

IBM Partner Engagement Manager

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 Partner Engagement Manager menyediakan akses bagi Klien ke alat-alat untuk mengatur komunitas mitra Klien. Klien dapat memberi wewenang kepada mitra dagang Klien atau pihak ketiga lainnya untuk mengakses Layanan Cloud untuk bertukar data dengan Klien, atau untuk menggunakan Layanan Cloud atas nama Klien sebagai pengguna tamu ("Pengguna Tamu"). Pengguna Tamu dapat diberi kemampuan untuk melihat dan berpartisipasi dalam aktivitas atas arahan Klien untuk mendukung keterlibatan mitra dengan Klien, dan visibilitas ke informasi, perangkat lunak, dan data yang dibuat, diberikan, diunggah, atau ditransfer oleh Klien atau pengguna mana pun yang diberi wewenang oleh Klien. Layanan IBM Partner Engagement Manager dapat disebar di cloud publik atau cloud terdedikasi. Sebagai tambahan, Klien dapat memilih untuk menggunakan Fitur Lokal dari Partner Engagement Manager Service untuk menyimpan beberapa aspek data mereka, dan beberapa aspek dari layanan terkait yang beroperasi pada data tersebut, di belakang firewall mereka. Layanan Cloud ini termasuk:

- a. Manajemen mitra yang memungkinkan Klien untuk memasukkan mitra Klien dalam Layanan Cloud melalui undangan yang dikirim ke mitra sehingga mereka dapat mendaftarkan diri ke mesin virtual Layanan Cloud Klien. Tampilan pusat mitra memungkinkan Klien untuk melihat rincian setiap mitra, yang termasuk organisasi, kontak administrator, kontak pengguna, atribut yang ditetapkan ke mitra, serta status setiap aktivitas yang ditetapkan pada mitra tersebut;
- b. manajemen pengguna yang memungkinkan administrator Klien untuk menambah pengguna lain, memungkinkan administrator mitra untuk menambah pengguna dalam organisasi mitra melalui undangan berdasarkan hierarki Klien masing-masing;
- c. penggunaan antarmuka mitra sebagai antarmuka bantuan mandiri (self-help) untuk pembuatan, peluncuran, eksekusi, dan pemantauan aktivitas. Selama fase definisi aktivitas, Klien dapat menggunakan perancang aktivitas untuk menciptakan seperangkat aktivitas untuk mitra berdasarkan pada kebutuhan bisnis khusus Klien dan menetapkan alur kerja untuk melibatkan para mitra Klien dalam aktivitas yang didistribusikan. Perancang aktivitas memberi gambaran alur kerja dan antarmuka pengguna visual grafis dan interaktif, 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 tertentu; dan
 - perancang tampilan dialog – untuk menentukan dialog yang akan disajikan ke mitra;
- d. kemampuan membuat dan menetapkan atribut mitra untuk membantu mengatur dan mengelompokkan basis mitra. Mitra dapat diatur ke dalam kelompok-kelompok menggunakan kriteria yang spesifik untuk Klien, seperti industri, ukuran, produk, wilayah, kemampuan teknis, dll. Atribut mitra dapat digunakan saat meluncurkan aktivitas untuk membantu Klien mengidentifikasi mitra yang dipertimbangkan untuk diundang berpartisipasi;
- e. pemantauan aktivitas yang memungkinkan Klien untuk memantau progres suatu aktivitas melalui antarmuka pengguna yang menyediakan ringkasan progres setiap mitra yang ditampilkan secara kolektif, termasuk tampilan kesuksesan, keterlambatan, dan kegagalan dalam alur kerja yang ditetapkan. Klien 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 pandangan yang sama terhadap kemajuan pada aktivitas yang tersedia untuk Klien;
- f. persetujuan aktivitas yang memungkinkan Klien untuk meninjau langkah-langkah dalam aktivitas di mana Klien telah menetapkan bahwa Klien perlu untuk memberikan persetujuan sebelum berpindah ke langkah selanjutnya dalam aktivitas;
- g. infrastruktur yang aman dan fleksibel yang meliputi komponen integrasi REST API untuk memungkinkan Klien mengintegrasikan sistem catatan Klien serta layanan dan aplikasi lainnya

dengan Layanan Cloud. API dapat ditambahkan pada titik yang berbeda dalam aktivitas. Layanan Cloud mencakup opsi konfigurasi API sebagai bagian dari perancang aktivitasnya;

- h. pembagian file yang memungkinkan Klien dan mitra Klien untuk mengunggah dan membagikan file dalam mendukung penyelesaian aktivitas. Klien juga akan dapat mengunggah file gambar yang dapat digunakan dalam mendukung penyesuaian mesin virtual SaaS IBM Klien serta untuk penggunaan dengan perancang aktivitas. SaaS IBM membatasi kapasitas file kolektif menjadi 750 GB. Jika Klien menggunakan Fitur Lokal, kapasitas file kolektif Klien tidak akan dibatasi; dan
- i. kemampuan pembersihan yang dapat menghapus aktivitas tertutup yang lebih lama dari 180 hari. Data kontak dan konfigurasi yang ditemukan dalam IBM Partner Repository tidak dapat dibersihkan. Selain itu, jika Klien menggunakan Fitur Lokal, Klien dapat memilih apakah akan membersihkan data aktivitas.

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 kerahasiaan yang berlaku termasuk informasi kontak (nama, alamat, email, nomor telepon). IBM akan memenuhi permintaan dari Klien, karyawannya, atau Pengguna Tamu untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki, atau menghapus informasi pribadi tersebut.

1.1 Batasan Layanan Cloud

Layanan Cloud ini tidak mencakup:

- a. situs web pihak ketiga yang terhubung dengan atau dapat diakses oleh Layanan Cloud yang digunakan oleh Klien atau Pengguna Layanan Cloud untuk mentransmisikan Konten ke situs web pihak ketiga atau layanan lainnya yang terhubung dengan atau yang dapat diakses oleh Layanan Cloud;
- b. Sumber daya Klien yang diperlukan oleh IBM untuk menyediakan Layanan Cloud, termasuk namun tidak terbatas pada, akses yang memadai ke sistem, informasi, personel dan sumber daya Klien, serta kinerja dari tanggung jawab Klien lainnya sebagai kelanjutan dari Layanan Pengaturan. Tanggung jawab Klien tersebut harus disediakan kepada IBM dengan cuma-cuma. IBM tidak bertanggung jawab atas setiap penundaan dalam melaksanakan atau kegagalan dalam melaksanakan Layanan Pengaturan yang disebabkan oleh penundaan Klien dalam melaksanakan tanggung jawab Klien terkait Layanan Pengaturan;
- c. Keamanan Klien, karena Klien bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap Pengguna Layanan Cloud melindungi identifikasi akun dan informasi kata sandi serta mengendalikan siapa yang dapat mengakses akun Pengguna Layanan Cloud atau menggunakan Layanan Cloud atas nama Klien; atau
- d. Infrastruktur Klien.

