

IBM Emptoris Program Management on Cloud

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 Emptoris Program Management on Cloud memberikan kemampuan bagi pengguna akhir untuk mendapatkan visibilitas program waktu nyata dan secara aktif mengelola berbagai aktivitas manajemen program. Formulir dan alur kerja yang dapat dikonfigurasi memungkinkan pengguna akhir untuk menangani dan mengelola tugas program utama. Tawaran Layanan Cloud ini memungkinkan pengguna akhir untuk secara proaktif memantau, mengukur, dan melacak simpanan dan tujuan program melalui dasbor dan kemampuan laporan. Tawaran ini mencakup hal berikut:

- a. **Manajemen tugas**
Kemampuan untuk membuat tugas, menetapkan peran, menetapkan peringatan dan pemberitahuan, serta tautan ke proyek induk. Pengguna juga dapat membuat tolok ukur pencapaian (*milestones*) tugas dan menautkannya ke peristiwa dan kontrak sumber terkait. Status berbasis peraturan memberikan pembaruan tugas dan informasi tentang apakah suatu proyek berada di dalam atau di luar jadwalnya untuk diselesaikan.
- b. **Manajemen proyek dan program**
Kemampuan manajemen proyek dan program memungkinkan pengguna untuk memanfaatkan templat untuk membuat proyek yang terdiri dari beberapa tugas serta menunjuk tim dan sumber daya untuk proyek tersebut. Pengguna dapat memantau proyek dan program serta mendapatkan visibilitas tentang permasalahan dan "*red-flag*" (peringatan), serta melacak simpanan melalui proyek atau program.
- c. **Dasbor dan laporan**
Memberikan visibilitas ke inisiatif pengadaan dalam satu lokasi pusat, melalui dasbor dan laporan kustom. Memungkinkan pengguna untuk melacak kemajuan dan laporan melalui tugas atau tolok ukur pencapaian (*milestone*).
- d. **Pelacakan simpanan**
Mencatat simpanan yang dicapai oleh proyek atau tugas dan secara otomatis menggabungkan simpanan yang disetujui ke tingkat proyek dan program. Memberikan opsi untuk membuat alur kerja persetujuan untuk program dan laporan simpanan.
- e. **Pelacakan masalah**
Melacak masalah dan risiko yang memengaruhi alur kerja, program, dan proyek. Memberikan informasi tentang tolok ukur pencapaian (*milestones*) utama saat tercapai dan memungkinkan pengguna untuk memantau hambatan. Menyesuaikan secara otomatis status tugas berdasarkan tingkat permasalahan/risiko dan mencegah tertutupnya tugas dengan masalah yang terbuka.
- f. **Manajemen sumber daya**
Memberikan visibilitas ke penggunaan sumber daya dan melacak tugas yang ditetapkan dan hari tugas per pengguna. Laporan tentang durasi tugas rata-rata, penyelesaian, dan Indikator Kinerja Utama (*Key Performance Indicator* - "KPI").
- g. **Manajemen alur kerja**
Memungkinkan pengguna untuk membuat alur kerja proses dengan menggunakan pemodel grafis, serta menetapkan peringatan dan pemberitahuan.
- h. **Keamanan**
Memanfaatkan batas keamanan berbasis peran melalui program, proyek, tugas, atau tolok ukur pencapaian (*milestones*) untuk mengelola peran dan akses pengguna khusus.

i. Manajemen permintaan

Memungkinkan pengguna untuk membuat permintaan berdasarkan pada formulir yang dikonfigurasi. Manajemen Permintaan menggunakan Manajemen Alur Kerja yang dikonfigurasi untuk memandu dan mengarahkan permintaan kepada pengguna yang tepat.

1.1 Fitur Opsional

1.1.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

Klien diizinkan untuk mengakses dan mencari penyimpanan manajemen program dan manajemen permintaan, melihat laporan, membuat permintaan, berpartisipasi dalam alur kerja sebagai pemberi persetujuan atau perute, menerima dan merespons evaluasi, menerima dan merespons tugas dan/atau permintaan, menerima dan memperbarui status tugas yang ditetapkan, serta menerima peringatan risiko.

1.1.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment

Tawaran ini dapat digunakan sebagai bagian dari aktivitas non-produksi Klien, termasuk namun tidak terbatas pada pengujian, penyesuaian kinerja, diagnosis kesalahan, penentuan tolok ukur, *staging*, aktivitas uji mutu, dan/atau pengembangan tambahan atau ekstensi yang digunakan secara internal pada tawaran Layanan Cloud dengan menggunakan antarmuka pemrograman aplikasi yang dipublikasikan.

