

## IBM Watson Assistant Premium Reserved

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

Layanan Cloud IBM Watson Assistant Premium Reserved memungkinkan pengguna menambahkan kemampuan percakapan konvensional untuk aplikasi yang mereka kembangkan menggunakan pemahaman bahasa alami dan interaksi konvensional melalui API Layanan Cloud atau antarmuka pengguna.

Layanan Cloud ini adalah penyebaran penyewa tunggal dengan komponen komputasi yang terisolasi, data terenkripsi saat berada dalam jaringan (in transit) dan saat berada di penyimpanan (at rest), pada infrastruktur IBM Cloud yang dibagi.

IBM Cloud adalah prasyarat teknis untuk memanfaatkan layanan IBM Watson Assistant Premium Reserved. Pengguna baru dapat mendaftar akses melalui formulir pendaftaran online:

<https://console.ng.bluemix.net/registration/>.

Layanan Cloud ini memberikan hak kepada Klien untuk penggunaan Mesin Virtual berdasarkan Ukuran Lingkungan yang memiliki panggilan API hingga jumlah yang ditentukan sebelumnya per bulan, sebagai berikut:

Ukuran Lingkungan	Jumlah Panggilan API per bulan
IBM Watson Premium Reserved 20,000 API calls	Hingga 20.000 panggilan API
IBM Watson Premium Reserved 100,000 API calls	Hingga 100.000 panggilan API
IBM Watson Premium Reserved 250,000 API calls	Hingga 250,000 Panggilan API
IBM Watson Premium Reserved 500,000 API calls	Hingga 500,000 Panggilan API
IBM Watson Premium Reserved 1,000,000 API calls	Hingga 1,000,000 Panggilan API
IBM Watson Premium Reserved 2,000,000 API calls	Hingga 2,000,000 Panggilan API
IBM Watson Premium Reserved 3,000,000 API calls	Hingga 3,000,000 Panggilan API
IBM Watson Premium Reserved 5,000,000 API calls	Hingga 5,000,000 Panggilan API
IBM Watson Premium Reserved 10,000,000 API calls	Hingga 10,000,000 Panggilan API
IBM Watson Premium Reserved 15,000,000 API calls	Hingga 15,000,000 Panggilan API
IBM Watson Premium Reserved 20,000,000 API calls	Hingga 20,000,000 Panggilan API
IBM Watson Premium Reserved 30,000,000 API calls	Hingga 30,000,000 Panggilan API

### 2. Perlindungan Konten dan Data

Lembar data Pemrosesan dan Perlindungan Data (Lembar Data) memberikan informasi spesifik untuk Layanan Cloud yang berkaitan dengan jenis Konten yang diaktifkan untuk diproses, aktivitas pemrosesan yang dilibatkan, fitur perlindungan data, serta pokok-pokok 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=DF7F84500FA711E69DCADF455C6AF151>

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.

## **2.1 Lembar Data Mengesampingkan Syarat-syarat**

Lembar Data menetapkan Jenis Data Pribadi dan Kategori Khusus Data Pribadi yang umumnya dapat diproses dalam Layanan Cloud ini. Klien tidak dapat menggunakan Jenis Data Pribadi, Kategori Khusus Data Pribadi, atau Data Pribadi lainnya dalam Layanan Cloud ini sebagai data pelatihan atau data yang digunakan untuk memperkaya Layanan Cloud ini dan model kustom.

## **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.

Untuk Layanan Cloud yang dibundel (tawaran Layanan Cloud individu yang dikemas dan dijual bersama-sama sebagai tawaran tunggal dengan harga kombinasi tunggal), kompensasi akan dihitung berdasarkan harga kombinasi tunggal bulanan untuk Layanan Cloud yang dibundel, dan bukan berdasarkan biaya langganan bulanan untuk masing-masing Layanan Cloud individu. Klien hanya dapat mengajukan klaim yang berkaitan dengan satu Layanan Cloud individu dalam suatu bundel pada suatu waktu tertentu.

## 3.2 Tingkat Layanan

SLA ini tidak berlaku untuk kumpulan alat yang dapat diberikan sebagai bagian dari Layanan Cloud yang digunakan untuk menyusun dan mengonfigurasi Layanan Cloud.

IBM memberikan SLA ketersediaan 99,9% waktu aktif untuk Layanan Cloud ini, dikonfigurasi untuk ketersediaan tinggi jika layanan tersebut disediakan pada beberapa lingkungan di pusat data yang terpisah secara geografis dalam satu Wilayah yang ditetapkan oleh IBM. Wilayah IBM adalah lokasi geografis yang ditentukan di mana data diselenggarakan. Klien dapat menerima kredit sebagai berikut:

Ketersediaan Tinggi Beberapa Tingkat Layanan Ketersediaan Lingkungan Premium	Tingkat Ketersediaan Lingkungan Premium Tunggal	Kompensasi (% dari biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim)
Kurang dari 99,9%	Kurang dari 99,5%	10%
Kurang dari 99,5%	Kurang dari 99,0%	25%

\* 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 disediakan melalui <https://developer.ibm.com/bluemix/> atau pada Stack Overflow di <http://stackoverflow.com/questions/tagged/bluemix>. Panduan dukungan perangkat lunak sebagai layanan IBM tersedia di [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](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.

Klien dapat mengajukan tiket dukungan yang menguraikan masalah sesuai dengan prosedur kebijakan dukungan yang berlaku. Kebijakan dukungan untuk Layanan Platform dan Infrastruktur tersedia di UI IBM Cloud dan menyediakan rincian opsi dukungan yang tersedia, serta informasi mengenai akses, jam kerja dukungan, klasifikasi tingkat permasalahan, serta sumber daya dan batasan dukungan. IBM menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk menanggapi permintaan dukungan; namun, tidak terdapat sasaran waktu tanggapan yang ditetapkan untuk dukungan tingkat dasar.

