

Uraian Layanan Cloud IBM

Layanan IBM Sterling B2B – Layanan Transfer File

Berikut ini adalah Uraian Layanan untuk Pemesanan Anda:

1. Layanan Cloud

Tawaran layanan Cloud, termasuk tawaran dasar dan fitur opsional, diuraikan di bawah ini dan sebagaimana dipilih dalam Dokumen Pemesanan. Dokumen Pemesanan akan berisi Penawaran yang diberikan dan Bukti Kepemilikan (PoE) yang akan Anda terima dari IBM yang mengonfirmasikan tanggal mulai dan jangka waktu Layanan Cloud serta kapan penagihan akan dimulai

1.1 Layanan IBM Sterling B2B – Layanan Transfer File

Layanan IBM Sterling B2B - Layanan Transfer File adalah solusi perangkat lunak sebagai layanan bisnis ke bisnis (business-to-business/B2B) berbasis cloud, yang menyediakan transfer file-file besar dari mesin ke mesin dengan komunitas pilihan para mitra dagang klien. Mitra dagang Anda adalah badan organisasional yang memiliki hubungan bisnis dengan Anda. IBM akan menyimpan dan menyediakan visibilitas data Anda di dalam Layanan Cloud yang berusia 0-14 hari secara online, melalui alat-alat visibilitas berbasis peramban (browser). Setelah 14 hari, data dihapus. Namun, untuk protokol-protokol berikut yang memerlukan pengambilan data, data hanya tersedia untuk diambil selama 7 hari: FTP, SFTP, FTPS, dan OFTP2, setelah itu data dihapus.

IBM akan menyediakan sumber daya solusi dari tawaran dasar yang diuraikan di bawah untuk merencanakan, membuat, dan menerapkan Layanan Cloud. Hal ini akan termasuk tahap-tahap sebagai berikut:

- a. Tahap perancangan layanan adalah perancangan lingkungan bisnis dan teknis. IBM akan memberikan penilaian terhadap lingkungan Anda yang ada pada saat itu termasuk meninjau dokumen arsitektur yang telah dipersiapkan sebelumnya serta setiap pengumpulan persyaratan tambahan yang dianggap perlu oleh IBM untuk pengaturan awal sistem perangkat keras, komunikasi, antarmuka aplikasi, dan persyaratan mitra dagang.
- b. Tahap penyediaan Layanan adalah migrasi komunitas mitra dagang Anda yang ada (yaitu, ID Entitas) ke Layanan Cloud. IBM akan:
 - (1) Konektivitas inisiatif antara Anda dan Layanan Cloud,
 - (2) Konektivitas inisiatif antara mitra dagang Anda dan Layanan Cloud,
 - (3) Melaksanakan pengujian konektivitas sesuai dengan rencana-rencana pengujian IBM, dan
 - (4) Bekerja sama dengan Anda untuk mengelola penerapan komunitas mitra dagang Anda.
- c. Tahap Operasi adalah pengelolaan IBM atas kegiatan operasional harian Layanan Cloud. IBM akan mengoperasikan dan mengelola fasilitas-fasilitas yang menyimpan perangkat keras dan perangkat lunak yang terkait dengan prasarana transfer file Anda dalam Layanan Cloud.

1.2 Fitur Opsional

1.2.1 Layanan IBM Sterling B2B – Layanan Transfer File - Enkripsi File

Layanan IBM Sterling B2B - Layanan Transfer File - Enkripsi File: terdiri dari mendekripsi file yang telah dienkripsi dengan PGP yang untuknya IBM dan Pelanggan telah bertukar kunci, dan mentransmisikannya baik ke Anda atau mitra dagang Anda sebagaimana berlaku; atau mengenkripsi sebuah file yang belum dienkripsi dengan PGP dan kemudian mentransmisikannya baik ke Anda atau mitra dagang Anda sebagaimana berlaku.

