

## Uraian Layanan Cloud IBM

### IBM Multi-Enterprise Relationship Management

Berikut ini adalah Uraian Layanan untuk Pemesanan Anda:

#### 1. Layanan Cloud

Tawaran Layanan Cloud, termasuk tawaran dasar dan layanan opsional yang tersedia diuraikan di bawah ini dan sebagaimana ditentukan dalam Dokumen Pemesanan. Untuk tujuan Layanan Cloud ini, Dokumen Pemesanan akan berisi Penawaran 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 Multi-Enterprise Relationship Management

IBM Multi-Enterprise Relationship Management menyediakan bagi Anda dengan alat untuk mengatur komunitas mitra Anda; efisien, layanan mandiri, dan proses terdistribusi; serta pemantauan dan visibilitas ke dalam keterlibatan mitra. 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"). Melalui browser Internet yang didukung, Layanan Cloud memberikan Pengguna Tamu tersebut kemampuan untuk melihat dan berpartisipasi dalam aktivitas pada arahan Anda untuk mendukung keterlibatan mitra dengan Anda. Layanan Cloud memberi Pengguna Tamu dengan visibilitas ke informasi, perangkat lunak, dan data yang dibuat, diberikan, diunggah, atau ditransfer oleh Anda atau pengguna manapun yang diberi wewenang oleh Anda. Secara spesifik, Layanan Cloud mencakup:

- a. **Manajemen Mitra** diberikan untuk Anda, dan memungkinkan Anda untuk memasukkan mitra Anda ke dalam Layanan Cloud melalui undangan yang dikirim ke mitra sehingga mitra dapat mendaftar untuk mesin virtual Layanan Cloud Anda. Anda juga diberikan tampilan pusat mitra yang memungkinkan Anda untuk melihat spesifik setiap mitra, yang termasuk organisasi, kontak administrator mitra, kontak pengguna mitra, atribut yang ditetapkan ke mitra, serta status setiap aktivitas yang ditetapkan pada mitra tersebut.
- b. **Manajemen Pengguna** diberikan kepada administrator Anda untuk menambah pengguna lain, dan kepada administrator Mitra untuk menambah pengguna dalam organisasi Mitra, ke Layanan Cloud melalui undangan ke pengguna yang akan berada di bawah hirarki Anda masing-masing.
- c. **Pengikatan melalui Aktivitas** yang menyertakan antarmuka bantuan mandiri untuk pembuatan, eksekusi, dan pemantauan aktivitas. Selama fase definisi aktivitas, Anda dapat membuat alur kerja untuk mengikat mitra Anda dalam aktivitas terdistribusi melalui pembuatan aktivitas menggunakan perancang aktivitas.
- d. **Perancang Aktivitas** diberikan untuk membantu Anda dalam fase definisi aktivitas untuk membantu Anda dalam membuat set aktivitas Anda sendiri untuk mitra Anda berdasarkan kebutuhan bisnis spesifik Anda. Perancang aktivitas memberi gambaran visual grafis, interaktif dari alur kerja dan antarmuka pengguna yang akan disajikan kepada mitra. Perancang aktivitas terdiri atas komponen berikut ini:
  - Perancang aliran tugas – untuk menentukan aliran tugas.
  - Perancang aliran dialog – untuk menentukan aliran dialog untuk tugas spesifik.
  - Perancang tampilan dialog – untuk menentukan dialog yang akan disajikan ke mitra.
- e. **Atribut Mitra** yang dapat dibuat dan ditetapkan kepada mitra untuk membantu mengatur dan membagi basis mitra. Mitra dapat diatur ke dalam kelompok-kelompok menggunakan kriteria yang spesifik untuk Anda, seperti industri, ukuran mitra, produk, agama, kemampuan teknis, dll. Atribut mitra juga digunakan ketika meluncurkan aktivitas untuk membantu Anda mengidentifikasi mitra sebagai pertimbangan sebelum mengundang mereka untuk berpartisipasi.
- f. **Peluncuran Aktivitas** digunakan untuk memperkenalkan aktivitas baru kepada mitra Anda. Fungsi peluncuran aktivitas ini memungkinkan Anda untuk mengatur nama aktivitas, memilih grup mitra

yang akan berpartisipasi dalam aktivitas, menentukan durasi aktivitas, dan menentukan titik pemeriksaan (*checkpoint*) dengan mitra berdasarkan pada progres pada suatu aktivitas.

