

IBM MaaS360 (SaaS)

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

1. Layanan Cloud

MaaS360 merupakan platform cloud yang mudah digunakan dengan semua fungsionalitas yang penting untuk manajemen menyeluruh (*end-to-end*) pada perangkat mobile terkini yang menggunakan sistem pengoperasian iOS, Android, Windows, dan Blackberry. Berikut ini adalah uraian singkat tentang tawaran Layanan Cloud:

1.1 IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) dan IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada

Fitur manajemen perangkat mobilitas (*mobility device management* - "MDM") inti meliputi pendaftaran perangkat, konfigurasi, manajemen kebijakan keamanan, dan tindakan pada perangkat, seperti mengirim pesan, mencari, mengunci, dan menghapus. Fitur MDM Tingkat Lanjut meliputi peraturan kepatuhan otomatis, pengaturan kerahasiaan *bring your own device* (BYOD), serta dasbor dan pelaporan Mobility Intelligence.

1.2 IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) dan IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada

MaaS360 Mobile Application Management memberikan kemampuan untuk menambah aplikasi dan mendistribusikannya ke perangkat yang didukung yang dikelola oleh MaaS360. Fitur ini mencakup Katalog Aplikasi MaaS360, sebuah aplikasi pada perangkat untuk pengguna agar dapat melihat, memasang, dan mendapatkan peringatan tentang aplikasi yang diperbarui dan dikelola.

1.3 IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) dan IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada

MaaS360 Mobile Application Security memberikan perlindungan data tambahan untuk aplikasi perusahaan yang menggunakan Workplace SDK selama pengembangan atau untuk aplikasi iOS yang mengunggah aplikasi (.ipa), memberikan profil, dan menandatangani sertifikat yang akan diintegrasikan secara otomatis. Mobile Application Security mengintegrasikan aplikasi dengan Productivity Suite. Fitur ini akan mengaktifkan akses menyeluruh (*single sign on*), akses Intranet melalui Mobile Enterprise Gateway, dan pelaksanaan pengaturan keamanan data.

1.4 IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) and IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada

MaaS360 Gateway for Apps menyediakan pengguna dengan jalur akses yang lancar ke sumber daya aplikasi internal di luar jaringan perusahaan tanpa memerlukan koneksi VPN perangkat penuh.

1.5 IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) dan IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada

MaaS360 Mobile Content Management memungkinkan administrator untuk menambah dan mendistribusikan dokumen ke perangkat yang didukung yang dikelola oleh IBM MaaS360 Mobile Device Management. Termasuk IBM MaaS360 Doc Catalogue, suatu wadah yang dilindungi dengan kata sandi pada perangkat yang memberikan cara yang aman dan sederhana bagi pengguna untuk mengakses, melihat, dan membagi dokumen. Fitur ini juga mencakup akses yang lancar ke konten yang didistribusikan dan penyimpanan seperti SharePoint, Box, dan Google Drive. Akses ke file *share* SharePoint dan Windows pribadi tersedia dengan MaaS360 Gateway for Documents. Dokumen yang dikelola melalui MaaS360 dapat dikontrol, diaudit, dan dilindungi versinya melalui opsi kebijakan pencegahan kehilangan data (*data loss prevention*-“DLP”), seperti meminta otentikasi, membatasi fungsi salin-rekat (*copy-paste*), dan memblokir agar tidak dibuka atau dibagi dalam aplikasi lain.

1.6 IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) dan IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada

MaaS360 Mobile Document Sync memberikan kemampuan kepada pengguna untuk menyinkronisasikan konten pengguna di seluruh perangkat mobile yang dikelola. Administrator dapat memastikan bahwa kebijakan, seperti pembatasan fungsi potong-salin-rekat (*cut-copy-paste*) dan melindungi konten agar tidak dibuka atau dibagi dalam aplikasi lain atau telah ada untuk konten pengguna di seluruh perangkat. Konten disimpan dengan cara yang aman, baik di cloud maupun pada perangkat dan hanya dapat diakses melalui MaaS360 Doc Catalogue.

1.7 IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) dan IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada

MaaS360 Mobile Document Editor merupakan *office suite* yang serba guna yang memungkinkan pengguna untuk bekerja dengan dokumen bisnis ketika sedang berada dalam perjalanan. MaaS360 Mobile Document Editor memungkinkan untuk:

- Membuat dan mengedit file .DOC, .PPT, dan .XLS
- Membuat mode presentasi pada *slide*
- Bekerja dengan lampiran email dan file lain dari MaaS360 untuk iOS dengan mudah.

