

### IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud

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

#### 1. Layanan Cloud

##### 1.1 IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud

Pengguna IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud akan memiliki akses ke Layanan Cloud di mana Klien memiliki kepemilikan sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE dan berhak untuk menggunakan tawaran tersebut berdasarkan jenis-jenis pengguna yang dibeli dan diuraikan dalam Uraian Layanan yang berlaku. Penggunaan Layanan Cloud ini bersama dengan tawaran yang tercantum di bawah ini harus patuh terhadap syarat-syarat yang diuraikan dalam Dokumen Transaksi dan sesuai dengan Uraian Layanan terkait dengan tawaran tersebut.

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only

##### 1.2 IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator memberikan fungsionalitas berikut ini dengan menggunakan Jaringan Pengiriman Konten Teknologi Akamai (Akamai Technologies Content Delivery Network):

- sistem pemetaan dinamis yang mengarahkan permintaan pengguna untuk konten aplikasi yang aman ke suatu server yang optimal;
- teknologi pengoptimalan rute mengidentifikasi jalur optimal kembali ke infrastruktur asal untuk mendapatkan kembali konten aplikasi dinamis;

- protokol transportasi yang secara transparan mengoptimalkan komunikasi antara server dan titik awal; dan
- server mendapatkan kembali konten aplikasi yang diminta dan mengembalikannya kepada pengguna melalui koneksi aman yang dioptimalkan.

### **1.3 IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud**

IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud menyediakan sambungan situs ke situs terenkripsi antara titik akhir jaringan Klien dan titik akhir hosting Emptoris Cloud Service. Semua lalu lintas yang mengalir antara dua perangkat ini dienkripsi dengan cara yang aman. Data dienkripsi dari titik pengiriman dan didekripsi pada titik penerimaan dengan menggunakan metode dan kode enkripsi standar industri. Langganan tambahan diperlukan apabila sambungan jaringan pribadi virtual (virtual private network - "VPN") diperlukan untuk Mesin Virtual non-produksi.

### **1.4 IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud**

IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud menyediakan enkripsi data Klien yang disimpan pada sebuah mesin virtual basis data terdedikasi dengan menggunakan sebuah kode enkripsi untuk Layanan Cloud versi 10.1 dan di bawahnya berikut ini apabila disebutkan dalam Dokumen Transaksi Klien:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Managed on Cloud

Kode enkripsi adalah kode yang disimpan di tempat yang aman dan masing-masing mesin virtual basis data memerlukan kode unik yang terdedikasi. Tidak ada kode yang dibagi meskipun mesin virtual basis data terdapat pada perangkat keras bersama. IBM Emptoris Contract Management on Cloud, 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.

Klien harus membeli Mesin Virtual IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud untuk setiap Mesin Virtual produksi dan non-produksi yang untuknya Klien menginginkan datanya dienkripsi.

### **1.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On**

IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On menyediakan infrastruktur yang diperlukan untuk memasang IBM Cognos untuk digunakan dengan IBM Emptoris Program Management on Cloud, IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud, IBM Emptoris Sourcing on Cloud, dan IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud. Hanya data yang dibuat atau disimpan dalam layanan ini yang dapat digunakan dengan fungsionalitas IBM Cognos. Konfigurasi dan layanan pembuatan model data tersedia berdasarkan perjanjian terpisah. Tawaran ini tidak diperlukan apabila Klien telah membeli IBM Emptoris Contract Management on Cloud atau IBM Emptoris Services Procurement on Cloud.

### **1.6 Layanan yang Disampaikan dari Jarak Jauh**

Agar IBM menyampaikan Pengikatan Layanan dan Layanan Pemeliharaan, Klien akan:

