

IBM Sterling Data Synchronization Manager

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM kepada Klien. Klien adalah perusahaan serta pengguna dan penerimanya yang sah atas Layanan Cloud. Penawaran dan Bukti Kepemilikan (PoE) yang berlaku diberikan sebagai Dokumen Transaksi terpisah

1. Layanan Cloud

IBM Sterling Data Synchronization Manager adalah solusi sinkronisasi data yang dapat digunakan untuk mengelola proses pengumpulan, pembersihan, pendaftaran, validasi, dan publikasi data ke kumpulan data yang sesuai dari Global Data Synchronization Network (GDSN) pihak ketiga. Layanan Cloud akan digunakan untuk memasukkan file master item Klien baik melalui mekanisme pengumpulan data otomatis maupun manual sebagaimana yang ditentukan dalam Dokumen Transaksi. Layanan Cloud kemudian akan memvalidasi kepatuhan dengan standar GDSN. Penggunaan Klien atas Layanan Cloud akan memungkinkan Klien untuk mendaftar dan memublikasikan data item mereka ke kumpulan data untuk digunakan oleh pelanggan, pemasok, dan badan organisasi Klien yang memiliki hubungan bisnis dengan Klien ("Mitra Dagang"). Layanan Cloud menyediakan kepada Klien visibilitas ke data dan pesan Mitra Dagang mereka.

Layanan Cloud akan memungkinkan Klien untuk memasukkan dan mengelola konten yang berisi informasi yang dapat dianggap sebagai informasi pribadi (IP) 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 pihak ketiga Layanan Cloud mana pun yang diberi wewenang oleh Klien untuk mengakses Layanan Cloud guna bertukar data dengan Klien atau menggunakan Layanan Cloud atas nama Klien ("Pengguna Tamu") untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki, atau menghapus informasi pribadi tersebut.

Layanan Cloud ini tidak dirancang untuk persyaratan keamanan tertentu 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 terkait dengan jenis konten yang Klien gunakan dalam hubungannya dengan Layanan Cloud. Dalam keadaan apa pun Klien tidak dapat menggunakan Layanan Cloud ini untuk mengumpulkan, memproses atau menyimpan informasi kesehatan yang dilindungi.

1.1 Layanan Opsional

IBM Sterling Data Synchronization Manager EX adalah tawaran pengayaan (*add-on*) opsional untuk IBM Sterling Data Synchronization Manager yang memberikan mekanisme untuk mengumpulkan data item, mesin kepatuhan data untuk memvalidasi data item terhadap standar GDSN, dan aplikasi yang di-*host* secara interaktif yang memberikan visibilitas ke data dan peristiwa Klien, serta kemampuan untuk meminta registrasi dan publikasi file. Komponen opsional ini memungkinkan integrasi langsung ke sistem *back-end* Klien dengan menggunakan *flat files* yang sudah dibuat sebelumnya (*pre-built*) untuk mengeliminasi beberapa intervensi manual.

2. Uraian Keamanan

Layanan Cloud ini mematuhi prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM untuk Layanan Cloud yang tersedia di <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> dan syarat-syarat tambahan apa pun yang diatur dalam pasal ini. Setiap perubahan pada prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM tidak akan menurunkan keamanan Layanan Cloud.

Layanan Cloud ini tersertifikasi menurut US-EU Safe Harbor. Layanan Cloud tidak mengenkripsi konten selama transmisi data antara jaringan IBM dengan mesin atau jaringan titik akhir. Layanan Cloud tidak mengenkripsi konten pada saat istirahat untuk menunggu transmisi data. Klien bertanggung jawab untuk mengenkripsi konten sebelum menambahkannya ke Layanan Cloud.

3. Dukungan Teknis

Setelah IBM memberitahukan kepada Klien bahwa akses ke Layanan Cloud telah tersedia, dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui telepon, email, forum *online* dan sistem pelaporan masalah secara *online*. Setiap peningkatan, pembaruan, dan materi-materi lainnya yang diberikan oleh IBM

sebagai bagian dari dukungan teknis tersebut dianggap sebagai bagian dari Layanan Cloud ini. Dukungan teknis termasuk dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai tawaran yang terpisah. Informasi lebih lanjut mengenai jam ketersediaan, alamat email, sistem pelaporan masalah secara *online*, serta proses dan alat komunikasi dukungan teknis lainnya diuraikan dalam Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM.

