

IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM untuk Klien. Klien adalah perusahaan 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 Sourcing on Cloud merupakan sistem di mana Klien dapat mengelola peristiwa pembelian (*sourcing event*) termasuk: permintaan informasi (RFI), permintaan harga (RFQ), permintaan proposal (RFP), survey pembeli, lelang elektronik untuk pengadaan sistem Inggris (*reverse English auctions*), dan lelang elektronik untuk penjualan (*forward auctions*). Sistem ini memungkinkan Klien untuk membuat, menjalankan, memantau, melaporkan (menggunakan laporan yang direkam), serta memberikan tawaran dan tanggapan yang dikumpulkan dari pemasok.

Infrastruktur untuk Layanan Cloud sudah dikonfigurasi untuk mendukung:

- 300 Pengguna dengan Akses Bersamaan yang menjalankan RFP, RFI, RFQ atau peristiwa survei pembeli; atau
- 270 Pengguna dengan Akses Bersamaan yang menjalankan lelang elektronik untuk pengadaan (*reverse auction*) dan lelang elektronik untuk penjualan (*forward auction*) dengan sistem Inggris; atau
- 60 Pengguna dengan Akses Bersamaan yang menjalankan lelang elektronik untuk pengadaan (*reverse auction*) atau lelang elektronik untuk penjualan (*forward auction*) dengan sistem Jepang atau Belanda.

Pengguna dengan Akses Bersamaan didefinisikan sebagai pengguna yang masuk dan aktif dalam sistem secara bersamaan. Sistem dapat dikonfigurasi untuk memproses volume tambahan Pengguna dengan Akses Bersamaan bergantung pada berbagai faktor. Sumber daya infrastruktur tambahan mungkin diperlukan untuk mendukung volume penggunaan yang lebih besar.

Fitur-fitur dasar memungkinkan Klien untuk:

- membuat dan menjalankan RFIs, RFQs, RFPs, survei pembeli, lelang elektronik untuk pengadaan sistem Inggris, dan lelang elektronik untuk penjualan;
- membuat templat jenis peristiwa di atas;
- memanfaatkan kerangka kerja data pintar dan fungsi pustaka untuk membantu membuat peristiwa;
- melaporkan data mengenai peristiwa dengan menggunakan sekumpulan laporan standar; dan
- mengatur satu organisasi pembelian.

Fitur-fitur tingkat lanjut memberikan kepada Klien:

- *sourcing desktop intelligence* (SDI) untuk mengeksport data tawaran dan mengakses kemampuan dalam Microsoft Excel untuk menjalankan sejumlah tugas analitik;
- analisis skenario untuk membuat batasan guna memenuhi persyaratan pembelian (*sourcing*) khusus dan preferensi bisnis Klien dengan fungsionalitas optimisasi pembelian (*sourcing*) yang dibuat sebelumnya;
- lelang yang dioptimalkan untuk membuat batasan yang akan memungkinkan pembeli untuk menjalankan optimisasi di seluruh peristiwa sehingga biaya tidak akan menjadi satu-satunya faktor untuk memberi peringkat pada pemasok dalam suatu lelang;
- penawaran yang fleksibel untuk memungkinkan penawaran bundel, penawaran volume bisnis, dan potongan harga bisnis volume;
- dukungan dan kolaborasi keputusan pemasok yang memberikan umpan balik kepada pemasok mengenai tawaran mereka yang memungkinkan mereka untuk menawarkan solusi inovatif, menekankan keuntungan kompetitif mereka, dan mengoptimalkan tawaran mereka; dan
- satu dan dua *envelope bidding* yang memungkinkan pembeli untuk mengonfigurasi RFP sebagai satu atau dua struktur amplop (*envelope structure*).

1.1 **Langganan Dasar**

Hal-hal berikut ini menguraikan opsi langganan Layanan Cloud (masing-masing "Langganan Dasar") yang tersedia sebagai Layanan Cloud yang berlaku. Dokumen Transaksi mengidentifikasi Langganan(-langganan) Dasar mana yang telah dibeli. Referensi ke Layanan Cloud dalam dokumen ini berlaku untuk Langganan(-langganan) Dasar yang dibeli.