1.8 IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) dan IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada

Dengan MaaS360 Gateway for Documents, organisasi dapat menggunakan MaaS360 Mobile Content Management untuk menawarkan akses yang lancar sebagai tambahan bagi perangkat di luar jaringan perusahaan ke situs Connections internal, situs SharePoint, Windows File Shares, dan penyimpanan file lain tanpa memerlukan koneksi VPN perangkat penuh. Penggunaan MaaS360 Gateway for Documents juga memerlukan pembelian MaaS360 Mobile Content Management. Mendukung iOS 5.0 dan Android 4.0 atau yang lebih tinggi.

1.9 IBM MaaS360 Email Management (SaaS) dan IBM MaaS360 Email Management (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada

MaaS360 Email Management meliputi fitur-fitur utama yang mendukung Microsoft Exchange ActiveSync dan Lotus Traveler.

- Exchange ActiveSync: Memberikan dukungan pada perangkat mobile yang terhubung ke Microsoft Exchange melalui protokol ActiveSync. Fitur-fitur meliputi fungsi manajemen perangkat mobile inti, seperti kemampuan untuk mengonfigurasi perangkat, membuat; menjalankan kebijakan ActiveSync (kode kata sandi, memblokir, atau memungkinkan akses ke email); dan melakukan tindakan pada perangkat, seperti mengunci dan menghapus, dan laporan terperinci pada atribut perangkat.
- Lotus Traveler: Memberikan dukungan untuk perangkat mobile yang terhubung ke IBM Lotus Notes® melalui protokol Lotus Traveler. Fitur-fitur meliputi kemampuan untuk mengonfigurasi perangkat, memblokir atau mengizinkan perangkat, menjalankan kebijakan kode kata sandi, menghapus perangkat, dan mengembangkan laporan terperinci pada atribut perangkat.

1.10 IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS) dan IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada

MaaS360 Browser adalah browser web dengan fitur lengkap untuk memungkinkan akses ke situs intranet perusahaan dan menerapkan kepatuhan terhadap kebijakan konten dengan menentukan pemfilteran situs web dan kebijakan keamanan untuk memastikan bahwa pengguna hanya mengakses konten web yang disetujui yang didasarkan pada sejumlah kategori konten, seperti situs-situs jejaring sosial, eksplisit, atau *malware*. Termasuk kemampuan untuk menonaktifkan browser web asli dan milik pihak ketiga baik melalui kebijakan aplikasi atau pembuatan daftar hitam (*blacklisting*) ketika dikombinasikan dengan MobileFirst Protect Devices. Fitur ini juga memungkinkan pengecualian daftar putih (*whitelist*) pada situs web, membatasi *cookies*; fitur salin, rekat, dan cetak; serta mengaktifkan mode Kiosk.

1.11 IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) dan IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada

MaaS360 Gateway for Browser memungkinkan perangkat yang didukung untuk mengakses situs web internal yang disetujui tanpa memerlukan koneksi VPN tingkat perangkat penuh.

1.12 IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS) dan IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada

Memberikan dukungan untuk BlackBerry Enterprise Server (BES) yang terhubung ke perangkat mobile dengan menggunakan BlackBerry API. Fitur-fitur meliputi tindakan jarak jauh seperti mengirimkan pesan, mengatur ulang kode kata sandi, menetapkan kebijakan BES dan menghapusnya, serta memberikan pelaporan terperinci mengenai atribut perangkat. Pemasangan MaaS360 Cloud Extender diperlukan. Hanya tersedia untuk perangkat yang dilihat atau dikelola dengan MaaS360 melalui BES 5.0.

1.13 IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) dan IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada

MaaS360 Mobile Expense Management memungkinkan administrator untuk membuat kebijakan penggunaan data dan menentukannya pada perangkat yang didukung yang dikelola oleh MaaS360, dan menetapkan kebijakan ini pada tingkat perangkat, grup, atau global serta mengonfigurasi batas peringatan dan pembuatan pesan untuk penggunaan data di dalam jaringan dan roaming.

1.14 IBM MaaS360 Management Suite (SaaS) dan IBM MaaS360 Management Suite (SaaS) Step up untuk pelanggan IBM MaaS360 yang telah ada

Rangkaian/Bundel produk meliputi MaaS360 Mobile Device Management, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Content Service, dan MaaS360 Mobile Expense Management.

1.15 IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS) dan IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada

Rangkaian/Bundel produk meliputi MaaS360 Secure Mobile Mail, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Mobile Application Security, MaaS360 Content Service, dan MaaS360 Secure Mobile Browser.