Tingkat permasalahan berikut digunakan untuk melacak tiket dukungan untuk Layanan Cloud:

| 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 solusi yang mendesak. | Dalam 1 jam | 24x7 |
| 2 | Pengaruh bisnis yang signifikan: Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi dari layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Anda 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 |

4. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

4.1 Metrik Biaya

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

- **SKU** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. SKU (*Stock Keeping Unit* - Unit Penyimpanan Stok) adalah suatu item khusus dalam katalog distributor atau pemasok. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah SKU tertinggi yang dipublikasikan secara bersamaan oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

4.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

4.3 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya atas Layanan Cloud selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang ditetapkan dalam PoE, maka Klien akan ditagih untuk kelebihan penggunaan tersebut sebagaimana yang ditentukan dalam Dokumen Transaksi.

5. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu Layanan Cloud dimulai pada tanggal ketika IBM memberitahukan kepada 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 memperbaruinya setidaknya 30 hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu, Layanan Cloud akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

Untuk penggunaan berkelanjutan, Layanan Cloud akan terus tersedia dengan basis per bulan hingga Klien memberikan pemberitahuan tertulis 30 hari sebelumnya mengenai pengakhiran. Layanan Cloud akan tetap tersedia hingga akhir bulan kalender setelah periode 30 hari tersebut.

6. Informasi Tambahan

6.1 Pemrosesan Konten

IBM dapat, sebagai bagian dari operasi dan dukungan normal atas Layanan Cloud, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (kontraktor dan karyawan Klien) terkait dengan penggunaan Layanan Cloud, melalui pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukannya untuk mengumpulkan statistik penggunaan dan informasi tentang efektivitas Layanan Cloud kami untuk tujuan meningkatkan pengalaman pengguna atau menyesuaikan interaksi dengan Klien. Klien mengonfirmasi bahwa Klien akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM memproses informasi pribadi yang dikumpulkan untuk tujuan di atas tersebut dalam IBM, perusahaan IBM lainnya dan subkontraktor mereka, di mana pun kami dan subkontraktor kami melakukan bisnis, sesuai dengan hukum yang berlaku. IBM akan mematuhi permintaan dari kontraktor dan karyawan Klien untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

Untuk transaksi yang dilakukan di seluruh Negara Anggota UE, Islandia, Liechtenstein, Norwegia, dan Swiss, syarat-syarat berikut berlaku: Klien menyetujui bahwa IBM dapat memproses konten termasuk data pribadi apa pun (sebagaimana istilah tersebut ditetapkan dalam EU Directive 95/46/EC) lintas batas negara ke negara-negara berikut: Australia, Kanada, Prancis, Jerman, India, Irlandia, Belanda, Inggris, dan Amerika Serikat. Klien menyetujui bahwa IBM dapat, dengan pemberitahuan, mengubah daftar lokasi negara ini apabila secara wajar ditentukan bahwa hal tersebut diperlukan untuk penyediaan dan dukungan Layanan Cloud. Terkait dengan transfer data pribadi Swiss atau Wilayah Ekonomi Eropa (EEA), para pihak atau afiliasi mereka yang terkait dapat mengadakan secara terpisah perjanjian-perjanjian EU Model Clause standar yang tidak dimodifikasi dalam peran mereka yang sesuai menurut EC Decision 2010/87/EU dengan klausul opsional dihapuskan. Semua sengketa atau tanggung jawab yang timbul berdasarkan perjanjian-perjanjian ini, bahkan apabila yang diadakan oleh para afiliasi, akan diperlakukan oleh para pihak seolah-olah sengketa atau tanggung jawab tersebut timbul di antara mereka berdasarkan syarat-syarat Perjanjian ini.