- menunjuk pihak penghubung Klien yang kepadanya semua komunikasi yang berhubungan dengan Layanan Cloud akan ditujukan, dan yang akan memiliki wewenang untuk bertindak atas nama Klien dalam semua hal yang berkaitan dengan Layanan Cloud; bertindak sebagai perantara antara IBM dan semua departemen Klien yang berpartisipasi dalam Layanan Cloud; berpartisipasi dalam pertemuan status proyek, memperoleh dan memberikan informasi, data, dan keputusan dalam waktu tiga (3) hari kerja sejak permintaan IBM; membantu menyelesaikan dan mengeskalisasi masalah Layanan Cloud dalam organisasi Klien sebagaimana yang dibutuhkan;
- memberikan akses ke Layanan Cloud Klien kepada IBM;
- bekerja sama untuk menyelesaikan tugas dan aktivitas Klien;
- menyatakan dan menyetujui bahwa layanan ini dirancang untuk mendukung satu bidang bisnis yang mengimplementasikan perangkat lunak, dengan seperangkat persyaratan. Layanan Cloud

mendukung penyebaran untuk beberapa area bisnis, namun area tambahan dapat memerlukan Pengikatan Layanan tambahan;

- menyediakan persyaratan bisnis Klien yang berkaitan dengan pembelian Pengikatan Layanan dan layanan Pemeliharaan;
- bertanggung jawab atas pengembangan dan implementasi rencana pengujian, skrip uji yang sesuai, dan data terkait;
- bertanggung jawab atas pengembangan prosedur bisnis pengguna akhir serta pengembangan dan penyampaian layanan pengaktifan kepada pengguna akhir; dan
- berkonsultasi dengan IBM sebelum bekerja sama dengan pihak ketiga yang pekerjaannya dapat memengaruhi kemampuan IBM untuk menyediakan layanan, serta bertanggung jawab untuk pengelolaan dan kinerja pihak ketiga tersebut.

### 1.6.1 Pengikatan Layanan

#### a. IBM Emptoris Strategic Supply Management Client Requirements Assessment

IBM akan memberikan layanan untuk meninjau dan mengkonfirmasi persyaratan Klien untuk penyebaran Layanan Cloud IBM Strategic Supply Management. Penilaian persyaratan ini akan mencakup pengukuran teknis aset TI untuk operasi yang efektif pada sistem produksi, penilaian teknis pada kemampuan ruang kerja pengguna akhir yang berhubungan dengan persyaratan minimum perangkat lunak, penilaian layak fungsi tingkat tinggi pada modul perangkat lunak yang berkaitan dengan persyaratan Klien, dan diskusi mengenai pendekatan proyek, sumber proyek, dan waktu proyek yang diinginkan oleh Klien. IBM kemudian akan memberikan pendekatan proyek yang diajukan, dengan rekomendasi untuk layanan, perkiraan anggaran biaya IBM, perkiraan alur waktu proyek, dan perkiraan sumber daya yang sesuai untuk tim proyek Klien. IBM juga akan memberikan pengukuran evaluasi dan aset TI yang diajukan mengenai kemampuan ruang kerja (workstation) Klien.

#### b. Layanan IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation

Layanan IBM untuk mengimplementasikan fungsi file Virtual Supplier Master (VSM) dengan dukungan implementasi setiap Layanan Cloud IBM Emptoris Strategic Supply Management. IBM akan mengadakan dua lokakarya rancangan untuk file master dalam VSM yang mencakup organisasi, pengguna, pemasok, kategori, dan bidang referensi lainnya sesuai kebutuhan untuk modul perangkat lunak. IBM akan menyediakan pengaktifan untuk konfigurasi elemen VSM selama hingga 16 jam, seperti templat kelompok, pemberian merek, keamanan pengguna, SAML 2.0 SSO, dan elemen operasional VSM lainnya. IBM menyediakan dukungan konsultasi kepada Klien untuk penggunaan perangkat lunak, proses validasi Klien, pengembangan prosedur bisnis Klien, dan pengaktifan pengguna akhir pelanggan.

#### c. Layanan IBM Emptoris Strategic Supply Management SSO SAML 2.0 Implementation

Layanan IBM untuk menyediakan petunjuk fungsi dan teknis untuk kumpulan konfigurasi solusi SSO Klien dengan menggunakan SAML 2.0. IBM akan mengadakan lokakarya rancangan untuk meninjau perincian konfigurasi untuk SSO dalam VSM termasuk tinjauan atas fungsi VSM untuk memperbarui catatan pengguna dengan nama pengguna guna mencocokkan pendekatan otentikasi SSO. IBM akan memberikan contoh file IdP yang akan dikonfigurasi oleh Klien dan diunggah ke dalam VSM. IBM akan mendukung aktivitas pengujian Klien untuk konfigurasi SSO, pada lingkungan non-produksi dan situs produksi. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service harus dibeli dan dilengkapi secara bersamaan dengan layanan ini atau dilengkapi sebelum layanan ini disampaikan.

