

IBM Sterling B2B Integration Services

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 B2B Integration Services menyediakan konektivitas dan kolaborasi dengan pelanggan, pemasok, dan badan organisasional Klien yang memiliki hubungan bisnis dengan Klien (disebut "Mitra Dagang"). Layanan Cloud ini dibuat berdasarkan kemampuan integrasi dan visibilitas Bisnis-ke-Bisnis (B2B) berbasis cloud dari IBM Sterling B2B Services – B2B Collaboration Network dan menyediakan tawaran layanan yang komprehensif untuk onboarding Mitra Dagang, manajemen proses B2B, dan dukungan Mitra Dagang. Berikut adalah daftar semua komponen Layanan IBM ini yang tersedia. Klien hanya berhak untuk menerima komponen yang untuknya Klien telah berlangganan berdasarkan Dokumen Transaksi, pernyataan kerja yang terpisah (sebagaimana yang diuraikan di bawah) atau sebagai layanan Berdasarkan Permintaan atau layanan jarak jauh (sebagaimana yang diuraikan juga di bawah).

Beberapa komponen Layanan Cloud melibatkan pembuatan peta untuk proses-proses. Suatu **Pemetaan Standar** adalah pemetaan yang memiliki satu atau beberapa karakteristik berikut ini: (a) struktur standar (sebagai contoh, sub-perincian tunggal tanpa tingkat-tingkat item sub-lini); (b) logika standar (sebagai contoh, penempatan variabel, pencarian/referensi silang, tidak ada perhitungan atau perintah berulang bersyarat (conditional loops)); (c) tidak ada pemrosesan awal atau pemrosesan lanjutan, "penyesuaian oleh pengguna (user exits)" atau output multi-file; (d) struktur file aplikasi ukuran sedang (sebagai contoh, pada saat ini kurang dari 20 total kolom dan 4 tipe catatan); dan (e) tidak ada transformasi XML; dan (f) file output tunggal. Suatu **Pemetaan Tingkat Lanjut** adalah pemetaan yang memiliki satu atau beberapa karakteristik berikut: (a) struktur tingkat lanjut (sebagai contoh, sub perincian tunggal atau tingkat-tingkat item sublini); (b) logika yang diperluas (sebagai contoh, logika internal yang disesuaikan, pencarian/referensi silang, perhitungan yang kompleks, perintah berulang bersyarat (conditional loops)); (c) tidak ada pemrosesan awal atau pemrosesan lanjutan, "penyesuaian oleh pengguna (user exits)" atau output multi-file; (d) struktur file aplikasi ukuran sedang (sebagai contoh, pada saat ini kurang dari 40 total kolom dan 8 tipe catatan); dan (e) file output tunggal. Terakhir, **Spesifikasi Persyaratan Pemetaan (Mapping Requirements Specifications - MRS)** yang menyediakan penyajian visual untuk pengembangan pemetaan. MRS diberikan sebagai lembar kerja yang memberikan definisi tentang hubungan tingkat lapangan (field-level relationship) antara data sumber dan data hasil.

IBM Sterling B2B Integration Services akan memungkinkan Klien untuk mentransmisikan file ke IBM untuk diterjemahkan, dengan menggunakan metodologi berbasis aturan bisnis yang diberikan oleh Klien, dan, pada gilirannya diteruskan dari IBM ke Mitra(-mitra) Dagang Klien. File yang diterima dari Mitra(-mitra) Dagang akan diterjemahkan dengan menggunakan metodologi-metodologi berbasis aturan bisnis yang diberikan oleh Klien ke dalam format yang diperlukan oleh Klien dan ditransmisikan ke Klien sesuai instruksi Klien. Klien akan bertanggung jawab untuk memelihara kesinambungan bisnis dan harapan-harapan kepada komunitas Mitra Dagang, sebagaimana hal tersebut terkait dengan periode pengujian, migrasi, dan konversi.

Apabila diperlukan, setiap layanan jarak jauh tambahan akan ditagih sesuai dengan biaya yang terdapat dalam pernyataan kerja yang disesuaikan yang akan diatur oleh perjanjian terpisah antara IBM dan Klien.

