

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

Berikut ini adalah Uraian Layanan untuk Pemesanan Anda:

1. Layanan Cloud

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

1.1 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

Layanan Cloud berikut tersedia sebagai tawaran penyampaian cloud yang terkelola.

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery

Anda akan menerima Layanan Penyampaian Cloud Terkelola dalam kaitannya dengan pengoperasian dan penggunaannya, dan akses ke perangkat lunak yang sudah Anda lisensikan, termasuk server produksi, penyimpanan produksi, dan koneksi antara server produksi dan Internet. Kami juga mungkin memberikan platform aplikasi non-produksi opsional (sebagaimana yang diuraikan di bawah ini) jika terdapat sebuah mesin virtual tambahan ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan Anda. Kami akan mengintegrasikan, memasang dan mengkonfigurasi peralatan yang diperlukan untuk memberikan Layanan Penyampaian Cloud Terkelola untuk perangkat lunak berlisensi yang diuraikan dalam Dokumen Pemesanan Anda. Layanan Pengiriman Cloud Terkelola tidak termasuk migrasi data, yang akan dikerjakan berdasarkan waktu dan material yang diajukan, jika dan pada saat diminta. Lebih lanjut, IBM akan memberikan dan memelihara semua perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan, perangkat keras dan perangkat lunak telekomunikasi, perangkat lunak keamanan dan perangkat lunak lain yang secara wajar diperlukan untuk pengoperasian dan pemeliharaan Layanan Pengiriman Cloud Terkelola. Pengguna yang Sah akan mampu mengakses perangkat lunak pada pencari lokasi sumber daya keseragaman internet sebagaimana yang dipublikasikan dengan menggunakan komputer yang dilengkapi dengan koneksi internet dan browser web modern, spesifikasinya akan ditentukan pada saat aplikasi yang terkelola tersebut dinyalakan.

Aplikasi Non-produksi adalah penggunaan aplikasi yang berbeda dari platform aplikasi produksi. Platform aplikasi non-produksi dapat ditemukan pada fasilitas yang berbeda dibandingkan dengan platform aplikasi produksi sesuai kebijaksanaan kami. Platform aplikasi non-produksi utamanya dimaksudkan untuk digunakan sebagai platform untuk pengujian, penahanan, pelatihan atau tanya-jawab, sesuai kebijaksanaan Anda.

1.2 Fitur Opsional

1.2.1 IBM Emptoris Sourcing pada Mode Cloud Burst

Layanan Cloud memberikan kemampuan untuk meningkatkan kebutuhan kapasitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan konfigurasi server standar dengan menambahkan server tambahan terhadap konfigurasi.

1.2.2 IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Extended Data Retention

Layanan Cloud memberikan Anda opsi untuk mempertahankan data yang dimuat (termasuk Faktur EDI dan gambar kertas) bagi mereka oleh IBM untuk Jangka Waktu tiga puluh enam bulan pertama ("Jangka Waktu Awal") SaaS. Jika layanan ini tidak dibeli maka IBM hanya akan mempertahankan untuk satu tahun dan memiliki hak untuk menghapus data dari sistem Anda. Layanan Cloud juga memberikan Anda opsi untuk menyimpan data yang dimuat (termasuk Faktur EDI dan gambar kertas) untuk Anda oleh IBM, apabila Anda tidak memperpanjang IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Cloud Service. Jika Anda mengakhiri IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Cloud Service pada akhir Jangka Waktu Awal, maka Anda dapat memilih untuk mengadakan perjanjian dengan IBM untuk 1) memindahkan data tagihan Anda kembali kepada Anda pada saat berakhirnya Jangka Waktu Awal, atau 2) mempertahankan data Anda dalam IBM Rivermine TEMEDR SaaS yang muncul pada saat berakhirnya Jangka Waktu Awal dengan membeli IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Extended Data Retention sampai dengan 7 (tujuh) tahun tambahan.