1.2 Layanan Opsional

1.2.1 IBM Partner Engagement Manager Premium Data Add On

Memberi Klien level pemisahan data tambahan dengan aplikasi eksklusif dan pemrosesan basis data serta pemisahan dengan LAN virtual.

1.2.2 IBM Partner Engagement Manager Additional Data Retention 1 Year

Menyediakan Klien dengan opsi untuk mempertahankan data aktivitas tertutup Klien di luar jadwal pembersihan normal. Jangka waktu ini dapat diperpanjang untuk jangka waktu berdasarkan jumlah periode retensi satu tahun yang dibeli.

1.3 Layanan Pengaturan

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

- a. menunjuk pihak penghubung Klien yang kepadanya seluruh komunikasi yang berkaitan dengan Layanan Cloud akan ditujukan, dan yang akan:
 - (1) memiliki wewenang untuk bertindak atas nama Klien dalam semua hal terkait Layanan Cloud;
 - (2) berfungsi sebagai antarmuka antara IBM dan semua departemen Klien yang berpartisipasi dalam Layanan Cloud;
 - (3) berpartisipasi dalam rapat status proyek, memperoleh dan memberikan informasi, data, dan keputusan dalam waktu tiga (3) hari kerja atas permintaan IBM;

- (4) membantu menyelesaikan dan mengeskalisasi masalah-masalah Layanan Cloud dalam organisasi Klien sebagaimana yang diperlukan; dan
 - (5) memberikan akses ke Layanan Cloud Klien kepada IBM;
- b. memberikan akses ke Layanan Cloud Klien kepada IBM;
 - c. memberikan akses jarak jauh untuk semua interaksi eksternal kepada IBM;
 - d. bekerja sama untuk menyelesaikan tugas dan aktivitas Klien;
 - e. menyatakan dan menyetujui bahwa layanan tersebut dirancang untuk mendukung satu bidang bisnis yang mengimplementasikan Layanan Cloud, dengan seperangkat persyaratan. Layanan Cloud dapat mendukung penyebaran untuk beberapa area bisnis, namun area tambahan dapat memerlukan Pengikatan Layanan tambahan;
 - f. memberikan persyaratan bisnis Klien yang berkaitan dengan Pengikatan Layanan yang dibeli;
 - g. bertanggung jawab atas pengembangan dan implementasi rencana pengujian, skrip uji yang sesuai, dan data terkait;
 - h. bertanggung jawab atas pengembangan prosedur bisnis pengguna akhir serta pengembangan dan penyampaian layanan pengaktifan kepada pengguna akhir; dan
 - i. 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.

1.3.1 Definisi Pengikatan Layanan

- a. **Aktivitas** – diartikan sebagai konfigurasi alur kerja di dalam Layanan Cloud yang akan dijalankan oleh Pengguna Tamu Klien untuk melakukan berbagai tugas.
- b. **Aktifitas Pengujian** – didefinisikan sebagai proses yang harus diikuti untuk menguji suatu Kegiatan setelah dikembangkan, unit diuji dan dipindahkan ke produksi. Ada dua kategori umum untuk Kegiatan dan pengujian yang masing-masing didefinisikan di bawah ini:
 - (1) **Aktifitas Onboarding** – Kegiatan ini menyediakan metode bagi mitra Klien untuk self-onboard ke sistem Klien melalui protokol yang dipilih (yaitu SFTP, AS2). Sebagai alternatif, Klien dapat memilih untuk melakukan onboarding atas nama mitra. Jika Klien belum membeli Manajemen Promosi dan mereka telah memilih mitra untuk melakukan self-onboarding, IBM akan membantu Klien dengan peluncuran Kegiatan onboarding ke 10 mitra pertama dan akan bekerja sama dengan Klien pada komunikasi tindak lanjut dengan 10 mitra tersebut sampai 2 dari mereka setuju untuk berpartisipasi. Pada saat itu, komunikasi tindak lanjut dengan 8 mitra yang tersisa akan menjadi tanggung jawab Klien. Apakah mitra akan bekerja sendiri atau Klien akan onboard atas nama mereka, IBM akan mendukung sumber daya Klien dalam onboarding yang sebenarnya dari 2 mitra pertama dengan memberikan kesalahan dan penyelesaian masalah untuk memastikan keberhasilan implementasi untuk masing-masing. Tujuannya adalah untuk menyelesaikan onboarding dari 2 mitra pertama dalam 2 minggu pertama memindahkan Kegiatan ke produksi. Jika Klien telah membeli Manajemen Promosi, lihat bagian pada Layanan Eksekusi Kegiatan Kampanye di bawah ini untuk jangka waktu yang akan dibantu oleh IBM dengan onboarding mitra.
 - (2) **Aktifitas Non-Onboarding** – ini adalah Aktivitas apa pun yang tidak melibatkan onboarding (yaitu Penyegaran Sertifikasi). IBM akan membantu Klien dengan pengujian setiap Aktivitas non-onboarding setelah dipindahkan ke produksi. Pengujian dibatasi hingga 5 hari dan dapat diselesaikan dengan pasangan yang sebenarnya atau dengan mitra tiruan.
- c. **Siklus Mitra** – diartikan sebagai upaya untuk melakukan onboarding pada Pengguna Tamu dengan satu perangkat informasi kontak.
- d. **Mitra Replika** – diartikan sebagai staf Klien yang menirukan Pengguna Tamu eksternal.
- e. **Peluncuran** – diartikan sebagai proses yang harus diikuti untuk mengaktifkan dimulainya Aktivitas di dalam Layanan Cloud yang terdiri dari tiga bagian:
 - pemuatan data profil mitra;
 - pemuatan data transmisi mitra; dan
 - pelaksanaan fungsi peluncuran untuk Aktivitas.