IBM akan mempertahankan dan memberikan visibilitas data secara online untuk periode yang sama dengan lamanya Periode Langganan. Sebagai contoh, jika Klien menyetujui Periode Langganan selama 36 bulan, maka semua data akan disimpan selama 36 bulan Periode Langganan. Apabila langganan diperbarui untuk Periode Langganan tambahan selama 24 bulan, data dari 24 bulan terakhir akan disimpan secara bergulir, artinya bahwa selama 6 bulan dalam Periode Langganan yang baru, data dari 6 bulan pertama Periode Langganan yang baru tersebut dan data dari 18 bulan terakhir dari Periode Langganan sebelumnya telah disimpan. Periode petensi data dapat diperpanjang untuk setiap penawaran spesifik yang akan ditetapkan dalam Dokumen Transaksi. Data dibersihkan setiap hari berdasarkan periode penyimpanan yang ditentukan. Jika Klien memerlukan data tambahan untuk disimpan maka periode waktu petensi data opsional harus dibeli sebagaimana yang diuraikan di bawah.

Kerangka Kerja Proyek

IBM akan menyediakan sumber daya solusi yang diperlukan untuk merencanakan, membangun, dan menerapkan Layanan Cloud. Hal ini akan termasuk tahap-tahap sebagai berikut:

- a. Tahap Rancangan Layanan adalah rancangan lingkungan bisnis dan teknis. IBM akan memberikan penilaian terhadap lingkungan Klien saat ini termasuk meninjau setiap dokumen arsitektur yang telah disiapkan sebelumnya serta setiap pengumpulan persyaratan tambahan untuk pengaturan awal sistem perangkat keras, komunikasi, antarmuka aplikasi, dan persyaratan Mitra Dagang.
- b. Tahap Penyediaan Layanan adalah migrasi komunitas Mitra Dagang Klien yang ada (misalnya, Identitas dan Pemetaan Badan Usaha) ke Layanan Cloud dengan:
 - (1) Mengimplementasikan konektivitas antara Klien dan IBM;
 - (2) Mengimplementasikan konektivitas antara Mitra Dagang Klien dan IBM;
 - (3) Melaksanakan pengujian unit, integrasi, dan konektivitas sesuai dengan rencana-rencana pengujian IBM;
 - (4) Mengembangkan Spesifikasi Persyaratan Pemetaan dan Pemetaan; serta
 - (5) Bekerja dengan Klien untuk mengelola implementasi komunitas Mitra Dagang Klien.
- c. Tahap Operasi adalah pengelolaan IBM atas kegiatan operasional harian Layanan Cloud. IBM akan mengoperasikan dan mengelola fasilitas-fasilitas yang menyimpan perangkat keras dan perangkat lunak yang terkait dengan infrastruktur perdagangan elektronik Klien, termasuk peralatan, komunikasi, dan aplikasi dalam lingkungan yang aman.

2. Layanan Opsional

2.1 Layanan Transformasi Opsional

IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Perubahan Peta

Terdiri dari pembuatan hingga empat (4) perubahan data, melakukan hingga dua (2) siklus pengujian, dan memperbarui MRS sebagaimana yang diperlukan.

2.2 Layanan Dukungan Opsional

a. IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Langganan Dukungan Proses Layanan Klien

Terdiri dari penyediaan dukungan teknis dan layanan kepada Klien. Klien akan mempertahankan dukungan tingkat pertama untuk komunitas Mitra Dagang dan IBM akan menyediakan dukungan tingkat kedua untuk komunitas Mitra Dagang, yang mengelola masalah-masalah teknis yang diajukan oleh Klien. Tingkat dukungan ini merupakan tambahan atas dukungan standar untuk Layanan Cloud.

