

## Uraian Layanan Cloud IBM IBM Workload Automation (SaaS)

Di bawah ini adalah Uraian Layanan untuk Pemesanan Anda:

### 1. Uraian Layanan Cloud

Pasal 1.1 di bawah ini adalah tawaran dasar yang harus Anda pesan untuk menggunakan Layanan Cloud, namun Pasal 1.2 menguraikan layanan opsional yang dapat Anda pesan. Tawaran yang telah Anda pesan ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan Anda. Untuk tujuan Layanan Cloud ini, Dokumen Pemesanan akan berisi Penawaran yang IBM berikan untuk Anda dan Bukti Kepemilikan (PoE) yang akan Anda terima dari IBM yang mengonfirmasikan bahwa Layanan Cloud telah diberikan yang menetapkan tanggal dimulai dan jangka waktu Layanan Cloud.

#### 1.1 IBM Workload Automation (SaaS)

IBM Workload Automation (SaaS) adalah solusi manajemen layanan yang memungkinkan pelanggan untuk memodelkan proses bisnis satu kali ke tingkat rincian yang memungkinkan penentuan alur kerja dengan otomasi agar alur kerja tersebut dapat berjalan tanpa dioperasikan, dan menjalankan alur kerja tersebut setiap kali diperlukan. Pengurangan kebutuhan keterlibatan manusia memungkinkan pelaksanaan yang efisien dan tata kelola tingkat tinggi terhadap proses yang dilaksanakan dengan kuantitas besar. Elemen pelaksanaan proses individual disebut pekerjaan-pekerjaan. Pekerjaan-pekerjaan menguraikan aktivitas yang dilakukan pada suatu sistem atau aplikasi. IBM Workload Automation (SaaS) dapat:

- a. menggabungkan pekerjaan ke dalam alur dan melampirkan kondisi pada titik mana pun dari alur;
- b. mengotomatisasi pelaksanaan pekerjaan pada saat tertentu; dan
- c. menyajikan pekerjaan dan alur dalam tampilan ringkas yang dapat dimonitor dan dimanipulasi.

#### 1.2 IBM Workload Automation (SaaS) Step up untuk Pelanggan yang ada

IBM Workload Automation (SaaS) Step up untuk Pelanggan yang ada adalah cara opsional untuk membeli Layanan Cloud untuk para Klien yang sebelumnya telah memperoleh lisensi dan Langganan & Dukungan untuk program Otomatisasi Muatan kerja IBM dari IBM atau pihak ketiga IBM yang berwenang.

### 2. Uraian Keamanan

IBM menerapkan dan mempertahankan praktik dan prosedur yang diuraikan dalam pasal ini.

#### 2.1 Kebijakan Keamanan

IBM mempertahankan kebijakan kerahasiaan dan keamanan yang disampaikan kepada para pegawai IBM. IBM mengharuskan pelatihan edukasi kerahasiaan dan keamanan kepada individu di seluruh dunia yang mendukung pusat data IBM dan kami mempertahankan tim keamanan yang secara khusus berfokus pada keamanan informasi. Kebijakan dan standar keamanan IBM ditinjau dan dievaluasi ulang setiap tahun. Insiden keamanan IBM ditangani sesuai dengan prosedur tanggapan insiden yang komprehensif.

#### 2.2 Pengendalian Akses

Akses ke data klien diizinkan hanya oleh perwakilan dukungan IBM sesuai dengan prinsip pemisahan kewajiban. Staf dukungan 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.

#### 2.3 Integritas & Ketersediaan Layanan

Modifikasi terhadap sumber daya sistem pengoperasian dan perangkat lunak aplikasi diatur oleh proses manajemen perubahan IBM. Perubahan terhadap peraturan *firewall* juga diatur oleh proses manajemen perubahan dan ditinjau secara terpisah oleh staf keamanan IBM sebelum diterapkan. IBM memantau sumber daya 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) tersedia di semua 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 mencari 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 sumber daya pusat data. Hanya titik akses terbatas yang ada ke dalam 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 pengenalan akses yang mengizinkan akses yang diperlukan. Pegawai yang memiliki tanda pengenalan tersebut harus menyerahkan tanda pengenalan akses lainnya dan hanya dapat memiliki tanda pengenalan akses pusat data selama durasi aktivitasnya saja. Penggunaan tanda pengenalan 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