- f. **Kampanye** – diartikan sebagai pelaksanaan Aktivitas dengan menggunakan satu atau banyak Peluncuran.

1.3.2 Pengikatan Layanan

a. **IBM Partner Engagement Manager Managed Hosted Setup Service Engagement**

IBM akan memberikan layanan yang disampaikan secara jarak jauh untuk mempersiapkan Layanan Cloud. Layanan akan mencakup tugas-tugas berikut ini:

- (1) Mendefinisikan dan mendokumentasikan solusi tingkat tinggi untuk menyertakan portal Partner Engagement Manager ("PEM"); Repositori Mitra ("PR") termasuk PR REST API Server dengan basis data DB2 yang mendukung; dan Partner Provisioner ("PP") termasuk PP REST API Server dan MQ Server On Cloud;
- (2) Integrasi dengan premis atau modul cloud pribadi yang saat ini disebar untuk memasukkan B2Bi REST API Server; SSP REST API Server; dan LDAP Server untuk kedua produksi node tunggal dan satu instalasi non-produksi tunggal. Pengaturan ketersediaan tinggi tidak tercakup;
- (3) Konfigurasi untuk produk di atas untuk memasukkan identifikasi dan menentukan port yang diperlukan; mengidentifikasi sponsor tunggal, Mitra Palsu tunggal, dan pengguna Mitra Palsu tunggal; mendefinisikan konfigurasi untuk Aktivitas Onboarding Transfer File yang Dikelola SFTP yang ditentukan sebelumnya; dan membantu Klien dengan persyaratan konfigurasi untuk firewall dan integrasi load balancer dengan PEM, PR, dan PP berbasis SaaS dengan aplikasi B2Bi, SSP dan LDAP yang diterapkan secara lokal;
- (4) Membantu dengan penyebaran rencana pengujian dengan memberikan kasus uji yang direkomendasikan untuk kasus uji nonfungsional dan fungsional;
- (5) Memberikan bantuan pada integrasi Layanan Cloud dengan solusi Klien yang diidentifikasi di atas untuk memvalidasi konfigurasi topologi TCP / IP untuk protokol untuk menyertakan HTTPS untuk integrasi REST API, dan HTTPS untuk akses berbasis browser ke PEM; untuk memasukkan informasi konfigurasi untuk satu (1) sponsor, satu (1) Mitra Palsu, dan satu (1) Pengguna Mitra Palsu; dan menyelesaikan satu (1) Aktivitas yang ditentukan sebelumnya di mana skenario SFTP adalah Aktivitas default atau Aktivitas lain yang ditentukan sebelumnya dapat dipilih selama pengatur waktu desain;
- (6) Mengkonfigurasi alamat IP, port, id pengguna, dan sertifikat untuk Layanan Cloud; mengkonfigurasi alamat IP, port, id pengguna dan sertifikat untuk PR termasuk REST API Server; mengkonfigurasi alamat IP, port, id pengguna dan sertifikat untuk Provisioner Mitra termasuk REST API Server untuk berintegrasi dengan konfigurasi IBM Sterling File Gateway ("SFG") (otomatis); Konfigurasi IBM Sterling Secure Proxy ("SSP") melalui manajer konfigurasi (otomatis); Konfigurasi IBM Sterling External Authentication Server ("SEAS") (manual); dan konfigurasi LDAP (manual);
- (7) Melakukan pengujian unit untuk tugas yang diidentifikasi dalam aktivitas terpilih di dalam lingkungan di lokasi (on premise) produksi dan nonproduksi;
- (8) Mendukung sumber daya Klien dengan memberikan penyelesaian permasalahan dan kesalahan selama pengujian penerimaan pengguna (terbatas hingga lima hari pengujian); dan
- (9) Membuat dokumen definisi solusi Layanan Cloud.

b. **IBM Partner Engagement Manager Local Feature Setup Service Engagement**

IBM akan memberikan layanan yang disampaikan secara jarak jauh untuk mempersiapkan Fitur Lokal Layanan Cloud. Layanan akan mencakup tugas-tugas berikut ini:

- (1) Mendefinisikan dan mendokumentasikan solusi tingkat tinggi untuk menyertakan turunan PEM; satu PR termasuk PR REST API Server; dan PP tunggal termasuk PP REST API Server dan Fitur Lokal JMS Server yang tertanam tanpa ketersediaan tinggi;
- (2) Integrasi dengan premis atau modul cloud pribadi yang saat ini disebar untuk memasukkan B2Bi REST API Server; SSP REST API Server; dan LDAP Server untuk kedua produksi URL node tunggal dan satu instalasi URL non-produksi tunggal;
- (3) Konfigurasi untuk produk di atas untuk menyertakan persyaratan instalasi untuk sistem operasi host; persyaratan instalasi untuk lingkungan Docker; persyaratan instalasi untuk sistem Database Relasional; mengidentifikasi dan menentukan port yang dibutuhkan;

mengidentifikasi sponsor tunggal, Mitra Palsu tunggal, dan Pengguna Mitra Palsu tunggal; mendefinisikan konfigurasi untuk Aktivitas Onboarding Transfer File yang Dikelola SFTP yang ditentukan sebelumnya; dan membantu Klien dengan persyaratan konfigurasi untuk firewall dan integrasi load balancer dengan aplikasi B2Bi dan LDAP yang disebarkan secara lokal;

- (4) Membantu dengan penyebaran rencana pengujian dengan memberikan kasus uji yang direkomendasikan untuk kasus uji nonfungsional dan fungsional;
- (5) Memberikan bantuan pada integrasi Layanan Cloud dengan solusi Klien yang diidentifikasi di atas untuk memvalidasi konfigurasi topologi TCP / IP untuk protokol supaya menyertakan HTTPS untuk integrasi REST API; dan HTTPS untuk akses berbasis browser ke PEM; termasuk informasi konfigurasi untuk satu (1) sponsor, satu (1) Mitra Palsu, dan satu (1) Pengguna Mitra Palsu; dan menyelesaikan satu (1) Aktivitas yang ditentukan sebelumnya di mana skenario SFTP adalah Aktivitas default atau Aktivitas lain yang ditentukan sebelumnya dapat dipilih selama pengatur waktu desain;
- (6) Mengkonfigurasi alamat IP, port, id pengguna, dan sertifikat untuk mesin virtual PEM yang tunggal; mengkonfigurasi alamat IP, port, id pengguna, dan sertifikat untuk mesin virtual PR tunggal; mengkonfigurasi alamat IP, port, id pengguna, dan sertifikat untuk mesin virtual PP tunggal; untuk berintegrasi dengan konfigurasi SFG (otomatis); Konfigurasi SSP melalui Pengelola Konfigurasi (otomatis); Konfigurasi SEAS (manual); dan konfigurasi LDAP (manual);
- (7) Melakukan pengujian unit untuk tugas yang diidentifikasi dalam aktivitas terpilih di dalam lingkungan di lokasi (on premise) produksi dan nonproduksi;
- (8) Mendukung sumber daya Klien dengan memberikan penyelesaian permasalahan dan kesalahan selama pengujian penerimaan pengguna (terbatas hingga lima hari pengujian); dan
- (9) Membuat dokumen definisi solusi Layanan Cloud.