Selain itu, IBM akan menunjuk seorang manajer program yang akan bekerja dengan Klien untuk mengembangkan Rencana Bisnis Perdagangan Elektronik (Electronic Commerce - "EC") yang mengidentifikasi strategi-strategi dan sasaran-sasaran bisnis EC. Manajer program akan menyediakan, sebagaimana berlaku, pengawasan proyek, tinjauan, dan rekomendasi bisnis. Manajer program juga akan melaksanakan penilaian yang berlaku dan akan menjadi titik kontak tunggal Klien.

b. IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Dukungan Proses Klien dengan Dukungan Klien

Terdiri dari penyediaan dukungan teknis dan layanan kepada Klien dan komunitas Mitra Dagang Klien. IBM akan mengelola masalah-masalah teknis B2B dan semua urusan bisnis akan diajukan kepada Klien untuk diselesaikan. IBM akan memberikan nomor telepon kepada komunitas Mitra Dagang Klien untuk menghubungi IBM guna mendapatkan dukungan. Tingkat dukungan ini merupakan tambahan atas dukungan standar untuk Layanan Cloud.

c. IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Dukungan Proses Klien dengan Dukungan Pemasok Klien

Terdiri dari penyediaan dukungan teknis dan layanan kepada Klien dan komunitas Mitra Dagang pemasok Klien. IBM akan mengelola masalah-masalah teknis B2B dan semua urusan bisnis akan diajukan kepada Klien untuk diselesaikan. IBM akan memberikan nomor telepon kepada komunitas

Mitra Dagang pemasok Klien guna menghubungi IBM untuk mendapatkan dukungan. Tingkat dukungan ini merupakan tambahan atas dukungan standar untuk Layanan Cloud.

2.3 Retensi Data Opsional

IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Retensi Data yang Diperpanjang

Terdiri dari penyimpanan data tambahan yang dibuat sebelum periode langganan saat ini selama periode waktu yang diperpanjang. Periode waktu tersebut adalah tambahan untuk periode berlangganan saat ini. Jumlah data yang dicakup untuk penagihan diukur di hari terakhir pada bulan tersebut dalam Gigabita.

2.4 Lain-lain

a. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Layanan Pengayaan Proses

Terdiri dari kemampuan untuk membawa alur Dokumen B2B standar dan 'mengeluarkannya' ke layanan web baik untuk memvalidasi informasi dalam Dokumen bisnis atau pun untuk mengumpulkan informasi tambahan yang akan digunakan untuk memperkaya konten Dokumen bisnis.

b. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Layanan Proses B2B Sinkronis

Terdiri atas pemrosesan permintaan / tanggapan situs web waktu nyata, serta pertukaran Dokumen rantai pasokan sinkronis, yang memberikan kemampuan kepada Klien untuk bertukar pesan secara sinkronis dengan Para Mitra Dagang melalui lingkungan Layanan IBM B2B terlepas dari antarmuka layanan web yang berbeda-beda.

2.5 Layanan Pengaturan

a. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Layanan Integrasi Tingkat Lanjut.

IBM akan:

- menganalisis persyaratan teknis untuk pengembangan Peta Tingkat Lanjut dengan menggunakan format file, petunjuk implementasi, dan persyaratan bisnis terkait. Masing-masing kombinasi Mitra mungkin memerlukan analisis terpisah; dan
- mengembangkan MRS dan Pemetaan Tingkat Lanjut yang diperlukan untuk Para Mitra Dagang produksi Klien yang ada saat ini; dan menerapkan Pemetaan Lanjutan yang telah dikembangkan ke dalam lingkungan Layanan Cloud produksi.

b. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Biaya Tambahan Untuk Layanan Ekstrasi Data

Terdiri dari pembuatan sebuah tabel untuk menyimpan informasi dari transaksi spesifik dan mengonfigurasi komunikasi tabel kepada Klien dengan basis yang dijadwalkan.

c. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Layanan Pemberian Peringatan untuk Peristiwa Terduga

IBM akan:

- Menentukan peristiwa yang diidentifikasi oleh Klien berdasarkan jadwal atau waktu harian;
- Menentukan alamat(-alamat) email ke mana peringatan-peringatan dikirimkan;
- Menentukan interval kapan peringatan(-peringatan) harus dikirimkan; dan
- Menetapkan peristiwa dan surat elektronik/penghalaan peringatannya yang terkait.

d. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Layanan Gentran

IBM akan:

