

IBM Connections Cloud

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM untuk Klien. Klien adalah pihak yang melakukan perjanjian 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 Priority 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 data 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 data 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 data 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 & 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.
- Batas harian pada volume pesan yang dikirim oleh Pengguna yang Sah adalah 5000 pesan per hari dan tidak lebih dari 500 pesan selama periode waktu 15 menit. Setelah salah satu batas telah tercapai, permintaan pengiriman pesan Pengguna yang Sah dapat ditangguhkan sementara waktu.

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 & 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.
- Batas harian pada volume pesan yang dikirim oleh Pengguna yang Sah adalah 5000 pesan per hari dan tidak lebih dari 500 pesan selama periode waktu 15 menit. Setelah salah satu batas telah tercapai, permintaan pengiriman pesan Pengguna yang Sah dapat ditangguhkan sementara waktu.

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 & 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.
- Batas harian pada volume pesan yang dikirim oleh Pengguna yang Sah adalah 5000 pesan per hari dan tidak lebih dari 500 pesan selama periode waktu 15 menit. Setelah salah satu batas telah tercapai, permintaan pengiriman pesan Pengguna yang Sah dapat ditangguhkan sementara waktu.

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 Priority 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 Priority Support ditambah Premier Support Manager yang berbicara menggunakan bahasa setempat, dukungan proaktif dan materi yang disampaikan 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	•	•	•
Connections Compliance for Social	•	•	•	•	TT	TT	TT	TT
Penyimpanan Kolaborasi Tambahan	•	•	•	•	TT	•	TT	TT
Connections Engagement Center on Cloud	•	•	•	TT	TT	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 IBM Connections Compliance for Social

Kepatuhan aktif dengan pemantauan waktu nyata guna mengaktifkan penerapan kebijakan aktif untuk konten Connections Social dan menangkap konten Pesan Instan, File dan Sosial guna pengarsipan untuk kebijakan penyimpanan, penyimpanan yang diwajibkan oleh hukum dan jejak audit.

1.2.7 Penyimpanan Kolaborasi Tambahan

Penyimpanan kolaborasi tambahan.

1.2.8 IBM Connections Engagement Center on Cloud

Hub ruang kerja digital yang memberikan akses ke konten dan sumber daya kepada karyawan, seperti berita perusahaan, konten, tautan ke sumber daya, file dan peristiwa, yang disesuaikan untuk setiap peran atau lokasi individu, dan yang diintegrasikan dengan dan dibuat pada alat kolaborasi sosial dan konten dari IBM Connections Social 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

1.4 Step Up

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

2. Perlindungan Konten dan Data

Lembar Data Perlindungan dan Pemrosesan Data (Lembar Data) memberikan informasi spesifik untuk Layanan Cloud yang berkaitan dengan jenis Konten yang diaktifkan untuk diproses, aktivitas pemrosesan yang dilibatkan, fitur-fitur perlindungan data, serta spesifikasi mengenai retensi dan pengembalian Konten. Setiap perincian atau klarifikasi dan syarat-syarat, termasuk tanggung jawab Klien, seputar penggunaan Layanan Cloud dan fitur-fitur perlindungan data, apabila ada, dicantumkan di pasal ini. Mungkin terdapat lebih dari satu Lembar Data yang berlaku untuk penggunaan Klien atas Layanan Cloud berdasarkan opsi yang dipilih oleh Klien. IBM akan memperbarui Lembar Data sebagaimana yang

diperlukan apabila terdapat perubahan pada Layanan Cloud. Lembar Data mungkin hanya tersedia dalam bahasa Inggris dan tidak tersedia dalam bahasa setempat. Meskipun terdapat praktik hukum atau kebiasaan setempat apa pun, para pihak menyetujui bahwa mereka memahami bahasa Inggris dan bahasa ini adalah bahasa yang sesuai untuk akuisisi dan penggunaan Layanan Cloud. Lembar(-lembar) Data berikut, sebagaimana yang dapat dimodifikasi oleh IBM, berlaku pada Layanan Cloud dan opsi-opsinya yang tersedia.

Tautan(-tautan) ke Lembar(-lembar) Data yang berlaku:

IBM Connections Files Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414523813636
IBM Connections Compliance Entry for Mail	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=D4DB08D0898C11E6A66B8253C435768F
IBM Connections Docs Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413345348370
IBM Connections Cloud S1	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414503668819
IBM SmartCloud Notes Entry	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=5F9C111081FD11E49803C6F06C4301C6
IBM Connections Compliance for Social	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6E3F3690070B11E69D95DC1E5200D075
IBM Connections Cloud S2	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414503365507
IBM Connections Social Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414523173770
IBM SmartCloud Notes (Juga dikenal sebagai Verse Client)	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413344834761
IBM Connections Compliance for Mail	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CCEF33A082D911E49803C6F06C4301C6
IBM Traveler for SmartCloud Notes	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=4F56B3B082D311E49803C6F06C4301C6
IBM Connections Meetings Audio Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=2C715D107BED11E4823A55714FDB4202
IBM Connections Meetings Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413345082632
IBM Connections Chat Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413345000881
IBM Verse (client)	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1415843303399

Klien bertanggung jawab untuk menjalankan tindakan yang diperlukan untuk memesan, mengaktifkan, atau menggunakan fitur perlindungan data yang tersedia untuk Layanan Cloud dan menerima tanggung jawab atas penggunaan Layanan Cloud apabila Klien gagal untuk menjalankan tindakan tersebut, termasuk memenuhi setiap persyaratan perlindungan data atau persyaratan hukum lainnya yang berkaitan dengan Konten.