#### d. IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Application Consulting Add-On Service

Layanan IBM untuk memberikan keahlian pokok tambahan untuk setiap IBM Emptoris Strategic Supply Management Cloud Services dalam bidang untuk rancangan, konfigurasi, praktik terbaik, pengaktifan administrator, dukungan pembuatan, dukungan uji mutu, dan sebagai bagian dari setiap pengikatan layanan yang disampaikan dari jarak jauh lainnya.

#### e. Layanan Add-On IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Technical Consulting

Layanan konsultasi teknis IBM mengenai penggunaan dan praktik terbaik, serta standar keahlian pokok tambahan untuk setiap layanan web Layanan Cloud IBM Emptoris Strategic Supply Management. IBM akan membantu menjawab pertanyaan Klien mengenai dokumentasi produk teknis, memberikan kode contoh dan praktik terbaik untuk penggunaan web layanan produk IBM

Emptoris standar, meninjau dokumentasi rancangan yang diproduksi oleh Klien dan memberikan umpan balik. Klien bertanggung jawab atas penelusuran kesalahan pada kode yang dibuat oleh Klien.

**f. Layanan IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation**

IBM akan mengonfigurasi dan menyebarkan fungsi pelaporan dasbor rangkaian persilangan standar. Layanan ini akan mencakup ekstrak dari modul rangkaian dan pengembangan hingga sebanyak tiga presentasi laporan dasbor dari data tingkat rangkaian dengan menggunakan standar di luar kelompok bidang data rangkaian. IBM mengadakan lokakarya rancangan untuk meninjau elemen data yang akan dimasukkan, dan proses untuk mengekstraksi data dari setiap modul rangkaian untuk penggunaan dengan fungsi pelaporan. IBM akan menyebarkan perangkat lunak ekstrak pada lingkungan non-produksi terlebih dahulu, dan kemudian lingkungan produksi sesuai dengan persetujuan Klien. IBM akan menggunakan data ekstrak untuk masuk ke tingkat Rangkaian yang melaporkan basis data IBM InfoSphere DataStage untuk akses sebagai paket data untuk perangkat lunak pelaporan IBM Cognos. IBM akan memberikan ekstrak awal dan model data pada situs uji untuk pengujian Klien. Setelah persetujuan Klien, IBM akan mengirimkan ekstrak awal, model data, dan laporan dasbor awal ke Layanan Cloud.

**g. IBM Emptoris Strategic Supply Management Health Check Service Engagement**

IBM akan memberikan penilaian pemeriksaan kondisi kesehatan mengenai konfigurasi, penyebaran, dan penggunaan Layanan Cloud. Penilaian akan mencakup temuan dan rekomendasi untuk peningkatan berdasarkan pada praktik terbaik secara keseluruhan untuk penggunaan Layanan Cloud. Sebagai bagian dari layanan ini, IBM akan meninjau dokumentasi asli untuk implementasi Klien, meninjau semua Laporan Pemeliharaan Masalah (Problem Maintenance Reports - "PMR") terbuka, mewawancarai pengguna akhir, meninjau konfigurasi Layanan Cloud Klien, memberikan penilaian atas integrasi dan kustom Layanan Inovasi dan Integrasi (Innovation and Integration Services - "IIS") IBM untuk setiap modul, dan mengirimkan laporan analisis pemeriksaan kondisi, dengan temuan, pengamatan dan rekomendasi untuk perbaikan. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service harus dibeli dan dilengkapi secara bersamaan dengan layanan ini atau dilengkapi sebelum layanan ini disampaikan.