- menganalisis persyaratan teknis untuk pengembangan Pemetaan Standar dengan menggunakan format file, petunjuk implementasi, dan persyaratan bisnis terkait. Masing-masing kombinasi Mitra Dagang mungkin memerlukan analisis terpisah;
- mengembangkan MRS dan Pemetaan Standar yang diperlukan untuk Para Mitra Dagang produksi Klien yang ada saat ini; dan
- menerapkan Pemetaan Standar yang telah dikembangkan ke dalam lingkungan Layanan Cloud produksi.

e. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic for RosettaNetPIP Trading Partner Configuration

Terdiri dari penetapan dan pengujian konektivitas antara Klien dan Mitra Dagang Klien dengan menggunakan RNIF 2.0.

f. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic for RosettaNetPIP Configuration

IBM akan:

- menganalisis persyaratan teknis untuk pengembangan Pemetaan Tingkat Lanjut di mana baik sumber maupun hasil Pemetaan Tingkat Lanjut didasarkan pada standar CIDX, PIDX atau RosettaNet (sebagaimana berlaku), dengan menggunakan format file, petunjuk implementasi, dan persyaratan bisnis terkait. Masing-masing kombinasi Mitra Dagang mungkin memerlukan analisis terpisah;
- mengembangkan MRS dan Pemetaan Tingkat Lanjut yang diperlukan untuk Para Mitra Dagang produksi Klien yang ada saat ini; dan
- menerapkan Pemetaan Tingkat Lanjut yang telah dikembangkan ke dalam lingkungan Layanan Cloud produksi.

g. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Implementasi Proyek

Terdiri dari kerja sama IBM dengan Manajer Proyek Klien untuk menyetujui rencana proyek untuk pengembangan peta dan konfigurasi Mitra Dagang serta kemudian menyelesaikan kegiatan-kegiatan pengembangan peta dan konfigurasi Mitra Dagang sesuai dengan rencana proyek yang telah ditetapkan.

h. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Layanan Sekunder

Terdiri dari pengembangan Peta untuk jenis transaksi, versi dan tata letak file aplikasi yang sama dengan Layanan Integrasi Tingkat Lanjut, Layanan Integrasi Gentran, atau Peta Layanan Integrasi Standar yang telah ada.

i. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Layanan Standard

IBM akan:

- menganalisis persyaratan teknis untuk pengembangan Pemetaan Standar dengan menggunakan format file, petunjuk Implementasi, dan persyaratan bisnis terkait. Masing-masing kombinasi Mitra Dagang mungkin memerlukan analisis terpisah;
- mengembangkan MRS dan Pemetaan Standar yang diperlukan untuk Para Mitra Dagang produksi Klien yang ada saat ini;
- menerapkan Pemetaan Standar yang telah dikembangkan ke dalam lingkungan Layanan Cloud produksi; dan
- bekerja sama dengan Klien untuk mengelola implementasi komunitas Mitra Dagang Klien. Layanan ini dapat termasuk pengaturan, konfigurasi dan pengujian koneksi-koneksi Mitra Dagang.

j. IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Implementasi Proyek

Terdiri dari kerja sama dengan Klien untuk menentukan kegiatan yang diperlukan untuk mengonfigurasi IBM Sterling B2B Services, yang akan mencakup rancangan, konektivitas fisik, konfigurasi produksi, pengujian, serta perencanaan operasional dan dukungan. IBM dapat:

- menyediakan layanan analisis, desain, dan perencanaan proyek untuk menilai lingkungan Klien yang ada saat ini;
- melakukan pengaturan awal atas sistem perangkat keras, komunikasi, dan antarmuka aplikasi di lokasi-lokasi IBM;
- memelihara komunikasi-komunikasi proyek melalui Manajer Proyek Klien;
- mengukur dan mengevaluasi kemajuan terhadap rencana proyek dengan Manajer Proyek Klien;
- melaksanakan rapat-rapat mengenai status proyek secara berkala;
- mengoordinasikan perubahan proyek dengan Manajer Proyek Klien; dan
- mengoordinasikan dan mengelola kegiatan-kegiatan teknis personel proyek IBM.

