

IBM Blueworks Live

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

1. Layanan Cloud

IBM Blueworks Live adalah solusi perangkat lunak sebagai layanan yang memberikan lingkungan kolaboratif untuk penangkapan, dokumentasi, pemodelan dan pengoptimalan keputusan dan proses bisnis.

Layanan Cloud dijual berdasarkan jenis akses pengguna yang sah sebagai berikut:

- a. Pengguna Editor memiliki akses ke semua fitur dan fungsi produk. Pengguna editor mampu untuk secara kolaboratif membuat, membagikan dan membuat perubahan pada proses bisnis dan model keputusan.
- b. Pengguna Kontributor mampu melihat, mengomentari dan menambahkan dokumentasi pada proses bisnis dan model keputusan. Pengguna Kontributor tidak dapat membuat atau mengedit model proses bisnis atau model keputusan bisnis.
- c. Pengguna Pirsawan dapat melihat model proses bisnis bersama. Pengguna pirsawan tidak dapat berpartisipasi dalam, mengomentari, atau memberikan kontribusi pada pekerjaan dan tidak memiliki akses ke ruang-ruang, blog atau alur kegiatan.

Kepemilikan pengguna Editor dan Kontributor dijual secara individu. Kepemilikan pengguna pirsawan tersedia dalam kemasan berisi 500. Klien harus menetapkan setidaknya satu pengguna Editor atau satu pengguna Kontributor sebagai administrator Layanan Cloud. Administrator akan memiliki hak istimewa administratif yang termasuk kemampuan untuk memantau jumlah dan jenis kepemilikan pengguna yang diperoleh dan jumlah total kepemilikan yang disebarkan.

Pengguna Administrator dan Editor dapat mengundang pengguna baru untuk mengakses Layanan Cloud. Setiap pengguna yang ditunjuk baik sebagai Editor, Kontributor maupun Pirsawan akan bertanggung jawab atas satu kepemilikan yang dibeli dari jenis pengguna tersebut. Ketika pengguna tidak lagi membutuhkan akses ke Layanan Cloud, kepemilikan jenis pengguna spesifik dapat secara permanen diberikan ke pengguna lain yang memerlukan jenis akses pengguna yang sama, atau dapat diberikan di masa mendatang ketika diperlukan. Jika semua kepemilikan untuk jenis pengguna tertentu telah ditetapkan, Klien harus mendapatkan kepemilikan tambahan untuk jenis pengguna yang berlaku untuk memberikan akses ke pengguna baru. Layanan Cloud melacak jumlah kepemilikan untuk setiap jenis pengguna dan tidak akan mengaktifkan akses melebihi jumlah kepemilikan yang diperoleh.

2. Uraian Keamanan

Layanan Cloud ini mematuhi prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM untuk SaaS IBM yang tersedia di <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> dan setiap syarat-syarat tambahan yang diatur dalam pasal ini. Setiap perubahan pada prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM tidak akan menurunkan keamanan Layanan Cloud.

3. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk Layanan Cloud sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE. SLA bukan merupakan 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 dua puluh empat (24) jam sejak Klien pertama kali menyadari bahwa peristiwa tersebut telah berdampak pada ketersediaan Layanan Cloud. Klien harus secara wajar membantu IBM dengan setiap diagnosis masalah dan penyelesaiannya.

Klaim untuk tiket dukungan atas kegagalan dalam memenuhi SLA harus diajukan dalam jangka 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 sampai waktu Layanan Cloud dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang terkait dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab di luar kendali IBM; masalah dengan desain atau instruksi, konten atau teknologi Klien atau pihak ketiga; platform dan konfigurasi sistem yang tidak didukung atau kesalahan Klien lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan oleh Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling besar berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan di dalam tabel di bawah. Total kompensasi yang diberikan berkaitan dengan setiap bulan masa kontrak tidak dapat melampaui 10 persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) 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) |
|--|---|
| <99% | 2% |
| < 97% | 5% |
| < 95% | 10% |

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

Contoh: 500 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

| | |
|---|--|
| Total 43.200 menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - 500 menit Waktu Henti = 42.700 menit <hr/> 43.200 total menit | = 2% Kredit yang Tersedia untuk 98,8% ketersediaan selama bulan masa kontrak |
|---|--|

4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui email dan sistem pelaporan masalah *online*. Informasi mengenai tawaran dukungan teknis diberikan dalam Buku Panduan Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM yang tersedia di <https://www.ibm.com/software/support/handbook.html>. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai tawaran yang terpisah.

| Tingkat Permasalahan | Definisi Tingkat Permasalahan | Sasaran Waktu Tanggapan Selama Jam-jam Dukungan |
|----------------------|---|---|
| 1 | Pengaruh bisnis penting/layanan bermasalah: 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 kerja |

| Tingkat Permasalahan | Definisi Tingkat Permasalahan | Sasaran Waktu Tanggapan Selama Jam-jam Dukungan |
|----------------------|---|---|
| 2 | Pengaruh bisnis yang signifikan: Fitur atau fungsi layanan sangat dibatasi dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis. | Dalam 2 jam kerja |
| 3 | Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian. | Dalam 4 jam kerja |
| 4 | Pengaruh bisnis minimal: Pertanyaan atau permintaan non-teknis. | Dalam 1 hari kerja |

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

5.1 Metrik Biaya

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

- **Pengguna yang Sah** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Klien harus mendapatkan kepemilikan yang terpisah, dan terdedikasi untuk setiap Pengguna yang Sah khusus yang diberi akses ke Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Pengguna yang Sah yang diberi akses ke Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi Klien.

5.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

6. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu Layanan Cloud dimulai pada tanggal ketika IBM memberitahukan kepada Klien mengenai akses Klien ke Layanan Cloud, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah Layanan Cloud memperbarui secara otomatis, melanjutkan 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 setiap 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.

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.