**h. IBM Emptoris Strategic Supply Management Administrator Enablement Service Engagement**

IBM akan memberikan layanan pengaktifan untuk Layanan Cloud kepada administrator Klien. Layanan ini akan mencakup tinjauan fungsi dari fungsi administratif, diskusi praktik terbaik, pengalaman langsung menjalankan fungsi administrasi pada situs uji, dan menanggapi pertanyaan tertentu Klien selama pelaksanaan sesi pengaktifan. Tinjauan akan mencakup administrasi pemasok, organisasi internal, pengguna, kategori, dan data referensi lainnya dalam VSM. Fungsi-fungsi yang termasuk dalam pengaktifan mencakup kelompok yang mengimpor untuk data file master, pemberian merek pada situs, konfigurasi parameter otentikasi pengguna, konfigurasi pemberitahuan untuk pemberitahuan SSM, dan fungsi antarmuka pengguna untuk mengubah daftar tampilan dan mengeksport data ke luar dari modul SSM. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service harus dibeli dan dilengkapi secara bersamaan dengan layanan ini atau dilengkapi sebelum layanan ini disampaikan.

**1.6.2 Layanan Pemeliharaan**

**a. Layanan IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Monthly Data Refresh**

IBM akan mengekstraksi data standar dari modul rangkaian SSM setiap bulan dan menyegarkan (refresh) paket data rangkaian dengan ekstrak bulanan yang baru. Layanan ini akan diberikan 12 kali pada periode 12 bulan. Layanan IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Remote harus dibeli dan dilengkapi secara bersamaan dengan layanan ini atau dilengkapi sebelum layanan ini disampaikan.

**b. Layanan IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Quarterly Data Refresh**

IBM akan mengekstraksi data standar dari modul rangkaian SSM setiap bulan dan menyegarkan (refresh) paket data rangkaian dengan ekstrak bulanan yang baru. Layanan ini akan diberikan 4 kali pada periode 12 bulan. Layanan IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite

Reporting Implementation Remote harus dibeli dan dilengkapi secara bersamaan dengan layanan ini atau dilengkapi sebelum layanan ini disampaikan.

## 2. Uraian Keamanan

Layanan Cloud ini mematuhi prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM untuk SaaS IBM yang tersedia di <http://www.ibm.com/cloud/data-security> 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 akan memungkinkan Klien untuk memasukkan dan mengelola konten yang berisi informasi yang dapat dianggap sebagai informasi pribadi (personal information - "PI") berdasarkan peraturan perundang-undangan mengenai kerahasiaan yang berlaku termasuk informasi kontak (nama, alamat, email, nomor telepon, ID staf, pusat biaya) dan pengenal teknis (nama pengguna, kata kunci, alamat IP, alamat MAC). IBM akan memenuhi permintaan dari Klien, karyawannya, atau Pengguna Tamu untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki, atau menghapus informasi pribadi tersebut.

Layanan Cloud ini tidak dirancang untuk persyaratan keamanan spesifik 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 jenis konten yang digunakan oleh Klien sehubungan dengan Layanan Cloud. Dalam keadaan apa pun, Klien tidak dapat menggunakan Layanan Cloud ini untuk mengumpulkan, memproses atau menyimpan informasi kesehatan yang dilindungi.

Layanan Cloud mengenkripsi konten selama transmisi data antara jaringan IBM dengan titik akses jaringan atau mesin pengguna akhir. Layanan Cloud mengenkripsi konten pada saat berada di penyimpanan (at rest) menunggu transmisi data apabila Klien menggunakan Layanan Cloud versi 10.1.1 atau lebih tinggi atau telah membeli tawaran IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud; sebaliknya, Klien bertanggung jawab untuk mengenkripsi konten sebelum menambahkan ke Layanan Cloud.

## 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

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi SLA harus diajukan dalam waktu tiga puluh hari kerja setelah peristiwa yang telah memengaruhi ketersediaan Layanan Cloud. 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)
< 99,7% untuk Klien yang membeli Dukungan Premium	2%
< 99,0% apabila Dukungan Premium tidak dibeli	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	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 bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam bulan masa kontrak.