IBM dapat membantu Klien dalam menyelesaikan tugas-tugas berikut ini:

- menyiapkan diagram alur informasi jenis dokumen/Mitra Dagang;
- menyiapkan rencana proyek;
- menetapkan rencana pengujian untuk: (a) pembuatan jaringan/komunikasi, (b) rekonsiliasi laporan, dan (c) integrasi aplikasi; dan
- mengonfigurasi dan menguji sistem dukungan.

2.6 Layanan Berdasarkan Permintaan

a. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Perubahan Peta

Terdiri dari pembuatan hingga empat (4) perubahan data, melakukan hingga dua (2) siklus pengujian, dan memperbarui MRS sebagaimana yang diperlukan.

b. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Layanan Integrasi Sekunder.

Terdiri dari pengembangan Peta untuk jenis transaksi, versi dan tata letak file aplikasi yang sama dengan Layanan Integrasi Tingkat Lanjut, Layanan Integrasi Gentran, atau Peta Layanan Integrasi Standar yang telah ada.

c. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Layanan Standard

IBM akan:

- menganalisis persyaratan teknis untuk pengembangan Pemetaan Standar dengan menggunakan format file, petunjuk Implementasi, dan persyaratan bisnis terkait. Masing-masing kombinasi Mitra Dagang mungkin memerlukan analisis terpisah;
- mengembangkan MRS dan Pemetaan Standar yang diperlukan untuk Para Mitra Dagang produksi Klien yang ada saat ini;
- menerapkan Pemetaan Standar yang telah dikembangkan ke dalam lingkungan Layanan Cloud produksi; dan
- bekerja sama dengan Klien untuk mengelola implementasi komunitas Mitra Dagang Klien. Layanan ini dapat termasuk pengaturan, konfigurasi dan pengujian koneksi-koneksi Mitra.

d. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Layanan Integrasi Tingkat Lanjut.

IBM akan:

- menganalisis persyaratan teknis untuk pengembangan Peta Tingkat Lanjut dengan menggunakan format file, petunjuk implementasi, dan persyaratan bisnis terkait. Masing-masing kombinasi Mitra mungkin memerlukan analisis terpisah; dan
- mengembangkan MRS dan Pemetaan Tingkat Lanjut yang diperlukan untuk Para Mitra Dagang produksi Klien yang ada saat ini; dan menerapkan Pemetaan Lanjutan yang telah dikembangkan ke dalam lingkungan Layanan Cloud produksi.

e. IBM Sterling B2B Services– Integration Basic – Layanan Gentran

IBM akan:

- menganalisis persyaratan teknis untuk pengembangan Pemetaan Standar dengan menggunakan format file, petunjuk implementasi, dan persyaratan bisnis terkait. Masing-masing kombinasi Mitra Dagang mungkin memerlukan analisis terpisah;
- mengembangkan MRS dan Pemetaan Standar yang diperlukan untuk Para Mitra Dagang produksi Klien yang ada saat ini; dan
- menerapkan Pemetaan Standar yang telah dikembangkan ke dalam lingkungan Layanan Cloud produksi.

3. 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 melibatkan, 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) menjaga 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:

IBM Supply Chain Business Network Essentials Edition

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=38BF2400B93711E7A5A50513C295686A>

IBM Supply Chain Business Network Standard & Premium Edition

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B826DED0BA7311E7A5A50513C295686A>

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 Regulasi 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.

3.1 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.

4. 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 penggunaan di lingkungan produksi.

4.1 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.

4.2 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.

5. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui telepon, email, forum online, dan sistem pelaporan masalah secara online. Panduan dukungan perangkat lunak sebagai layanan IBM tersedia di https://www.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.

6. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

6.1 Metrik Biaya

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

- Dokumen adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Dokumen didefinisikan sebagai volume data terbatas yang terbungkus di dalam sebuah kop dokumen dan catatan terkait yang menandai awal dan akhirnya. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Dokumen yang diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran 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, namun tidak akan terbatas pada ID Klien, ID mitra, ID pemasok, ID vendor, atau ID EDI. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah ID Entitas yang termasuk dalam Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi. ID Entitas merupakan pengidentifikasi khusus untuk suatu entitas perdagangan, terlepas dari struktur organisasi entitas perdagangan tersebut.

