

IBM Connections Cloud

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

1. Layanan Cloud

1.1 IBM Connections Cloud

IBM menawarkan layanan-layanan ini dalam rencana prapaket, layanan yang berdiri sendiri (stand alone) atau sebagai add-on.

1.1.1 Tawaran Layanan Cloud IBM yang Dibundel

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Verse, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, Mobile apps, Guest Access
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, aplikasi Mobile, Akses Tamu

1.1.2 Tawaran Layanan Cloud IBM yang Berdiri Sendiri (Stand Alone)

- Connections Social Cloud
- Connections Files Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- Verse
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Connections Cloud Advanced Support
- Connections Cloud Premier Support

1.1.3 IBM Connections Cloud S1

- Semua fitur Connections Cloud S2
- Semua fitur Connections Docs Cloud
- Semua fitur IBM Verse
- Semua fitur SmartCloud Notes
- Semua fitur SmartCloud Notes Traveler Services

1.1.4 IBM Connections Cloud S2

- Semua fitur Connections Social Cloud
- Semua fitur Connections Meetings Cloud (penyebaran perusahaan)

1.1.5 IBM Connections Social Cloud

- Dasbor Sosial - Suatu tampilan tunggal dari jaringan bisnis sosial Klien 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 - Mengelola profil dan kontak Klien di seluruh jaringan bisnis Klien di dalam dan di luar organisasi Klien.

- Penyimpanan dan pembagian file - Kemampuan untuk mengunggah dan menyimpan file pada pustaka terpusat, di mana akses file dapat dikendalikan sebagai pribadi atau dapat dibagikan dengan pengguna individu atau kelompok, sebagai pembaca atau penulis. Informasi file seperti pembaruan, riwayat versi, komentar, riwayat unduhan, penandaan, dan daftar masuk/keluar file tersedia. Plug-in untuk mendukung transfer file dari desktop ke cloud tersedia untuk diunduh. Mencakup penyimpanan sebesar 1 TB.
- Komunitas, Blog, dan Wiki - Kemampuan untuk bekerja bersama orang-orang dengan berbagi file, kegiatan, dan bookmark, membuat dan membagi komunitas baru dengan izin yang disesuaikan, mencari konten lintas komunitas, mengirim email komunitas, membuat dan mengelola survei komunitas, membuat wiki, blog dan blog ide, serta forum diskusi.
- Aktivitas - Suatu ruang tim untuk tugas-tugas seperti pelacakan tugas, 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 Klien, 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 pada data yang dibagi dengan mereka dengan suatu subset kolaborasi sosial layanan dan kemampuan pertemuan

1.1.6 IBM Connections Files Cloud

Kemampuan untuk mengunggah, menyimpan, dan membagikan file dalam pustaka terpusat, di mana akses file dapat dikendalikan sebagai pribadi atau dibagikan dengan individu atau grup, sebagai pembaca atau penulis. Klien dapat mengelola profil dan kontakannya di seluruh jaringan bisnis Klien di dalam dan di luar organisasi Klien dan mengundang tamu untuk melihat atau bekerja pada data yang dibagikan dengan mereka. Plug-in tersedia untuk memungkinkan Klien mentransfer file antara desktop dan cloud, dan aplikasi mobile memungkinkan Klien untuk mengakses file dari perangkat mobile. File yang terpilih disinkronkan ke masing-masing perangkat mobile dan desktop pengguna. Mencakup penyimpanan sebesar 1 TB.

1.1.7 IBM Connections Meetings Cloud

Pertemuan web online melalui ruang pertemuan tanpa reservasi berdasarkan permintaan yang selalu siap dengan berbagi aplikasi dan desktop, dukungan beberapa penyaji, jajak pendapat (polling), obrolan. Layanan ini dapat dibeli untuk menyelenggarakan pertemuan hingga untuk 14 peserta, 199 peserta, atau 999 peserta. Layanan juga tersedia untuk pembelian sebagai Penyebaran Perusahaan (Enterprise Deployment) di mana peserta internal memiliki langganan pada layanan tersebut. Semua pertemuan memungkinkan peserta dari luar perusahaan Klien tanpa dibatasi.

1.1.8 IBM Connections Chat Cloud

Pesan instan dengan daftar kontak, kehadiran, dan panggilan audio video titik-ke-titik (point-to-point), dapat diakses melalui browser, klien yang disematkan pada Catatan (Notes embedded client), klien mandiri (stand-alone client), atau aplikasi mobile.