1.1.1 **IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud**

Layanan Cloud ini mencakup fitur dasar dan fitur lanjutan.

1.1.2 **IBM Emptoris Sourcing on Cloud**

Layanan Cloud ini hanya mencakup fitur dasar.

1.2 **Fitur Opsional**

1.2.1 **IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-on**

Layanan Cloud ini menambahkan fitur lanjutan pada IBM Emptoris Sourcing on Cloud. Klien harus memiliki Langganan IBM Emptoris Sourcing on Cloud yang telah ada untuk membeli opsi ini.

1.2.2 **IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM**

Tawaran Layanan Cloud ini memberikan kemampuan untuk meningkatkan kebutuhan kapasitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan konfigurasi server standar dengan menambahkan server tambahan pada konfigurasi.

1.2.3 **IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring**

Tawaran Layanan Cloud ini adalah layanan berdasarkan permintaan yang akan berkoordinasi dengan Klien untuk menjalankan dan memantau peristiwa serta melatih pemasok dan mendukung mereka selama siklus hidup peristiwa.

1.2.4 **IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only**

Klien diizinkan untuk menampilkan, memantau, mencari, menjalankan laporan, dan menilai Peristiwa di mana mereka telah diundang.

1.2.5 **IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment**

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

1.3 **Tawaran Dukungan Premium**

1.3.1 **IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support**

Tawaran ini mencakup hingga empat penyegaran basis data per kuartal, peningkatan target Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement* - "SLA") sebesar 99,7%, dan penjadwalan *upgrade* pada akhir pekan, dan bukan selama jam kerja.

IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support juga menyediakan Accelerated Value Leader (AVL). AVL dapat merupakan karyawan IBM atau subkontraktor IBM dan akan menjalankan tugas-tugas berikut:

- **Manajemen Masalah**

IBM akan memberikan pembaruan status secara berkala, memfasilitasi komunikasi antara Klien dan IBM yang berkaitan dengan masalah, mendorong resolusi tentang masalah terbuka, dan memberikan laporan manajemen bulanan yang berkaitan dengan aktivitas.

- **Dukungan Proaktif**

IBM akan memberikan nama kontak yang akan memberikan panduan dan bantuan yang berkaitan dengan Layanan Cloud untuk membantu mengurangi atau mencegah terjadinya masalah pada Layanan Cloud. Aktivitas ini dapat termasuk, tetapi tidak terbatas pada, memperingatkan Klien tentang laporan analisis program yang diotorisasi (disebut APAR) yang dialami oleh Klien lain, membantu pengembangan rencana mitigasi risiko bila ada perubahan seperti *upgrade* yang diajukan untuk lingkungan Klien, berpartisipasi dalam siklus hidup produk dan rencana pemeliharaan, dan memberikan laporan secara berkala.

- Berbagi Keterampilan
IBM akan memfasilitasi pengembangan keterampilan Klien yang berkaitan dengan Layanan Cloud dengan memberikan undangan ke pertemuan dengan ahli teknis senior dan melalui akses awal ke informasi teknis.

Klien akan:

- menetapkan Pihak Penghubung Utama yang bertanggung jawab untuk penerimaan dan penyebaran informasi tiket dukungan, pembaruan, perbaikan, dan memprioritaskan tiket dukungan yang tertunda serta meninjau laporan status Insiden sebelum menghubungi IBM untuk meminta bantuan;
- memberitahukan perincian kontak Pihak Penghubung Utama saat dimulainya Layanan Cloud dan memberitahukan setiap ada pergantian Pihak Penghubung Utama secara tertulis dengan memberikan pemberitahuan kepada IBM dalam waktu 30 hari sebelumnya melalui AVL; dan
- berpartisipasi dalam panggilan konferensi yang diselenggarakan oleh AVL.