1.2.3 IBM Emptoris Managed Cloud Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator memiliki fungsi sebagai berikut:

- sistem pemetaan dinamis yang mengarahkan permintaan pengguna untuk konten aplikasi aman ke server yang optimal;
- teknologi optimisasi rute yang mengidentifikasi jalur optimal kembali ke infrastruktur asal untuk mendapatkan kembali konten aplikasi dinamis;
- protokol transportasi yang secara transparan mengoptimalkan komunikasi antara server dan titik asal; serta
- server yang mendapatkan kembali konten aplikasi yang diminta dan mengembalikannya kepada pengguna melalui sambungan dioptimisasi yang aman.

1.2.4 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection

IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud menyediakan sambungan situs ke situs terenkripsi antara titik akhir jaringan Anda dan titik akhir Emptoris SaaS Hosting. Semua lalu lintas yang mengalir antara dua perangkat ini dienkripsi dengan cara yang aman. Data dienkripsi dari titik pengiriman dan didekripsi pada titik penerimaan menggunakan metode dan kode enkripsi standar industri.

1.2.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database

IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database pada Cloud memberikan enkripsi data Anda yang tersimpan dalam mesin virtual basis data terdedikasi menggunakan kunci enkripsi untuk Layanan Cloud berikut ini jika tercantum dalam Dokumen Pemesanan Anda.

- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

Kode enkripsi adalah kode yang disimpan di tempat yang aman dan setiap mesin virtual basis data memerlukan kode unik terdedikasi. Tidak ada kode yang dibagi meskipun mesin virtual basis data terdapat pada perangkat keras dibagi. IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud, dan IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud tidak menyimpan lampiran dalam basis data dan oleh karena itu data lampiran tidak dienkripsi.

2. Uraian Keamanan

2.1 Kebijakan Keamanan

IBM mempertahankan kebijakan kerahasiaan dan keamanan yang disampaikan kepada para karyawan IBM. IBM mewajibkan pelatihan kerahasiaan dan keamanan kepada personel yang mendukung pusat data IBM. Kami memiliki tim keamanan informasi. Kebijakan dan standar keamanan IBM ditinjau dan dievaluasi ulang setiap tahun. Insiden keamanan IBM ditangani sesuai dengan prosedur tanggapan insiden yang komprehensif.

2.2 Pengendalian Akses

Akses ke data klien diizinkan, apabila diperlukan, hanya oleh perwakilan dukungan IBM yang berwenang sesuai dengan prinsip pemisahan kewajiban. Staf IBM menggunakan otentikasi dua faktor ke host manajemen "gerbang" perantara. Saat mengakses data klien, semua koneksi merupakan saluran yang terenkripsi. Semua akses ke data klien dan transfer data ke dalam atau ke luar dari lingkungan hosting dicatat. Penggunaan WIFI dilarang di pusat data IBM yang mendukung Layanan Cloud ini.

2.3 Integritas dan Ketersediaan Layanan

Modifikasi terhadap sistem pengoperasian dan perangkat lunak aplikasi diatur oleh proses manajemen perubahan IBM. Perubahan terhadap peraturan *firewall* juga diatur oleh proses manajemen perubahan dan ditinjau oleh staf keamanan IBM sebelum diterapkan. IBM memantau pusat data 24x7. Pemeriksaan kerentanan internal dan eksternal dilakukan secara berkala oleh administrator yang berwenang dan vendor pihak ketiga untuk membantu mendeteksi dan menyelesaikan potensi paparan sistem keamanan. Sistem deteksi *malware* (antivirus, deteksi intrusi, pemeriksaan kerentanan, dan pencegahan intrusi) digunakan di seluruh pusat data IBM. Layanan pusat data IBM mendukung berbagai protokol pengiriman informasi untuk transmisi data pada jaringan publik. Contohnya mencakup HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME dan VPN situs-ke-situs. Data cadangan yang ditujukan untuk penyimpanan off-site dienkripsi sebelum dikirimkan.

2.4 Pencatatan Aktivitas

IBM menyimpan catatan aktivitasnya untuk sistem, aplikasi, repositori data, *middleware*, dan perangkat infrastruktur jaringan yang dapat digunakan dan dikonfigurasi untuk aktivitas pencatatan. Untuk meminimalkan kemungkinan perombakan dan untuk mengaktifkan analisis pusat, peringatan dan pelaporan, pencatatan aktivitas dilakukan secara waktu nyata (*real-time*) ke penyimpanan catatan pusat. Data ditandai untuk mencegah perombakan. Catatan dianalisis secara waktu nyata (*real-time*) dan melalui laporan analisis berkala untuk mendeteksi perilaku yang ganjil. Staf operasional diperingatkan tentang keganjilan dan menghubungi spesialis keamanan siap panggil (*on-call*) 24x7 bila diperlukan.

