

IBM Sterling Web Forms

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM kepada Klien. Klien adalah perusahaan dan 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

IBM Sterling Web Forms memfasilitasi perdagangan elektronik antara Klien dengan pengguna Layanan Cloud pihak ketiga mana pun yang diberi wewenang oleh Klien untuk mengakses Layanan Cloud guna bertukar data dengan Klien atau menggunakan Layanan Cloud atas nama Klien ("Pengguna Tamu"). Hal ini memberikan Pengguna Tamu kemampuan untuk melihat dan memproses formulir elektronik dengan mengakses situs web Layanan Cloud melalui browser internet yang didukung. Layanan Cloud menyediakan visibilitas bagi Pengguna Tamu dan Klien ke Konten yang diunggah oleh Klien dan Pengguna Tamunya.

Layanan Cloud mencakup hal-hal berikut ini:

- Situs Administratif – memungkinkan pengguna Layanan Cloud untuk membuat pengumuman, melihat serangkaian laporan aktivitas Pengguna Tamu yang sudah ditentukan sebelumnya, dan mengelola basis data yang membantu menyediakan data dan opsi yang telah ditentukan sebelumnya kepada Pengguna Tamu ketika Pengguna Tamu memproses transaksi.
- Situs Pengguna Web Forms – memungkinkan Pengguna Tamu melakukan perdagangan elektronik dengan Klien melalui koneksi internet dengan memungkinkan mereka melihat dokumen perdagangan elektronik yang disajikan dalam antarmuka ramah pengguna yang dapat dilihat melalui browser internet yang didukung.
- Pencarian dan Perincian Folder – menyediakan bagi pengguna Layanan Cloud, visibilitas terhadap dokumen yang ditemukan dalam folder kotak masuk, kotak keluar, arsip, dan folder sampah untuk Pengguna Tamu.

Layanan Cloud akan memungkinkan Klien untuk memasukkan dan mengelola konten yang berisi informasi yang dapat dianggap informasi pribadi (PI) berdasarkan peraturan perundang-undangan mengenai privasi/kerahasiaan yang berlaku termasuk informasi kontak (nama, alamat, *email*, nomor telepon, ID staf, pusat biaya) dan pengidentifikasi teknis (nama pengguna, kata sandi, alamat IP, alamat MAC). IBM akan mematuhi permintaan dari Klien, karyawannya, atau Pengguna Tamu untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi tersebut.

Layanan Cloud ini tidak dirancang untuk persyaratan keamanan tertentu apa pun untuk informasi pribadi yang sensitif, informasi kesehatan yang dilindungi, atau konten yang diatur lainnya. Klien bertanggung jawab untuk menentukan apakah Layanan Cloud ini memenuhi kebutuhan Klien terkait dengan tipe konten yang Klien gunakan dalam hubungannya dengan Layanan Cloud. Dalam keadaan apa pun Klien tidak dapat menggunakan Layanan Cloud ini untuk mengumpulkan, memproses atau menyimpan informasi kesehatan yang dilindungi.

2. Uraian Keamanan

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

Layanan Cloud ini tersertifikasi menurut *US-EU Safe Harbor*. Layanan Cloud tidak mengenkripsi konten selama transmisi data antara jaringan IBM dan mesin klien atau jaringan pihak ketiga lainnya. Layanan Cloud tidak mengenkripsi konten pada saat istirahat untuk menunggu transmisi data. Klien bertanggung jawab untuk mengenkripsi konten sebelum menambakkannya ke Layanan Cloud.

3. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk Layanan Cloud sebagaimana yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan. SLA bukan merupakan jaminan. SLA tersedia hanya untuk Klien dan berlaku hanya untuk penggunaan di lingkungan produksi.