1.3.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support

Tawaran ini mencakup semua karakteristik IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support dan hal-hal berikut ini:

- Pemeriksaan Kondisi Layanan yang Disampaikan dari Jarak Jauh Setiap Tahun
IBM akan memberikan penilaian pemeriksaan kondisi pada konfigurasi, penyebaran, dan penggunaan Klien atas Layanan Cloud. Penilaian akan mencakup temuan dan rekomendasi untuk peningkatan untuk penggunaan Layanan Cloud. Sebagai bagian dari layanan ini, IBM akan meninjau dokumentasi asli untuk implementasi Klien, meninjau APAR terbuka, mewawancarai pengguna akhir, meninjau konfigurasi Layanan Cloud Klien, memberikan penilaian atas integrasi dan kustom untuk setiap modul, dan mengirimkan laporan analisis, dengan temuan, pengamatan, dan rekomendasi untuk perbaikan.
- *Upgrade* Layanan yang Disampaikan dari Jarak Jauh
IBM akan menyediakan layanan *upgrade* untuk Klien menggunakan Layanan Cloud versi 10.0 atau lebih tinggi untuk meningkatkan ke rilis berikutnya pada versi yang sama. Klien harus berlangganan Layanan Cloud untuk lingkungan non-produksi, membaca semua dokumentasi rilis baru, membuat dan memiliki rencana proyek *upgrade* dan mengajukan tiket dukungan yang sesuai untuk Layanan Cloud yang akan ditingkatkan (*upgraded*). IBM akan memberikan panduan untuk proyek Klien dan rencana pengaktifan pengguna, meninjau dan mengontrol file konfigurasi Layanan Cloud, meninjau fitur baru, dan memandu Klien untuk menguji *upgrade*.
Pemasangan Kode Kustom
- IBM akan memberikan pemasangan kode kustom yang dibuat oleh Layanan Profesional IBM (sesuai dengan perjanjian terpisah antara para pihak) sebagai bagian dari Layanan Cloud.
- Peninjauan Bisnis per Kuartal
IBM akan terikat dengan Klien untuk meninjau Layanan Cloud Klien, termasuk penggunaan oleh Klien, tindakan saat ini, masalah, dan rencana di masa mendatang.
- Penjadwalan prioritas untuk Peningkatan (*Upgrade*) di Akhir Pekan
Klien akan menerima preferensi untuk menjadwalkan *upgrade* di akhir pekan dengan waktu yang dipesan untuk Klien dan Klien lainnya yang membeli IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support.
- Kode Eksternal
Klien harus berlangganan IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support agar dapat memasang artefak kustom dalam Layanan Cloud seperti keluarannya pengguna, adaptor, atau proses eksternal lainnya.

1.4 Layanan yang Disampaikan dari Jarak Jauh

Agar IBM menyampaikan Pengikatan Layanan, Klien akan:

- menunjuk pihak penghubung Klien yang kepadanya semua komunikasi yang berhubungan dengan Layanan Cloud akan ditujukan, dan yang akan memiliki wewenang untuk bertindak atas nama Klien dalam semua hal yang berkaitan dengan Layanan Cloud; bertindak sebagai perantara antara IBM

dan semua departemen Klien yang berpartisipasi dalam Layanan Cloud; berpartisipasi dalam pertemuan status proyek, memperoleh dan memberikan informasi, data, dan keputusan dalam waktu tiga (3) hari kerja sejak permintaan IBM; membantu menyelesaikan dan mengeskalisasi masalah Layanan Cloud dalam organisasi Klien sebagaimana yang dibutuhkan;

- memberikan akses ke Layanan Cloud Klien kepada IBM;
- bekerja sama untuk menyelesaikan tugas dan aktivitas Klien;
- menyatakan dan menyetujui bahwa layanan ini dirancang untuk mendukung satu bidang bisnis yang mengimplementasikan perangkat lunak, dengan seperangkat persyaratan. Layanan Cloud mendukung penyebaran untuk beberapa area bisnis, namun area tambahan dapat memerlukan Pengikatan Layanan tambahan;
- memberikan persyaratan bisnis Klien yang berkaitan dengan Pengikatan Layanan yang dibeli;
- bertanggung jawab atas pengembangan dan implementasi rencana pengujian, skrip uji yang sesuai, dan data terkait;
- bertanggung jawab atas pengembangan prosedur bisnis pengguna akhir serta pengembangan dan penyampaian layanan pengaktifan kepada pengguna akhir; dan
- berkonsultasi dengan IBM sebelum bekerja sama dengan pihak ketiga yang pekerjaannya dapat memengaruhi kemampuan IBM untuk menyediakan Layanan, serta bertanggung jawab untuk pengelolaan dan kinerja pihak ketiga tersebut.