2.5 Keamanan Fisik

IBM menjaga standar keamanan fisik yang dirancang untuk membatasi akses fisik yang tidak sah ke pusat data IBM. Hanya titik akses terbatas yang ada ke dalam pusat data, yang dikendalikan oleh otentikasi dua faktor dan dipantau oleh kamera pengawas. Akses hanya diizinkan untuk staf berwenang yang memiliki akses yang disetujui. Staf operasional memverifikasi persetujuan dan mengeluarkan tanda pengenalan akses yang memberikan akses yang diperlukan. Pegawai yang diberikan tanda pengenalan tersebut harus menyerahkan tanda pengenalan akses lainnya dan hanya dapat memiliki tanda pengenalan akses pusat data selama durasi aktivitasnya saja. Penggunaan tanda pengenalan dicatat. Pengunjung non-IBM didaftar setelah memasuki lokasi dan didampingi saat sedang berada di lokasi tersebut. Area pengiriman, dermaga pemuatan, dan tempat lain di mana orang-orang yang tidak berwenang dapat memasuki lokasi dikendalikan dan diisolasi.

2.6 Kepatuhan

Setiap tahun IBM menyatakan praktik kerahasiannya konsisten dengan Prinsip Safe Harbor Departemen Perdagangan AS: Pemberitahuan, Pilihan, Transfer Maju, Akses dan Keakuratan, Keamanan, dan Pengawasan/Penerapan. IBM membuat kontrak dengan pihak ketiga untuk melakukan audit standar industri SSAE 16 (atau yang setara) setiap tahun di pusat data produksi. IBM meninjau aktivitas terkait keamanan dan kerahasiaannya untuk tujuan kepatuhan terhadap persyaratan bisnis IBM. Penilaian dan audit dilakukan secara berkala oleh IBM untuk memastikan kepatuhan dengan kebijakan keamanan informasinya. Karyawan IBM dan karyawan vendor menyelesaikan pelatihan kewaspadaan dan keamanan tenaga kerja satu tahun sekali. Para personel diingatkan tentang tujuan kerja dan tanggung jawab mereka guna memenuhi etika bisnis, kerahasiaan, dan kewajiban keamanan IBM setiap tahun.

3. Komitmen Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk Layanan Cloud sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan Anda. Anda memahami bahwa SLA bukan merupakan jaminan untuk Anda.

3.1 Definisi

- a. "Kredit yang Tersedia" adalah ganti rugi yang akan diberikan oleh IBM untuk Klaim yang telah divalidasi. Kredit yang Tersedia akan diterapkan dalam bentuk kredit atau diskon terhadap faktur biaya langganan yang akan datang untuk Layanan Cloud.

- b. "Klaim" adalah klaim yang diajukan oleh Anda kepada IBM berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan bahwa suatu Tingkat Layanan belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- c. "Bulan Masa Kontrak" adalah setiap satu bulan penuh selama jangka waktu yang dihitung dari pukul 00:00 waktu AS bagian Timur (*Eastern US time*) pada hari pertama suatu bulan sampai dengan pukul 23:59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.
- d. "Waktu Henti" adalah periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk Layanan Cloud telah berhenti dan pengguna Anda tidak dapat menggunakan semua aspek Layanan Cloud yang untuknya mereka memiliki izin. Waktu Henti tidak termasuk periode waktu pada saat Layanan Cloud tidak tersedia karena:
 - (1) penghentian pemeliharaan yang diumumkan atau terjadwal;
 - (2) Peristiwa atau sebab yang berada di luar kendali IBM (contoh: bencana alam, penghentian layanan internet, pemeliharaan darurat, dll.);
 - (3) masalah pada aplikasi, peralatan, atau data Anda, atau aplikasi, peralatan, atau data pihak ketiga;
 - (4) kegagalan Anda untuk mematuhi konfigurasi-konfigurasi sistem yang disyaratkan dan platform-platform yang didukung untuk mengakses Layanan Cloud; atau
 - (5) Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi, atau instruksi yang Anda berikan kepada IBM atau yang diberikan pihak ketiga kepada IBM atas nama Anda.
 - (6) kegagalan sertifikat atau pencari lokasi sumber daya keseragaman internet yang disediakan Klien.
- e. "Peristiwa" adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang dianggap bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Tingkat Layanan.
- f. "Tingkat Layanan" adalah standar yang tercantum di bawah ini yang atas dasarnya IBM mengukur tingkat layanan yang diberikan dalam Perjanjian Tingkat Layanan ini.