c. IBM Partner Engagement Manager Basic Activity Development Service Engagement

IBM akan memberikan layanan yang disampaikan secara jarak jauh untuk mengimplementasikan aktivitas dasar untuk digunakan dalam Layanan Cloud. Aktivitas dasar akan meliputi 4 jam rancangan Aktivitas, untuk hingga 9 layar dengan kurang dari 20 bidang, hingga 1 layar dengan kurang dari 50 bidang, hingga 10 panggilan API, dan hingga 10 kustomisasi email. Ini juga akan mencakup Pengujian Aktivitas sebagaimana didefinisikan dalam bagian Definisi Keterlibatan Layanan.

d. IBM Partner Engagement Manager Intermediate Activity Development Service Engagement

IBM akan memberikan layanan yang disampaikan secara jarak jauh untuk mengimplementasikan Aktivitas menengah untuk digunakan dalam Layanan Cloud. Aktivitas menengah akan meliputi hingga 20 jam rancangan Aktivitas, untuk hingga 20 layar dengan kurang dari 20 bidang, hingga 2 layar dengan kurang dari 50 bidang, hingga 16 panggilan API, hingga 1 tabel dinamis, dan hingga 20 kustomisasi email. Ini juga akan mencakup Pengujian Aktivitas sebagaimana didefinisikan dalam bagian Definisi Keterlibatan Layanan.

e. IBM Partner Engagement Manager Advanced Activity Development Service Engagement

IBM akan memberikan layanan yang disampaikan secara jarak jauh untuk mengimplementasikan Aktivitas tingkat lanjut untuk digunakan dalam Layanan Cloud. Aktivitas tingkat lanjut akan meliputi hingga 40 jam rancangan Aktivitas, untuk hingga 36 layar dengan kurang dari 20 bidang, hingga 4 layar dengan kurang dari 50 bidang, hingga 40 panggilan API, hingga 2 tabel dinamis, dan hingga 34 kustomisasi email. Ini juga akan mencakup Pengujian Aktivitas sebagaimana didefinisikan dalam bagian Definisi Keterlibatan Layanan.

f. IBM Partner Engagement Manager Modify An Activity Development Service Engagement

IBM akan memberikan layanan yang disampaikan dari jarak jauh untuk memodifikasi Aktivitas yang sudah ada untuk digunakan dalam Layanan Cloud. Modifikasi Aktivitas akan meliputi 1 jam rancangan Aktivitas, untuk hingga 3 layar dengan kurang dari 20 bidang, hingga 1 layar dengan kurang dari 50 bidang, hingga 4 panggilan API, dan hingga 1 kustomisasi email. Ini juga akan mencakup Pengujian Aktivitas sebagaimana didefinisikan dalam bagian Definisi Keterlibatan Layanan.

g. IBM Partner Engagement Manager Campaign Activity Execution Service

IBM akan memberikan layanan yang disampaikan secara jarak jauh untuk menyertakan tugas-tugas berikut:

- (1) Bekerja dengan Klien untuk menentukan frekuensi dan ukuran kampanye;
- (2) Pelaksanaan kampanye untuk Pengguna Tamu tertentu yang telah diidentifikasi harus diselesaikan dalam jangka waktu Layanan Cloud yang berlaku pada saat itu atau dua (2) tahun sejak pembelian layanan, mana pun yang terjadi lebih dulu;
- (3) Menentukan jumlah peluncuran untuk kampanye;
- (4) Menentukan jumlah Pengguna Tamu yang akan berpartisipasi dalam layanan pelaksanaan Aktivitas kampanye:
 - (a) Setiap Pengguna Tamu yang berpartisipasi dianggap sebagai satu pihak penghubung; dan
 - (b) Pengguna Tamu yang berpartisipasi dalam beberapa pelaksanaan Aktivitas kampanye akan dihitung sebagai Pengguna Tamu tambahan pada basis per Aktivitas kampanye; dan
- (5) Memberi tahu Klien mengenai jumlah Pengguna Tamu yang berhasil melakukan peluncuran dan rincian setiap Pengguna Tamu yang implementasinya gagal.

h. IBM Partner Engagement Manager Campaign Rollout Service

IBM akan memberikan layanan yang disampaikan secara jarak jauh untuk menyertakan tugas-tugas berikut:

- (1) Mengimpor data profil mitra (diberikan oleh Klien) pada PR;
- (2) Mengimpor data transmisi mitra (diberikan oleh Klien) pada PR;
- (3) Aktivitas Peluncuran pada Pengguna Tamu diidentifikasi oleh Klien untuk berpartisipasi dalam kampanye saat ini;
- (4) IBM akan terlibat dalam hingga tiga (3) upaya komunikasi untuk setiap Siklus Mitra guna memperoleh tanggapan pada permintaan komunitas Klien dan akan memberikan pembaruan status program mingguan. Klien dapat memberikan hingga maksimum dua (2) set informasi kontak tambahan untuk setiap Pengguna Tamu individu yang gagal menanggapi saat Siklus Mitranya habis hingga maksimum 5% set lagi dari informasi kontak. (misalnya, 1.000 keterlibatan Pengguna Tamu, IBM akan mengizinkan tidak lebih dari 1.050 Siklus Mitra dalam upayanya untuk mencapai 1.000 komunitas Pengguna Tamu);
- (5) Jika Pengguna Tamu menanggapi permintaan komunitas Klien dan berupaya memenuhi permintaan komunitas Klien, Pengguna Tamu tersebut tidak terbatas oleh maksimum upaya komunikasi Siklus Mitra. Lebih lanjut, jika Klien menghubungi Pengguna Tamu nonresponsif yang tereskalasi, dan Pengguna Tamu tersebut kemudian menanggapi, maka Pengguna Tamu tersebut tidak akan dihitung sebagai Siklus Mitra baru. Jika Pengguna Tamu tersebut kembali tidak responsif, Pengguna Tamu tersebut akan dieskalasikan kembali kepada Klien;
- (6) Memberi tahu Klien tentang jumlah Pengguna Tamu yang berhasil digulirkan dan perincian implementasi Pengguna Tamu yang gagal;
- (7) Kontak Pengguna Tamu akan terdiri dari tidak lebih dari hal-hal berikut ini:
 - (a) Notifikasi email saat pendaftaran Layanan Cloud muncul;
 - (b) Notifikasi email saat aktivitas Layanan Cloud diluncurkan;
 - (c) Dua (2) peringatan email jika aktivitas tidak diselesaikan dalam kerangka waktu yang ditentukan;
 - (d) Menanggapi (atau eskalasi pada Klien) email yang dikirim oleh Pengguna Tamu; dan
 - (e) Jika tidak ada tanggapan yang menyertai dua (2) peringatan email, panggilan telepon akan dilakukan pada Pengguna Tamu.
- (8) Pelaporan
 - (a) Memberikan laporan status harian kepada Klien melalui email atau alat otomatis; dan