1.1.9 IBM Verse

- Pesan berbasis Web, kalender, dan informasi kontak dalam cloud, termasuk pelacakan tindakan yang memerlukan perhatian, identifikasi berbasis analitik untuk orang dan konten penting, pencarian mendalam, pratinjau lampiran berjajar (in line preview) dan File Connections, layanan analisis tim, dukungan untuk rangkaian pesan, dan kepemilikan untuk klien IBM Notes (termasuk pengunduhan perangkat lunak).
- Penyimpanan kotak pesan sebesar 50 gigabita yang dialokasikan untuk setiap pengguna Layanan Cloud
- Perlindungan spam dan antivirus
- Pesan instan terintegrasi
- Kemampuan mengunggah, menyimpan, dan berbagi file pribadi
- Penyimpanan File Pribadi sebesar 30 gigabita
- Memublikasikan dan melihat pembaruan status

- Membuat profil dan bekerja dengan profil-profil dalam organisasi dan jaringan Klien
- Aplikasi mobile untuk Verse
- Akses ke email melalui pengalaman web IBM Verse atau SmartCloud Notes
- Termasuk satu kepemilikan untuk IBM Domino Enterprise Client Access per pengguna Verse. Hal ini memungkinkan pengguna klien IBM Notes mengakses aplikasi IBM Verse dan IBM SmartCloud Notes serta IBM Domino di lokasi.
- Klien diizinkan untuk menggunakan Domino Enterprise Server tanpa biaya untuk tujuan berikut ini:
 - Server Pass Through
 - Sinkronisasi Direktori
 - Reservasi & Ruangan
 - Perutean Pesan
 - Aplikasi Pihak Ketiga digunakan hanya untuk tujuan pesan (sebagai contoh, antivirus, antispam, perlindungan kehilangan data, perlindungan ancaman lanjutan, pengarsipan/kepatuhan)
 - Pesan dalam basis data
 - Kotak Pesan Bersama
 - Traveler
- Penggunaan lain apa pun atas Domino Enterprise Server oleh Klien akan memerlukan kepemilikan yang dibeli secara terpisah.
- Kotak pesan diberikan untuk penggunaan oleh Pengguna yang Sah individu dan tidak digunakan untuk pengumpulan kotak pesan atau tujuan pesan massal lainnya.

1.1.10 IBM SmartCloud Notes

- Klien IBM Notes (termasuk unduhan perangkat lunak) serta pesan berbasis web, kalender dan informasi kontak dalam cloud termasuk pembuatan alamat dengan fitur type-ahead (type-ahead addressing), folder pesan kustom, delegasi kalender, dan pesan. Akun perusahaan Klien dapat diatur hanya untuk layanan atau konfigurasi hibrida (konfigurasi hibrida terintegrasi dengan suatu lingkungan Domino di lokasi).
- Pesan instan terintegrasi
- Perlindungan spam dan antivirus
- Penyimpanan kotak pesan sebesar 50 gigabita yang dialokasikan untuk setiap pengguna Layanan Cloud
- Termasuk satu kepemilikan untuk IBM Domino Enterprise Client Access per pengguna SmartCloud Notes. Hal ini memungkinkan pengguna browser atau klien IBM Notes mengakses aplikasi IBM SmartCloud Notes dan IBM Domino.
- Klien diizinkan untuk menggunakan Domino Enterprise Server tanpa biaya untuk tujuan berikut ini:
 - Server Pass Through
 - Sinkronisasi Direktori
 - Reservasi & Ruangan
 - Perutean Pesan
 - Aplikasi Pihak Ketiga digunakan hanya untuk tujuan pesan (sebagai contoh, antivirus, antispam, perlindungan kehilangan data, perlindungan ancaman lanjutan, pengarsipan/kepatuhan)
 - Pesan dalam basis data
 - Kotak Pesan Bersama
 - Traveler
- Penggunaan lain apa pun atas Domino Enterprise Server oleh Klien akan memerlukan kepemilikan yang dibeli secara terpisah.
- Kotak pesan diberikan untuk penggunaan oleh Pengguna yang Sah individu dan tidak digunakan untuk pengumpulan kotak pesan atau tujuan pesan massal lainnya.