1.2.2 Layanan IBM Sterling B2B – Layanan Transfer File - Kompresi File

Layanan IBM Sterling B2B - Layanan Transfer File - Kompresi File: terdiri dari mendekompresi file yang dikompresi dalam format .zip dan kemudian mengirimkan kepada Anda atau mitra dagang Anda, sebagaimana berlaku; atau mengompresi file yang tidak dikompresi ke format .zip dan kemudian mengirimkan kepada Anda atau mitra dagang Anda, sebagaimana berlaku.

1.2.3 Layanan IBM Sterling B2B - Layanan Transfer File - Retensi Data Diperluas

Layanan IBM Sterling B2B - Layanan Transfer File - Retensi Data yang Diperluas terdiri dari menyimpan gigabita data selama periode waktu yang telah ditentukan terlebih dahulu dan diperpanjang. Jumlah data yang akan disimpan (sebagaimana yang dihitung pada hari terakhir setiap bulannya) dan periode waktu penyimpanan data, ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan Anda.

1.2.4 Layanan IBM Sterling B2B - Layanan Transfer File - Dukungan Mitra

Layanan IBM Sterling B2B - Layanan Transfer File - Dukungan Mitra terdiri dari menyediakan dukungan untuk para mitra dagang Anda, yang termasuk merespons permintaan-permintaan mereka yang terkait dengan Layanan Cloud dan menentukan cakupan setiap kegagalan penggunaan Layanan Cloud yang dilaporkan oleh mitra dagang Anda dengan maksud untuk mengoordinasikan penyelesaian masalah atas kegagalan tersebut dengan Anda. IBM akan menyediakan dukungan kepada mitra dagang Anda melalui e-mail atau telepon. Tingkat dukungan ini merupakan tambahan untuk dukungan standar sebagaimana yang diberikan dalam Layanan Cloud.

1.2.5 Layanan IBM Sterling B2B – Layanan Transfer File - Pemrosesan

Layanan IBM Sterling B2B - Layanan Transfer File - Pemrosesan terdiri atas pelaporan volume total gigabita dari data yang diproses melalui Layanan Cloud oleh Anda dan mitra dagang Anda sebagaimana diukur setiap bulan.

1.2.6 Layanan IBM Sterling B2B - Layanan Transfer File - Layanan Pengaturan Mitra

Layanan IBM Sterling B2B - Layanan Transfer File - Layanan Pengaturan Mitra terdiri dari menetapkan konektivitas dengan para mitra dagang melalui salah satu protokol yang didukung oleh IBM dalam Layanan Cloud. Anda harus menyediakan daftar mitra dagang yang akan berdagang dengan Anda dengan menggunakan Layanan Cloud, kepada IBM. IBM akan mengembangkan rencana proyek, yang akan termasuk definisi tentang peranan dan tanggung jawab serta menetapkan jadwal penyebaran untuk menyelesaikan implementasi. IBM akan menyerahkan kuesioner ke mitra dagang Anda atas nama Anda yang akan mengumpulkan informasi yang dibutuhkan untuk menetapkan konektivitas. Jika IBM tidak dapat berkomunikasi dengan mitra dagang mana pun yang telah Anda identifikasi, kami akan merujuk mitra dagang ke Anda sehingga Anda akan bertanggung jawab untuk menghubungi mitra dagang tersebut dan menyelesaikan kuesioner sehingga mitra dagang dapat diatur. IBM akan dua kali mencoba menghubungi masing-masing mitra dagang melalui komunikasi email, fax atau telepon. Untuk upaya-upaya komunikasi tersebut yang tidak berhasil atau apabila para mitra dagang tidak merespons setelah dua kali percobaan oleh IBM, IBM akan melakukan satu kali panggilan lanjutan untuk mendapatkan pemenuhan. Layanan pengaturan ini juga mencakup pengujian hingga empat (4) kali dengan masing-masing mitra dagang dan bekerja untuk menyelesaikan masalah-masalah umum yang terkait dengan Layanan Cloud. IBM juga akan menghasilkan sertifikat AS2 atau nama AS2 atas nama Anda, jika diperlukan. IBM akan mengalokasikan alamat IP untuk domain yang Anda berikan.