- g. **Antarmuka Mitra** memungkinkan partisipasi mitra dalam aktivitas melalui antarmuka layanan mandiri. Antarmuka layanan mandiri ini memungkinkan mitra yang Anda pilih untuk berpartisipasi dalam aktivitas, dan yang telah diinformasikan mengenai aktivitas baru, untuk berpartisipasi dengan mengikuti langkah-langkah yang Anda jelaskan selama fase definisi aktivitas.
- h. **Pemantauan Aktivitas** memungkinkan Anda untuk memantau progres suatu aktivitas melalui layar yang menyediakan ringkasan progres setiap mitra yang ditampilkan secara kolektif. Anda dapat melihat keberhasilan, penundaan, dan kegagalan dalam alur kerja, untuk mitra Anda secara kolektif. Anda dapat memperoleh pandangan lebih lanjut tentang progres mitra dengan melihat langkah-langkah yang sudah mitra selesaikan serta yang belum selesai secara *real time*. Mitra memiliki tampilan progres yang sama pada aktivitas yang tersedia untuk Anda.
- i. **Persetujuan aktivitas** tersedia untuk Anda, dan memungkinkan Anda untuk meninjau langkah-langkah dalam aktivitas di mana Anda telah menetapkan bahwa Anda akan diperlukan untuk memberikan persetujuan sebelum berpindah ke langkah selanjutnya dalam aktivitas.
- j. **Infrastruktur Aman dan Fleksibel** yang meliputi komponen integrasi REST API untuk memungkinkan Anda mengintegrasikan sistem catatan Anda serta layanan dan aplikasi lain ke dalam IBM MRM. API dapat ditambahkan pada titik yang berbeda dalam aktivitas. IBM MRM meliputi opsi konfigurasi API sebagai bagian perancang aktivitasnya.
- k. **Pembagian File** tersedia bagi Anda dan mitra Anda untuk mengunggah dan membagikan file untuk dukungan penyelesaian aktivitas. Anda juga akan dapat mengunggah file gambar yang dapat digunakan untuk dukungan penyesuaian mesin virtual Layanan Cloud Anda serta untuk penggunaan dengan perancang aktivitas. Kapasitas file kolektif Anda dan mitra Anda akan dibatasi hingga 750 GB.
- l. **Pengujian dan Peningkatan** yang memungkinkan IBM memiliki opsi untuk (a) mengkompilasi dan menganalisis data rangkuman anonim, agregat terkait penggunaan Layanan Cloud Anda, (b) menyiapkan laporan, studi, analisis, dan produk pekerjaan lain yang dihasilkan dari kompilasi dan analisis ini (secara bersama-sama disebut sebagai "Data yang Dikompilasikan"), dan (c) menyalin data Anda ke server non-produksi dalam lingkungan Layanan Cloud untuk tujuan eksklusif pengujian dan peningkatan kualitas produk IBM hingga 180 hari. IBM menyimpan semua hak kepemilikan dalam dan atas Data yang Dikompilasikan tersebut.

## 1.2 Layanan Opsional

- a. Tawaran **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** memberi Anda level pemisahan data tambahan dengan aplikasi eksklusif dan pemrosesan basis data serta pemisahan dengan LAN virtual.
- b. Tawaran **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year** memberi Anda opsi untuk menyimpan data Anda untuk periode waktu yang telah ditentukan sebelumnya dan diperpanjang. Periode waktu untuk penyimpanan data dapat diperoleh dalam peningkatan satu tahun. Waktu penyimpanan data yang diperpanjang akan ditentukan oleh jumlah Mesin Virtual layanan opsional ini yang diperoleh sebagaimana yang tercantum dalam Dokumen Pemesanan Anda.