- (b) Memberikan laporan harian pada Pengguna Tamu yang dieskalasi. Kemungkinan penyebab eskalasi tercantum dalam daftar di bawah ini:
- (i) Pengguna Tamu tidak responsif setelah tiga (3) upaya kontak;
 - (ii) Alamat email Pengguna Tamu tidak valid;
 - (iii) Pengguna Tamu tidak mampu memenuhi permintaan; dan
 - (iv) Pengguna Tamu memiliki pertanyaan terkait bisnis;

Kriteria Penyelesaian

- Pengguna Tamu berhasil melakukan onboarding melalui PP; atau
- Eskalasi akhir Pengguna Tamu pada Klien.

Materi yang Disampaikan

- Laporan Ringkasan Onboarding

i. IBM Partner Engagement Manager Campaign Management Service

IBM akan memberikan layanan yang disampaikan secara jarak jauh untuk menyertakan tugas-tugas berikut:

- (1) Melakukan onboarding pada Pengguna Tamu melalui peluncuran kampanye Layanan Cloud

Kriteria Penyelesaian

- Pengguna Tamu berhasil melakukan onboarding melalui PP; atau
- Eskalasi akhir Pengguna Tamu pada Klien.

2. Perlindungan Konten dan Data

Lembar Data Perlindungan dan Pemrosesan Data (Lembar Data) memberikan informasi spesifik untuk Layanan Cloud yang berkaitan dengan jenis Konten yang diaktifkan untuk diproses, aktivitas pemrosesan yang dilibatkan, fitur-fitur perlindungan data, serta pokok-pokok mengenai retensi dan pengembalian Konten. Setiap perincian atau klarifikasi dan syarat-syarat, termasuk tanggung jawab Klien, seputar penggunaan Layanan Cloud dan fitur-fitur perlindungan data, apabila ada, dicantumkan di pasal ini. Mungkin terdapat lebih dari satu Lembar Data yang berlaku untuk penggunaan Klien atas Layanan Cloud berdasarkan opsi yang dipilih oleh Klien. Lembar Data mungkin hanya tersedia dalam bahasa Inggris dan tidak tersedia dalam bahasa setempat. Meskipun terdapat praktik hukum atau kebiasaan setempat apa pun, para pihak menyetujui bahwa mereka memahami bahasa Inggris dan bahasa ini adalah bahasa yang sesuai untuk akuisisi dan penggunaan Layanan Cloud. Lembar(-lembar) Data berikut berlaku untuk Layanan Cloud dan opsinya yang tersedia. Klien menyatakan bahwa i) IBM dapat memodifikasi Lembar(-lembar) Data dari waktu ke waktu atas kebijakan IBM sendiri dan ii) modifikasi tersebut akan menggantikan versi sebelumnya. Tujuan dari setiap modifikasi pada Lembar(-lembar) Data adalah untuk i) meningkatkan atau mengklarifikasi komitmen yang sudah ada, ii) memelihara keselarasan terhadap standar yang diterapkan saat ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, atau iii) memberikan komitmen tambahan. Tidak ada modifikasi pada Lembar(-lembar) Data yang secara materi akan menurunkan perlindungan data Layanan Cloud.

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

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413339970065>

Klien bertanggung jawab untuk menjalankan tindakan yang diperlukan untuk memesan, mengaktifkan, atau menggunakan fitur perlindungan data yang tersedia untuk Layanan Cloud dan menerima tanggung jawab atas penggunaan Layanan Cloud apabila Klien gagal untuk menjalankan tindakan tersebut, termasuk memenuhi setiap persyaratan perlindungan data atau persyaratan hukum lainnya yang berkaitan dengan Konten.

Adendum Pemrosesan Data (Data Processing Addendum - "DPA") IBM di <http://ibm.com/dpa> dan Ekshibit(-ekshibit) DPA berlaku dan direferensikan sebagai bagian dari Perjanjian, apabila dan sepanjang Peraturan Perlindungan Data Umum Eropa (European General Data Protection Regulation - "GDPR") (EU/2016/679) berlaku untuk data pribadi yang terdapat dalam Konten. Lembar(-lembar) Data yang berlaku untuk Layanan Cloud ini akan berfungsi sebagai Ekshibit(-ekshibit) DPA. Apabila DPA berlaku, kewajiban IBM untuk memberikan pemberitahuan perubahan kepada Subprosesor dan hak Klien untuk mengajukan keberatan terhadap perubahan tersebut akan berlaku sebagaimana yang dinyatakan dalam DPA.

2.1 Penggunaan Data

IBM tidak akan menggunakan atau mengungkapkan hasil yang timbul dari penggunaan Klien atas Layanan Cloud yang khusus untuk Konten Anda (Wawasan) atau, jika tidak, yang mengidentifikasi Klien. Akan tetapi IBM dapat menggunakan Konten dan informasi lainnya (kecuali Wawasan) yang dihasilkan dari Konten selama penyediaan Layanan Cloud dengan 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.

Klien dapat melakukan opt-out pada pengumpulan data tersebut secara prospektif dengan mengikuti instruksi melalui tautan IBM ini: <https://www.ibm.com/watson/customer-engagement/offering-innovation>.

3. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan (Service Level Agreement - "SLA") ketersediaan berikut untuk Layanan Cloud sebagaimana yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE). SLA bukan merupakan suatu jaminan. SLA tersedia hanya untuk Klien dan berlaku hanya untuk penggunaan di lingkungan produksi.

3.1 Kredit yang Tersedia

Klien harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 dengan bagian bantuan (help desk) dukungan teknis IBM dalam waktu 24 jam sejak pertama kali menyadari bahwa terdapat suatu pengaruh bisnis penting dan Layanan Cloud tidak tersedia. Klien harus membantu IBM secara wajar dalam setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam waktu tiga 3 hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit terhadap tagihan yang akan datang untuk Layanan Cloud berdasarkan durasi waktu saat pemrosesan sistem produksi untuk Layanan Cloud tidak tersedia ("Waktu Henti"). Waktu Henti dihitung dari waktu Klien melaporkan peristiwa tersebut hingga waktu Layanan Cloud dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang berkaitan dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab di luar kendali IBM; masalah dengan rancangan atau instruksi, konten atau teknologi Klien atau pihak ketiga; konfigurasi sistem dan platform yang tidak didukung atau kesalahan Klien atau Pengguna Tamu lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan oleh Klien atau Pengguna Tamu 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.

3.2 Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan Cloud selama suatu bulan masa kontrak

Ketersediaan selama suatu bulan masa kontrak	Kompensasi (% dari biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim)
Kurang dari 99,9%	2%
Kurang dari 99%	5%
Kurang dari 95%	10%

* Jika Layanan Cloud diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung sesuai daftar harga yang berlaku pada saat itu untuk Layanan Cloud yang berlaku selama bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim, yang didiskon sebesar 50%. IBM akan menyediakan suatu potongan harga secara langsung untuk Klien.

Ketersediaan yang dinyatakan sebagai persentase, dihitung dengan cara: total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam bulan masa kontrak.

3.3 Pengecualian

Jika Klien menggunakan Fitur Lokal, SLA ini tidak berlaku.

4. Dukungan Teknis

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

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

5.1 Metrik Biaya

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

- 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 PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- ID Entitas adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. ID Entitas adalah pengidentifikasi unik untuk setiap entitas yang diwakilkan dalam Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah ID Entitas yang diidentifikasi dalam Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

Untuk IBM Partner Engagement Manager, ID Entitas adalah pengidentifikasi unik untuk entitas perdagangan, terlepas dari struktur organisasi entitas perdagangan tersebut. ID Entitas dapat dirujuk dalam layanan sebagai ID pelanggan, ID mitra, ID pemasok, ID vendor, ID EDI, sumber daya kontak unik transmisi transfer file terkelola untuk pertukaran file data, atau titik akhir unik transmisi transfer file terkelola yang terdiri dari alamat IP, nomor port, dan nama direktori folder file yang ditentukan yang merupakan otentikasi oleh ID spesifik dengan kredensial yang berlaku.

5.2 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 tercantum dalam Dokumen Transaksi untuk setiap layanan pengaturan.

5.3 Biaya untuk Bayar Per Penggunaan (Pay Per Use)

Biaya bayar per penggunaan akan ditagih sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi pada bulan setelah penggunaan tersebut.

5.4 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

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

5.5 Biaya Layanan Jarak Jauh

Biaya layanan jarak jauh akan ditagihkan pada tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi untuk layanan yang ditentukan dalam Keterlibatan Layanan. Layanan Kerja sama akan berakhir 180 hari dari pembelian terlepas dari apakah layanan jarak jauh telah digunakan. Tanggal kedaluwarsa tidak akan berlaku untuk Layanan IBM Partner Engagement Manager Campaign Management yang akan berakhir pada akhir jangka waktu awal atau dua (2) tahun, mana saja yang lebih cepat.

Biaya layanan jarak jauh berdasarkan permintaan, jika dipesan, akan ditagih sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

5.6 Frekuensi Penagihan

Berdasarkan frekuensi penagihan yang dipilih, IBM akan menagih Klien atas biaya yang jatuh tempo di awal jangka waktu frekuensi penagihan tersebut, kecuali untuk kelebihan dan jenis biaya penggunaan yang akan ditagihkan di akhir.

5.7 Verifikasi

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

6. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu Layanan Cloud dimulai pada tanggal ketika IBM memberi tahu Klien mengenai akses mereka ke Layanan Cloud, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. Klien dianggap memiliki akses ke Layanan Cloud sehingga berkewajiban untuk memulai pembayaran sesuai dengan Dokumen Transaksi jika Klien dapat menyambungkan, mengonfigurasi, mengustomisasi, atau menguji Layanan Cloud. PoE akan menetapkan apakah Layanan Cloud diperbarui secara otomatis, berlanjut berdasarkan penggunaan berkelanjutan, atau berakhir pada akhir jangka waktu.

Untuk pembaruan otomatis, kecuali apabila Klien memberikan pemberitahuan tertulis untuk tidak memperbarui setidaknya 90 hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu, Layanan Cloud akan secara otomatis memperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

Untuk penggunaan berkelanjutan, Layanan Cloud akan terus tersedia dengan basis per bulan hingga Klien memberikan pemberitahuan tertulis 90 hari sebelumnya mengenai pengakhiran. Layanan Cloud akan tetap tersedia hingga akhir bulan kalender setelah periode 90 hari tersebut.

7. Syarat-syarat Tambahan

7.1 Umum

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

Klien tidak dapat menggunakan Layanan Cloud, sendiri atau digabungkan dengan layanan atau produk lainnya, untuk mendukung aktivitas berisiko tinggi apa pun berikut ini: rancangan, konstruksi, kendali, atau pemeliharaan fasilitas nuklir, sistem transportasi 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.