2. Uraian Keamanan

2.1 Kebijakan Keamanan

IBM mempertahankan kebijakan kerahasiaan dan keamanan yang disampaikan kepada para pegawai IBM. IBM mewajibkan pelatihan kerahasiaan dan keamanan kepada personil yang mendukung pusat data IBM. Kami memiliki tim keamanan informasi. Kebijakan dan standar keamanan IBM ditinjau dan dievaluasi ulang setiap tahun. Insiden keamanan IBM ditangani sesuai dengan prosedur tanggapan insiden yang komprehensif terhadap insiden.

2.2 Kontrol Akses

Akses ke data klien, jika ada, diizinkan hanya oleh perwakilan dukungan IBM yang berwenang sesuai dengan prinsip pemisahan kewajiban. Staf IBM menggunakan otentikasi dua faktor ke host manajemen "gerbang" perantara. Saat mengakses data klien, semua koneksi merupakan saluran yang terenkripsi. Semua akses ke data klien dan transfer data ke dalam atau keluar dari lingkungan hosting dicatat. Penggunaan WIFI dilarang di dalam pusat data IBM yang mendukung Layanan Cloud ini.

2.3 Integritas & Ketersediaan Layanan

Modifikasi terhadap sistem pengoperasian dan perangkat lunak aplikasi diatur oleh proses manajemen perubahan IBM. Perubahan terhadap peraturan firewall juga diatur oleh proses manajemen perubahan dan ditinjau oleh staf keamanan IBM sebelum diterapkan. IBM memantau pusat data 24x7. Pemeriksaan kerentanan internal dan eksternal dilakukan secara berkala oleh administrator resmi dan vendor pihak ketiga untuk membantu mendeteksi dan menyelesaikan potensi paparan sistem keamanan. Sistem

deteksi malware (antivirus, deteksi intrusi, pemeriksaan kerentanan, dan pencegahan intrusi) digunakan di seluruh pusat data IBM. Layanan pusat data IBM mendukung berbagai protokol pengiriman informasi untuk transmisi data pada jaringan publik. Contohnya mencakup HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME dan VPN situs-ke-situs. Data cadangan yang ditujukan untuk penyimpanan off-site dienkripsi sebelum dikirimkan.

2.4 Pencatatan Aktivitas

IBM menyimpan catatan aktivitasnya untuk sistem, aplikasi, repositori data, middleware, dan perangkat infrastruktur jaringan yang dapat digunakan dan dikonfigurasi untuk aktivitas pencatatan. Untuk meminimalkan kemungkinan perombakan dan mengaktifkan analisis pusat, peringatan dan pelaporan, pencatatan aktivitas dilakukan secara waktu nyata (real-time) ke penyimpanan catatan pusat. Data ditandai untuk mencegah perombakan. Catatan dianalisis secara waktu-nyata (real-time) dan melalui laporan analisis berkala untuk mendeteksi perilaku yang ganjil. Staf pengoperasian diperingatkan tentang keganjilan dan menghubungi spesialis keamanan siap panggil 24x7 bila diperlukan.

2.5 Keamanan Fisik

IBM menjaga standar keamanan fisik yang dirancang untuk membatasi akses fisik yang tidak sah ke pusat data IBM. Hanya titik akses terbatas yang ada ke pusat data IBM, yang dikendalikan oleh otentikasi dua faktor dan dipantau oleh kamera pengawas. Akses hanya diizinkan untuk staf berwenang yang memiliki akses yang disetujui. Staf pengoperasian memverifikasi persetujuan tersebut dan mengeluarkan tanda pengenal akses yang mengizinkan akses yang diperlukan. Pegawai yang memiliki tanda pengenal tersebut harus menyerahkan tanda pengenal akses lainnya dan hanya dapat memiliki tanda pengenal akses pusat data selama durasi aktivitasnya saja. Penggunaan tanda pengenal dicatat. Pengunjung non-IBM didaftar setelah memasuki lokasi dan didampingi saat sedang berada di lokasi tersebut. Area pengiriman, dermaga pemuatan, dan tempat lain di mana orang-orang yang tidak berwenang dapat memasuki lokasi dikendalikan dan diisolasi.