3.2 Kredit yang Tersedia

- a. Untuk mengajukan Klaim, Anda harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 (seperti yang ditentukan di bagian Dukungan Teknis di bawah) untuk masing-masing Peristiwa dengan bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM, dalam waktu dua puluh empat (24) jam sejak Anda pertama kali menyadari bahwa Peristiwa tersebut telah berdampak pada penggunaan Anda atas Layanan Cloud. Anda harus memberikan semua informasi yang diperlukan tentang Peristiwa dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa.
- b. Anda harus mengajukan Klaim Anda untuk Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak di mana Klaim timbul.
- c. Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada durasi Waktu Henti yang diukur sejak Anda melaporkan bahwa Anda pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Untuk masing-masing Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlaku yang paling besar berdasarkan Tingkat Layanan yang dicapai selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, seperti yang ditunjukkan di tabel di bawah ini. IBM tidak akan bertanggung jawab atas beberapa Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.
- d. Total Kredit yang Tersedia yang diberikan berkaitan dengan setiap Bulan Masa Kontrak tidak akan, dalam keadaan apa pun, melampaui 10 persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) biaya tahunan yang dibayarkan oleh Anda kepada IBM untuk Layanan Cloud.
- e. Kredit Yang Tersedia adalah hanya berdasarkan biaya Layanan Cloud spesifik dan tidak termasuk biaya Layanan Cloud lain, lisensi perangkat lunak dan biaya dukungan, implementasi layanan lab, biaya dukungan tahunan, atau biaya *upgrade* sebagaimana hal ini bukan merupakan bagian dari biaya Layanan Cloud.

3.3 Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan Cloud selama Bulan Dalam Masa Kontrak:

Ketersediaan selama suatu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

Ketersediaan, dinyatakan sebagai persentase, dihitung dengan cara: (a) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dikurangi (b) total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dibagi dengan (c) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak.

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 - 200 menit dari Waktu Henti Sistem yang Direncanakan = 42.500 menit <hr/> Total 43.200 menit - 200 menit dari Waktu Henti Sistem yang Direncanakan = 43.000 menit	= 2% Kredit yang Tersedia untuk 98,8% Tingkat Layanan yang Dicapai
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

3.4 Informasi lain tentang Perjanjian Tingkat Layanan ini

SLA ini disediakan hanya untuk klien IBM dan tidak berlaku pada klaim yang diajukan oleh pengguna, tamu, peserta Anda dan undangan yang diizinkan pada Layanan Cloud atau pada layanan beta atau percobaan apa pun yang disediakan IBM. SLA hanya berlaku untuk Layanan Cloud yang digunakan untuk produksi. Tidak berlaku pada lingkungan non-produksi. SLA tidak berlaku jika Anda melebihi jumlah Pengguna dengan Akses Bersama yang untuknya sistem telah dikonfigurasi sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 7.9 di bawah ini. Jika Anda melanggar kewajiban material apa pun dalam kontrak Anda untuk Layanan Cloud, termasuk namun tidak terbatas pada, pelanggaran kewajiban pembayaran apa pun, Anda tidak diperkenankan membuat Klaim dalam SLA ini.

4. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

4.1 Metrik Biaya

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

- Koneksi adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu koneksi adalah tautan atau asosiasi basis data, aplikasi, server, atau jenis perangkat lain apa pun ke Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah total Koneksi yang sudah atau dibuat terhadap Layanan Cloud selama masa pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- Mesin Virtual adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual (*Instance*) adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik dari Layanan Cloud. Hak yang memadai harus diperoleh untuk setiap Contoh Layanan Cloud yang tersedia untuk akses dan penggunaan selama masa pengukuran yang dijeaskan dalam Bukti Hak Klien (PoE) atau Dokumen Transaksi.