Kecuali apabila sebaliknya disetujui secara tertulis, dukungan tersedia hanya untuk Klien (dan pengguna Klien yang sah) dan bukan untuk setiap pengguna akhir solusi Klien. Klien bertanggung jawab sepenuhnya atas penyediaan semua dukungan dan layanan pelanggan untuk pengguna akhir Klien.

## 5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

### 5.1 Metrik Biaya

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

- 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.

### 5.2 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya atas Layanan Cloud selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang ditetapkan dalam PoE, kelebihan penggunaan akan ditagih sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi pada bulan setelah kelebihan tersebut.

Kelebihan penggunaan akan dihitung berdasarkan Mesin Virtual di mana setiap Mesin Virtual terdiri dari 1.000 Panggilan API.

### **5.3 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.

### **5.4 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 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. Pembaruan tunduk pada kenaikan harga tahunan sebagaimana yang ditetapkan dalam penawaran. Apabila pembaruan otomatis adalah setelah penerimaan pemberitahuan IBM mengenai penarikan Layanan Cloud, jangka waktu pembaruan akan berakhir lebih cepat dari akhir jangka waktu pembaruan saat ini atau tanggal penarikan yang diumumkan.

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 Penyampaian Berkelanjutan dan Peningkatan Model**

#### **7.2.1 Pengiriman Berkelanjutan**

Layanan Cloud ini beroperasi di bawah model pengiriman berkelanjutan, yang memungkinkan pembaruan tanpa menyebabkan waktu henti bagi Klien.

#### **7.2.2 Penyempurnaan Model**

Model pembelajaran utama dalam Layanan Cloud dapat dimodifikasi secara berkala oleh IBM berdasarkan pembelajaran untuk meningkatkan kinerjanya. Model-model yang ada yang telah dilatih oleh Klien dalam penyebaran Layanan Cloud tidak akan segera terpengaruh. Model yang telah habis masa berlakunya akan diperbarui menjadi model saat ini, apabila hal tersebut belum dilakukan oleh Klien, tanpa gangguan terhadap Layanan Cloud. Setiap model baru yang dilatih akan menggabungkan model baru yang tersedia.

### 7.2.3 Pencadangan

Layanan Cloud menawarkan kemampuan cadangan yang dikelola oleh IBM untuk basis data Klien yang berisi data model pelatihan dan/atau khusus tanpa biaya tambahan. Cadangan dikelola di seluruh zona ketersediaan dalam wilayah di pusat data IBM Cloud dengan menggunakan penyimpanan objek berdasarkan jadwal retensi berikut:

- Pencadangan harian selama 7 hari
- Pencadangan mingguan selama 4 minggu
- Pencadangan bulanan selama 3 bulan

Setiap cadangan mewakili versi data yang paling baru sebagaimana data tersebut tersedia saat itu. Periode penyimpanan berjalan bersama dengan periode lain; pencadangan terakhir untuk periode tersebut mewakili pencadangan pertama untuk rentang waktu yang lebih lama (misalnya, cadangan Hari ke-7 merepresentasikan cadangan mingguan pertama). Cadangan dihapus jika telah lama disimpan, dan dapat diberikan kepada Klien, namun hanya dalam kasus Pemulihan Bencana IBM (misalnya kegagalan sistem menyeluruh, korupsi data, dll.)

Cadangan data diberi cap waktu; Klien akan perlu bekerja dengan IBM untuk mengidentifikasi hari dan lokasi yang diselenggarakan oleh IBM, tempat cadangan data akan dikembalikan.

### 7.3 Lisensi untuk Konten yang Telah Dilatih Sebelumnya

Apabila Klien memilih untuk menggunakan Konten yang Telah Dilatih Sebelumnya, syarat berikut juga akan berlaku:

IBM memberikan kepada Klien suatu yang dapat dibatalkan (hanya saat pengakhiran, atau habis masa berlakunya Perjanjian ini), non-eksklusif, tidak dapat dialihkan, berlaku di seluruh dunia, dan dibayar lunas untuk menggunakan, melaksanakan, memperbanyak, menjalankan dan memodifikasi Ujaran yang diberikan pada Konten yang telah dilatih sebelumnya, untuk internal (hanya untuk penggunaan Klien), dengan tujuan semata-mata untuk meningkatkan, memperluas atau menyesuaikan pelatihan Layanan Cloud IBM. IBM tidak bertanggung jawab atas data pelatihan yang dihasilkan dari penggunaan Klien atas dan modifikasi pada Konten yang Telah Dilatih Sebelumnya dan jaminan IBM tidak akan berlaku. IBM tidak bertanggung jawab untuk memelihara atau menyediakan dukungan untuk pustaka Konten yang Telah Dilatih Sebelumnya yang telah diubah yang berisi peningkatan, ekstensi, atau penyesuaian Klien. Ucapan berarti istilah dan frasa untuk Maksud spesifik yang digunakan sebagai dasar pelatihan untuk Layanan Cloud IBM. Maksud adalah tujuan atau sasaran yang dinyatakan dalam input, seperti menjawab pertanyaan atau memproses pembayaran tagihan. Dengan mengenali Maksud yang dinyatakan dalam input, Layanan Cloud IBM dapat memilih aliran dialog yang tepat untuk menanggapi.

### 7.4 Umpan Balik

Klien dapat menyarankan agar IBM meningkatkan IBM Watson ("Umpan Balik"). Klien tidak memiliki kewajiban untuk memberikan Umpan Balik dan IBM bebas untuk menggunakan semua Umpan Balik yang diberikan oleh Klien.

---

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.