

Uraian Layanan Cloud IBM IBM SmartCloud for Social Business

Berikut ini adalah Uraian Layanan untuk Pemesanan Anda:

1. Layanan Cloud

Tawaran Layanan Cloud diuraikan di bawah ini dan ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan untuk tawaran berhak yang dipilih. Dokumen Pemesanan akan berisi Penawaran yang diberikan dan Bukti Kepemilikan (PoE) yang akan Anda terima yang mengonfirmasi tanggal mulai dan jangka waktu Layanan Cloud serta kapan penagihan akan dimulai

1.1 IBM SmartCloud for Social Business

IBM menawarkan layanan-layanan ini dalam rencana *pre-packaged*, layanan berdiri sendiri (*stand alone*) atau sebagai *add-on* (pengaya).

1.1.1 Tawaran SaaS IBM Gabungan

Engage Advanced	SmartCloud Connections, SmartCloud Meetings, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, SmartCloud Docs, aplikasi Mobile, Akses Tamu
Engage Standard	SmartCloud Connections, SmartCloud Meetings, aplikasi Mobile, Akses Tamu

1.1.2 Tawaran Saas IBM yang Berdiri Sendiri (*Stand Alone*)

- SmartCloud Connections
- SmartCloud Meetings
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- SmartCloud iNotes
- SmartCloud Advanced Support

1.1.3 IBM SmartCloud Engage Advanced

- Seluruh fitur SmartCloud Connections
- Pesan Instan (*Instant Messaging*) - Komunikasi waktu nyata (*real time*) dengan para individu dan kelompok, melihat ketersediaan kontak Anda, membuat kelompok yang disesuaikan, dan informasi kontak. Tersedia baik dalam peramban mau pun *rich client* yang tersedia untuk diunduh.
- Konferensi Web – Pertemuan web *online* melalui ruang pertemuan tanpa reservasi sesuai permintaan, yang selalu siap, dengan aplikasi dan *desktop sharing*, dukungan beberapa penyaji, polling, obrolan. Menyelenggarakan pertemuan hingga 200 hadirin dengan siapa pun di luar perusahaan Anda. Pertemuan intra perusahaan memerlukan langganan oleh semua peserta internal.
- Docs – Pemrosesan Word, *spreadsheet* dan editor presentasi, dengan dukungan penyuntingan bantuan (*co-editing*) waktu nyata, dan komentar kontekstual dan diskusi, dengan manajemen versi berkas dari IBM SmartCloud Connections.
- SmartCloud Notes - Desktop dan pesan berbasis web dan kalender termasuk pesan instan terintegrasi dengan perlindungan *spam* dan anti-virus dan dukungan untuk integrasi hybrid. 25 gigabita dari penyimpanan kotak pesan dialokasikan untuk masing-masing pengguna SaaS IBM.
- Traveler for SmartCloud Notes – Pengiriman pesan, kalender dan kontak ke perangkat *mobile* yang didukung. Dukungan untuk sinkronisasi terjadwal, manual, dorongan atau dua arah untuk email, kalender elektronik, dan kontak elektronik untuk perangkat yang didukung.
- Aplikasi *mobile* untuk IBM Connections, IBM Meetings, dan IBM Sametime

- Akses Tamu - Kemampuan untuk mengundang tamu yang dapat berkolaborasi dan bekerja untuk konten yang dibagi dengan mereka dengan suatu subset kolaborasi sosial layanan dan kemampuan pertemuan.

1.1.4 IBM SmartCloud Engage Standard

- Seluruh fitur SmartCloud Connections
- Pesan Instan (*Instant Messaging*) - Komunikasi waktu nyata (*real time*) dengan para individu dan kelompok, melihat ketersediaan kontak Anda, membuat kelompok yang disesuaikan, dan informasi kontak. Tersedia baik dalam peramban mau pun *rich client* yang tersedia untuk diunduh.
- Konferensi Web – Pertemuan web online melalui ruang pertemuan tanpa reservasi sesuai permintaan, yang selalu siap, dengan aplikasi dan *desktop sharing*, dukungan beberapa penyaji, polling, obrolan. Menyelenggarakan pertemuan hingga 200 hadirin dengan siapa pun di luar perusahaan Anda. Pertemuan intra perusahaan memerlukan langganan oleh semua peserta internal.
- Aplikasi *mobile* untuk IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime
- Akses Tamu - Kemampuan untuk mengundang tamu yang dapat berkolaborasi dan bekerja untuk konten yang dibagi dengan mereka dengan suatu subset kolaborasi sosial layanan dan kemampuan pertemuan.

