

## IBM Sterling Web Forms

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

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 kepada pengguna Layanan Cloud, visibilitas terhadap dokumen yang ditemukan dalam folder kotak masuk, kotak keluar, arsip, dan folder sampah untuk Pengguna Tamu.

### 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. 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 berlaku untuk Layanan Cloud dan opsinya yang tersedia. Klien menyatakan bahwa i) IBM dapat memodifikasi Lembar(-lembar) Data dari waktu ke waktu atas kebijakan IBM sendiri dan ii) modifikasi tersebut akan menggantikan versi sebelumnya. Tujuan dari setiap modifikasi pada Lembar(-lembar) Data adalah untuk i) meningkatkan atau mengklarifikasi komitmen yang sudah ada, ii) memelihara keselarasan terhadap standar yang diterapkan saat ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, atau iii) memberikan komitmen tambahan. Tidak ada modifikasi pada Lembar(-lembar) Data yang secara materi akan menurunkan perlindungan data Layanan Cloud.

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

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413339598184>

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. Apabila DPA berlaku, kewajiban IBM untuk memberikan pemberitahuan perubahan kepada Subprosesor dan hak Klien untuk mengajukan keberatan terhadap perubahan tersebut akan berlaku sebagaimana yang dinyatakan dalam DPA.

## 2.1 Penggunaan Data

IBM tidak akan menggunakan atau mengungkapkan hasil yang timbul dari penggunaan Klien atas Layanan Cloud yang khusus untuk Konten Anda (Wawasan) atau, jika tidak, yang mengidentifikasi Klien. Akan tetapi IBM dapat menggunakan Konten dan informasi lainnya (kecuali Wawasan) yang dihasilkan dari Konten selama penyediaan Layanan Cloud tunduk pada pemusnahan pengidentifikasi pribadi; sehingga setiap data pribadi tidak dapat lagi dikaitkan dengan individu tertentu tanpa menggunakan informasi tambahan. IBM akan menggunakan data tersebut hanya untuk penelitian, pengujian, dan pengembangan tawaran.

## 3. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan (service level agreement - "SLA") ketersediaan berikut untuk Layanan Cloud sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE. SLA bukan merupakan suatu jaminan. SLA tersedia hanya untuk Klien dan berlaku hanya untuk digunakan 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 24 jam sejak pertama kali menyadari bahwa terdapat suatu pengaruh bisnis penting dan Layanan Cloud tidak tersedia. Klien harus membantu IBM secara wajar dalam setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam waktu tiga 3 hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit terhadap tagihan 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 hingga waktu Layanan Cloud dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang berkaitan dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab di luar kendali IBM; masalah dengan rancangan atau instruksi, konten atau teknologi Klien atau pihak ketiga; konfigurasi sistem dan platform yang tidak didukung atau kesalahan Klien lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan oleh Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi yang berkaitan dengan bulan masa kontrak mana pun tidak dapat melampaui 10 persen dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan untuk Layanan Cloud.

Untuk Layanan Cloud yang dibundel (tawaran Layanan Cloud individu yang dikemas 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 yang berkaitan dengan satu Layanan Cloud individu dalam suatu bundel pada suatu waktu tertentu.

### 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)
Kurang dari 99,9%	2%
Kurang dari 99%	5%
Kurang dari 95%	10%

\* Jika Layanan Cloud diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung sesuai daftar harga yang berlaku pada saat itu untuk Layanan Cloud yang berlaku selama bulan masa kontrak

yang merupakan pokok klaim, yang didiskon sebesar 50%. IBM akan menyediakan suatu potongan harga secara langsung untuk Klien.

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.

#### **4. Dukungan Teknis**

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui email dan sistem pelaporan masalah secara online. Panduan dukungan perangkat lunak sebagai layanan IBM tersedia di [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) yang menyediakan kontak dukungan teknis serta informasi dan proses lain. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran terpisah.

#### **5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan**

##### **5.1 Metrik Biaya**

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

- ID Entitas adalah suatu 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, tetapi 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.

##### **5.2 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.

##### **5.3 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.

##### **5.4 Verifikasi**

Klien akan i) memelihara, dan memberikan berdasarkan permintaan, catatan, dan output peralatan sistem, sebagaimana yang diperlukan secara wajar bagi IBM dan auditor independennya untuk memverifikasi kepatuhan Klien terhadap Perjanjian, dan ii) segera memesan dan membayar untuk kepemilikan yang diperlukan sesuai dengan tarif IBM yang berlaku saat itu dan untuk biaya serta tanggung jawab lain yang ditentukan sebagai hasil dari verifikasi tersebut, sebagaimana yang ditetapkan oleh IBM dalam tagihan. Kewajiban verifikasi kepatuhan ini akan tetap berlaku selama jangka waktu Layanan Cloud dan selama dua tahun kemudian.

#### **6. 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.

## **7. Syarat-syarat Tambahan**

### **7.1 Umum**

Klien menyetujui bahwa IBM dapat merujuk Klien di depan umum sebagai pelanggan Layanan Cloud dalam komunikasi publisitas atau pemasaran.

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 massa, sistem pengendalian lalu lintas udara, sistem pengendalian otomotif, sistem persenjataan, atau navigasi atau komunikasi pesawat terbang, atau aktivitas lain apa pun di mana kegagalan [program] dapat menimbulkan ancaman kematian atau cedera pribadi yang serius.

### **7.2 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.

### **7.3 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 apabila Klien ingin membuat konten tidak dapat dibaca atau tidak dapat dipahami dalam lingkungan Layanan Cloud dan selama transit melalui jaringan IBM dan 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 melalui koneksi langsung dengan IBM ataupun antarkoneksi melalui satu atau beberapa gateway atau jaringan yang disediakan oleh pihak ketiga ("Layanan Antarkoneksi" dan masing-masing pihak ketiga "Penyedia Antarkoneksi"). 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.

### **7.4 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 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.