

IBM Watson Order Optimizer

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

1.1 IBM Watson Order Optimizer – Standard Edition

IBM Watson Order Optimizer menyediakan fungsionalitas optimisasi pemenuhan. IBM mengelola infrastruktur (jaringan, penyimpanan dan sumber daya komputasi), menyediakan peningkatan untuk aplikasi serta memelihara infrastruktur dan pengendalian kerahasiaan dan keamanan yang berlaku.

Praktisi pemenuhan saluran Omni (Omni-channel) di eCommerce, perdagangan, pengoperasian toko, dan departemen rantai pasokan dapat menjalankan kemampuan-kemampuan berikut ini:

- Menjalankan optimisasi dan memilih node pengadaan terbaik secara waktu nyata (real-time) berdasarkan faktor yang ditentukan seperti biaya pengiriman dan penanganan.
- Memaksimalkan penjualan inventaris melalui dan menargetkan persediaan yang bergerak pelan untuk menjual SKU pada titik harga yang paling menguntungkan.
- Menyeimbangkan seluruh prioritas bisnis yang berbeda berdasarkan waktu tahunan (puncak, non-puncak, peristiwa kredit, dll.)
- Mengoptimalkan kapasitas jaringan dan penyeimbangan node untuk memenuhi permintaan untuk bagaimana, kapan, dan di mana pelanggan menerima pesanan.
- Mengoptimalkan perluasan jaringan pemenuhan dengan menawarkan pengiriman dari toko dan pembelian secara online, pengambilan di toko eceran (store convenience) untuk menambah kapasitas dan meminimalkan waktu pengiriman.
- Memanfaatkan kemampuan kognitif untuk belajar dan meningkatkan hasil untuk pemenuhan saluran Omni (Omni-channel) secara berkelanjutan.

Biaya langganan untuk Layanan Cloud ini mencakup sumber daya dan layanan berikut:

- Satu (1) Lingkungan Produksi

Dalam Uraian Layanan ini, syarat-syarat berikut memiliki makna berikut:

"Lingkungan Produksi" adalah lingkungan komputerisasi yang menyediakan titik pemberhentian akhir untuk semua perangkat lunak "Aktif" dalam manajemen siklus pakai Layanan Cloud. Akses ke sistem ini terbatas hanya untuk personel IBM atau pengguna yang sah. Lingkungan Produksi mencakup aplikasi, sistem, dan infrastruktur sistem pendukung Layanan Cloud yang diakses dan digunakan oleh pengguna akhir dan Klien dari suatu organisasi pada basis operasional untuk menjalankan proses dan transaksi bisnisnya.

1.2 Layanan Tambahan

1.2.1 IBM Watson Order Optimizer – Addon – Test Environment

Lingkungan Pengujian adalah lingkungan komputerisasi yang memberikan mesin virtual produksi yang setara secara fungsional dan infrastruktur pendukung yang digunakan hanya untuk uji mutu, kinerja, dan pengujian akhir aplikasi Layanan Cloud.

1.2.2 IBM Watson Order Optimizer – Addon – Peak Hourly Burst Capability

Opsi ini mencakup kapasitas tambahan guna memungkinkan Klien untuk memenuhi jalur puncaknya setiap jam yang memproses kebutuhan baik secara sementara maupun secara permanen. Opsi ini ditawarkan dengan basis bayar per penggunaan, dan dijual dalam peningkatan sebanyak 100.000 Jalur Pemesanan setiap jam.

Sebagai contoh: Klien yang telah berlangganan 65 Juta unit Jalur Pemesanan dapat memiliki Jalur Pemesanan Puncak Setiap Jam sebanyak 100.000 jalur. Langganan pada "Additional Burst Capability" memungkinkan Klien untuk meningkatkan kapasitas mereka sebanyak seratus ribu jalur pemesanan di

setiap jam per kepemilikan Juta Jalur Pemesanan. Beberapa unit tambahan dapat dibeli untuk meningkatkan kapasitas dengan kelipatan 100.000 jalur pemesanan setiap jam.