4.2 Biaya dan Penagihan

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

4.3 Biaya Pengaturan

Biaya pengaturan akan ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.

4.4 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

Biaya pertengahan bulan adalah tarif harian pro-rata. Biaya pertengahan bulan dihitung berdasarkan hari yang tersisa pada pertengahan bulan yang dimulai pada tanggal Anda diberitahu oleh IBM bahwa akses Anda ke tawaran Layanan Cloud telah tersedia.

5. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

5.1 Jangka Waktu

Jangka waktu Layanan Cloud akan dimulai pada tanggal ketika IBM memberitahu Anda bahwa Anda memiliki akses ke Layanan Cloud sebagaimana yang diuraikan dalam Dokumen Pemesanan. Bagian PoE dari Dokumen Pemesanan akan mengonfirmasikan tanggal pasti dimulai dan berakhirnya jangka waktu. Anda diperbolehkan untuk meningkatkan tingkat penggunaan Layanan Cloud Anda selama jangka waktu dengan menghubungi IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda. Kami akan mengonfirmasi peningkatan tingkat penggunaan dalam Dokumen Pemesanan.

5.2 Opsi Pembaruan Jangka Waktu Layanan Cloud

Dokumen Pemesanan Anda akan mencantumkan apakah Layanan Cloud akan diperbarui pada akhir jangka waktu, dengan menetapkan jangka waktu sebagai salah satu dari pilihan berikut ini:

5.2.1 Pembaruan Otomatis

Jika Dokumen Pemesanan Anda menyatakan bahwa pembaruan Anda bersifat otomatis, Anda dapat mengakhiri jangka waktu Layanan Cloud yang habis masa berlakunya dengan permintaan tertulis, selambat-lambatnya sembilan puluh (90) hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu yang tercantum dalam Dokumen Pemesanan. Jika IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda tidak menerima pemberitahuan pengakhiran tersebut sampai dengan tanggal habis masa berlakunya, jangka waktu yang habis masa berlakunya tersebut akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan jangka waktu asli sebagaimana yang tercantum dalam PoE.

5.2.2 Penagihan Berkelanjutan

Jika Dokumen Pemesanan menyatakan bahwa penagihan Anda bersifat berkelanjutan, Anda akan terus memiliki akses ke Layanan Cloud setelah akhir jangka waktu Anda dan akan ditagih atas penggunaan Layanan Cloud berdasarkan penagihan berkelanjutan. Untuk mengakhiri penggunaan Layanan Cloud dan menghentikan proses penagihan berkelanjutan, Anda harus memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda yang meminta pembatalan Layanan Cloud Anda. Setelah pembatalan akses Anda, Anda akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan di mana pembatalan berlaku.

5.2.3 Diperlukan Pembaruan

Jika Dokumen Pemesanan menyatakan bahwa jenis pembaruan Anda adalah "berakhir", Layanan Cloud akan berakhir pada akhir jangka waktu dan akses Anda ke Layanan Cloud akan dihapus. Agar dapat terus menggunakan Layanan Cloud setelah tanggal berakhirnya, Anda harus melakukan pemesanan ke perwakilan penjualan IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda untuk membeli jangka waktu langganan yang baru.

6. Dukungan Teknis

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

Informasi lebih lanjut mengenai jam ketersediaan, alamat email, nomor telepon, sistem pelaporan masalah *online*, dan fasilitas komunikasi dan proses dukungan teknis lainnya diuraikan dalam Buku Panduan Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM.