1.1.5 SmartCloud Connections

- Dasbor Sosial - Suatu tampilan tunggal dari jaringan bisnis sosial Anda dengan akses ke aplikasi dan pertemuan, serta tampilan peristiwa dan konten untuk akses ke item kerja yang sedang berlangsung, forum dukungan, profil dan informasi penyimpanan.
- Orang-orang - Kelola profil dan kontak Anda di seluruh jaringan bisnis di dalam dan di luar organisasi Anda.
- Penyimpanan berkas dan pembagian - Kemampuan untuk mengunggah dan menyimpan berkas pada perpustakaan terpusat, di mana berkas-berkas dapat dikendalikan akses sebagai pribadi atau bersama-sama dengan pengguna individu atau kelompok, sebagai pembaca atau penulis. Informasi berkas seperti pembaruan, riwayat versi, komentar, riwayat unduhan, tanda pengenalan dan daftar masuk/keluar berkas tersedia. *Plug-in* untuk mendukung desktop ke transfer berkas cloud tersedia untuk diunduh.
- Komunitas, Blog, dan Wiki - Kemampuan untuk bekerja sama dengan orang-orang yang berbagi berkas, kegiatan dan *bookmark*, membuat dan membagi komunitas baru dengan izin yang disesuaikan, mencari konten di seluruh komunitas, mengirim email komunitas, membuat dan mengatur survei komunitas, membuat wiki, blog dan blog gagasan, dan forum diskusi.
- Kegiatan-kegiatan - Sebuah ruang tim untuk tugas-tugas seperti apa yang harus dilakukan, informasi dan tindakan seputar suatu topik atau pertemuan.
- Pesan Instan (*Instant Messaging*) - Komunikasi waktu nyata (*real time*) dengan para individu dan kelompok, melihat ketersediaan kontak Anda, membuat kelompok yang disesuaikan, dan informasi kontak.
- Aplikasi *mobile* untuk IBM Connections dan IBM Sametime
- Akses Tamu - Kemampuan untuk mengundang tamu yang dapat berkolaborasi dan bekerja untuk konten yang dibagi dengan mereka dengan suatu subset kolaborasi sosial layanan dan kemampuan pertemuan.

1.1.6 IBM SmartCloud Meetings

Pertemuan web online melalui ruang pertemuan tanpa reservasi sesuai permintaan, yang selalu siap, dengan berbagi aplikasi dan desktop, dukungan beberapa penyaji, polling, obrolan. Layanan ini dapat dibeli untuk pertemuan menyelenggarakan hingga 14 peserta, atau hingga 199 hadirin. Juga tersedia untuk dibeli sebagai Enterprise Deployment di mana peserta internal memiliki langganan ke layanan tersebut. Semua pertemuan mengizinkan hadirin dari luar perusahaan Anda tanpa batasan.

1.1.7 IBM SmartCloud Notes

- Klien IBM Notes (termasuk unduhan perangkat lunak) serta pesan berbasis web, kalender dan informasi kontak di dalam cloud termasuk *type-ahead addressing*, folder pesan yang disesuaikan,

delegasi kalender dan pesan. Rekening perusahaan Anda dapat diatur dalam layanan saja atau konfigurasi hybrid (konfigurasi hybrid terintegrasi dengan lingkungan Domino *on-premises*).

- Pesan Instan Terintegrasi
- Perlindungan *spam* dan anti-virus
- 25 gigabita dari penyimpanan kotak pesan dialokasikan untuk masing-masing pengguna SaaS IBM
- Termasuk sebuah lisensi jangka tetap untuk IBM Domino Enterprise Client Access per pengguna SmartCloud Notes. Hal ini memungkinkan pengguna peramban atau klien IBM Notes mengakses ke aplikasi IBM SmartCloud Notes dan IBM Domino. Server aplikasi Domino *on-premises* memerlukan PVU yang dibeli secara terpisah.