2.6 Kepatuhan

Setiap tahun IBM menyatakan praktik kerahasiaannya berdasarkan Prinsip Safe Harbor Departemen Perdagangan AS: Pemberitahuan, Pilihan, Transfer Maju, Akses dan Keakuratan, Keamanan, dan Pengawasan/Penerapan. IBM melakukan audit standar industri SSAE 16 (atau yang setara) setiap tahun di pusat data produksi kami. IBM meninjau aktivitas terkait keamanan dan kerahasiaannya untuk tujuan kepatuhan terhadap persyaratan bisnis IBM. Penilaian dan audit dilakukan secara berkala oleh IBM untuk memastikan kepatuhan dengan kebijakan keamanan informasinya. Karyawan IBM dan karyawan vendor menyelesaikan pelatihan kesiagaan dan keamanan tenaga kerja setiap tahun sekali. Para personil diingatkan tentang tujuan kerja dan tanggung jawab mereka guna memenuhi tindakan bisnis yang etis, kerahasiaan, dan kewajiban keamanan IBM setiap tahun.

3. Komitmen Tingkat Layanan

IBM memberikan ketersediaan perjanjian tingkat layanan ("SLA") berikut untuk tawaran Layanan Cloud ini. Anda memahami bahwa Perjanjian Tingkat Layanan bukan merupakan jaminan untuk Anda.

3.1 Definisi-definisi

- a. "Kredit yang Tersedia" adalah ganti rugi yang akan diberikan oleh IBM untuk Klaim yang telah divalidasi. Kredit yang Tersedia akan diterapkan dalam bentuk kredit atau diskon pada faktur biaya langganan yang akan datang untuk Layanan.
- b. "Klaim" adalah klaim yang diajukan oleh Anda kepada IBM berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan bahwa suatu Tingkat Layanan belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- c. "Bulan Masa Kontrak" adalah setiap satu bulan penuh selama jangka waktu yang dihitung dari pukul 00:00 waktu AS bagian Timur (Eastern US Time) pada hari pertama bulan tersebut sampai dengan pukul 23:59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.
- d. "Waktu Henti" adalah periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk Layanan Cloud telah berhenti dan semua pengguna Anda tidak dapat menggunakan semua aspek Layanan Cloud yang untuknya mereka memiliki izin. Waktu Henti tidak termasuk periode waktu pada saat Layanan Cloud tidak tersedia karena:
 - (1) Penghentian yang terjadwal yang bertujuan untuk pemeliharaan;
 - (2) Peristiwa atau sebab yang di luar kendali IBM (contoh: bencana alam, penghentian layanan internet, pemeliharaan darurat dll.) ;

- (3) Masalah pada aplikasi, peralatan, atau data Anda, atau aplikasi, peralatan, atau data pihak ketiga;
- (4) Kegagalan untuk mematuhi konfigurasi-konfigurasi sistem yang disyaratkan dan platform-platform yang didukung untuk mengakses Layanan; atau
- (5) Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi, atau instruksi yang Anda berikan kepada IBM atau yang diberikan pihak ketiga kepada IBM atas nama Anda.

"Peristiwa" adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang dianggap bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Tingkat Layanan.

"Tingkat Layanan" adalah standar yang tercantum di bawah ini yang atas dasarnya IBM mengukur tingkat layanan yang diberikan dalam Perjanjian Tingkat Layanan ini.

3.2 Kredit yang Tersedia

- a. Untuk mengajukan Klaim, Anda harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 (sebagaimana yang ditentukan di bagian Dukungan Teknis di bawah ini) untuk masing-masing Peristiwa dengan bagian bantuan (help desk) dukungan teknis IBM, dalam waktu dua puluh empat (24) jam sejak Anda pertama kali menyadari bahwa Peristiwa tersebut telah berdampak pada penggunaan Anda akan Layanan. Anda harus memberikan semua informasi yang diperlukan tentang Peristiwa dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa.
- b. Anda harus mengajukan Klaim Anda untuk Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak dimana Klaim timbul.
- c. Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada durasi Waktu Henti yang diukur sejak Anda melaporkan bahwa Anda pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Untuk masing-masing Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlaku yang paling besar berdasarkan Tingkat Layanan yang dicapai selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan di dalam tabel di bawah ini. IBM tidak akan bertanggung jawab atas beberapa Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.
- d. Total Kredit yang Tersedia yang diberikan yang berkaitan dengan setiap Bulan Masa Kontrak tidak akan, dalam keadaan apapun, melampaui 10 persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) biaya tahunan yang dibayarkan oleh Anda kepada IBM untuk Layanan.