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

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan
1	<p>Pengaruh bisnis penting/layanan bermasalah, mencakup:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tidak dapat menggunakan produk atau secara wajar melanjutkan pekerjaan menggunakan produk di lingkungan produksi. ● Keamanan produk telah dilanggar. ● Terjadi kerusakan data. ● Pemasok dan pembeli tidak dapat melakukan penawaran (melalui UI dan melalui impor). ● Semua pengguna tidak dapat membuat kontrak, membuka bahasa kontrak, menyetujui kontrak, dan melaksanakan kontrak. ● Masukan AP/GL milik klien tidak menghasilkan sebuah file atau hasil yang diharapkan yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk membayar tagihan tanpa solusi.
2	<p>Masalah pengaruh bisnis yang signifikan mencakup:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Komponen produk penting tidak berfungsi dengan baik. ● Perilaku telah memberikan dampak yang cukup negatif pada produktivitas. ● Pengguna tidak menerima undangan peristiwa. ● Kaidah dan Alur kerja Persetujuan Kontrak tidak berfungsi dengan benar. ● Pesanan tidak berhasil diteruskan ke vendor. ● Pembaca faktur bukan operasional. ● Alur kerja persetujuan faktur tidak berfungsi sesuai rancangan. ● Faktur tidak dialokasikan sesuai rancangan.
3	<p>Masalah pengaruh bisnis minor mencakup:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Komponen produk tidak berfungsi dengan benar meskipun tersedia solusi alternatif. ● Fitur yang tidak penting tidak tersedia tanpa solusi alternatif. ● Tidak dapat melampirkan dokumen ke item pada peristiwa. ● Format Templat Pemberitahuan tidak benar. ● Fitur perangkat lunak tidak penting menyebabkan hasil yang tidak diharapkan.
4	<p>Masalah pengaruh bisnis minimal mencakup:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Permintaan informasi produk ● Klarifikasi dokumentasi produk ● Bagaimana mengekspor suatu peristiwa ● Bagaimana Menjadwalkan Pekerjaan Pelaporan

7. Informasi Tambahan

7.1 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Jika berlaku pajak didasarkan pada lokasi(-lokasi) yang Anda identifikasi menerima manfaat dari Layanan Cloud. IBM akan menerapkan pajak berdasarkan alamat bisnis yang tercantum pada saat memesan Layanan Cloud sebagai lokasi manfaat utama kecuali apabila Anda memberikan informasi tambahan kepada IBM. Anda bertanggung jawab untuk tetap memperbarui informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

7.2 Tidak Ada Informasi Kesehatan Pribadi

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

7.3 Pengumpulan Data

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

7.4 Pengguna Tamu

Anda dapat memberikan wewenang kepada mitra dagang Anda atau pihak ketiga lainnya untuk mengakses Layanan Cloud untuk bertukar data dengan Anda, atau untuk menggunakan Layanan Cloud atas nama Anda ("Pengguna Tamu"). Pengguna Tamu adalah tanggung jawab Anda, termasuk namun tidak terbatas pada a) klaim apa pun yang dibuat oleh Pengguna Tamu yang terkait dengan Layanan Cloud; b) biaya yang muncul karena Pengguna Tamu; atau c) penyalahgunaan Layanan Cloud apa pun oleh Pengguna Tamu.

7.5 Program IBM Terkait

Layanan IBM Emptoris Managed Cloud Delivery tidak mencakup langganan dan dukungan untuk program IBM yang terkait. Anda memahami bahwa Anda telah memperoleh (1) kepemilikan lisensi dan (2) langganan dan dukungan untuk program IBM yang berlaku. Selama masa berlangganan Layanan Cloud, untuk menerima langganan dan dukungan untuk program IBM, Anda akan dibutuhkan untuk mempertahankan langganan dan dukungan yang sedang berjalan untuk program IBM. Selama jangka waktu perjanjian ini setiap Mesin Virtual Layanan Cloud yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan hanya dapat menggunakan versi Program IBM yang didukung sebagaimana yang ditentukan oleh dokumen IBM Support Lifecycle sebagai memiliki dukungan standar yang tersedia saat ini.

7.6 Pengembalian Konten

Sebelum berakhirnya Layanan Cloud Anda dapat menggunakan fitur pelaporan atau ekspor apa pun pada Layanan Cloud untuk menarik data. Pada saat menerima permohonan dari Anda dalam 30 hari masa berakhirnya Layanan Cloud IBM akan memberikan salinan elektronik konten Anda dalam format aplikasi asli.