Contoh: 500 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

Total 43.200 menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - 500 menit Waktu Henti = 42.700 menit <hr style="width: 30%; margin: 10px auto;"/> 43.200 total menit	= 2% Kredit yang Tersedia untuk 98,8% ketersediaan selama bulan masa kontrak
---	---

### 4. Dukungan Teknis

IBM akan menyediakan Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM yang menyediakan informasi kontak dukungan teknis serta informasi dan proses lain. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran terpisah.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
1	<b>Pengaruh bisnis penting/layanan bermasalah:</b> Fungsi penting bisnis tidak dapat beroperasi atau antarmuka penting telah gagal. Hal ini biasanya berlaku pada lingkungan produksi dan mengindikasikan ketidakmampuan untuk mengakses layanan yang berpengaruh penting terhadap pengoperasian. Kondisi ini memerlukan suatu solusi yang mendesak. Catatan: Kami akan bekerja dengan Klien selama 24x7 untuk menyelesaikan masalah kritis dengan ketentuan bahwa Klien memiliki sumber daya teknis yang tersedia untuk bekerja selama jam-jam tersebut.	Dalam 1 jam	24X7
2	<b>Pengaruh bisnis yang signifikan:</b> Fitur bisnis layanan atau fungsi layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J
3	<b>Pengaruh bisnis minor:</b> Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
4	<b>Pengaruh bisnis minimum:</b> 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:

- Pengguna yang Sah** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Pengguna yang Sah adalah individu khusus yang mendapatkan akses ke Layanan Cloud. Klien harus memperoleh kepemilikan yang terpisah dan terdedikasi untuk masing-masing Pengguna yang Sah yang mengakses tawaran Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (contohnya: melalui program, perangkat atau server aplikasi multiplex) melalui sarana apa pun selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi. Kepemilikan untuk Pengguna yang Sah bersifat khusus bagi Pengguna yang Sah tersebut dan tidak dapat dibagikan, ataupun dialihkan kembali selain untuk transfer permanen kepemilikan Pengguna yang Sah kepada orang lain.
- Koneksi** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Koneksi adalah suatu tautan atau asosiasi basis data, aplikasi, server, atau jenis perangkat lain apa pun ke Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Koneksi yang telah dibuat atau dibuat terhadap Layanan Cloud selama masa pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- Pengikatan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya layanan dapat diperoleh. Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang berkaitan dengan Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.
- Mesin Virtual** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual Layanan Cloud yang tersedia untuk akses dan penggunaan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.

### 5.2 Biaya Pertengahan Bulan (partial Month Charges)

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

### 5.3 Biaya Layanan Jarak Jauh

Layanan Jarak Jauh dan Langganan Pemeliharaan disampaikan baik dari jarak jauh mau pun di suatu lokasi IBM. Rencana proyek, dan dokumentasi proyek disampaikan sebagai dokumen yang dimiliki oleh IBM dengan hak yang tidak terbatas bagi Klien untuk menyalin dan menggunakan ulang untuk aktivitas bisnisnya. IBM akan menugaskan sumber daya pengiriman dalam waktu 20 hari kerja sejak penerimaan pemesanan dan akan memberikan laporan status proyek setiap minggu. Pengikatanan Layanan yang Disampaikan dari Jarak Jauh diharapkan selesai dalam waktu 150 hari sejak dimulainya aktivitas layanan.

### 5.4 Verifikasi

Klien akan i) mengelola, dan menyediakan berdasarkan permintaan, catatan, output alat sistem, dan akses ke lokasi Klien, sebagaimana yang sewajarnya diperlukan oleh IBM dan auditor independennya untuk memverifikasi kepatuhan Klien terhadap Perjanjian, dan ii) segera memesan dan membayar kepemilikan yang diperlukan sesuai dengan tarif IBM yang berlaku pada 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 memperbarui 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.

### **7.2 Pencadangan**

Pencadangan dilakukan setiap hari untuk Mesin Virtual produksi dan setiap minggu untuk Mesin Virtual non-produksi. IBM akan menyimpan sebuah salinan cadangan dari data Klien selama periode maksimum 90 hari untuk Mesin Virtual produksi dan hingga tujuh hari untuk Mesin Virtual non-produksi. Klien bertanggung jawab untuk mengonfigurasi keamanan Layanan Cloud untuk mencegah pengguna individu menghapus data, dan setelah data dihapus Klien menyatakan dan menyetujui bahwa IBM tidak berkewajiban untuk memulihkan data yang dihapus tersebut dan, apabila tersedia, dapat dikenai biaya untuk upaya tersebut.