1.3 Layanan Pengaturan

1.3.1 IBM Watson Order Optimizer – Standard Edition – One Time Setup

Bagian pengaturan ini diperlukan untuk menyediakan Lingkungan Produksi untuk Watson Order Optimizer.

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=DB1162201B9711E6B9DB71A15D06730A>

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 Peraturan Perlindungan Data Umum (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 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 suatu peristiwa telah berdampak pada ketersediaan Layanan Cloud. 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 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. Kredit Tingkat Layanan tidak dapat digabungkan.

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)
<99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95,0%	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, forum online, dan sistem pelaporan masalah secara online. 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 terpisah.

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.
- Juta Jalur Pemesanan adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Pemesanan berarti tipe dokumen apa pun yang ditentukan dalam Layanan Cloud. Jalur Pemesanan adalah item baris dalam Pemesanan. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah total Jalur Pemesanan yang dikelola atau diproses oleh Layanan Cloud, dibulatkan ke satu Juta terdekat, selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- Ratus Ribu Jalur Pemesanan adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Pemesanan berarti tipe dokumen apa pun yang ditentukan dalam Layanan Cloud. Jalur Pemesanan adalah item baris dalam Pemesanan. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah total Jalur Pemesanan yang dikelola atau diproses oleh Layanan Cloud, dibulatkan ke satu Ratus Ribu terdekat, selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

5.2 Biaya Pengaturan

Biaya pengaturan berdasarkan permintaan, jika dipesan, akan ditagih sesuai dengan tarif yang tercantum dalam Dokumen Transaksi untuk setiap layanan pengaturan.

5.3 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 penggunaan tersebut.

5.4 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.

5.5 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.

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 Bukti Kepemilikan (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 Standar Tawaran

Bagian ini menguraikan standar tawaran yang menguraikan batasan teknis dan fungsional tertentu serta parameter Layanan Cloud ("Standar Tawaran"). Kecuali apabila disetujui sebaliknya secara tertulis antara IBM dan Klien, penggunaan Klien atas Layanan Cloud dan implementasi atau konfigurasi apa pun pada Layanan Cloud tunduk pada batasan dan parameter yang diuraikan dalam Standar Tawaran di bawah. Penggunaan di luar batasan dan parameter di bawah ini memerlukan perjanjian tertulis dari IBM dan dapat mengakibatkan biaya tambahan untuk Layanan Cloud selain biaya apa pun untuk layanan penyesuaian atau implementasi terkait. Jalur Pemesanan puncak per jam yang didukung oleh Layanan Cloud meningkat karena jumlah Jalur Pemesanan tahunan yang dibeli meningkat, sebagaimana yang tercantum dalam tabel di bawah. Apabila Klien perlu meningkatkan jalur puncak per jam secara

permanen atau sementara, bagian "IBM Watson Order Optimizer Service Additional Peak Hourly Burst Capability" harus dipesan. Jika jumlah ini terlampaui, kinerja Layanan Cloud dapat berkurang dan SLA tidak lagi berlaku. Kapasitas tambahan dapat diperlukan melalui pembelian IBM Watson Order Optimizer – Addon – Peak Hourly Burst Capability. Tabel ini mengindikasikan Jalur Pemesanan puncak per jam yang didukung untuk jumlah unit kepemilikan Juta Jalur Pemesanan yang dilanggankan:

Juta Unit Jalur Pemesanan yang Dilanggankan	Jalur Pemesanan Puncak Setiap Jam
1	1.750
2 hingga 5	6.000
6 hingga 10	12.500
11 hingga 17	24.500
18 hingga 25	35.000
26 hingga 37	50.000
38 hingga 50	72.500
51 hingga 75	100.000
76 hingga 100	150.000
101 hingga 125	195.000
126 hingga 150	240.000
151 hingga 200	300.000
201 hingga 250	385.000
251 hingga 300	475.000
301 hingga 350	550.000
351 hingga 400	650.000
401 hingga 450	740.000
451 hingga 500	825.000
501 dan seterusnya	Akan ditentukan oleh IBM berdasarkan persyaratan aktual

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.