1.4.1 Pengikatan Layanan

a. IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement

IBM akan memberikan layanan untuk mengimplementasikan Layanan Cloud guna memungkinkan Klien untuk menjalankan peristiwa eRFx dan eAuction yang mendukung aktivitas transformasi pengadaan. IBM akan mengadakan dua lokakarya rancangan untuk Layanan Cloud selama 4 jam. Satu lokakarya akan membahas pengaturan administratif Layanan Cloud seperti organisasi, pengguna, dan penugasan untuk peran pengadaan, pendekatan pemasok, dan kategori untuk menghubungkan dengan peristiwa pembelian (*sourcing event*). Lokakarya yang lain akan berfokus pada konfigurasi konten yang berkaitan dengan eRFx, seperti pemberitahuan, pustaka data pintar, templat kontrak, opsi konfigurasi, dan fungsi untuk mengimpor dan mengeksport perincian peristiwa pembelian (*sourcing event*). IBM akan memberikan pengaktifan selama hingga 24 jam untuk mengonfigurasi peristiwa eRFx, termasuk peristiwa eAuction. IBM akan mengonfigurasi sejumlah kecil konfigurasi perwakilan, seperti hingga tiga pemberitahuan, lima entri pustaka data pintar, dan satu templat RFX. IBM akan memberikan dukungan konsultasi kepada Klien untuk penggunaan perangkat lunak, proses validasi Klien, pengembangan prosedur bisnis Klien, dan pengaktifan pengguna akhir Klien. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement harus dibeli dan dilengkapi secara bersamaan dengan layanan ini atau dilengkapi sebelum layanan ini disampaikan.

b. IBM Emptoris Sourcing Administrator Enablement Service Engagement

IBM akan memberikan layanan pengaktifan Layanan Cloud kepada administrator Klien. Layanan ini akan mencakup tinjauan fungsi dari fungsi administratif, diskusi praktik terbaik, pengalaman langsung menjalankan fungsi administrasi pada situs uji, dan menanggapi pertanyaan tertentu Klien selama pelaksanaan sesi pengaktifan. IBM akan mengadakan lokakarya pengaktifan untuk fungsi Layanan Cloud dalam modul IBM Emptoris Strategic Supply Management. Topik lokakarya mencakup ikhtisar peristiwa eRFx, kategori, organisasi internal, peran pengguna, properti konfigurasi, pemberitahuan, templat, pelaporan, *onboarding* pemasok yang berkaitan dengan pembelian (*sourcing*), fungsi impor/ekspor, peralatan evaluasi eRFx, dan fungsi syarat-syarat penggunaan. Lokakarya tersebut akan mencakup ikhtisar fungsi dan pelatihan praktis pengguna Klien agar lebih memahami Layanan Cloud. IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement harus dibeli dan dilengkapi secara bersamaan dengan layanan ini atau dilengkapi sebelum layanan ini disampaikan.

c. IBM Emptoris Sourcing RFX Design & Implementation Service Engagement

IBM akan memberikan layanan rancangan peristiwa pembelian (*sourcing event*) untuk mendukung proyek peristiwa pembelian (*sourcing event*) Klien. Layanan ini akan mencakup strategi pembelian (*sourcing*), konfigurasi peristiwa pembelian (*sourcing event*) dalam Layanan Cloud, dukungan tingkat peristiwa selama peristiwa pembelian (*sourcing event*) terbuka, strategi evaluasi, dan

evaluasi mengenai tanggapan pemasok. Layanan ini diberikan secara per peristiwa. Harap diingat bahwa satu peristiwa pembelian (*sourcing event*) dapat melibatkan penggunaan beberapa jenis eRFx yang tersedia dalam modul perangkat lunak, seperti RFI, RFP, atau eAuction. IBM akan mengadakan lokakarya persyaratan Peristiwa untuk mendapatkan perincian sasaran dan persyaratan dari Klien. IBM akan membuat strategi peristiwa, termasuk konfigurasi peristiwa, dan pendekatan evaluasi. IBM akan mengonfigurasi peristiwa dalam Layanan Cloud. IBM akan memungkinkan pemasok yang diundang untuk berpartisipasi dalam aktivitas penawaran untuk peristiwa. IBM akan memberikan hasil evaluasi setelah peristiwa telah ditutup, berdasarkan pada peralatan dalam perangkat lunak dan pendekatan evaluasi. IBM akan memberikan layanan manajemen peristiwa selama periode peristiwa terbuka. IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement harus dibeli dan dilengkapi secara bersamaan dengan layanan ini atau dilengkapi sebelum layanan ini disampaikan.