7.7 Waktu Henti

Jangka waktu henti pemeliharaan yang direncanakan untuk Layanan Cloud adalah Sabtu pukul 16:00 GMT - 04:00 GMT. Selama waktu ini Layanan Cloud dapat atau tidak dapat tersedia berdasarkan jenis pemeliharaan yang direncanakan. Waktu henti selama periode ini tidak dimasukkan dalam penghitungan kredit SLA apa pun. IBM berhak untuk memiliki waktu henti yang tidak dijadwalkan untuk tujuan darurat. IBM akan melakukan setiap usaha untuk mengomunikasikan waktu henti yang direncanakan kepada Anda secara tepat waktu melalui Konsultasi Layanan Pelanggan.

7.8 Sertifikat yang Diberikan Oleh Klien

Layanan Cloud akan dikonfigurasi untuk menggunakan sumber daya keseragaman internet yang disediakan IBM kecuali apabila Anda secara spesifik meminta untuk menggunakan pencari lokasi sumber daya keseragaman internet milik Anda sendiri. Jika Anda memilih untuk menggunakan pencari lokasi keseragaman internet milik Anda sendiri untuk Layanan Cloud maka Anda akan menanggung semua tanggung jawab, pemeliharaan dan biaya untuk pembaruan pencari lokasi sumber daya keseragaman dan sertifikat apa pun yang diperlukan. Anda harus mengirimkan sertifikat dan informasi pemasangan yang diperlukan kepada IBM sebelum pemberian Layanan Cloud Anda diselesaikan.

7.9 Pemulihan Bencana

Semua fungsi yang penting untuk pengoperasian Layanan Cloud telah berjalan atau akan berjalan sepanjang jangka waktu rencana Pemulihan Bencana (DR) ini. Rencana formal ini didokumentasikan dan divalidasikan ulang setiap tahun (minimal).

IBM Disaster Recovery memberikan Anda kemampuan pemulihan pada fasilitas pemulihan bencana untuk Mesin Virtual Anda. IBM akan menjalankan Pemulihan Bencana menggunakan usaha-usaha yang layak secara komersial untuk memulihkan Layanan Anda dengan Sasaran Waktu Pemulihan sebanyak 72 jam dan dengan Sasaran Pokok Pemulihan sebanyak 24 jam untuk Mesin Virtual Produksi.

7.10 Penyimpanan Cadangan

IBM akan menyimpan salinan cadangan data Anda untuk periode maksimal 90 hari. Cadangan dirawat oleh IBM hanya untuk Pemulihan Bencana atau usaha lain untuk memulihkan Layanan dan tidak dimaksudkan untuk digunakan untuk memulihkan data yang dihapus oleh Anda dari Layanan Cloud. Anda bertanggung jawab untuk mengkonfigurasi keamanan Layanan Cloud untuk mencegah pengguna individu dari menghapus data dan setelah Anda mengakui dan menyetujui data IBM tidak dapat mengembalikan data yang terhapus.

7.11 Batasan untuk IBM Sourcing Managed Cloud Delivery

Infrastruktur untuk tawaran IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery sudah dikonfigurasi untuk mendukung:

- 300 Pengguna dengan Akses Bersamaan yang menjalankan RFP, RFI, RFQ atau peristiwa survey pembeli atau
- 270 Pengguna dengan Akses Bersamaan yang menjalankan lelang pembelian dan penjualan dalam Bahasa Inggris atau
- 60 Pengguna dengan Akses Bersamaan yang menjalankan lelang pembelian dan penjualan dalam Bahasa Jepang atau Belanda.

Pengguna dengan Akses Bersamaan didefinisikan sebagai pengguna yang masuk dan aktif dalam sistem pada saat ini. Sistem dapat dikonfigurasi untuk memproses volume tambahan dari Pengguna dengan Akses Bersamaan tergantung pada berbagai faktor. Sumber daya infrastruktur tambahan dapat diperoleh untuk mendukung volume penggunaan yang lebih besar.

Jika Klien menggunakan fitur Official Journal of the European Union (OJEU) di mana sistem sumber mengirimkan data ke situs *Tenders Electronic Daily* (TED), Klien bertanggung jawab untuk mendaftarkan ke OJUE dan lulus uji GAMMA. Pengiriman data semata-mata antara Klien dan situs pihak ketiga ini. IBM tidak memberikan jaminan atau pernyataan apa pun tentang situs atau layanan pihak ketiga tersebut, dan tidak akan memiliki kewajiban apa pun atas situs atau layanan pihak ketiga tersebut.

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.