### **7.3 Habis Masa Berlaku Layanan Cloud**

Sebelum pengakhiran atau habisnya masa berlaku Layanan Cloud, Klien dapat menggunakan fitur pelaporan atau ekspor apa pun yang diberikan oleh Layanan Cloud untuk mengekstrak data. Layanan ekstraksi data kustom tersedia berdasarkan perjanjian terpisah. Setelah menerima permintaan dukungan dari Klien dalam waktu 30 hari sejak tanggal habis masa berlaku atau pengakhiran Layanan Cloud, IBM akan memberikan salinan elektronik konten Klien dalam format aplikasi asli kepada Klien.

### **7.4 Peningkatan Layanan Cloud**

IBM akan memasang dan mengonfigurasi peningkatan perangkat lunak untuk Mesin Virtual Layanan Cloud produksi atau non-produksi pada waktu yang disetujui bersama, tunduk pada ketersediaan penjadwalan selama jam kerja di zona waktu Klien. Klien dapat meminta penjadwalan selama akhir pekan berdasarkan pada ketersediaan penjadwalan untuk langganan pada Dukungan Essential atau Premier Premium. Langganan Dukungan Premier Premium menerima prioritas untuk penjadwalan selama penjadwalan peningkatan akhir pekan.

IBM akan memberikan pemberitahuan 12 bulan sebelum berakhirnya dukungan untuk versi program IBM yang disediakan sebagai bagian dari Layanan Cloud. IBM akan bekerja dengan Klien untuk memigrasikan setiap Mesin Virtual Klien dari Layanan Cloud ke versi program perangkat lunak yang didukung sebelum berakhirnya tanggal dukungan. Klien akan bertanggung jawab atas biaya migrasi. Apabila migrasi ke versi perangkat lunak yang didukung tidak selesai dalam waktu periode pemberitahuan, selain sebagai akibat dari penundaan yang disebabkan semata-mata oleh IBM atau subkontraktornya, IBM dapat mengakhiri perjanjian ini dengan pemberitahuan tertulis 30 hari sebelumnya kepada Klien.

### **7.5 Penyegaran Basis Data (Database Refreshes)**

IBM akan mereplika konten basis data produksi untuk Mesin Virtual non-produksi Klien satu kali per kuartal (atau hingga empat kali per kuartal untuk Dukungan Premium), untuk setiap sistem non-produksi yang dibeli. Layanan penyegaran (refresh service) akan dilakukan pada waktu yang disepakati bersama, sesuai dengan ketersediaan penjadwalan.

### **7.6 Sertifikat yang Diberikan oleh Klien**

Layanan Cloud akan dikonfigurasi untuk menggunakan sumber daya seragam internet (internet uniform resource) yang disediakan oleh IBM kecuali apabila Klien secara spesifik meminta untuk menggunakan penentu lokasi sumber daya seragam internet (internet uniform resource locator) dari Klien sendiri. Apabila Klien memilih untuk menggunakan penentu lokasi sumber daya seragam internet (internet uniform resource locator) dari Klien sendiri untuk Layanan Cloud, maka Klien akan menanggung semua tanggung jawab, pemeliharaan, dan biaya untuk pembaruan penentu lokasi sumber daya seragam



(uniform resource locator) dan setiap sertifikat yang diperlukan. Klien harus mengirimkan sertifikat dan informasi pemasangan yang diperlukan kepada IBM sebelum penyediaan Layanan Cloud Klien diselesaikan.

## **7.7 Pemulihan Bencana**

Apabila Klien menjalankan versi Layanan Cloud saat ini yang didukung, saat terjadi gangguan besar terhadap sistem yang disebabkan oleh bencana alam (misalnya, kebakaran, gempa bumi, banjir, dll.), pemulihan bencana akan diselesaikan dengan menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk mengembalikan data produksi Klien ke salah satu lingkungan non-produksi Klien dengan sasaran pemulihan selama 72 jam. Hal ini bukan merupakan jaminan dan perjanjian tingkat layanan tidak tersedia.

---

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.