3.3 Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan selama suatu Bulan Masa Kontrak

Ketersediaan selama suatu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

Ketersediaan dihitung dengan cara: (a) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak (dikurangi menit dari Waktu Henti yang Direncanakan) dikurangi (b) total jumlah menit Waktu Henti yang tidak direncanakan dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dibagi dengan (c) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak (dikurangi menit dari Waktu Henti yang Direncanakan), dengan hasil pecahan yang dinyatakan sebagai persentase.

Contoh: 500 menit total Waktu Henti yang tidak direncanakan selama Bulan Masa Kontrak

<p>43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - 200 menit dari Waktu Henti Sistem yang Direncanakan - 500 menit Waktu Henti = 42.500 menit</p> <hr/> <p>43.200 total menit (- 200 menit dari Waktu Henti Sistem yang Direncanakan) dari Bulan Masa Kontrak selama 30 hari = 43.000 menit</p>	<p>= 2% Kredit yang Tersedia untuk 98,8% Tingkat Layanan yang Dicapai</p>
--	---

3.4 Informasi lain tentang Perjanjian Tingkat Layanan ini

SLA ini disediakan hanya untuk klien IBM dan tidak berlaku pada klaim yang diajukan oleh pengguna, tamu, peserta Anda dan undangan yang diizinkan pada Layanan Cloud atau pada layanan beta atau percobaan apa pun yang disediakan IBM. SLA hanya berlaku pada Layanan Cloud yang digunakan untuk produksi, sehingga tidak berlaku pada lingkungan non-produksi, termasuk namun tidak terbatas pada pengujian, pemulihan bencana, uji mutu, atau pengembangan.

4. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

4.1 Metrik Biaya

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

- ID Entitas adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. ID Entitas adalah pengidentifikasi unik untuk tiap entitas yang direpresentasikan dalam Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah ID Entitas yang diidentifikasi dalam Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.

Untuk Layanan Cloud ini, ID Entitas merupakan pengidentifikasi unik untuk entitas perdagangan, terlepas dari struktur organisasi entitas perdagangan itu.

- File adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. File adalah sebuah atau beberapa data, informasi, atau catatan program yang dibundel bersama dengan nama yang spesifik. Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup total jumlah File yang diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.
- Gigabita adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Gigabita ditentukan sebagai bita daya 2 pangkat 30 data (1.073.741.824 bita). Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup total jumlah Gigabita yang diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.

4.2 Biaya dan Penagihan

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

4.2.1 Biaya Pertengahan Bulan (Partial Month Charges)

Biaya Pertengahan Bulanan adalah tarif harian pro-rata. Biaya pertengahan bulan dihitung berdasarkan hari yang tersisa pada pertengahan bulan yang dimulai pada tanggal Anda diberitahu oleh IBM bahwa akses Anda ke tawaran Layanan Cloud telah tersedia.

4.2.2 Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya oleh Anda atas Layanan Cloud melampaui kepemilikan yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan, maka Anda akan ditagih untuk kelebihan penggunaan sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.

4.2.3 Berdasarkan Permintaan

Opsi berdasarkan permintaan akan ditagih dalam bulan pada saat opsi berdasarkan permintaan dipesan oleh Anda pada tarif yang tercantum dalam Dokumen Pemesanan.

4.2.4 Pengaturan

Biaya pengaturan akan ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.

5. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

5.1 Jangka Waktu

Jangka waktu Layanan Cloud akan dimulai pada tanggal ketika IBM memberitahu Anda bahwa Anda memiliki akses ke Layanan Cloud sebagaimana yang diuraikan dalam Dokumen Pemesanan. Bagian PoE dari Dokumen Pemesanan akan mengonfirmasikan tanggal pasti dimulai dan berakhirnya jangka waktu. Anda diizinkan untuk meningkatkan tingkat penggunaan Layanan Cloud Anda selama jangka waktu dengan menghubungi IBM atau Mitra Bisnis IBM. Kami akan mengonfirmasikan peningkatan tingkat penggunaan dalam Dokumen Pemesanan.

5.2 Opsi Pembaruan Jangka Waktu Layanan Cloud

Dokumen Pemesanan Anda akan mencantumkan apakah Layanan Cloud akan diperbarui pada akhir jangka waktu, dengan menetapkan jangka waktu sebagai salah satu dari yang berikut ini:

5.2.1 Pembaruan Otomatis

Jika Dokumen Pemesanan Anda menyatakan bahwa pembaruan Anda bersifat otomatis, Anda dapat mengakhiri jangka waktu Layanan Cloud yang sudah habis masa berlakunya dengan permintaan tertulis, selambat-lambatnya sembilan puluh (90) hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu yang tercantum dalam Dokumen Pemesanan. Jika IBM atau Mitra Bisnis IBM tidak menerima pemberitahuan pengakhiran tersebut sampai dengan tanggal habis masa berlakunya, jangka waktu yang habis masa berlakunya tersebut akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan jangka waktu awal sebagaimana tercantum dalam PoE.

5.2.2 Penagihan Berkelanjutan

Jika Dokumen Pemesanan menyatakan bahwa penagihan Anda bersifat berkelanjutan, Anda akan terus memiliki akses ke Layanan Cloud dan akan ditagih atas penggunaan Layanan Cloud berdasarkan penagihan berkelanjutan. Untuk mengakhiri penggunaan Layanan Cloud dan menghentikan proses penagihan berkelanjutan, Anda harus memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada IBM atau Mitra Bisnis IBM yang meminta pembatalan Layanan Cloud Anda. Setelah pembatalan akses Anda, Anda akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan di mana pembatalan berlaku.

5.2.3 Diperlukan Pembaruan

Jika Dokumen Pemesanan menyatakan bahwa jenis pembaruan Anda adalah "berakhir", Layanan Cloud akan berakhir pada akhir jangka waktu dan akses Anda ke Layanan Cloud akan dihapus. Agar dapat terus menggunakan Layanan Cloud di luar tanggal berakhirnya, Anda harus melakukan pemesanan ke perwakilan penjualan IBM atau Mitra Bisnis IBM untuk membeli jangka waktu langganan yang baru.

6. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud tersedia selama periode langganan. Dukungan teknis standar dapat ditingkatkan dengan opsi layanan dukungan premium, sebagaimana yang diuraikan dalam Pasal 1 di atas.

Jam Kerja Dukungan Email dan Telepon Reguler adalah sebagai berikut:

pukul 8:00 – pukul 23:00 zona Waktu Standar AS Bagian Timur, Senin - Jumat

Dukungan Setelah Jam Kerja:

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

Hotline Dukungan: 1-877-432-4300

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 down: Fungsi penting bisnis tidak dapat beroperasi atau interface penting telah gagal. Hal ini biasanya berlaku pada lingkungan produksi dan mengindikasikan ketidakmampuan mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam	24x7
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi layanan menjadi sangat terbatas penggunaannya atau Anda berisiko melewatkan 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 minimal: Pertanyaan atau permintaan non teknis	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