IBM meninjau aktivitas terkait keamanan dan kerahasiaan untuk tujuan kepatuhan terhadap persyaratan bisnis IBM. Penilaian dan audit dilakukan secara berkala oleh IBM untuk memastikan kepatuhan dengan kebijakan keamanan informasinya. Pendidikan keamanan dan pelatihan kesiagaan tenaga kerja diselesaikan oleh karyawan IBM dan karyawan vendor setiap tahunnya. Para personil diingatkan tentang tujuan kerja dan tanggung jawab mereka guna memenuhi tindakan bisnis yang etis, kerahasiaan, dan kewajiban keamanan IBM setiap tahunnya.

## 3. Komitmen Tingkat Layanan

IBM memberikan komitmen tingkat layanan ("SLA") berikut untuk Layanan Cloud, setelah IBM menyediakan Layanan Cloud untuk Anda.

### 3.1 Definisi

**Kontak yang Sah** – adalah individu yang telah Anda tetapkan kepada IBM yang diberi wewenang untuk mengajukan Klaim berdasarkan SLA ini.

**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.

**Klaim** – adalah klaim yang diajukan oleh Kontak Anda yang Sah kepada IBM berdasarkan SLA ini bahwa suatu Tingkat Layanan belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.

**Bulan Masa Kontrak** – adalah setiap satu bulan penuh selama jangka waktu Layanan yang dihitung mulai pukul 00:00 waktu AS bagian Timur (*Eastern US Time*) pada hari pertama bulan tersebut hingga pukul 23:59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.

**Pelanggan** – adalah entitas yang berlangganan Layanan secara langsung dari IBM, yang memiliki hak untuk menggunakan Layanan pada saat mengajukan Klaim, dan yang tidak sedang dalam keadaan wanprestasi atas kewajiban-kewajiban material apa pun, termasuk kewajiban-kewajiban pembayaran, berdasarkan kontraknya dengan IBM untuk Layanan.

**Waktu Henti** – adalah periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk Layanan telah berhenti dan semua pengguna Anda tidak dapat menggunakan semua aspek Layanan yang untuknya mereka memiliki izin-izin yang tepat. Melalui klarifikasi, tidak ada "Waktu Henti" apabila ada pengguna yang dapat

menggunakan aspek Layanan apapun yang untuknya mereka memiliki izin-izin yang tepat. Waktu Henti tidak termasuk periode waktu pada saat Layanan tidak tersedia karena:

- Waktu Henti Sistem yang Direncanakan;
- Keadaan Kahar;
- Permasalahan-permasalahan dengan aplikasi, integrasi, peralatan atau data Pelanggan atau pihak ketiga;
- Tindakan atau kealpaan Pelanggan maupun pihak ketiga (termasuk siapapun yang mendapatkan akses ke Layanan melalui kata sandi atau peralatan Anda);
- Kegagalan untuk mematuhi konfigurasi-konfigurasi sistem yang diwajibkan dan platform-platform yang didukung untuk mengakses Layanan; atau
- Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi, atau instruksi yang diberikan oleh Pelanggan atau pihak ketiga atas nama Pelanggan.

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

**Keadaan Kahar** – adalah bencana alam, terorisme, aksi buruh, kebakaran, banjir, gempa bumi, huru-hara, perang, tindakan, tata tertib atau pembatasan dari Pemerintah, virus, serangan DoS dan perbuatan merugikan lainnya, kerusakan utilitas dan konektivitas jaringan atau setiap penyebab lain dari ketidaktersediaan Layanan yang berada di luar kendali IBM secara wajar.

**Waktu Henti Sistem yang Direncanakan** – adalah penghentian Layanan terjadwal untuk tujuan pemeliharaan layanan atau pembaruan sistem, seperti namun tidak terbatas pada, saat sebuah perilisian, *patch* atau *hot fix* diberlakukan.

**Tingkat Layanan** – adalah standar yang tercantum di bawah ini yang digunakan IBM untuk mengukur tingkat layanan yang diberikan dalam SLA ini.