d. IBM Emptoris Sourcing RFX Advanced Sourcing Implementation Service Engagement

IBM akan memberikan layanan pengaktifan dan implementasi kepada Klien untuk fitur lanjutan pada Layanan Cloud. Layanan ini mencakup penggunaan fungsi dukungan keputusan, penggunaan bidang item dan bidang tawaran yang ditentukan oleh Klien, dan penggunaan formula bidang tawaran. Juga mencakup tinjauan mengenai metode eAuction yang tersedia dalam sistem. IBM akan mengadakan lokakarya pengaktifan selama dua hari untuk fitur lanjutan Layanan Cloud, termasuk bidang item, bidang tawaran, dan bidang formula yang ditentukan oleh Klien, penggunaan fungsi penawaran beberapa tahap (*multi round*), penggunaan undangan yang ditargetkan untuk peristiwa pembelian (*sourcing event*), tinjauan, dan penggunaan analisis dukungan keputusan serta alat pelaporan. Lokakarya tersebut akan mencakup ikhtisar fungsi dan pelatihan praktis pengguna Klien agar lebih memahami Layanan Cloud. IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement harus dibeli dan dilengkapi secara bersamaan dengan layanan ini atau dilengkapi sebelum layanan ini disampaikan.

2. Uraian Keamanan

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

Layanan Cloud akan memungkinkan Klien untuk memasukkan dan mengelola konten yang berisi informasi yang dapat dianggap sebagai informasi pribadi (*personal information* - "PI") berdasarkan peraturan perundang-undangan mengenai kerahasiaan yang berlaku termasuk informasi kontak (nama, alamat, email, nomor telepon, ID staf, pusat biaya) dan pengenalan teknis (nama pengguna, kata kunci, alamat IP, alamat MAC). IBM akan mematuhi permintaan dari Klien, karyawannya, atau Pengguna Tamu untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki, atau menghapus informasi pribadi tersebut.

Layanan Cloud ini tidak dirancang untuk persyaratan keamanan spesifik apa pun untuk informasi pribadi yang sensitif, informasi kesehatan yang dilindungi, atau konten yang diatur lainnya. Klien bertanggung jawab untuk menentukan apakah Layanan Cloud ini memenuhi kebutuhan Klien mengenai jenis konten yang digunakan oleh Klien sehubungan dengan Layanan Cloud. Dalam keadaan apa pun, Klien tidak dapat menggunakan Layanan Cloud ini untuk mengumpulkan, memproses atau menyimpan informasi kesehatan yang dilindungi.

Layanan Cloud mengenkripsi konten selama transmisi data antara jaringan IBM dengan titik akses jaringan atau mesin pengguna akhir. Layanan Cloud mengenkripsi konten pada saat berada di penyimpanan (*at rest*) menunggu transmisi data apabila Klien menggunakan Layanan Cloud versi 10.1.1 atau lebih tinggi, sebaliknya, Klien bertanggung jawab untuk mengenkripsi konten sebelum menambahkan ke Layanan Cloud.

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

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi SLA harus diajukan dalam waktu tiga puluh hari kerja setelah peristiwa yang telah memengaruhi ketersediaan Layanan Cloud tersebut. 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 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)
< 99,7% untuk Klien yang membeli Dukungan Premium	2%
< 99,0% apabila Dukungan Premium tidak dibeli	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	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: total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah menit Waktu Henti dalam bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam 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 style="width: 20%; margin: 10px auto;"/> 43.200 total menit	= 2% Kredit yang tersedia untuk 98,8% ketersediaan selama bulan masa kontrak
---	---

4. Dukungan Teknis

IBM akan menyediakan Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM yang memberikan informasi kontak dukungan teknis serta informasi dan proses lain. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran yang terpisah.