## 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 Kontrol Akses

Akses ke data klien, jika diperlukan, diizinkan 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 resmi dan vendor pihak ketiga untuk membantu mendeteksi dan menyelesaikan potensi paparan keamanan sistem. 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 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 mencari perilaku yang ganjil. Staf pengoperasian 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 IBM, yang dikendalikan oleh otentikasi dua faktor dan dipantau oleh kamera pengawas. Akses hanya diizinkan untuk staf berwenang yang memiliki akses yang disetujui. Staf pengoperasian memverifikasi persetujuan dan mengeluarkan tanda pengenalan akses yang memberikan akses yang diperlukan. Pegawai yang memiliki tanda pengenalan tersebut harus menyerahkan tanda pengenalan akses lainnya dan hanya dapat memiliki tanda pengenalan akses pusat data selama durasi aktivitasnya saja. Penggunaan tanda pengenaldicatat. 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

IBM melakukan standar industri audit SSAE 16 (atau yang setara) setiap tahun di pusat data produksi. IBM meninjau aktivitas terkait keamanan dan kerahasiaan untuk tujuan kepatuhan terhadap persyaratan bisnis IBM. Penilaian dan audit dilakukan secara berkala oleh IBM untuk mengonfirmasikan 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 Anda guna memenuhi etika bisnis, kerahasiaan, dan kewajiban keamanan IBM setiap tahun.

## 3. Komitmen Tingkat Layanan

IBM memberikan ketersediaan perjanjian tingkat layanan ("SLA") berikut untuk Layanan Cloud. Anda memahami bahwa Perjanjian Tingkat Layanan bukan merupakan jaminan untuk Anda.

### 3.1 Definisi-definisi

- "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.
- "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 bulan tersebut sampai dengan pukul 23:59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.
- "Klaim" adalah klaim yang diajukan kepada IBM berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan ini bahwa suatu Tingkat Layanan belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- "Waktu Henti" adalah periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk Layanan Cloud telah berhenti dan semua 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 dan terjadwal;
  - (2) Peristiwa atau sebab yang 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.
- 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, sebagaimana yang ditunjukkan di dalam 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 yang 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.

### 3.3 Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan Cloud selama suatu Bulan 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 = 42.700 menit <hr/> 43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari	= 5% Kredit Ketersediaan untuk 98,8% Ketersediaan selama Bulan Masa Kontrak
--	---

### 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, dan peserta Anda serta undangan yang diizinkan pada Layanan atau pada layanan beta atau percobaan apa pun yang disediakan IBM. Perjanjian Tingkat Layanan (SLA) hanya berlaku untuk Layanan Cloud yang digunakan untuk produksi. SLA tidak berlaku pada lingkungan non-produksi, termasuk namun tidak terbatas pada pengujian, pemulihan bencana, uji mutu, atau pengembangan.

## 4. Informasi Penagihan dan Kepemilikannya

### 4.1 Metrik Biaya

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

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

Untuk IBM Multi-Enterprise Relationship Management, ID Entitas adalah pengidentifikasi unik untuk entitas perdagangan, terlepas dari struktur organisasi entitas perdagangan itu.

- b. Mesin Virtual adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual (*Instance*) adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik dari Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk setiap Mesin Virtual (*Instance*) Layanan Cloud yang tersedia untuk diakses dan digunakan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.

### 4.2 Biaya dan Penagihan

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

### 4.3 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.

### 4.4 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya oleh Anda atas Layanan Cloud selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang dinyatakan dalam bagian PoE dari Dokumen Pemesanan, maka Anda akan ditagih untuk kelebihan penggunaan, sebagaimana yang tercantum dalam Dokumen Pemesanan.