**Layanan** – adalah mesin virtual (*instance*) produksi IBM Workload Automation Management (SaaS) yang untuknya SLA ini berlaku, sebagaimana tertera pada halaman pertama Uraian Layanan ini. SLA ini berlaku untuk masing-masing Layanan secara individual dan tidak dikombinasikan.

### 3.2 Kredit yang Tersedia

Guna memenuhi syarat untuk mengajukan Klaim, Anda harus sudah mencatatkan tiket dukungan untuk masing-masing Peristiwa pada bagian bantuan (*help desk*) dukungan pelanggan IBM untuk Layanan yang berlaku, sesuai dengan prosedur IBM untuk pelaporan masalah-masalah dukungan Tingkat Permasalahan 1. Anda harus memberikan semua perincian informasi yang diperlukan tentang Peristiwa, termasuk waktu pada saat Anda pertama kali terkena dampak Peristiwa, dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa sepanjang yang diperlukan untuk tiket-tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1. Tiket tersebut harus dicatatkan dalam jangka waktu dua puluh empat (24) jam sejak Anda mengetahui pertama kali bahwa Peristiwa telah mempengaruhi penggunaan Anda atas Layanan.

Kontak Anda yang Sah harus mengajukan Klaim Anda untuk Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim.

Kontak Anda yang Sah harus memberikan kepada IBM semua perincian yang wajar tentang Klaim, termasuk tetapi tidak terbatas pada, uraian terperinci dari semua Peristiwa yang relevan dan Tingkat Layanan yang diklaim belum dipenuhi.

IBM akan mengukur total kombinasi Waktu Henti selama masing-masing Bulan Masa Kontrak secara internal. 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 menerapkan Kredit yang Tersedia yang berlaku yang paling tinggi sesuai dengan total ketersediaan yang dikombinasikan selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, berdasarkan tabel di bawah ini. IBM tidak akan bertanggung jawab atas beberapa Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.

Untuk Layanan-layanan yang Dibundel (Layanan individual yang dipaket dan dijual bersama-sama dengan harga kombinasi tunggal), Kredit yang Tersedia akan dihitung berdasarkan harga kombinasi tunggal bulanan untuk Layanan yang Dibundel, dan bukan berdasarkan biaya langganan bulanan untuk masing-masing Layanan individual. Anda hanya dapat mengajukan Klaim yang terkait dengan sebuah Layanan individual di dalam suatu bundel dalam Bulan Masa Kontrak manapun, dan IBM tidak akan

bertanggung jawab atas Kredit yang Tersedia yang berkaitan dengan lebih dari satu Layanan dalam satu bundel dalam setiap Bulan Masa Kontrak.

Total Kredit yang Tersedia yang diberikan yang berkaitan dengan setiap Bulan Masa Kontrak tidak akan, dalam keadaan apa pun, melampaui 10 persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) biaya tahunan yang dibayarkan oleh Anda kepada IBM untuk Layanan.

IBM akan menggunakan pertimbangannya yang wajar untuk memvalidasi Klaim berdasarkan informasi yang tersedia dalam catatan IBM, yang akan berlaku apabila terdapat ketidaksesuaian dengan data dalam catatan Anda.

**KREDIT-KREDIT YANG TERSEDIA YANG DIBERIKAN KEPADA ANDA SESUAI DENGAN PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN INI MERUPAKAN GANTI RUGI ANDA SATU-SATUNYA DAN YANG EKSKLUSIF YANG BERKAITAN DENGAN KLAIM APA PUN.**

### 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)
Kurang dari 99,8%	2%
Kurang dari 98,8%	5%
Kurang dari 95,0%	10%

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

Contoh: total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak adalah 432 menit

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - Waktu Henti 432 menit= 42.768 menit <hr/> 43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari	=2% Kredit Ketersediaan untuk 99,0% ketersediaan selama Bulan Masa Kontrak
---	--

### 3.4 Pengecualian

Perjanjian Tingkat Layanan ini disediakan hanya untuk para Pelanggan IBM. Perjanjian Tingkat Layanan ini tidak berlaku untuk hal-hal berikut ini:

- Layanan Beta dan percobaan.
- Mesin virtual (*instance*) non-produksi, termasuk tetapi tidak terbatas pada pengujian, pemulihan bencana, pelatihan, Tanya Jawab (Q&A), atau pengembangan.
- Klaim yang dibuat oleh pengguna, tamu, dan peserta Layanan Pelanggan IBM.
- Layanan, program, perangkat lunak yang diaktifkan, atau agen yang sedang berjalan pada sistem klien atau pada sistem yang disediakan oleh pihak ketiga.
- Apabila Anda telah melanggar kewajiban-kewajiban material apa pun berdasarkan Syarat-syarat Penggunaan, Kebijakan Penggunaan yang Dapat Diterima atau kontrak Anda untuk Layanan, termasuk namun tidak terbatas pada, pelanggaran terhadap kewajiban-kewajiban pembayaran apa pun.

## 4. Informasi Kepemilikan, Penagihan, Jangka Waktu, dan Dukungan

### 4.1 Metrik Penggunaan\

Tawaran Layanan Cloud dijual sesuai dengan metrik berikut:

- Pekerjaan (*Job*) adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Job merupakan suatu objek dalam Layanan Cloud yang tidak dapat dibagi lebih lanjut dan mewakili proses komputasi termasuk seluruh sub-prosesnya. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk

mencakup total jumlah Job yang diproses atau dikelola oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan milik Pelanggan.

## **4.2 Biaya dan Penagihan**

### **4.2.1 Opsi Penagihan**

Jumlah yang harus dibayarkan untuk tawaran Layanan Cloud ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan sebagai berikut:

- a. Seluruh biaya komitmen dilakukan di muka
- b. Bulanan (dibayar di akhir)
- c. Kuartalan (dibayar di muka)
- d. Tahunan (dibayar di muka)

Opsi penagihan terpilih akan berlaku selama jangka waktu yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan. Jumlah yang harus dibayarkan per siklus penagihan akan didasarkan pada biaya langganan bulanan atau tahunan dan jumlah siklus penagihan dalam setahun ditambah dengan biaya kelebihan penggunaan.

### **4.2.2 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 diberi tahu oleh IBM bahwa akses Anda ke tawaran Layanan Cloud telah tersedia.

### **4.2.3 Kelebihan Penggunaan**

Apabila penggunaan yang sebenarnya oleh Anda atas Layanan Cloud selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang dinyatakan dalam bagian PoE pada Dokumen Pemesanan, maka Anda akan ditagih untuk kelebihan penggunaan atau sebagaimana yang tercantum dalam Dokumen Pemesanan.

## **4.3 Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan**

### **4.3.1 Jangka Waktu**

Jangka waktu Layanan Cloud akan dimulai pada tanggal ketika IBM memberi tahu Anda bahwa Anda memiliki akses ke bagian dari Layanan Cloud yang diuraikan dalam Dokumen Pemesanan. Bagian PoE dalam Dokumen Pemesanan akan menegaskan tanggal pasti dimulai dan berakhirnya jangka waktu, serta bagaimana atau apakah jangka waktu akan diperbarui. Anda diizinkan untuk meningkatkan tingkat penggunaan Layanan Cloud selama jangka waktu dengan menghubungi IBM atau Mitra Bisnis IBM. Kami akan menyertakan perubahan tersebut dalam Dokumen Pemesanan.

### **4.3.2 Opsi Pembaruan Jangka Waktu Layanan Cloud**

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

- a. 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 yang tercantum dalam bagian PoE dari Dokumen Pemesanan.

- b. 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 akan perlu untuk 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.

c. 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 akan perlu untuk melakukan pemesanan ke perwakilan penjualan IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda untuk membeli jangka waktu berlangganan yang baru.