3.1 Kredit yang Tersedia

Klien harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 dengan bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM, dalam waktu dua puluh empat (24) jam sejak Klien pertama kali menyadari bahwa suatu peristiwa telah berdampak pada ketersediaan Layanan Cloud. Klien harus secara wajar membantu IBM dengan setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim untuk tiket dukungan atas kegagalan dalam memenuhi SLA harus diajukan dalam jangka waktu tiga hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit terhadap tagihan masa yang akan datang untuk Layanan Cloud berdasarkan durasi waktu saat pemrosesan sistem produksi untuk Layanan Cloud tidak tersedia ("Waktu Henti"). Waktu Henti dihitung dari waktu Klien melaporkan peristiwa tersebut sampai waktu Layanan Cloud dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang terkait dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab di luar kendali IBM; masalah dengan desain atau instruksi, konten atau teknologi Klien atau pihak ketiga; platform dan konfigurasi sistem yang tidak didukung atau kesalahan Klien lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan oleh Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi yang diberikan berkaitan dengan setiap bulan masa kontrak tidak dapat melampaui 10 persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan untuk Layanan Cloud.

Untuk Layanan Cloud yang Dibundel (tawaran Layanan Cloud individu yang dipaket dan dijual bersama-sama sebagai tawaran tunggal dengan harga kombinasi tunggal), kompensasi akan dihitung berdasarkan harga kombinasi tunggal bulanan untuk Layanan Cloud yang Dibundel, dan bukan berdasarkan biaya langganan bulanan untuk masing-masing Layanan Cloud individu. Klien hanya dapat mengajukan klaim-klaim yang terkait dengan satu Layanan Cloud individu di dalam suatu bundel pada waktu yang diberikan.

3.2 Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan Cloud selama suatu bulan masa kontrak

Ketersediaan selama suatu bulan masa kontrak	Kompensasi (% dari biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim)
<99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95,0%	10%

* Jika Layanan Cloud diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung pada daftar harga yang berlaku pada saat itu untuk Layanan Cloud yang berlaku selama bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim, yang didiskon sebesar 50%.

Ketersediaan, yang dinyatakan sebagai persentase, dihitung dengan cara: total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam bulan masa kontrak tersebut.

Contoh: 500 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

43.200 total menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - 500 menit Waktu Henti = 42.700 menit <hr/> 43.200 total menit	= 5% Kredit yang Tersedia untuk 98,8% ketersediaan selama bulan masa kontrak
---	--

4. Dukungan Teknis

Setelah IBM memberi tahu Klien bahwa akses ke Layanan Cloud telah tersedia, dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui telepon, *email*, forum *online* dan sistem pelaporan masalah secara *online*. Setiap peningkatan, pembaruan, dan materi lainnya yang diberikan oleh IBM sebagai bagian dari dukungan teknis tersebut dianggap sebagai bagian dari Layanan Cloud ini. Dukungan teknis termasuk dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai tawaran yang terpisah.

Informasi lebih lanjut mengenai jam ketersediaan, alamat *email*, sistem pelaporan masalah secara *online*, serta proses dan alat komunikasi dukungan teknis lainnya diuraikan dalam Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM.

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

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
1	Pengaruh bisnis penting/layanan bermasalah: Fungsi penting bisnis tidak dapat beroperasi atau antarmuka penting telah gagal. Hal ini biasanya berlaku pada lingkungan produksi dan mengindikasikan ketidakmampuan mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam	24x7
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Fitur atau fungsi bisnis layanan dari layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	Pengaruh bisnis minimum: Pertanyaan atau permintaan non-teknis	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

5.1 Metrik Biaya

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

- **ID Entitas** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. ID Entitas adalah pengidentifikasi unik, yang dapat dirujuk dalam lingkungan Layanan Cloud dengan istilah yang berbeda yang dapat termasuk, namun tidak akan terbatas pada ID pelanggan, ID mitra, ID pemasok, ID vendor, atau ID EDI dalam Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah ID Entitas yang termasuk dalam Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi Klien.

Untuk Portal IBM Sterling Supplier, ID Entitas adalah pengidentifikasi unik untuk entitas perdagangan, terlepas dari struktur organisasional entitas perdagangan tersebut.