1.1.11 IBM SmartCloud Notes Entry

- Akses berbasis browser hanya melalui web ke email, kalender, dan informasi kontak di dalam cloud termasuk pembuatan alamat dengan fitur type-ahead (type-ahead addressing), folder pesan kustom, delegasi kalender, dan pesan.
- Kotak pesan sebesar 1 GB (hanya templat pesan standar dan yang disediakan oleh layanan)
- Perlindungan spam dan antivirus
- 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 satu lisensi jangka waktu tetap atas IBM Domino Enterprise Client Access per pengguna SmartCloud Notes Entry. Hal ini memungkinkan akses browser pengguna ke aplikasi IBM SmartCloud Notes dan IBM Domino di lokasi.
- Klien diizinkan untuk menggunakan Domino Enterprise Server tanpa biaya untuk tujuan berikut ini:
 - Server Pass Through
 - Sinkronisasi Direktori
 - Reservasi & Ruang
 - Perutean Pesan
 - Aplikasi Pihak Ketiga digunakan hanya untuk tujuan pesan (sebagai contoh, antivirus, antispam, perlindungan kehilangan data, perlindungan ancaman lanjutan, pengarsipan/kepatuhan)
 - Pesan dalam basis data
 - Kotak Pesan Bersama
 - Traveler
- Penggunaan lain apa pun atas Domino Enterprise Server oleh Klien akan memerlukan kepemilikan yang dibeli secara terpisah.
- Kotak pesan diberikan untuk penggunaan oleh Pengguna yang Sah individu dan tidak digunakan untuk pengumpulan kotak pesan atau tujuan pesan massal lainnya.

1.1.12 IBM Web Mail Cloud

- Pesan berbasis web, kalender, dan kontak dengan Kotak Masuk yang berisi tampilan pesan, folder yang dibuat oleh pengguna dan sistem, kemampuan untuk menyeret dan menjatuhkan (drag and drop) pesan ke dalam folder. Dukungan untuk kalender perusahaan dan pribadi serta daftar kontak.
- Penyimpanan kotak pesan sebesar 25 gigabita yang dialokasikan untuk masing-masing pengguna

1.1.13 IBM Connections Cloud Advanced Support

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

1.1.14 IBM Connections Cloud Premier Support

Semua fitur Dukungan Tingkat Lanjut ditambah dengan Manajer Dukungan Premier yang berbicara menggunakan bahasa setempat, dukungan proaktif, dan hasil kerja yang disesuaikan.




1.1.15 IBM Cloud Migration Service for Notes


Pengaturan satu kali di mana layanan yang diberikan dari jarak jauh memberikan dukungan untuk memindahkan email Notes, kalender, dan kontak.

1.1.16 Mobile

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

1.2 Fitur Opsional

	Cloud S1	Cloud S2	Sosial	Files	Meetings	Verse	Notes	Notes Entry
Connections Docs		•	•	•	TT	•	TT	TT
Connections Meetings Audio	•	•	TT	TT	•	TT	TT	TT
Traveler for SmartCloud Notes		TT	TT	TT	TT		•	•
Connections Compliance Entry for Mail	•	TT	TT	TT	TT	•	•	•
Connections Compliance for Mail	•	TT	TT	TT	TT	•	•	•
Penyimpanan Kolaborasi Tambahan	•	•	•	•	TT	•	TT	TT

-  Termasuk
- Tersedia
- TT Tidak Tersedia

1.2.1 IBM Connections Docs Cloud

Pemrosesan Word, spreadsheet, dan editor presentasi, dengan dukungan pengeditan bersama (co-editing) waktu nyata, serta diskusi dan komentar kontekstual, dengan manajemen versi file dari IBM Connections Social Cloud.

1.2.2 IBM Connections Meetings Audio Cloud

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. Daftar daerah dan negara terkait tersedia di sini: https://www-10.lotus.com/ldd/bhwiki.nsf/dx/Calling_Zone_Details_for_Connections_Cloud_Meetings. Klien dapat berlangganan wiki ini untuk menerima pemberitahuan mengenai pembaruan apa pun.

1.2.3 Layanan IBM SmartCloud Notes Traveler

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

1.2.4 IBM Connections Compliance for Mail

Arsip email dan fitur eDiscovery yang memungkinkan Klien untuk mengelompokkan, membuat indeks, mencari dan mendapatkan kembali semua atau sebagian data pesan menggunakan antarmuka web dengan kebijakan retensi, penyimpanan yang diwajibkan oleh hukum, jejak audit dan penyimpanan tidak terbatas.