1.1.8 IBM SmartCloud Notes Entry

- Akses berbasis peramban hanya web ke email, kalender, dan informasi kontak di dalam cloud termasuk *type-ahead addressing*, folder pesan yang disesuaikan, delegasi kalender dan pesan.
- 1 GB kotak pesan (hanya templat pesan yang disediakan oleh layanan, standar)
- Pesan Instan Terintegrasi
- Perlindungan *spam* dan anti-virus
- IBM SmartCloud Notes Entry tidak termasuk akses *offline*, akses berbasis IMAP, penggunaan klien IBM Notes, atau kemampuan untuk mengontrak layanan pilihan untuk migrasi pesan yang ada ke dalam layanan. Pelanggan tidak diizinkan untuk menggunakan layanan Blackberry dengan akun mereka.
- Termasuk sebuah lisensi jangka tetap untuk IBM Domino Enterprise Client Access per pengguna SmartCloud Notes Entry. Hal ini memungkinkan pengguna peramban mengakses aplikasi IBM SmartCloud Notes dan IBM Domino *on-premise*. Server aplikasi Domino *on-premises* memerlukan PVU yang dibeli secara terpisah.

1.1.9 IBM SmartCloud iNotes

- Pesan berbasis web, kalender, dan kontak dengan Kotak Masuk yang terdiri dari tampilan pesan, folder dibuat oleh pengguna dan sistem, kemampuan untuk menarik dan meletakkan pesan (*drag and drop*) ke dalam folder. Dukungan untuk kalender perusahaan dan pribadi dan daftar kontak.
- 25 gigabita dari penyimpanan kotak pesan dialokasikan untuk masing-masing pengguna

1.1.10 IBM SmartCloud for Social Business Advanced Support

Tingkat premium dari dukungan termasuk prioritas penanganan dan tanggapan yang lebih cepat terhadap masalah yang dilaporkan.

1.1.11 Mobile

Aplikasi *mobile* asli tersedia pada masing-masing toko aplikasi (*app stores*) untuk IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings, dan IBM Traveler for SmartCloud Notes.

1.2 Fitur Opsional

	Engage Advanced	Engage Standard	SmartCloud Connections	SmartCloud Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
SmartCloud Docs	✓	•	•	N/A	N/A	N/A
Audio Conferencing for SmartCloud Meetings	•	•	N/A	•	N/A	N/A
Traveler for SmartCloud Notes	✓	N/A	N/A	N/A	•	•
Archive Essentials	•	N/A	N/A	N/A	•	•

	Engage Advanced	Engage Standard	SmartCloud Connections	SmartCloud Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
BlackBerry	•	N/A	N/A	N/A	•	N/A
Penyimpanan Kolaborasi Tambahan	•	•	•	N/A	N/A	N/A

⌘ – Termasuk

• – Tersedia

N/A – Tidak Tersedia

1.2.1 IBM SmartCloud Docs

Pemrosesan *Word*, *spreadsheet* dan penyuntingan presentasi, dengan dukungan penyuntingan bantuan (*co-editing*) waktu nyata, dan komentar kontekstual dan diskusi, dengan manajemen versi berkas dari IBM SmartCloud Connections.

1.2.2 IBM Audio Conferencing for SmartCloud Meetings

Konferensi audio pada pertemuan web untuk VoIP, panggilan berpulsa dan bebas pulsa, di mana semua pengguna dapat melakukan panggilan dari komputer atau telepon dan mendengar, berbicara serta merekam dan memutar ulang pertemuan tersebut.

Biaya pulsa dan biaya bebas pulsa berdasarkan negara tujuan panggilan, dan ditetapkan dalam zona sebagai berikut :

Zona Pulsa:

- Zona 1 – AS, Kanada
- Zona 2 – Austria, Belgia, Prancis, Jerman, Hong Kong, Irlandia, Italia, Jepang, Belanda, Singapura, Spanyol, Swedia, Swiss, Inggris
- Zona 3 – Argentina, Australia, Bahrain, Brazil, Bulgaria, Chile, Siprus, Republik Ceko, Denmark, Estonia, Finlandia, Yunani, Hungaria, Israel, Latvia, Luksemburg, Meksiko, Selandia Baru, Norwegia, Peru, Polandia, Portugal, Rumania, Slovakia, Slovenia
- Zona 4 – Cina, India, Lithuania, Malaysia, Rusia, Afrika Selatan, Korea Selatan, Taiwan, Turki, Vietnam