- Gigabita adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Gigabita didefinisikan sebagai bita data 2 pangkat 30 (1.073.741.824 bita). Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Gigabita yang diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.
- Peta adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu Peta ditentukan sebagai suatu hubungan elektronik yang digunakan selama runtime sebuah transaksi yang menentukan apa yang harus dilakukan dengan kolom-kolom data sumber agar kolom-kolom tersebut dapat dipahami oleh penerima data. Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Pemetaan yang diberikan oleh Layanan Cloud yang mentransformasikan input data menjadi output yang dapat dipahami selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.
- PIP (Proses Antarmuka Mitra/Partner Interface Process) – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. PIP didefinisikan sebagai suatu pengaturan transaksi-transaksi ke dalam proses bisnis. Terdapat PIP 1 arah, 2 arah, dan 3 arah, yang masing-masing dianggap sebagai suatu unit PIP tunggal. Istilah "arah" menunjukkan banyaknya transaksi individu yang diperlukan untuk menyusun proses. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah PIP yang diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.
- Permintaan adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Permintaan didefinisikan sebagai tindakan klien yang memberikan wewenang kepada IBM untuk melaksanakan layanan. Bergantung pada layanan, Permintaan dapat berupa suatu pemberitahuan tertulis atau permintaan dukungan yang dibuat melalui panggilan telepon, email atau secara online. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Permintaan yang diajukan ke Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.
- Panggilan Server adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Panggilan Server adalah data yang diteruskan ke dan diproses oleh Layanan Cloud sebagai akibat dari peristiwa yang ditandai Klien, yang dimulai oleh pengunjung yang terlacak. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Panggilan Server yang digunakan oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

6.2 Biaya Pengaturan

Biaya pengaturan satu kali akan ditagih sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi untuk setiap layanan pengaturan yang dipesan.

Biaya pengaturan berdasarkan permintaan, jika dipesan, akan ditagih sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi untuk setiap layanan pengaturan.

6.3 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

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

6.4 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.

7. 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.

8. Syarat-syarat Tambahan

8.1 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 massal, sistem pengendalian lalu lintas udara, sistem pengendalian otomotif, sistem persenjataan, atau navigasi atau komunikasi pesawat terbang, atau aktivitas lain apa pun di mana kegagalan Layanan Cloud dapat menimbulkan ancaman kematian atau cedera pribadi yang serius.

8.2 Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Layanan Cloud memerlukan penggunaan perangkat lunak yang diaktifkan yang diunduh oleh Klien ke sistem Klien untuk memfasilitasi penggunaan Layanan Cloud. Klien dapat menggunakan perangkat lunak yang diaktifkan hanya sehubungan dengan penggunaan Layanan Cloud. Perangkat lunak yang diaktifkan diberikan kepada Klien berdasarkan syarat-syarat berikut:

Perangkat Lunak yang Diaktifkan	Syarat-syarat Lisensi yang Berlaku (apabila ada)
<ul style="list-style-type: none">• IBM Sterling Connect: Direct Standard Edition• IBM Sterling Connect: Direct Standard Edition for Non-Production Environment• IBM Sterling Connect: Direct Premium Edition• IBM Sterling Connect: Direct Premium Edition for Non-Production Environment	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/iilookup/4AEB962BBB7F71EB85257D9000786C0F?OpenDocument

8.3 Skrip yang Disesuaikan

Mesin Virtual skrip yang disesuaikan yang menjalankan pemrosesan data yang disesuaikan sebelum penerjemahan (masuk atau keluar (inbound or outbound)) tidak didokumentasikan atau disertakan sebagai bagian dari Layanan Cloud.

8.4 Persyaratan Layanan Pengaturan

Sebagaimana yang diwajibkan secara wajar oleh IBM untuk memenuhi kewajiban-kewajibannya atas Layanan, Klien setuju untuk memberikan (1) akses yang memadai ke sistem, informasi, personel, dan sumber daya Klien serta melaksanakan tanggung jawab Klien lainnya sebagai kelanjutan dari Layanan Pengaturan, dan (2) lingkungan kerja yang sesuai dan aman untuk para karyawan dan kontraktor IBM pada saat para karyawan dan kontraktor tersebut berada di lokasi-lokasi Klien, semuanya tanpa mengenakan biaya kepada IBM. IBM tidak bertanggung jawab atas setiap penundaan dalam melaksanakan atau kegagalan dalam melaksanakan Layanan Pengaturan yang disebabkan penundaan Klien dalam memberikan akses tersebut atau dalam melaksanakan tanggung jawab Klien lainnya yang terkait dengan Layanan Pengaturan.