6.2 Jaringan Pihak Ketiga

Transmisi konten ke dan dari Layanan Cloud oleh Klien dan Mitra Dagang Klien dapat menggunakan jaringan pihak ketiga. Klien dapat memilih protokol dan sarana yang digunakan untuk mentransmisikan konten pada Layanan Cloud dan melalui jaringan pihak ketiga. Klien disarankan untuk menggunakan teknologi yang sesuai, seperti enkripsi yang memadai jika Klien ingin melindungi konten mereka, termasuk ID dan kata sandi Klien.

6.3 Tautan ke Situs Web atau Layanan Pihak Ketiga Lainnya

Apabila Klien atau pengguna Layanan Cloud mentransmisikan konten ke situs web atau layanan pihak ketiga lainnya yang terhubung ke atau yang dapat diakses melalui Layanan Cloud, Klien dan pengguna Layanan Cloud memberikan persetujuan kepada IBM untuk memungkinkan setiap transmisi konten tersebut, namun interaksi tersebut hanya di antara Klien dan situs web atau layanan pihak ketiga. IBM tidak memberikan jaminan atau pernyataan apa pun tentang situs atau layanan pihak ketiga tersebut, dan tidak akan memiliki tanggung jawab apa pun atas situs atau layanan pihak ketiga tersebut.

6.4 Data yang Dikumpulkan

IBM (i) dapat mengumpulkan dan menganalisis data ringkasan anonim dan agregat yang terkait dengan penggunaan Layanan Cloud oleh Klien, dan (ii) dapat menyiapkan laporan, penelitian, analisis, dan produk kerja lainnya yang merupakan hasil dari pengumpulan dan analisis ini (secara bersama-sama disebut sebagai "Data yang Dikumpulkan"). IBM memegang semua hak kepemilikan dalam dan atas Data yang Dikumpulkan.

IBM dapat menyalin data Klien ke server non-produksi dalam lingkungan Layanan Cloud hanya untuk tujuan pengujian dan peningkatan kualitas produk IBM.

6.5 Persyaratan Keanggotaan 1WorldSync

Klien harus mendaftar untuk keanggotaan 1WorldSync secara terpisah sebagai suatu prasyarat bagi IBM untuk menyediakan Layanan Cloud. Biaya yang terkait dengan keanggotaan 1WorldSync, termasuk, sebagaimana yang berlaku, biaya pendaftaran 1WorldSync TEST, atau biaya dengan lembaga, kantor pendaftaran, atau bursa standar lainnya merupakan tanggung jawab Klien dan tidak termasuk dalam

biaya Layanan Cloud. IBM akan memberikan "kode TPSA" kepada Klien yang akan digunakan oleh Klien untuk pendaftaran 1WorldSync. Setelah Klien menjadi anggota 1WorldSync, Klien akan menerima ID dan kata sandi untuk lingkungan produksi yang akan perlu Klien bagikan dengan IBM. Klien juga akan perlu memperoleh Nomor Lokasi Global Location Number (dinyatakan sebagai GLN – "*Global Location Number*") yang valid.

6.6 Tanggung Jawab Klien untuk Layanan Pengaturan

Sebagaimana yang diwajibkan secara wajar oleh IBM untuk memenuhi kewajibannya atas Layanan Pengaturan (apabila berlaku), Klien menyetujui untuk menyediakan akses yang memadai ke sistem, informasi, personel, dan sumber daya Klien serta melaksanakan tanggung jawab lain Klien sebagai kelanjutan dari Layanan Pengaturan tersebut, semua tanpa membebankan biaya kepada IBM. IBM tidak bertanggung jawab atas setiap penundaan dalam melaksanakan atau kegagalan dalam melaksanakan Layanan Pengaturan karena Klien menunda memberikan akses tersebut atau dalam melaksanakan tanggung jawab lain Klien yang terkait dengan Layanan Pengaturan.

This Agreement is made in the English and Indonesian languages. To the extent permitted by the prevailing law, the English language of this Agreement will prevail in the case of any inconsistencies or differences of interpretation with the Indonesian language text of this Agreement.

Perjanjian 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 Perjanjian ini, maka teks dalam Bahasa Inggris yang akan berlaku.