakup perangkat lunak yang diaktifkan, yang harus digunakan hanya sehubungan dengan penggunaan Layanan Cloud oleh Klien selama jangka waktu Layanan Cloud. Apabila perangkat lunak yang diaktifkan berisi kode sampel, Klien dapat membuat karya turunan dari kode sampel tersebut untuk digunakan dengan Layanan Cloud. Jika perangkat lunak yang diaktifkan disertai dengan perjanjian lisensi yang terpisah, jangka waktu perjanjian(-perjanjian) lisensi tersebut juga berlaku, sebagaimana yang dibatasi oleh pasal ini. Apabila terjadi konflik, syarat-syarat Uraian Layanan ini akan berlaku di atas perjanjian lisensi mana pun yang menyertainya. Klien bertanggung jawab untuk menghapus perangkat lunak yang diaktifkan saat habisnya masa berlaku atau berakhirnya Layanan Cloud.

7.2 Cookies

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasi normal atas Layanan Cloud, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (kontraktor dan karyawan Klien) yang berkaitan dengan penggunaan Layanan Cloud, melalui pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan statistik penggunaan dan informasi mengenai keefektifan dari Layanan Cloud kami untuk tujuan meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Klien. Klien mengonfirmasi bahwa mereka akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM memproses informasi pribadi yang dikumpulkan tersebut untuk tujuan di atas 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.

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.