1.16 IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) dan IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada

MaaS360 Secure Mobile Mail menyediakan aplikasi produktivitas kantor yang terpisah bagi pengguna untuk mengakses dan mengelola email, kalender, dan kontak dengan kemampuan untuk mengontrol email dan lampiran guna menghindari kebocoran data dengan membatasi kemampuan untuk meneruskan atau memindahkan konten ke aplikasi lain, menjalankan otentikasi, membatasi potong-salin-rekat (cut-copy-paste), dan mengunci lampiran email hanya untuk dilihat.

1.17 IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS) dan IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada

MaaS360 Gateway Suite memungkinkan aplikasi yang didukung pada iOS dan Android untuk berkomunikasi kembali dengan sumber daya dengan lancar pada jaringan internal perusahaan.

1.18 IBM MaaS360 Content Suite (SaaS) dan IBM MaaS360 Content Suite (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada

Rangkaian/Bundel produk meliputi MaaS360 Mobile Content Management, MaaS360 Mobile Document Editor, dan MaaS360 Mobile Document Sync.

1.19 IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Threat Management memberikan keamanan mobile yang ditingkatkan dengan deteksi malware pada mobile dan deteksi jailbreak/root tingkat lanjut. Dengan MaaS360 Mobile Threat Management, Klien akan dapat mengatur dan mengelola kebijakan kepatuhan di sekitar *malware* yang terdeteksi dan kerentanan keamanan lainnya.

1.20 IBM MaaS360 Content Service (SaaS)

MaaS360 Content Service (SaaS) memberikan kemampuan kepada pengguna untuk mengunggah paket aplikasi dan dokumen ke sistem MaaS360 Content Distribution.

IBM MaaS360 memberikan 1GB Penyimpanan kepada setiap Klien. IBM MaaS360 juga memberikan 6 GB penggunaan *bandwith* per perangkat per tahun sebagai kumpulan *bandwidth* bersama. Keseluruhan kumpulan *bandwidth* dibagikan ke semua perangkat. Alokasi *bandwidth* dan penyimpanan pokok ini tidak menambah jumlah bundel produk atau daftar pemesanan yang dibeli. Klien diwajibkan untuk membeli penyimpanan dan/atau *bandwidth* tambahan untuk setiap jumlah yang digunakan atau diperlukan yang melebihi jumlah pokok yang diberikan.

1.21 IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)

MaaS360 Content Service Storage (SaaS) memberikan kemampuan kepada pengguna untuk membeli jumlah total penyimpanan data yang tersedia untuk digunakan dengan MaaS360 Content Service (SaaS).

1.22 IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) memberikan kemampuan pada pengguna untuk membeli jumlah total *bandwidth* yang tersedia untuk digunakan dengan MaaS360 Content Service (SaaS).

1.23 IBM MaaS360 Professional (SaaS)

Menyediakan bisnis berukuran kecil dan menengah dengan cara yang cepat dan sederhana untuk mengonfigurasi telepon pintar (*smartphone*) dan tablet dari jarak jauh, menerapkan kebijakan keamanan, menampilkan aplikasi dan dokumen, dan melindungi data pada perangkat perusahaan dan pribadi. Klien dapat memperoleh akses ke kemampuan manajemen mobilitas yang tepat untuk bisnis Anda secara cepat, mudah, dan terjangkau.

1.24 IBM MaaS360 Laptop Management (SaaS)

Memberikan kemampuan kepada Klien untuk mendaftar, mengonfigurasi, mengelola, dan membuat laporan pada perangkat berbasis OS X dan Windows PC bersama dengan telepon pintar dan tablet. Organisasi dapat mempertahankan kebijakan dan profil keamanan yang konsisten di seluruh perangkat, baik milik perusahaan maupun karyawan, di dalam konsol manajemen MaaS360 yang sama.

1.24.1 Windows

MaaS360 Laptop Management (SaaS) untuk PC berbasis Windows menyediakan pendaftaran dan pelaporan manajemen inventaris mengenai informasi perangkat keras, sistem pengoperasian, dan perangkat lunak secara OTA (*over-the-air*). Modul pelaporan keamanan titik akhir menyediakan pelaporan interaktif dan analisis data untuk aplikasi yang disediakan oleh Klien seperti antivirus, cadangan/pemulihan enkripsi data, dan *firewall* pribadi serta perbaikan (*patch*) sistem operasi yang hilang. Modul perlindungan data menyediakan pelaporan interaktif dan analisis untuk layanan keamanan, termasuk enkripsi data, pencegahan kebocoran data, dan pencadangan/pemulihan, serta aplikasi terintegrasi lainnya. Mendukung Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+, dan Windows 8+ Pro (termasuk 32-bit dan 64-bit apabila berlaku).