Zona Bebas Pulsa:

- Zona 1 – AS, Kanada
- Zona 2 – Australia, Austria, Estonia, Prancis, Jerman, Hong Kong, Irlandia, Israel, Italia, Luksemburg, Polandia, Portugal, Singapura, Spanyol, Swedia, Swiss, Inggris
- Zona 3 – Belgia, Brazil, Bulgaria, Kroasia, Siprus, Republik Ceko, Denmark, Finlandia, Yunani, Hungaria, Islandia, Jepang, Latvia, Malaysia, Meksiko, Monako, Belanda, Selandia Baru, Norwegia, Panama, Rusia, Slovakia, Slovenia, Korea Selatan, Thailand
- Zona 4 – Argentina, Bahama, Bahrain, Belarusia, Bosnia dan Herzegovina, Chile, Cina, Kolombia, India, Indonesia, Lithuania, Peru, Filipina, Saudi Arabia, Afrika Selatan, Taiwan, Venezuela, Vietnam

Biaya Tambahan *Mobile* – Biaya tambahan berlaku untuk panggilan *mobile* bebas pulsa di negara-negara berikut: Austria, Belgia, Brazil, Swiss, Jerman, Denmark, Estonia, Spanyol, Hungaria, Irlandia, Italia, Belanda, Selandia Baru, Portugal, Swedia, Slovakia

Biaya Tambahan Bebas Pulsa – Biaya tambahan AS non kontinental akan ditambahkan ke tarif bebas pulsa di atas jika pengguna konferensi audio memanggil nomor Bebas Pulsa AS dari lokasi AS non-kontinental di bawah ini:

- Zona 1 – Alaska, Kanada, Guam, Hawaii, Puerto Rico, Kepulauan Virgin AS

- Zona 2 – Anguilla, Antigua/Barbuda, Bahama, Barbados, Bermuda, Kepulauan Virgin Inggris, Kepulauan Cayman, Dominika, Republik Dominika, Grenada, Jamaika, Montserrat, St Kitts dan Nevis, St Lucia, St Vincent dan Grenadines, St. Martens, Trinidad dan Tobago, Turks dan Caicos

1.2.3 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Pengiriman pesan, kalender dan kontak ke perangkat *mobile* yang didukung. Dukungan untuk sinkronisasi terjadwal, manual, dorongan atau dua arah untuk email, kalender elektronik, dan kontak elektronik untuk perangkat yang didukung.

1.2.4 IBM SmartCloud Archive Essentials

Arsip email dan fitur eDiscovery untuk pelanggan IBM SmartCloud Notes yang memungkinkan pelanggan untuk mengelompokkan, mengindekskan, mencari, dan mendapatkan kembali semua atau sebagian isi email menggunakan antarmuka web dengan kebijakan retensi, penyimpanan yang diwajibkan oleh hukum, jejak audit dan penyimpanan tidak terbatas.

1.2.5 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service

Kemampuan Hosted Blackberry Enterprise Server (BES) langsung dari IBM.

1.2.6 Penyimpanan Kolaborasi Tambahan

Penyimpanan kolaborasi tambahan.

1.2.7 Step Up

Layanan Cloud yang ditunjuk sebagai Step Up hanya tersedia untuk pemegang lisensi IBM *on-premises* yang ada dengan Langganan dan Dukungan untuk program IBM terkait yang aktif selama berlangganan Layanan Step Up Cloud dan setara dengan jumlah langganan Layanan Cloud.

2. Uraian Keamanan

2.1 Kebijakan Keamanan

IBM mempertahankan kebijakan kerahasiaan dan keamanan yang disampaikan kepada para karyawan 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.

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 ke luar dari lingkungan hosting dicatat. Penggunaan WIFI dilarang di pusat data IBM yang mendukung Layanan Cloud ini.

2.3 Integritas dan 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 yang berwenang 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 dan melalui laporan analisis berkala untuk mendeteksi perilaku yang ganjil. Staf pengoperasian diperingatkan tentang keganjilan dan menghubungi spesialis keamanan siap panggil (*on-call*) 24x7 bila diperlukan.