1.2.5 IBM Connections Compliance Entry for Mail

Arsip email dan fitur eDiscovery yang memungkinkan Klien mengelompokkan, membuat indeks, mencari dan mendapatkan kembali semua atau sebagian data pesan menggunakan antarmuka web dengan kebijakan retensi, penyimpanan yang diwajibkan oleh hukum, jejak audit dengan penyimpanan sebesar 3GB per pengguna, yang dikumpulkan di organisasi Klien.

1.2.6 Penyimpanan Kolaborasi Tambahan

Penyimpanan kolaborasi tambahan.

1.2.7 Step Up

Layanan Cloud yang ditentukan sebagai Step Up hanya tersedia untuk pemegang lisensi IBM di lokasi yang ada dengan Langganan dan Dukungan untuk program IBM terkait yang aktif selama langganan Layanan Cloud Step Up dan setara dengan jumlah langganan Layanan Cloud.

1.3 Tawaran Kepemilikan Ganda

1.3.1 IBM Mail Dual Entitlement

- Langganan IBM Verse
- Kepemilikan untuk menggunakan IBM Domino Messaging Client Access License, IBM Domino Messaging Server

1.3.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- Langganan IBM Verse
- Kepemilikan untuk menggunakan IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

1.3.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- Langganan Connections Cloud S1
- Kepemilikan untuk menggunakan IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

1.3.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- Langganan Connections Cloud S1
- Kepemilikan untuk menggunakan IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server, IBM Connections, IBM Sametime Complete

2. Uraian Keamanan

Kebijakan keamanan data IBM dipublikasikan di <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> dan berlaku untuk Layanan Cloud ini kecuali sebagaimana yang dinyatakan di bawah ini. Setiap perubahan pada kebijakan keamanan data IBM tidak akan menurunkan keamanan Layanan Cloud.

Layanan Cloud ini tercakup dalam sertifikasi Perlindungan Kerahasiaan (Privacy Shield) IBM dan berlaku ketika Klien memilih untuk memiliki Layanan Cloud yang diselenggarakan (hosted) dalam pusat data di Amerika Serikat, dan tunduk pada Kebijakan Kerahasiaan Perlindungan Kerahasiaan IBM, yang tersedia di http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

2.1 Informasi Pribadi dan Konten yang Diatur

Layanan Cloud ini tidak dirancang untuk persyaratan keamanan spesifik apa pun untuk konten yang diatur, seperti informasi pribadi atau informasi pribadi yang sensitif. Klien bertanggung jawab untuk menentukan apakah Layanan Cloud ini memenuhi kebutuhan Klien yang terkait jenis konten yang digunakan oleh Klien sehubungan dengan Layanan Cloud.

2.2 Penyaringan data

IBM SmartCloud Notes dan IBM Web Mail Cloud menggunakan alat untuk memantau Layanan Cloud, memeriksa spam dan serangan virus, dan menerapkan kepemilikan serta tindakan teknologi standar industri untuk memblokir atau menyaring data yang tidak diinginkan, berjumlah banyak, dan/atau berbahaya. IBM berhak (tetapi tidak memiliki kewajiban) untuk memblokir komunikasi dari entitas lain di Internet, menyaring terlebih dahulu, meninjau, menandai, memfilter, memodifikasi, menolak atau menghapus setiap atau semua data. Peralatan ini akan digunakan untuk domain Klien hanya saat: 1) Klien meminta IBM mengaktifkan peralatan untuk domain tersebut, dan 2) 50% pengguna yang berkaitan dengan domain tersebut aktif dalam Layanan Cloud.

2.3 Pengambilan dan Penghapusan Data

Setelah habis masa berlakunya atau berakhirnya Layanan Cloud, data klien dimusnahkan dalam waktu 90 hari sesuai dengan prosedur penghapusan data standar. Selama jangka waktu Layanan Cloud, IBM memberikan akses API melalui peralatan Social Business (<https://www.ibm.com/social>). Data SmartCloud Notes tersedia melalui replikasi di sisi klien. Data Web Mail Cloud tersedia melalui protokol kalender dan pesan standar. Data preferensi pengguna dan metadata lain seperti, namun tidak terbatas pada tanda tangan email, aturan penerusan pesan (mail forwarding), penyaring pesan (mail filters), opsi tampilan kalender, dll. tidak dapat diakses melalui API. Jika data ini diperlukan, IBM akan menyediakan data ini dalam format yang disepakati pada basis waktu dan materi setelah pengakhiran langganan. 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.