8.5 Tanggung Jawab Mitra Dagang & Klien

Untuk menerapkan dan menjalankan Layanan Cloud dengan tepat, Klien dan Mitra Dagang Klien akan harus melakukan hal berikut:

- a. Mengatur konektivitas antara Klien dan IBM serta bekerja sama dengan IBM selama pengujian konektivitas bersama;
- b. Memastikan keamanan yang memadai atas masing-masing aplikasi, perangkat keras (termasuk memasang dan mengelola firewall yang tepat untuk mencegah akses yang tidak sah), kotak surat (mailbox), dan transmisi Klien, serta memantau kotak surat dan transmisi tersebut;
- c. Memeriksa data atas keakuratan dan kelengkapan serta memastikan bahwa pengamanan-pengamanan yang sesuai tersedia untuk mengidentifikasi kesalahan data, pemrosesan, dan transmisi;

- d. Segera memberi tahu IBM tentang setiap kesalahan atau kegagalan penerjemahan, kesalahan atau kegagalan pemrosesan, transmisi yang tidak sesuai, kegagalan untuk mengirim atau menerima transmisi atau ketidakmampuan untuk mengakses kotak surat apa pun;
- e. Menetapkan parameter pemrosesan data dan parameter transmisi yang berlaku;
- f. Memelihara data pendukung, file, dan materi lainnya yang memadai untuk memungkinkan IBM untuk memperbaiki semua data, file, dan materi lainnya (seperti file-file kartu, pita, dan cakram serta hasil-hasil mesin pencetak) yang dibutuhkan untuk melaksanakan kembali setiap layanan yang disediakan oleh Layanan Cloud; dan
- g. Memelihara kesinambungan bisnis dan mengomunikasikan harapan-harapan kepada komunitas Mitra Dagang Klien, terkait dengan periode pengujian, migrasi, dan konversi atas dan ke Layanan Cloud.

8.6 Manajer Proyek

Sebelum memulai Layanan Cloud, Klien akan menentukan orang yang disebut sebagai Manajer Proyek Klien yang akan menjadi penghubung utama (focal point) untuk komunikasi IBM terkait dengan proyek ini dan yang akan berwenang untuk bertindak atas nama Klien dalam semua hal terkait proyek ini.

Tanggung jawab Manajer Proyek Klien mencakup hal-hal berikut:

- a. mengelola personel dan tanggung jawab Klien untuk proyek ini;
- b. berfungsi sebagai antarmuka antara IBM dan semua departemen Klien yang berpartisipasi dalam proyek;
- c. menjalankan prosedur kendali perubahan proyek dengan manajer proyek IBM;
- d. berpartisipasi dalam rapat-rapat status proyek;
- e. memperoleh dan memberikan informasi, data, persetujuan, dan keputusan dalam lima (5) hari kerja sejak permintaan IBM kecuali apabila Klien dan IBM menyetujui waktu tanggap yang berbeda secara tertulis;
- f. mengatasi penyimpangan dari jadwal perkiraan, yang dapat disebabkan oleh Klien;
- g. membantu menyelesaikan dan mengeskalisasi masalah-masalah proyek dalam organisasi Klien, jika diperlukan;
- h. meninjau setiap tagihan persyaratan penagihan Klien bersama dengan manajer proyek IBM. Persyaratan yang menyimpang dari format tagihan standar atau prosedur penagihan IBM tersebut dapat berdampak pada harga, dan akan dikelola melalui prosedur kendali perubahan proyek; dan
- i. bekerja dengan IBM untuk menciptakan rencana proyek untuk kinerja konfigurasi dan pengaturan yang akan mencakup kegiatan, tugas, pekerjaan, kejadian penting, dan perkiraan.

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.