2.5 Penyingkungan Konten

IBM SmartCloud Notes dan IBM SmartCloud iNotes menggunakan alat-alat untuk memantau Layanan Cloud, menyelidiki serangan-serangan *spam* dan virus serta menerapkan kepemilikan dan juga langkah-langkah teknologi standar industri untuk memblokir atau memfilter Konten yang muncul tanpa diminta, dalam jumlah besar, dan/atau bersifat merugikan. IBM memiliki hak (tetapi tidak akan memiliki kewajiban apa pun) untuk memblokir komunikasi-komunikasi dari entitas-entitas lainnya di Internet. IBM memiliki hak (tetapi tidak akan memiliki kewajiban apa pun) untuk menyaring terlebih dahulu, meninjau, menandai, memfilter, memodifikasi, menolak atau menghapus setiap atau semua Konten.

2.6 Pengambilan dan Penghapusan Data

Setelah habis masa berlakunya atau pengakhiran Layanan Cloud, data klien dihancurkan dalam waktu 90 hari sesuai dengan prosedur penghapusan data standar. Selama jangka waktu Layanan Cloud, IBM memberikan akses API melalui *toolkit* Social Business (<https://www.ibm.com/social>) data SmartCloud Notes tersedia melalui replikasi sisi Klien. Data SmartCloud iNotes tersedia melalui pesan standar dan protokol kalender. Data preferensi pelanggan dan meta-data lain seperti, tapi tidak terbatas pada tandatangan email, kaidah penerusan pesan, penyingkungan pesan, opsi tampilan kalender, dll tidak dapat diakses melalui API. Jika data ini diperlukan, IBM akan menyediakan data ini dalam format yang disepakati berbasis waktu dan materi setelah pemutusan berlangganan. IBM harus menerima pemberitahuan tertulis tentang kebutuhan data sebelum namun tidak melebihi akhir periode langganan. Jika pelanggan tidak meminta pengembalian data, IBM akan menghapus dan menjadikannya tidak dapat dipulihkan kembali sesuai dengan praktik terbaik industri.

2.7 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, 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 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.

2.8 Kepatuhan

Setiap tahun IBM menyatakan praktik kerahasiaannya konsisten dengan Prinsip Safe Harbor Departemen Perdagangan AS: Pemberitahuan, Pilihan, Transfer Maju, Akses dan Keakuratan, Keamanan, dan Pengawasan/Penerapan. IBM melakukan standar industri audit SSAE 16 (atau yang setara) setiap tahun di pusat data produksi. 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 informasi keamanannya. Karyawan IBM dan karyawan vendor menyelesaikan pelatihan kesiagaan dan keamanan tenaga kerja setiap tahun sekali. Para personel diingatkan tentang tujuan kerja dan tanggung jawab mereka guna memenuhi tindakan bisnis yang etis, kerahasiaan, dan kewajiban keamanan IBM setiap tahun.

2.9 Pemulihan Bencana

IBM memiliki fasilitas pemulihan bencana yang secara geografis jauh dari pusat data utamanya, dilengkapi dengan perangkat keras, perangkat lunak dan konektivitas Internet yang diperlukan, jika fasilitas-fasilitas produksi IBM pada pusat data utama yang akan diberikan tidak tersedia.

Jika terjadi kondisi bencana, bencana didefinisikan sebagai "Keadaan Kahar" berarti kuasa Tuhan, terorisme, aksi buruh, kebakaran, banjir, gempa bumi, kerusakan, perang, tindakan, perintah atau larangan pemerintah, virus, serangan DoS dan tindakan merugikan lainnya, kegagalan konektivitas jaringan dan utilitas, atau sebab lain apa pun dari ketidaktersediaan Layanan Cloud yang berada di luar kendali IBM yang wajar, IBM akan memulihkan akses Klien ke layanan Layanan Cloud sebagai berikut. IBM akan menyediakan perangkat keras, perangkat lunak dan infrastruktur jaringan yang akan memungkinkan Klien untuk meneruskan akses ke Layanan Cloud dengan Sasaran Waktu Pemulihan (*Recovery Time Objective* - "RTO") dalam waktu 12 jam sejak pernyataan bencana. Lingkungan akan dipulihkan dengan menggunakan cadangan Konten terbaru, dengan Sasaran Titik Pemulihan (*Recovery*

Point Objective - "RPO") tidak lebih dari 8 jam dari kehilangan Konten atas kelompok data Konten yang dipulihkan.

3. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

3.1 Metrik Biaya

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

- a. Pengguna yang Sah adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Pengguna yang Sah adalah individu khusus yang mendapatkan akses ke Layanan Cloud. Klien harus memperoleh kepemilikan yang terpisah dan ditujukan untuk masing-masing Pengguna yang Sah yang mengakses tawaran Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (contohnya: melalui program, perangkat atau server aplikasi multipleks) melalui cara apa pun selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan. Kepemilikan untuk Pengguna yang Sah bersifat khusus bagi Pengguna yang Sah tersebut dan tidak dapat digunakan bersama-sama, ataupun tidak dapat dialihkan kembali selain untuk transfer permanen kepemilikan Pengguna yang Sah kepada orang lain.
- b. Penyelenggara dengan jumlah hingga X Peserta adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat dibeli. Penyelenggara adalah pengguna yang spesifik dengan hak-hak akses ke akun pribadi yang memperbolehkan mereka untuk mengadakan pertemuan-pertemuan dalam jumlah yang tidak terbatas hingga mencapai jumlah peserta yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan Klien. Hanya satu pertemuan per Penyelenggara yang dapat diadakan dalam satu waktu.
- c. Menit adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Kepemilikan Menit yang memadai harus didapatkan untuk mencakup jumlah total seluruh atau sebagian Menit Layanan Cloud yang digunakan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan Klien.

3.2 Biaya dan Penagihan

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

3.2.1 Biaya Pertengahan Bulan

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.

3.3 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

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

4. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

4.1 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.

4.2 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:

4.2.1 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 akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan jangka waktu awal sebagaimana yang tercantum dalam PoE.

4.2.2 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 Anda 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.

4.2.3 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.

5. Dukungan Teknis

Dukungan teknis diberikan selama periode berlangganan. IBM SmartCloud for Social Business Technical Support Service dirancang untuk membantu para pengguna mendapatkan yang terbaik dari Layanan Cloud. Dukungan teknis jarak jauh ini bertujuan untuk menambahkan staf administrasi dan dukungan Klien dengan memberikan akses ke spesialis dukungan IBM untuk masalah-masalah terkait Layanan Cloud yang tidak dapat diselesaikan oleh Klien. Akses ke IBM SmartCloud for Social Business Standard Support termasuk sebagai bagian dari Layanan Cloud sebagaimana yang diuraikan di atas. Akses ke IBM SmartCloud for Social Business Advanced Support tersedia sebagai layanan yang berdiri sendiri (*stand alone*) dengan biaya tambahan.

IBM SmartCloud for Social Business Standard Technical Support termasuk dukungan Tingkat Masalah 1 dan dukungan eskalasi untuk masalah sulit lainnya.

IBM SmartCloud for Social Business Advanced Support termasuk Dukungan Tingkat Masalah 1 dan dukungan eskalasi untuk masalah sulit lainnya dengan prioritas penanganan, sasaran tanggapan lebih cepat, dan layanan dukungan tambahan.

Opsi-opsi dukungan teknis diperinci di <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Ikhtisar sasaran tanggapan Dukungan Teknis SmartCloud

	Standard Support	Advanced Support
Tingkat Masalah 1	Dalam dua jam (7 hari seminggu, 24 jam sehari)	Dalam 30 Menit (7x24)
Tingkat Masalah 2	Dalam dua jam kerja	Dalam satu jam
Tingkat Masalah 3	Dalam dua jam kerja	Dalam dua jam
Tingkat Masalah 4	Dalam dua jam kerja	Dalam dua jam

Jika Anda memperoleh Layanan SmartCloud ini dari penjual kembali (*reseller*), syarat-syarat dukungan Anda dapat berbeda - silakan hubungi penjual kembali Anda untuk informasi tambahan.

6. Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Tawaran Layanan Cloud ini dapat mencakup perangkat lunak yang diaktifkan. Anda dapat menggunakan perangkat lunak yang diaktifkan berkaitan dengan penggunaan Anda atas Layanan Cloud untuk lamanya jangka waktu Layanan Cloud dengan cara yang diuraikan dalam dokumentasi atau lisensi. Sepanjang perangkat lunak yang diaktifkan berisi kode sampel, Anda memiliki hak tambahan untuk membuat karya turunan dari kode sample tersebut dan menggunakannya secara konsisten dengan pemberian ini. Perangkat lunak yang diaktifkan disediakan dengan tunduk pada Perjanjian Tingkat Layanan, jika ada, sebagai komponen dari Layanan Cloud, dan tunduk terhadap perjanjian(-perjanjian) lisensi yang berlaku.

7. Komunikasi

Komunikasi dikirimkan dari Grup Layanan Pelanggan IBM kepada Anda:

a. Pembaruan Layanan

Pemberitahuan email ini untuk administrator pelanggan Anda termasuk perubahan yang terlihat untuk Layanan Cloud, fitur baru, atau permintaan dari IBM untuk memastikan Anda mempertahankan penggunaan penuh atas layanan. Pemberitahuan tersebut dikirim biasanya 2 minggu sebelum akhir pekan perlisian jika tidak ada tindakan yang diperlukan. Pemberitahuan tambahan sebelumnya akan diberikan jika tindakan, seperti misalnya perubahan jaringan atau instruksi pengguna, diperlukan.

b. Pemberitahuan Pemeliharaan

Email ini memberikan konfirmasi kepada administrator pelanggan Anda bahwa jangka waktu pemeliharaan terjadwal/cadangan akan digunakan. Email ini biasanya dikirimkan 3 hari sebelumnya sebagai pengingat jangka waktu pemeliharaan yang akan datang. Pemberitahuan tindak lanjut dikirim pada akhir pemeliharaan untuk memberitahukan administrator pelanggan Anda bahwa pemeliharaan telah berakhir. Informasi mengenai jangka waktu pemeliharaan berikutnya juga dapat dilihat di: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Pelanggan tidak menerima email pemberitahuan yang ditujukan seperti yang dikirimkan ke penerima/administrator pelanggan Anda. Sebagai gantinya, pelanggan dapat melihat pengumuman pemeliharaan berbasis web 3 hari sebelum jangka waktu pemeliharaan.

c. Pemberitahuan Insiden

Grup Layanan Pelanggan IBM akan segera memberitahu administrator pelanggan Anda, melalui berbagai saluran komunikasi (halaman web status pusat data, pesan teks SMS (berbasis langganan), dan pesan email biasa dan sering), pada status pemulihan layanan. Pemberitahuan-pemberitahuan ini umumnya dikirim ketika IBM mengkonfirmasi masalah, selama insiden tersebut untuk memberitahukan administrator pelanggan Anda kami sedang berusaha menyelesaikan masalah ini, dan pada akhir insiden menandakan "semua selesai". Pemberitahuan akan dikirim ke administrator pelanggan Anda untuk insiden dengan dampak layanan luas. IBM dapat tidak mengirim pemberitahuan untuk masalah kecil atau persoalan yang berdampak pada satu atau beberapa pelanggan.

8. Informasi Tambahan

8.1 Pemberitahuan dan Kebijakan Kerahasiaan

Anda menyetujui untuk: (i) memberikan tautan yang jelas dan mudah terlihat ke persyaratan penggunaan dan kebijakan kerahasiaan situs web Anda yang mencakup tautan ke (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) milik IBM serta praktik pengumpulan dan penggunaan data Anda, (ii) memberikan pemberitahuan bahwa *cookies* dan *gifs/web beacons* yang jelas ditempatkan pada komputer pengunjung oleh IBM yang bekerja atas nama Anda bersama dengan penjelasan tentang tujuan dan pemanfaatan teknologi tersebut; dan (iii) sejauh diwajibkan oleh hukum, memperoleh izin dari pengunjung situs web sebelum penempatan *cookies* dan *gifs/web beacons* yang jelas oleh Anda atau IBM atas nama Anda pada perangkat pengunjung situs web.