7. Informasi Tambahan

- a. IBM (a) dapat melakukan kompilasi dan menganalisis data ringkasan tanpa nama dan secara keseluruhan yang terkait dengan penggunaan Layanan Cloud, dan (b) dapat membuat laporan, penelitian, analisis, dan produk kerja lainnya yang merupakan hasil dari kompilasi dan analisis ini.
- b. IBM dapat menyalin data Pelanggan ke server non-produksi dalam lingkungan Layanan Cloud untuk tujuan pengujian khusus dan meningkatkan kualitas tawaran IBM.
- c. Layanan Cloud dapat melibatkan transmisi konten termasuk ID pelanggan dan kata sandi dari, ke, atau pada sistem-sistem atau jaringan-jaringan pihak ketiga, seperti layanan Internet dan layanan interkoneksi lainnya, yang atasnya IBM tidak melakukan pengendalian dan yang bukan merupakan tanggung jawab atau kewajiban IBM. Pengirim dan penerima konten yang datang melalui lingkungan Layanan Cloud untuk komunitas perdagangan Anda mungkin tidak memperlakukan konten tersebut sebagai rahasia. Oleh karena itu, Anda harus mengenkripsikan konten apabila Anda ingin membuat konten tidak dapat dibaca atau tidak dapat dipahami di dalam lingkungan Layanan Cloud dan dalam transit melalui jaringan-jaringan IBM dan pihak ketiga lainnya. Anda bertanggung jawab atas, dan menanggung setiap risiko untuk, memilih protokol dan cara yang Anda gunakan untuk mengirimkan konten pada jaringan IBM dan pihak ketiga lainnya.
- d. Layanan Cloud tidak ditujukan untuk mematuhi Undang-undang Akuntabilitas dan Portabilitas Asuransi Kesehatan AS. (U.S. Health Insurance Portability and Accountability Act - "HIPAA") dan tidak dapat digunakan untuk transmisi atau penyimpanan setiap data klaim perawatan kesehatan yang dapat diidentifikasi secara personal atau individual atau informasi kesehatan lainnya.
- e. IBM harus menyetujui setiap perangkat lunak, peralatan dan perlengkapan komunikasi yang digunakan untuk mengirimkan data ke (dan menerima data dari) IBM. Anda bertanggung jawab untuk mendapatkan akun dan koneksi layanan internet yang tepat untuk mengakses Layanan Cloud.
- f. Penggunaan Layanan Cloud Anda yang sukses akan bergantung pada bantuan Anda dengan memastikan bahwa Anda dan mitra dagang Anda melakukan hal berikut:
 - (1) Menerapkan konektivitas antara Anda dan IBM serta bekerja sama dengan IBM selama pengujian konektivitas bersama antara Anda dan IBM;
 - (2) Memastikan keamanan yang memadai atas masing-masing aplikasi Anda, perangkat keras (termasuk memasang dan memelihara firewall yang tepat untuk mencegah akses yang tidak sah), kotak-kotak Surat, dan transmisi serta memantau kotak-kotak surat dan transmisi-transmisi tersebut;
 - (3) Memeriksa data atas akurasi dan kelengkapan dan memastikan bahwa pengamanan-pengamanan yang sesuai tersedia untuk mengidentifikasi kesalahan data, pemrosesan, dan transmisi;

- (4) Segera memberitahukan kepada IBM tentang setiap kesalahan atau kegagalan penerjemahan, kesalahan atau kegagalan pemrosesan, transmisi yang tidak sesuai, kegagalan untuk mengirim atau menerima transmisi atau ketidakmampuan untuk mengakses kotak surat apapun;
- (5) Menetapkan parameter pemrosesan data dan parameter transmisi yang berlaku;
- (6) Memelihara data pendukung, file, dan materi lainnya yang memadai untuk memungkinkan IBM untuk memperbaiki semua data, file, dan materi lainnya (seperti file-file kartu, pita, dan cakram serta hasil-hasil mesin pencetak) yang dibutuhkan untuk melaksanakan kembali setiap layanan yang disediakan oleh Layanan Cloud; dan
- (7) Memelihara kesinambungan bisnis dan mengomunikasikan harapan-harapan kepada komunitas mitra dagang Anda, sebagaimana hal tersebut terkait dengan periode pengujian, migrasi, dan konversi dari dan ke Layanan Cloud.

7.2 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Jika ada, pajak didasarkan kepada lokasi Anda diidentifikasi menerima manfaat dari Layanan Cloud. IBM akan menerapkan pajak berdasarkan alamat bisnis yang didaftarkan pada saat memesan Layanan Cloud sebagai lokasi manfaat utama kecuali apabila Anda memberikan informasi tambahan kepada IBM. Anda bertanggung jawab untuk tetap memperbarui informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.