Adendum Pemrosesan Data (Data Processing Addendum - "DPA") IBM di <http://ibm.com/dpa> dan Ekshibit(-ekshibit) DPA berlaku dan direferensikan sebagai bagian dari Perjanjian, apabila dan sepanjang Peraturan Perlindungan Data Umum (General Data Protection Regulation - "GDPR") Eropa (EU/2016/679) berlaku untuk data pribadi yang terdapat dalam Konten. Lembar(-lembar) Data yang berlaku untuk Layanan Cloud ini akan berfungsi sebagai Ekshibit(-ekshibit) DPA.

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 IBM Connections Cloud Priority Support tersedia dengan biaya tambahan. Informasi selengkapnya dapat ditemukan 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 Priority Support mencakup Dukungan Tingkat Permasalahan 1 dan dukungan eskalasi untuk masalah tingkat permasalahan lain dengan penanganan prioritas, sasaran tanggapan yang lebih cepat, dan layanan dukungan tambahan.

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

Ikhtisar sasaran tanggapan Dukungan Teknis Connections Cloud:

	Dukungan Standar	Dukungan Premier dan Prioritas
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 (sebagai contoh, 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 akan ditagih sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi untuk setiap layanan pengaturan yang dipesan.

4.3 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya atas Layanan Cloud selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang ditetapkan dalam PoE, kelebihan penggunaan akan ditagih sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi pada bulan setelah kelebihan tersebut.

4.4 Biaya untuk Bayar Per Penggunaan (Pay Per Use)

Biaya bayar per penggunaan akan ditagih sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi pada bulan setelah penggunaan tersebut.

4.5 Frekuensi Penagihan

Berdasarkan frekuensi penagihan yang dipilih, IBM akan menagih Klien atas biaya yang jatuh tempo di awal jangka waktu frekuensi penagihan tersebut, kecuali untuk kelebihan dan jenis biaya penggunaan yang akan ditagihkan di akhir.

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 90 hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu, Layanan Cloud akan secara otomatis memperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

Untuk penggunaan berkelanjutan, Layanan Cloud akan terus tersedia dengan basis per bulan hingga Klien memberikan pemberitahuan tertulis 90 hari sebelumnya mengenai pengakhiran. Layanan Cloud akan tetap tersedia hingga akhir bulan kalender setelah periode 90 hari tersebut.

6. Syarat-syarat Tambahan

6.1 Umum

Klien tidak dapat menggunakan Layanan Cloud, sendiri atau digabungkan dengan layanan atau produk lainnya, untuk mendukung aktivitas berisiko tinggi apa pun berikut ini: rancangan, konstruksi, kendali, atau pemeliharaan fasilitas nuklir, sistem transportasi massal, sistem pengendalian lalu lintas udara, sistem pengendalian otomotif, sistem persenjataan, atau navigasi atau komunikasi pesawat terbang, atau aktivitas lain apa pun di mana kegagalan Layanan Cloud dapat menimbulkan ancaman kematian atau cedera pribadi yang serius.

6.2 Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Layanan Cloud memerlukan penggunaan perangkat lunak yang diaktifkan yang diunduh oleh Klien ke sistem Klien untuk memfasilitasi penggunaan Layanan Cloud. Klien dapat menggunakan perangkat lunak yang diaktifkan hanya sehubungan dengan penggunaan Layanan Cloud. Perangkat lunak yang diaktifkan diberikan "SEBAGAIMANA ADANYA".

6.3 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.

6.4 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.

6.5 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, 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, sesuai dengan 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.

Klien menyatakan bahwa dengan membeli tawaran IBM Dual Entitlement, mereka berkomitmen dengan tujuan mereka untuk beralih ke IBM Connections Cloud. Selama 36 bulan setelah pembelian tawaran IBM Dual Entitlement, minimum 50% dari total populasi pengguna Klien harus aktif di IBM Connections Cloud. Apabila Klien gagal mematuhi persyaratan ini, IBM berhak untuk mengakhiri kepemilikan tawaran Dual Entitlement Klien dan memindahkan basis pengguna Klien yang telah dipindahkan ke IBM Connections Cloud ke tawaran Connections Cloud yang sesuai. Pengguna yang belum dipindahkan ke IBM Connections Cloud dapat terus menggunakan kepemilikan lisensi di lokasi mereka. Klien harus

mendiskusikan dengan perwakilan penjualan IBM mereka apabila terdapat kepemilikan tambahan apa pun atau Langganan dan Dukungan aktif yang diperlukan.

6.6 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.

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.