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 suatu solusi yang mendesak. Catatan: Kami akan bekerja dengan Klien selama 24x7 untuk menyelesaikan masalah kritis dengan ketentuan bahwa Klien memiliki sumber daya teknis yang tersedia untuk bekerja selama jam-jam tersebut.	Dalam 1 jam	24x7
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Fitur bisnis layanan 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 berpengaruh 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

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

5.1 Metrik Biaya

Tawaran Layanan Cloud dijual sesuai dengan metrik(-metrik) berikut:

- a. **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 Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- b. **Pengikatan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang berkaitan dengan Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.
- c. **Peristiwa** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Kepemilikan atas Peristiwa didasarkan pada jumlah kejadian peristiwa spesifik yang berkaitan dengan penggunaan Layanan Cloud. Kepemilikan atas Peristiwa dikhususkan untuk Layanan Cloud dan jenis peristiwa tidak dapat ditukar, dipertukarkan, atau digabungkan dengan kepemilikan atas Peristiwa lain dari Layanan Cloud lain atau jenis peristiwa lain. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup semua peristiwa yang terjadi selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.
Untuk tujuan Layanan Cloud ini, suatu Peristiwa adalah laporan unik yang dihasilkan dari pemrosesan email, daftar email, kode html, domain atau alamat IP oleh Layanan Cloud.
- d. **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 Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

5.3 Biaya Berdasarkan Permintaan

Opsi Berdasarkan Permintaan akan ditagih pada bulan ketika opsi berdasarkan permintaan tersebut dipesan oleh Klien sesuai tarif yang tercantum dalam Dokumen Transaksi.

5.4 Biaya Layanan Jarak Jauh

Layanan Jarak Jauh dan Langganan Pemeliharaan disampaikan baik dari jarak jauh maupun di suatu lokasi IBM. Rencana proyek, dan dokumentasi proyek disampaikan sebagai dokumen yang dimiliki oleh IBM dengan hak yang tidak terbatas bagi Klien untuk menyalin dan menggunakan ulang untuk aktivitas bisnisnya. IBM akan menugaskan sumber daya pengiriman dalam waktu 20 hari kerja sejak penerimaan pemesanan dan akan memberikan laporan status proyek setiap minggu. pengikatan Layanan yang Disampaikan dari Jarak Jauh diharapkan selesai dalam waktu 150 hari sejak dimulainya aktivitas layanan.

5.5 Verifikasi

Klien akan i) mengelola, dan menyediakan berdasarkan permintaan, catatan, *output* alat sistem, dan akses ke lokasi Klien, sebagaimana yang sewajarnya diperlukan oleh IBM dan auditor independennya untuk memverifikasi kepatuhan Klien terhadap Perjanjian, dan ii) segera memesan dan membayar kepemilikan yang diperlukan sesuai dengan tarif IBM yang berlaku pada 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 tetap berlaku selama jangka waktu Layanan Cloud dan selama dua tahun setelahnya.

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 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. Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Layanan Cloud ini mencakup perangkat lunak yang diaktifkan yang hanya dapat digunakan sehubungan dengan penggunaan Layanan Cloud oleh Klien dan hanya selama jangka waktu Layanan Cloud.

8. Syarat-syarat Tambahan

8.1 Umum

Klien menyetujui bahwa IBM dapat merujuk Klien di depan umum sebagai pelanggan Layanan Cloud dalam komunikasi publisitas atau pemasaran.

8.2 Pencadangan

Pencadangan dilakukan setiap hari untuk Mesin Virtual produksi dan setiap minggu untuk Mesin Virtual non-produksi. IBM akan menyimpan sebuah salinan cadangan dari data Klien selama periode maksimum 90 hari untuk Mesin Virtual produksi dan hingga tujuh hari untuk Mesin Virtual non-produksi. Klien bertanggung jawab untuk mengonfigurasi keamanan Layanan Cloud untuk mencegah pengguna individu menghapus data, dan setelah data dihapus, Klien menyatakan dan menyetujui bahwa IBM tidak berkewajiban untuk memulihkan data yang dihapus tersebut dan, apabila tersedia, dapat dikenai biaya untuk upaya tersebut.