## 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 mengonfirmasi tanggal pasti dimulai dan berakhirnya jangka waktu. Anda diizinkan untuk meningkatkan tingkat penggunaan Layanan Cloud Anda selama jangka waktu dengan menghubungi IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda. Kami akan mengkonfirmasi 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 yang 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 sudah 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 awal 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 di luar 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

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud tersedia selama periode langganan.

**Jam Kerja Dukungan Email dan Telepon Reguler adalah sebagai berikut:**

Pukul 8:00 – 20:00 zona Waktu Standar AS bagian timur, Senin – Jumat

**Dukungan Setelah Jam Kerja:**

Dukungan Setelah Jam Kerja (di luar jam kerja reguler yang dinyatakan di atas) tersedia hanya untuk masalah dengan Tingkat Masalah 1 pada hari kerja, akhir pekan, dan hari libur.

Hotline Dukungan: 1-855-646-5629

Email: [mrm@us.ibm.com](mailto:mrm@us.ibm.com)

Portal web dukungan: <https://support.ibmcloud.com>

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
1	<b>Pengaruh bisnis penting/layanan down:</b> Fungsi penting bisnis tidak dapat beroperasi atau antarmuka penting telah gagal. Hal ini biasanya berlaku pada lingkungan produksi dan mengindikasikan ketidakmampuan mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam	24x7
2	<b>Pengaruh bisnis yang signifikan:</b> Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi layanan menjadi sangat terbatas penggunaannya atau Anda berisiko melewatkan 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
4	<b>Pengaruh bisnis minimal:</b> Pertanyaan atau permintaan non teknis	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

## 7. Kepatuhan Safe Harbor

IBM belum menentukan kepatuhan Layanan Cloud ini dengan US-EU dan US-Swiss Safe Harbor Frameworks.

## 8. Informasi Tambahan

Penggunaan Layanan Cloud Anda yang sukses akan bergantung pada bantuan Anda dengan memastikan bahwa Anda dan mitra dagang Anda melakukan hal berikut:

- a. Menerapkan konektivitas antara Anda dan IBM serta bekerja sama dengan IBM selama pengujian konektivitas bersama antara Anda dan IBM;
- b. Memastikan keamanan yang memadai atas masing-masing aplikasi Anda, perangkat keras (termasuk memasang dan memelihara *firewall* yang tepat untuk mencegah akses yang tidak sah), kotak-kotak Surat, dan transmisi serta memantau kotak-kotak surat dan transmisi-transmisi tersebut;
- c. Memeriksa data atas akurasi dan kelengkapan dan memastikan bahwa pengamanan-pengamanan yang sesuai tersedia untuk mengidentifikasi kesalahan data, pemrosesan, dan transmisi;
- d. Segera memberitahukan kepada 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 apapun;
- 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 Anda, sebagaimana hal tersebut terkait dengan periode pengujian, migrasi, dan konversi dari dan ke Layanan Cloud.
- h. Pengguna Tamu Anda dapat diwajibkan untuk melaksanakan perjanjian *online* yang disediakan oleh IBM untuk mengakses dan menggunakan Layanan Cloud. Anda tidak bertanggung jawab atas Pengguna Tamu ini, termasuk namun tidak terbatas pada a) klaim apa pun yang diajukan oleh Pengguna Tamu terkait dengan Layanan Cloud, b) denda yang ditanggung oleh Pengguna Tamu, atau c) penyalahgunaan apapun atas Layanan Cloud oleh Pengguna Tamu.

### **8.1 Lokasi Manfaat yang Diperoleh**

Jika berlaku, pajak didasarkan kepada 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.

### **8.2 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 memproses informasi pribadi yang dikumpulkan untuk tujuan di atas dalam IBM, perusahaan IBM lainnya dan subkontraktor mereka, di mana pun kami dan subkontraktor kami melakukan bisnis, sesuai dengan hukum yang berlaku. IBM akan mematuhi permintaan dari kontraktor dan karyawan Anda untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

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.