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 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) memelihara 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=8C4DE5A0B87111E7A5A50513C295686A>

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") (EU/2016/679) berlaku untuk data pribadi yang berada 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.

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

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%	2%
Kurang dari 97%	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 telepon, email, forum online, dan sistem pelaporan masalah secara online. Panduan dukungan perangkat lunak sebagai layanan IBM tersedia di https://www.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:

- Pengguna yang Sah adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Klien harus memperoleh 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.
- 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 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.

5.3 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.

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).

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 Peningkatan (*Upgrade*) Layanan Cloud

IBM akan memasang dan mengonfigurasi *upgrade* perangkat lunak untuk lingkungan produksi atau non-produksi pada waktu yang disetujui bersama, tunduk pada ketersediaan penjadwalan selama jam kerja di zona waktu Klien. Klien yang berlangganan IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential atau IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support dapat meminta penjadwalan selama akhir pekan berdasarkan pada ketersediaan penjadwalan. Klien IBM Emptoris Program

Management on Cloud Premier Premium Support menerima prioritas untuk penjadwalan selama penjadwalan *upgrade* akhir pekan.

IBM akan memberikan pemberitahuan 12 bulan sebelum berakhirnya dukungan untuk versi perangkat lunak yang disediakan sebagai bagian dari Layanan Cloud. IBM akan bekerja dengan Klien untuk memigrasikan setiap Mesin Virtual Klien dari Layanan Cloud ke versi perangkat lunak yang didukung sebelum berakhirnya tanggal dukungan. Klien akan bertanggung jawab atas biaya migrasi. Apabila migrasi ke versi perangkat lunak yang didukung tidak selesai dalam periode pemberitahuan, selain sebagai akibat penundaan yang disebabkan semata-mata oleh IBM atau subkontraktornya, IBM dapat mengakhiri perjanjian ini dengan pemberitahuan tertulis 30 hari sebelumnya.

7.3 Penyegaran Basis Data

IBM akan mereplikasi konten basis data produksi ke lingkungan non-produksi Klien satu kali per kuartal, untuk setiap sistem non-produksi yang dibeli. Layanan penyegaran (*refresh service*) akan dilakukan pada waktu yang disepakati bersama, sesuai dengan ketersediaan penjadwalan.

7.4 Sertifikat yang Diberikan oleh Klien

Layanan Cloud akan dikonfigurasi untuk menggunakan sumber daya seragam internet (*internet uniform resource*) yang disediakan oleh IBM kecuali apabila Klien secara spesifik meminta untuk menggunakan penentu lokasi sumber daya seragam internet (*internet uniform resource locator*) miliknya sendiri. Apabila Klien memilih untuk menggunakan penentu lokasi sumber daya seragam internet (*internet uniform resource locator*) miliknya sendiri untuk Layanan Cloud, maka Klien akan menanggung semua tanggung jawab, pemeliharaan, dan biaya untuk pembaruan penentu lokasi sumber daya seragam (*uniform resource locator*) dan setiap sertifikat yang diperlukan. Klien harus mengirimkan sertifikat dan informasi pemasangan yang diperlukan kepada IBM sebelum penyediaan Layanan Cloud Klien diselesaikan.

7.5 Persyaratan Kepemilikan Kumulatif

Klien harus memperoleh kepemilikan suatu Mesin Virtual serta kepemilikan Pengguna yang Sah yang memadai untuk mencakup Pengguna Layanan Cloud dari IBM Emptoris Program Management on Cloud.

7.6 Kepemilikan Tidak Diperlukan

Pengguna Administratif termasuk dalam tawaran Layanan Cloud tanpa memerlukan kepemilikan Pengguna yang Sah yang terpisah. Pengguna Administratif berhak untuk membuat hal berikut ini: pengguna internal atau eksternal, organisasi internal atau eksternal, tabel mata uang, templat tingkat sistem, kategori, sumber data, kelompok, peran, dan alur kerja. Pengguna administratif juga dapat mengelola hal berikut ini: pemberitahuan, konfigurasi tingkat sistem, kategori, dan catatan pemasok induk. Apabila seorang pengguna administratif melakukan kegiatan non-administratif, pengguna tersebut akan memerlukan kepemilikan Pengguna yang Sah.

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.