#### 4.4 Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud tersedia selama periode langganan.

**Jam Operasional Dukungan Telepon, Email & Portal Dukungan SaaS adalah sebagai berikut:**

pukul 8:00 – pukul 20:00 zona Waktu Standar AS Bagian Timur, Senin - Jumat (kecuali hari libur)

Hotline Dukungan: 1-855-221-1166 di AS

Email: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

**Dukungan Setelah Jam Kerja & Sistem Down:**

Dukungan Setelah Jam Kerja & Sistem Down tersedia hanya untuk kejadian dengan Tingkat Permasalahan 1 pada hari kerja, akhir pekan, dan hari libur.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
1	<b>Pengaruh bisnis penting/layanan down:</b> 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	<b>Pengaruh bisnis yang signifikan:</b> 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	<b>Pengaruh bisnis minor:</b> Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	<b>Pengaruh bisnis minimal:</b> Permintaan nonteknis atau penelaahan	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

#### 5. Safe Harbor

Saat ini IBM belum menentukan kepatuhan Layanan Cloud ini dengan US-EU dan US-Swiss Safe Harbor Frameworks.

#### 6. Kode yang Diaktifkan

Perangkat Lunak yang Diaktifkan adalah setiap Program dan materi terkait yang diberikan kepada Pelanggan oleh IBM atau pihak ketiga sebagai bagian dari Layanan Cloud untuk memfasilitasi akses ke dan penggunaan Layanan Cloud. Tawaran Layanan Cloud ini mencakup Perangkat Lunak yang Diaktifkan berikut yang diberikan oleh IBM: IBM Workload Automation Dynamic Agent. Jika Pelanggan mengunduh atau memasang Perangkat Lunak yang Diaktifkan apapun, Pelanggan menyetujui untuk tidak menggunakan Perangkat Lunak yang Diaktifkan tersebut untuk tujuan apa pun selain untuk memfasilitasi atau memungkinkan akses ke dan penggunaan Pelanggan atas Layanan Cloud.

#### 7. Informasi Tambahan

##### 7.1 Batasan Step up

Workload Automation (SaaS) Step-up untuk tawaran Pelanggan yang ada ("Step-up SaaS") mengharuskan Anda untuk memiliki hak lisensi yang tepat yang diperoleh sebelumnya pada program IBM yang terkait. Program IBM terkait untuk Step-up SaaS ini adalah IBM Workload Automation. Kepemilikan Anda untuk Step-up SaaS tidak dapat melebihi kepemilikan Anda untuk program IBM terasosiasi.

Ketika memperoleh Step-up SaaS, Anda tidak dapat menggunakan hak kepemilikan lisensi program IBM terkait yang sama dalam lingkungan terpasang di lokasi serta dengan kepemilikan Step-up SaaS. Misalnya, jika Anda memiliki 2000 kepemilikan Job untuk program IBM terasosiasi dan memilih untuk membeli 1000 kepemilikan Step-up SaaS Job, 1000 Step-up SaaS Job tersebut hanya dapat mengakses lingkungan SaaS IBM dan tidak dapat lagi menggunakan perangkat lunak yang dipasang di lokasi. Maka Anda akan memiliki 1000 kepemilikan Job untuk penggunaan berkelanjutan dengan lingkungan di lokasi Anda.

Step-up SaaS tidak termasuk Langganan dan Dukungan untuk Program IBM terkait. Anda menyatakan bahwa Anda telah mendapatkan (1) kepemilikan lisensi dan (2) Langganan dan Dukungan untuk Program IBM terkait. Selama Periode Langganan Step-up SaaS, Anda harus mengelola Langganan dan Dukungan yang ada pada saat ini untuk kepemilikan program IBM yang digunakan sehubungan dengan kepemilikan Step-up SaaS. Jika lisensi Anda untuk menggunakan program IBM terkait atau Langganan dan Dukungan Anda untuk program IBM terkait diakhiri, hak Anda untuk menggunakan Step-up SaaS akan berakhir.

## **7.2 Tautan ke Situs Web atau Layanan Lain Milik Pihak Ketiga**

Jika Pelanggan atau Pengguna Layanan Cloud mengirimkan Konten ke situs web atau layanan lain milik pihak ketiga yang terhubung ke atau yang dapat diakses oleh Layanan Cloud, Pelanggan dan Pengguna IBM memberikan IBM persetujuan untuk memungkinkan setiap pengiriman Konten tersebut, namun interaksi tersebut semata-mata antara Pelanggan 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 kewajiban apa pun atas situs atau layanan pihak ketiga tersebut.

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.