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

8.2 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Jika berlaku, pajak didasarkan pada lokasi(-lokasi) yang Anda identifikasi menerima manfaat dari Layanan Cloud. IBM akan menerapkan pajak berdasarkan alamat bisnis yang tercantum 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.

8.3 Tidak Ada Informasi Kesehatan Pribadi

Layanan Cloud tidak dirancang untuk mematuhi HIPPA dan tidak dapat digunakan untuk transmisi atau penyimpanan Informasi Kesehatan Pribadi apa pun.

8.4 Cookies

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

Apendiks A

Syarat-syarat berikut diperlukan oleh vendor pihak ketiga yang memiliki hubungan dalam IBM dengan penyampaian Layanan Cloud ini dan dengan demikian IBM diperlukan untuk mengkomunikasikan syarat-syarat ini kepada Klien. Untuk tujuan Apendiks A ini, "Perusahaan" adalah IBM. Penerimaan Uraian Layanan Cloud IBM ini akan termasuk penerimaan syarat-syarat vendor berikut yang termasuk dalam Apendiks ini.

1. Syarat-syarat Oracle berlaku untuk SmartCloud Docs dan SmartCloud Meetings

Layanan Cloud mencakup teknologi melihat dokumen dan pemfilteran Outside In ("Outside In Technology") yang disediakan oleh Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Istilah "Outside In Technology" mencakup setiap teknologi yang dilisensikan untuk Oracle oleh pemasoknya. Sebagaimana yang digunakan dalam Uraian Layanan ini dan perjanjian yang kepadanya ia tunduk, istilah "pemasok IBM" akan dianggap mencakup Oracle dan pemasoknya. Sebagai tambahan terhadap syarat dan ketentuan Uraian Layanan ini dan perjanjian yang kepadanya ia tunduk, sebagai syarat penggunaan Outside In Technology, Klien secara spesifik menyetujui sebagai berikut: (1) Oracle USA, Inc. adalah penerima manfaat pihak ketiga terhadap Uraian Layanan ini dan perjanjian yang kepadanya ia tunduk, (2) Klien hanya dapat mentransfer langganan ke Layanan Cloud dengan memberikan pemberitahuan tertulis sebelumnya kepada IBM dan sebaliknya tunduk terhadap syarat-syarat Uraian Layanan dan perjanjian yang kepadanya ia tunduk, (3) Klien tidak dapat mempublikasikan hasil uji tolak ukur yang dijalankan pada Outside In Technology tanpa izin tertulis sebelumnya, (4) IBM dapat menginformasikan kepada pemasok IBM mengenai hasil verifikasi kepatuhan yang terkait dengan komponen pemasok IBM tersebut, (5) Sejauh diizinkan berdasarkan hukum yang berlaku, Undang-undang Transaksi Informasi Komputer Seragam (*Uniform Computer Information Transactions Act* - "UCITA") tidak berlaku.

2. Penggunaan yang Dilarang

Penggunaan-penggunaan berikut ini dilarang oleh Microsoft:

Dilarang untuk Penggunaan Berisiko Tinggi: Klien tidak boleh menggunakan Layanan Cloud dalam aplikasi atau situasi apa pun di mana kegagalan Layanan Cloud dapat menyebabkan kematian atau luka serius pada siapa pun, atau kerusakan fisik atau lingkungan yang parah ("Penggunaan Berisiko Tinggi"). Contoh-contoh Penggunaan Berisiko Tinggi termasuk, namun tidak terbatas pada: pesawat terbang atau mode transportasi massa lain, fasilitas kimia atau nuklir, sistem pendukung kehidupan, peralatan medis yang dapat diimplan, kendaraan bermotor, atau sistem persenjataan. Penggunaan Berisiko Tinggi tidak termasuk penggunaan Layanan Cloud untuk tujuan administratif, untuk menyimpan data konfigurasi, peralatan konfigurasi dan/atau rekayasa, atau aplikasi non-kontrol lainnya yang apabila terdapat gangguan tidak akan menyebabkan kematian, luka, atau cacat fisik atau kerusakan lingkungan yang parah. Aplikasi-aplikasi non-kontrol ini dapat berkomunikasi dengan aplikasi-aplikasi yang menjalankan kontrol, tetapi tidak dapat bertanggung jawab baik secara langsung atau tidak langsung atas fungsi kontrol.

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.