5.2 Biaya Pengaturan

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

5.3 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

5.4 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

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

5.5 Biaya Berdasarkan Permintaan

Biaya Berdasarkan Permintaan, sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi, akan berlaku ketika Klien meminta aktivasi bagian Berdasarkan Permintaan.

6. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu Layanan Cloud dimulai pada tanggal IBM memberitahukan Klien mengenai aksesnya ke Layanan Cloud sebagaimana didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah Layanan Cloud diperbarui secara otomatis, melanjutkan berdasarkan penggunaan berkelanjutan, atau berakhir pada akhir jangka waktu.

Untuk pembaruan otomatis, kecuali apabila Klien memberikan pemberitahuan tertulis untuk tidak memperbaruinya setidaknya 30 hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu, Layanan Cloud akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

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

7. Informasi Tambahan

7.1 Pemrosesan Konten

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

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

7.2 Data yang Dikompilasikan

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

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

7.3 Akses Pengguna Tamu

Pengguna Tamu Klien dapat diwajibkan untuk melaksanakan perjanjian *online* yang diberikan oleh IBM untuk mengakses dan menggunakan Layanan Cloud. Klien bertanggung jawab atas Pengguna Tamu ini, termasuk namun tidak terbatas pada a) klaim apa pun yang dibuat oleh Pengguna Tamu terkait dengan Layanan Cloud, b) biaya yang ditimbulkan oleh Pengguna Tamu, atau c) setiap kesalahan penggunaan Layanan Cloud oleh Pengguna Tamu ini.

7.4 Transmisi Data

Layanan Cloud dapat melibatkan transmisi konten termasuk ID Klien dan kata sandi dari, ke, atau melalui sistem atau jaringan pihak ketiga, seperti layanan Internet dan layanan interkoneksi lainnya, yang tidak dikendalikan oleh IBM dan yang bukan merupakan tanggung jawab atau kewajiban IBM. Pengirim dan penerima konten yang datang melalui lingkungan Layanan Cloud untuk komunitas perdagangan Klien mungkin tidak memperlakukan konten tersebut sebagai konten rahasia. Klien harus mengenkripsi konten tersebut apabila Klien menginginkan agar konten tidak dapat dibaca atau tidak dapat dimengerti dalam lingkungan Layanan Cloud dan dalam transit melalui jaringan IBM atau pihak ketiga lainnya. Klien bertanggung jawab untuk, dan menanggung setiap risiko untuk, memilih protokol dan sarana yang digunakan oleh Klien untuk mentransmisikan konten melalui jaringan IBM atau pihak ketiga lainnya.

IBM dapat mentransfer atau menyimpan Konten di luar negara tempat Klien atau pelanggan, pemasok, dan badan organisasi Klien yang memiliki hubungan bisnis dengan Klien ("Mitra Dagang") berada semata-mata untuk tujuan penyediaan Layanan Cloud atau sebagaimana yang diwajibkan oleh proses hukum atau hukum yang berlaku.

Layanan Cloud dapat mencakup transmisi Konten ke dan dari Mitra Dagang Klien baik melalui koneksi langsung dengan IBM atau pun melalui interkoneksi melalui satu atau beberapa gerbang jaringan (*gateway*) atau jaringan yang disediakan oleh pihak ketiga ("Layanan Interkoneksi" dan masing-masing pihak ketiga "Penyedia Interkoneksi"). Kecuali apabila dicantumkan dalam perjanjian terpisah antara Klien dengan penyedia interkoneksi, setiap penyedia interkoneksi tidak bertanggung jawab atas apa pun yang berhubungan dengan Layanan Cloud.

7.5 Pengaturan

Klien akan menyediakan, akses yang memadai ke sistem, informasi, personel, dan sumber daya Klien serta menjalankan tanggung jawab Klien yang lainnya untuk mengatur Layanan Cloud, tanpa mengenakan biaya kepada IBM.

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.