2.4 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, apabila fasilitas-fasilitas produksi IBM pada pusat data utama menjadi tidak tersedia.

Jika terjadi kondisi bencana, di mana bencana didefinisikan sebagai “Keadaan Kahar” yang berarti bencana alam, terorisme, aksi buruh, kebakaran, banjir, gempa bumi, kerusakan, perang, tindakan, perintah atau larangan pemerintah, virus, serangan denial of service (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 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 sejak kehilangan Konten dari kumpulan data Konten yang dipulihkan.

3. Dukungan Teknis

Dukungan teknis diberikan selama periode langganan. Dukungan teknis jarak jauh untuk administrator ini bertujuan untuk melengkapi staf dukungan dan administrasi Klien dengan memberikan akses ke tenaga ahli dukungan IBM untuk masalah yang tidak dapat diselesaikan oleh Klien. Akses ke Dukungan Standar IBM Connections Cloud disertakan sebagai bagian dari Layanan Cloud sebagaimana yang diuraikan di atas. Akses ke Dukungan Tingkat Lanjut IBM Connections Cloud tersedia dengan biaya tambahan, informasi lebih lanjut terdapat di <http://www.ibmcloud.com/social/supportoptions/>.

Dukungan Teknis Standar IBM Connections Cloud mencakup dukungan Tingkat Permasalahan 1 dan dukungan eskalasi untuk masalah dari tingkat permasalahan lainnya.

IBM Connections Cloud Advanced Support mencakup Dukungan Tingkat Permasalahan 1 dan dukungan eskalasi untuk masalah dari tingkat permasalahan lain dengan prioritas penanganan, sasaran respons yang lebih cepat, dan layanan dukungan tambahan.

Perincian dukungan teknis terdapat di <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Ikhtisar sasaran tanggapan Dukungan Teknis Connections Cloud:

	Dukungan Standar	Dukungan Tingkat Lanjut dan Premier
Tingkat Permasalahan 1	Dalam dua jam (7 hari seminggu, 24 jam sehari)	Dalam 30 Menit (7x24)
Tingkat Permasalahan 2	Dalam dua jam kerja	Dalam satu jam
Tingkat Permasalahan 3	Dalam dua jam kerja	Dalam dua jam
Tingkat Permasalahan 4	Dalam dua jam kerja	Dalam dua jam

Jika Klien memperoleh Layanan Connections Cloud dari penjual kembali, syarat-syarat dukungan Klien dapat berbeda-beda - harap hubungi penjual kembali Klien untuk informasi tambahan.

4. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

4.1 Metrik Biaya

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

- a. **Pengguna yang Sah** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Klien harus memperoleh kepemilikan yang terpisah dan terdedikasi untuk setiap Pengguna yang Sah khusus yang diberi akses ke Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (misalnya: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Pengguna yang Sah

yang diberi akses ke Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

- b. **Menit** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Kepemilikan Menit yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah seluruh atau sebagian Menit Layanan Cloud yang digunakan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

4.2 Biaya Pengaturan

Biaya pengaturan satu kali di awal berlaku sesuai dengan tarif dan jangka waktu penagihan yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

4.3 Biaya Pertengahan Bulan (partial Month Charges)

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

4.4 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

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

4.5 Biaya untuk Bayar Per Penggunaan (Pay Per Use)

Biaya untuk Bayar Per Penggunaan akan ditetapkan dalam Dokumen Transaksi. Klien akan ditagih sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

5. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu Layanan Cloud dimulai pada tanggal ketika IBM memberi tahu Klien mengenai akses mereka ke Layanan Cloud, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah Layanan Cloud diperbarui secara otomatis, berlanjut berdasarkan penggunaan berkelanjutan, atau berakhir pada akhir jangka waktu.

Untuk pembaruan otomatis, kecuali apabila Klien memberikan pemberitahuan tertulis untuk tidak memperbarui setidaknya 45 hari sebelum tanggal habis masa berlaku jangka waktu, Layanan Cloud akan secara otomatis memperbarui pada jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

Untuk penggunaan berkelanjutan, Layanan Cloud akan terus tersedia dengan basis per bulan hingga Klien memberikan pemberitahuan tertulis 45 hari sebelumnya mengenai pengakhiran. Layanan Cloud akan tetap tersedia hingga akhir bulan kalender setelah periode 45 hari tersebut.

6. Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Layanan Cloud ini mencakup perangkat lunak yang diaktifkan yang hanya dapat digunakan sehubungan dengan penggunaan Layanan Cloud oleh Klien dan hanya selama jangka waktu Layanan Cloud. Setelah langganan Layanan Cloud milik Klien diakhiri, Klien harus berhenti menggunakan perangkat lunak yang diaktifkan dan menghapus setiap salinan yang dipasang. Sepanjang perangkat lunak yang diaktifkan berisi kode sampel, Klien memiliki hak tambahan untuk membuat karya turunan dari kode sampel tersebut dan menggunakannya sesuai 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 Klien:

- a. Pembaruan Layanan

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

- b. Pemberitahuan Pemeliharaan

Email ini memberikan konfirmasi kepada administrator pelanggan Klien bahwa rentang waktu pemeliharaan terjadwal/cadangan akan digunakan. Email ini biasanya dikirimkan 3 hari sebelumnya

sebagai pengingat rentang waktu pemeliharaan yang akan datang. Pemberitahuan lanjutan dikirim pada akhir pemeliharaan untuk memberi tahu administrator pelanggan Klien bahwa pemeliharaan telah selesai. Informasi mengenai rentang 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 kepada penerima/administrator pelanggan Klien. Sebagai gantinya, pelanggan dapat melihat pengumuman pemeliharaan berbasis browser 3 hari sebelum rentang waktu pemeliharaan.

c. **Pemberitahuan Insiden**

Grup Layanan Pelanggan IBM akan segera memberi tahu administrator pelanggan Klien melalui beberapa saluran komunikasi (halaman web status pusat data, pesan teks SMS (berbasis langganan) serta pesan email reguler dan sering) mengenai status pemulihan layanan. Pemberitahuan-pemberitahuan ini umumnya dikirimkan ketika IBM mengonfirmasikan masalah, selama insiden tersebut untuk memberitahukan kepada administrator pelanggan Klien bahwa kami sedang berusaha menyelesaikan masalah ini, dan pada akhir insiden menandakan "semua teratasi". Pemberitahuan dikirimkan kepada administrator pelanggan Klien untuk insiden dengan dampak layanan luas. IBM dapat tidak mengirimkan pemberitahuan untuk masalah kecil atau masalah yang berdampak pada satu atau beberapa pelanggan.

8. Informasi Tambahan

8.1 Cookies Layanan

Klien menyatakan bahwa Layanan Cloud menggunakan cookies yang ditempatkan di komputer pengguna hanya untuk memfasilitasi otentikasi sesi tetap dan pemilihan rute layanan bagi pengguna. Klien mengonfirmasikan bahwa pihaknya akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM memproses informasi pribadi untuk tujuan di atas 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 karyawan dan kontraktor Klien untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka.

8.2 Tawaran Kepemilikan Ganda

Tawaran Kepemilikan Ganda, juga mengacu pada tawaran Kepemilikan Hybrid, tunduk pada syarat-syarat yang ditentukan dalam Syarat-syarat Penggunaan – Syarat-syarat Umum untuk Tawaran Cloud serta syarat-syarat dan pembatasan tambahan berikut ini:

- a. Untuk tawaran Kepemilikan Ganda yang mencakup IBM Domino Enterprise Server, Klien dapat menyebarkan IBM Domino Enterprise Servers dalam jumlah tidak terbatas untuk mendukung penyampaian aplikasi Domino di lokasi bagi Pengguna yang Sah atas Tawaran Kepemilikan Ganda tanpa biaya tambahan. Apabila Klien sebelumnya memperoleh lisensi CEO yang memberikan hak untuk menggunakan satu atau beberapa Program yang diberikan oleh tawaran Kepemilikan Ganda, maka pada saat berlangganan Layanan Cloud yang diperoleh menggunakan tawaran Kepemilikan Ganda, jumlah kepemilikan yang ditentukan pada PoE Klien akan diperhitungkan dalam persyaratan bagi Klien untuk mempertahankan jumlah lisensi CEO yang memadai untuk semua Pengguna CEO yang berlaku dalam Perusahaan Klien sebagaimana yang dinyatakan dalam paragraf pertama pada Pasal 3.7 – Kategori Produk CEO pada Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional IBM (Z125-5831-09).
- b. Apabila Klien memiliki Langganan dan Dukungan (S&S) yang berlaku untuk lisensi Program yang diperoleh sebelumnya dan merupakan Program yang sama yang diidentifikasi dalam uraian layanan Kepemilikan Ganda yang ditetapkan dalam Pasal 1, IBM setuju untuk menyediakan kepada Klien, tanpa dikenai biaya tambahan, S&S lanjutan untuk jumlah yang tidak melampaui jumlah lisensi Program yang setara sebagai kepemilikan Layanan Cloud, dengan tunduk pada syarat-syarat Perjanjian yang berlaku untuk lisensi tersebut, selama durasi langganan Klien ke tawaran Kepemilikan Ganda.