8.3 Pengakhiran Layanan Cloud

Sebelum pengakhiran atau habisnya masa berlaku Layanan Cloud, Klien dapat menggunakan fitur pelaporan atau ekspor apa pun yang diberikan oleh Layanan Cloud untuk mengekstraksi data. Layanan

ekstraksi data kustom tersedia berdasarkan perjanjian terpisah. Setelah menerima permintaan dukungan dari Klien dalam waktu 30 hari sejak tanggal habis masa berlaku atau pengakhiran Layanan Cloud, IBM akan mengembalikan salinan elektronik konten Klien dalam format aplikasi asli kepada Klien.

8.4 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 Dukungan Essential atau Premier Premium dapat meminta penjadwalan selama akhir pekan berdasarkan pada ketersediaan penjadwalan. Klien Dukungan Premier Premium menerima prioritas untuk penjadwalan selama penjadwalan *upgrade* akhir pekan.

IBM akan memberikan pemberitahuan 12 bulan sebelum berakhirnya dukungan untuk versi perangkat lunak IBM 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 waktu periode pemberitahuan, selain sebagai akibat dari penundaan yang disebabkan semata-mata oleh IBM atau subkontraktornya, IBM dapat mengakhiri perjanjian ini dengan pemberitahuan tertulis 30 hari sebelumnya kepada Klien.

8.5 Penyegaran Basis Data

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

8.6 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*) dari Klien 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.

8.7 Pemulihan Bencana

Sepanjang Klien menjalankan versi Layanan Cloud yang didukung saat ini, apabila Klien telah membeli sedikitnya satu lingkungan non-produksi, apabila terjadi gangguan besar terhadap sistem yang disebabkan oleh bencana alam (misalnya, kebakaran, gempa, banjir, dll.), pemulihan bencana akan diselesaikan dengan menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk mengembalikan data produksi Klien ke salah satu lingkungan non-produksi Klien dengan sasaran pemulihan selama 72 jam. Hal ini bukan merupakan jaminan dan perjanjian tingkat layanan tidak tersedia.

8.8 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 Sourcing on Cloud dan IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud.

8.9 Kepemilikan Tidak Diperlukan

Pengguna Administratif termasuk dalam tawaran Layanan Cloud. Klien tidak diharuskan untuk memperoleh kepemilikan Pengguna yang Sah untuk pengguna administratif Layanan Cloud.

Pengguna administratif diberi wewenang untuk membuat hal-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.

Setiap pengguna eksternal (pengguna yang berkaitan dengan pihak ketiga eksternal yang dengannya Klien terlibat) dapat diberi akses ke Layanan Cloud dan dianggap sebagai Pengguna Tamu. Klien tidak diwajibkan untuk memperoleh kepemilikan Pengguna yang Sah untuk Pengguna Tamu dari Layanan Cloud. Pengguna Tamu adalah tanggung jawab Klien, termasuk namun tidak terbatas pada a) klaim apa

pun yang dibuat oleh Pengguna Tamu yang berkaitan dengan Layanan Cloud; b) biaya yang ditimbulkan oleh Pengguna Tamu; atau c) penyalahgunaan apa pun atas Layanan Cloud oleh Pengguna Tamu tersebut. Pengguna Tamu mendapatkan dukungan hanya untuk hal-hal berikut:

- Masalah kata sandi dan login
- Navigasi
- Masalah-masalah *browser*
- Pertanyaan-pertanyaan fungsional produk

Harap hubungi IBM untuk dukungan dalam bahasa selain bahasa Inggris.

8.10 Persyaratan OJEU

Apabila Klien menggunakan fitur OJEU ketika sistem pembelian (*sourcing system*) mentransmisikan data ke situs Tenders Electronic Daily (TED), Klien bertanggung jawab untuk menerapkan OJEU dan melewati pengujian GAMMA. Transmisi data hanya antara Klien dan situs pihak ketiga ini. IBM tidak memberikan jaminan atau pernyataan apa pun mengenai situs atau layanan pihak ketiga tersebut, dan tidak akan memiliki kewajiban apa pun atas situs atau layanan pihak ketiga tersebut.

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.