7.2 Tanggung Jawab Klien

Klien atau Pengguna Tamu Klien bertanggung jawab untuk:

- a. menerapkan konektivitas antara sistem Klien dan Layanan Cloud dan bekerja sama dan bekerja dengan IBM untuk menyelesaikan uji konektivitas gabungan;
- b. memastikan keamanan yang memadai atas masing-masing aplikasi, perangkat keras (termasuk memasang dan memelihara firewall yang tepat untuk mencegah akses yang tidak sah), kotak-kotak surat (mailbox), dan transmisi Klien serta memantau kotak surat dan transmisi tersebut;
- c. memeriksa akurasi dan kelengkapan data serta memastikan bahwa 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 (mailbox) apa pun;
- e. menetapkan parameter pemrosesan data dan parameter transmisi yang berlaku;

- f. untuk setiap penyimpanan yang dikelola oleh Klien, Klien akan memelihara data pendukung dan cadangan konten yang memadai untuk memungkinkan pemulihan semua data, file, dan materi lainnya yang dibutuhkan untuk melaksanakan kembali setiap layanan yang disediakan oleh Layanan Cloud;
- g. mempertahankan kesinambungan bisnis dan mengomunikasikan harapan-harapan kepada komunitas mitra dagang Klien, sebagaimana hal tersebut terkait dengan periode pengujian, migrasi, dan konversi atas dan ke Layanan Cloud;
- h. memastikan bahwa proses eskalasi dilakukan untuk menangani eskalasi Pengguna Tamu secara efisien dari IBM dan menyelesaikan eskalasi dalam tiga puluh (30) hari; dan
- i. memberikan semua data profil mitra dan data transmisi mitra yang diperlukan untuk mengumpulkan dialog Layanan Cloud, mengonfigurasi SFG dan menyimpannya dalam PR untuk penggunaan di masa mendatang kepada IBM dalam format file data yang telah disetujui selambat-lambatnya satu (1) hari sebelum setiap tanggal mulai kampanye.

Pengguna Tamu Klien menandatangani perjanjian online yang mungkin diperlukan, yang diberikan oleh IBM untuk mengakses dan menggunakan Layanan Cloud. Klien bertanggung jawab atas a) penggunaan para Pengguna Tamu atas Layanan Cloud, b) setiap klaim yang diajukan oleh Pengguna Tamu terkait penggunaan tersebut dan c) biaya yang ditimbulkan oleh Pengguna Tamu.

7.3 Fitur Lokal Partner Engagement Manager

7.3.1 Umum

IBM Partner Engagement Manager mencakup fitur lokal yang memungkinkan Klien menyimpan beberapa aspek dari data mereka, dan beberapa aspek dari layanan terkait yang beroperasi pada data itu, di belakang firewall mereka ("Fitur Lokal").

7.3.2 Memperbarui

IBM akan menyediakan semua rilis mesin virtual Klien atas Layanan Cloud dan layanan terkait. Klien akan mendapatkan notifikasi tentang semua rilis baru sehingga mereka dapat memperoleh rilis baru melalui registri Bluemix via akun Bluemix Klien. Klien akan memiliki hingga seratus dua puluh (120) hari sejak notifikasi rilis baru untuk menggunakan rilis baru di belakang firewall mereka. Setiap rilis baru akan berfungsi hingga 120 hari. Setelah 120 hari, rilis tidak lagi berfungsi dan Klien harus menggunakan rilis yang lebih baru untuk melanjutkan menggunakan Layanan Cloud. Sebagai tambahan, setelah pengakhiran Perjanjian, Layanan Cloud tidak lagi berfungsi.

Hal-hal spesifik mengenai rilis baru dapat ditemukan di

https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.deploying.doc/t_getstart_locall.html, yang dapat diperbarui oleh IBM dari waktu ke waktu.

7.3.3 Koneksi Komunikasi

Partner Engagement Manager akan divalidasi secara berkala sehingga koneksi ke Layanan Cloud selalu dipelihara. Jika ada kegagalan koneksi yang mencegah Fitur Lokal berkomunikasi dengan Layanan Cloud, IBM dapat menyampaikan pemberitahuan kepada Klien untuk memulihkan koneksi. Jika koneksi tidak dipulihkan dalam waktu tujuh (7) hari kalender, IBM memiliki hak untuk menangguhkan sementara atau mengakhiri layanan hingga koneksi dapat dipulihkan.

7.3.4 Persyaratan IBM dan Klien

Klien akan:

- Menyediakan dan mengelola infrastruktur cloud lokal di komputer Klien sesuai dengan persyaratan yang disediakan di https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.sys.requirements.doc/c_sw_hw_reqs.html yang dapat diperbarui oleh IBM dari waktu ke waktu.
- Mengizinkan IBM mengakses dan mengontrol runtime Partner Engagement Manager selama jangka waktu Layanan Cloud.
- Klien tidak akan memodifikasi atau merusak gambar Partner Engagement Manager dengan cara apa pun.
- Memungkinkan konektivitas jaringan IBM Partner Engagement Manager untuk menghubungi komponen lisensi/analitik IBM Partner Engagement Manager yang beroperasi dalam cloud publik IBM.

- Menetapkan dan menyetujui syarat-syarat untuk membuat akun IBM Bluemix guna mendapatkan akses ke rilis terbaru IBM Partner Engagement Manager.
- Mendukung tim IBM selama penyelesaian masalah dan aktivitas yang sedang berjalan.
- Jika Klien memilih untuk menggunakan MQ Server Client alternatif akan bertanggung jawab untuk menyebarkan dan mengelola sistem MQ pendukung.

Jika Klien memilih untuk menggunakan PEM Klien Lokal akan bertanggung jawab untuk menyebarkan dan mengelola sistem basis data relasional pendukung menggunakan IBM DB2 yang tertanam atau Oracle 12c yang disediakan oleh Klien. IBM akan:

- Menyediakan rilis baru setidaknya setiap sembilan puluh (90) hari.
- Menyediakan akses kepada Klien ke gambar Docker™ yang dapat digunakan oleh Klien di belakang firewall mereka.
- Menyertakan komponen yang akan memungkinkan Klien untuk mempertahankan skema basis data IBM Partner Engagement Manager.