Apabila jumlah kepemilikan untuk tawaran Kepemilikan Ganda kurang dari semua lisensi Program Klien untuk masing-masing Program tersebut, Klien akan bertanggung jawab untuk memperbarui S&S untuk lisensi Program yang tersisa.

Apabila Klien memilih untuk terus menggunakan semua atau sebagian dari lisensi Program mereka yang diperoleh sebelumnya di mana biaya S&S tidak dikenakan setelah akhir langganan tawaran Kepemilikan Ganda, Klien dapat melanjutkan S&S Klien untuk Program yang diperoleh sebelumnya dengan memesan dan membayar Pengembalian Langganan dan Dukungan Perangkat Lunak.

Apendiks A

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

1. Syarat-syarat Oracle yang berlaku untuk Connections Docs dan Connections Meetings

Layanan Cloud mencakup teknologi tampilan dokumen dan pemfilteran Outside In ("Outside In Technology") yang disediakan oleh Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Istilah "Outside In Technology" mencakup setiap teknologi yang dilisensikan kepada Oracle oleh pemasoknya. Sebagaimana yang digunakan dalam Uraian Layanan ini dan perjanjian yang berlaku untuknya, istilah "pemasok IBM" akan dianggap mencakup Oracle dan pemasoknya. Selain syarat dan ketentuan Uraian Layanan ini dan perjanjian yang berlaku untuknya, sebagai ketentuan penggunaan Outside In Technology, Klien secara spesifik menyetujui hal-hal berikut: (1) Oracle USA, Inc. adalah penerima manfaat pihak ketiga atas Uraian Layanan ini dan perjanjian yang berlaku untuknya, (2) Klien hanya dapat mentransfer langganan Layanan Cloud dengan memberikan pemberitahuan tertulis sebelumnya kepada IBM dan jika tidak tunduk pada syarat-syarat Uraian Layanan dan perjanjian yang berlaku untuknya, (3) Klien tidak dapat memublikasikan hasil uji tolok ukur yang dijalankan pada Outside In Technology tanpa izin tertulis sebelumnya, (4) IBM dapat menginformasikan kepada pemasok IBM mengenai hasil verifikasi kepatuhan yang berkaitan 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 Berisiko Tinggi Dilarang: Klien tidak dapat menggunakan Layanan Cloud dalam aplikasi atau situasi apa pun di mana kegagalan Layanan Cloud dapat menyebabkan kematian atau cedera fisik serius pada siapa pun atau cacat fisik atau kerusakan lingkungan yang parah ("Penggunaan Berisiko Tinggi"). Contoh-contoh Penggunaan Berisiko Tinggi termasuk, tetapi tidak terbatas pada: pesawat terbang atau moda transportasi massal lainnya, fasilitas kimia atau nuklir, sistem pendukung kehidupan, peralatan medis yang dapat diimplan, kendaraan bermotor, atau sistem persenjataan. Penggunaan Berisiko Tinggi tidak mencakup penggunaan Layanan Cloud untuk tujuan administratif, untuk menyimpan data konfigurasi, peralatan konfigurasi dan/atau teknis, atau aplikasi non-kontrol lainnya yang apabila mengalami kegagalan tidak akan menyebabkan kematian, cedera pribadi, atau cacat fisik atau kerusakan lingkungan yang parah. Aplikasi non-kontrol ini dapat berkomunikasi dengan aplikasi yang menjalankan kontrol, tetapi tidak dapat bertanggung jawab baik secara langsung atau pun tidak langsung atas fungsi kontrol.

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

Dokumen ini dibuat dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Sepanjang diperbolehkan oleh hukum yang berlaku, dalam hal terdapat ketidaksesuaian atau perbedaan penafsiran dengan teks bahasa Indonesia dari dokumen ini, maka teks dalam bahasa Inggris yang akan berlaku.