7.3.5 Program Pendukung

IBM Partner Engagement Manager mencakup Program Pendukung yang diidentifikasi di bawah ini. Klien berwenang untuk menggunakan Program Pendukung tersebut sebagai bagian dari Fitur Lokal hanya untuk mendukung penggunaan Klien atas Layanan Cloud berdasarkan Perjanjian ini dan dalam batasan Bukti Kepemilikan. Frasa "untuk mendukung penggunaan Klien" hanya mencakup penggunaan yang penting atau penggunaan lain yang terkait secara langsung dengan penggunaan Layanan Cloud atau Program Pendukung lainnya yang sah. Program Pendukung tidak dapat digunakan untuk setiap tujuan lain. Klien tidak diizinkan untuk mentransfer atau memasarkan kembali Program Pendukung terpisah dari Layanan Cloud. Program Pendukung dapat disertai syarat-syarat, dan syarat-syarat tersebut, jika ada, berlaku untuk penggunaan Klien atas Program Pendukung tersebut. Apabila terdapat ketidaksesuaian, syarat-syarat dalam dokumen ini akan berlaku di atas syarat-syarat Program Pendukung. Jika hak Klien untuk menggunakan Layanan Cloud habis masa berlakunya atau diakhiri, Klien harus menghentikan penggunaan, memusnahkan atau segera mengembalikan semua salinan Program Pendukung kepada IBM. Jika Klien ingin melisensikan Program Pendukung untuk setiap penggunaan di luar batas yang tercantum di atas, harap hubungi Perwakilan Penjualan IBM.

Berikut ini adalah Program Pendukung yang disediakan dalam Fitur Lokal:

- IBM SDK, Java Technology Edition V7.1 SR3 FP30
- IBM WebSphere Application Server – Liberty 8.5
- IBM MQ

7.3.6 Produk yang Diberikan secara Terpisah

Ketentuan-ketentuan ayat ini tidak berlaku sepanjang ketentuan-ketentuan tersebut dianggap tidak sah atau tidak dapat diberlakukan berdasarkan hukum yang mengatur Perjanjian ini. Setiap komponen yang tercantum di bawah ini dianggap sebagai "Produk yang Diberikan secara Terpisah". Produk IBM yang Diberikan secara Terpisah tersedia untuk Klien berdasarkan syarat-syarat dalam perjanjian(-perjanjian) pihak ketiga yang berlaku yang diatur dalam file(-file) NON_IBM_LICENSE di https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON_IBM_LICENSE.txt. Meskipun terdapat syarat-syarat apa pun dalam Perjanjian, atau setiap perjanjian lainnya yang dapat dimiliki oleh Klien dengan IBM, syarat-syarat perjanjian(-perjanjian) pihak ketiga tersebut mengatur penggunaan Klien atas semua Produk yang Diberikan secara Terpisah kecuali apabila disebutkan secara lain di bawah ini.

Pembaruan atau perbaikan Layanan Cloud mendatang dapat berisi Produk yang Diberikan secara Terpisah tambahan. Produk yang Diberikan secara Terpisah tambahan tersebut dan perjanjian pihak ketiga terkait dicantumkan dalam file NON_IBM_LICENSE lain yang menyertai pembaruan atau perbaikan Layanan Cloud. Klien menyatakan bahwa Klien telah membaca dan menyetujui perjanjian pihak ketiga yang terdapat dalam file(-file) NON_IBM_LICENSE. Jika Klien tidak menyetujui syarat-syarat dalam perjanjian pihak ketiga ini, Klien tidak dapat menggunakan Produk(-produk) yang Diberikan secara Terpisah.

Catatan: Meskipun terdapat syarat-syarat apa pun dalam perjanjian pihak ketiga, Perjanjian, atau perjanjian lain apa pun yang mungkin Klien miliki dengan IBM:

- a. IBM menyediakan Produk yang Diberikan secara Terpisah ini kepada Klien TANPA JAMINAN APA PUN;
- b. IBM MENYANGGAH SETIAP DAN SEMUA JAMINAN DAN KETENTUAN SECARA TEGAS DAN TERSIRAT TERMASUK, NAMUN TIDAK TERBATAS PADA, JAMINAN HAK MILIK, TIDAK ADANYA PELANGGARAN ATAU GANGGUAN SERTA JAMINAN DAN KETENTUAN TERSIRAT ATAS KELAYAKAN UNTUK DIPERJUALBELIKAN DAN KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU, TERKAIT DENGAN PRODUK YANG DIBERIKAN SECARA TERPISAH;
- c. IBM tidak bertanggung jawab terhadap Klien, dan tidak akan melindungi, memberikan ganti rugi, atau membebaskan Klien dari setiap klaim yang timbul dari atau yang berkaitan dengan Produk yang Diberikan secara Terpisah; dan
- d. IBM tidak bertanggung jawab atas setiap ganti rugi langsung, tidak langsung, insidental, khusus, eksemplari, sebagai hukuman, atau konsekuensial termasuk, namun tidak terbatas pada, hilangnya data, hilangnya simpanan, dan hilangnya laba, yang berkaitan dengan Produk yang Diberikan secara Terpisah.

Terlepas dari pengecualian ini, di Jerman dan Austria, jaminan dan tanggung jawab IBM untuk Produk(-produk) yang Diberikan Secara Terpisah hanya diatur oleh syarat-syarat yang berlaku masing-masing untuk Jerman dan Austria dalam perjanjian IBM. Catatan: IBM dapat memberikan dukungan yang terbatas untuk beberapa Produk yang Diberikan secara Terpisah. Jika dukungan tersebut tersedia, perincian dan setiap syarat tambahan yang terkait dengan dukungan tersebut akan dicantumkan dalam Syarat-syarat Penggunaan atau Dokumen Transaksi lainnya.

Berikut ini adalah Produk yang Diberikan secara Terpisah:

- CentOS Linux

File NON_IBM_LICENSE

File The NON_IBM_LICENSE berada di

https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON_IBM_LICENSE.txt.

7.3.7 Komponen Pihak Ketiga

IBM Partner Engagement Manager dapat mencakup komponen pihak ketiga yang diberikan oleh IBM, bukan pihak ketiga, berdasarkan Perjanjian ini. Pemberitahuan, jika ada, untuk komponen pihak ketiga ("Pemberitahuan Pihak Ketiga") disertakan hanya untuk informasi Klien. Pemberitahuan ini dapat ditemukan di file(-file) PEMBERITAHUAN Layanan Cloud. Informasi tentang cara untuk memperoleh kode sumber untuk komponen pihak ketiga tertentu dapat ditemukan dalam Pemberitahuan Pihak Ketiga.

7.3.8 Lain-lain

Jika Klien telah memilih untuk menggunakan Fitur Lokal dari Layanan Cloud, Klien akan bertanggung jawab sepenuhnya atas penggunaan dan penyimpanan informasi yang dikumpulkan dari Uni Eropa. Sebagai akibatnya, sertifikasi mandiri IBM terkait Layanan Cloud untuk Perlindungan Kerahasiaan (Privacy Shield) tidak berlaku.

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.