Kemampuan perangkat termasuk:

- Mengirim pesan ke perangkat
- Mengunci perangkat
- Melacak Perangkat (Memerlukan MaaS360 Laptop Location)
- Berhenti/Mulai/Mulai Kembali Layanan
- Shutdown/Reboot
- Menghapus hard drive
- Mengonfigurasi pengaturan patch
- Mendistribusikan perangkat lunak

1.24.2 Mac OS X

MaaS360 Laptop Management (SaaS) untuk Mac OS X menyediakan pendaftaran dan pelaporan manajemen inventaris mengenai informasi perangkat keras, sistem pengoperasian, dan perangkat lunak secara OTA (*over the air*). Modul pelaporan keamanan titik akhir menyediakan pelaporan interaktif dan analisis data untuk aplikasi yang disediakan oleh Klien seperti antivirus, cadangan/pemulihan enkripsi data, dan *firewall* pribadi serta perbaikan (*patch*) sistem operasi yang hilang. Modul perlindungan data menyediakan pelaporan interaktif dan analisis untuk layanan keamanan data, termasuk enkripsi data. Modul manajemen konfigurasi menyediakan manajemen untuk sejumlah pengaturan perangkat dan

pengguna dari jarak jauh, termasuk: kata sandi, email, VPN, dan Wi-Fi. Mendukung Mac OS X versi 10.7.3 atau yang lebih tinggi.

Kemampuan perangkat termasuk:

- Mengunci perangkat
- Menghapus *hard drive*
- Mengubah kebijakan perangkat

1.25 IBM MaaS360 Laptop Location (SaaS)

MaaS360 Laptop Location (SaaS) mengaktifkan kemampuan untuk melacak laptop dan tablet yang didukung. MaaS360 melaporkan lokasi Wi-Fi atau koordinat alamat IP dan menerjemahkan data ini menjadi alamat yang mudah dikenali. Ketika suatu perangkat sedang online, lokasi perangkat saat itu dapat diperoleh. MaaS360 menyimpan lokasi yang dilaporkan dari waktu ke waktu, sehingga riwayat lokasi tersedia untuk ditinjau. Memerlukan MaaS360 Laptop Management (SaaS) untuk Windows. Mendukung Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+, dan Windows 8+ Pro (termasuk 32-bit dan 64-bit apabila berlaku).

1.26 IBM MaaS360 Laptop Lifecycle Management (SaaS)

Memberikan kemampuan tawaran MaaS360 Laptop Management (SaaS) dan menambahkan kemampuan-kemampuan berikut ini:

- Memungkinkan Klien untuk mengunggah paket ke platform MaaS360 Content Service (SaaS) dan menjadwalkan distribusi *payload* ke perangkat yang dikelola melalui layanan MaaS360 Laptop Management (SaaS) untuk Microsoft Windows. Klien mengendalikan semua aspek distribusi, termasuk instruksi dan penargetan pemasangan pada tingkat perangkat, grup, atau global. Klien bertanggung jawab terhadap semua pengemasan dan pembuatan file pemasangan. IBM tidak menyediakan dukungan pembuatan paket pemasangan.

1.27 IBM MaaS360 Laptop Security (SaaS)

Memberikan kemampuan kepada organisasi untuk memelihara konsistensi kebijakan dan profil keamanan di seluruh perangkat yang dimiliki oleh perusahaan maupun karyawan di dalam konsol manajemen yang sama.

1.28 IBM MaaS360 Essentials Suite (SaaS)

Suite ini memungkinkan Klien untuk melihat dan mengontrol perangkat dan aplikasi seluler yang memasuki organisasi Klien. Suite ini menawarkan perangkat perusahaan, aplikasi, dan manajemen pengeluaran dari suatu layar tunggal.

1.29 IBM MaaS360 Deluxe Suite (SaaS)

Suite ini mencakup semua kemampuan MaaS360 Essentials Suite dan menambahkan aplikasi produktivitas kantor yang sangat aman dan terpisah untuk pengguna dalam mengakses dan mengelola email, kalender, kontak, dan percakapan mereka.

1.30 IBM MaaS360 Premier Suite (SaaS)

Suite ini mencakup semua kemampuan MaaS360 Deluxe Suite dan menambahkan keamanan aplikasi mobile, browser mobile, dan *gateway*, serta manajemen konten seluler.

1.31 IBM MaaS360 Enterprise Suite (SaaS)

Suite ini mencakup semua kemampuan MaaS360 Premier Suite dan menambahkan manajemen ancaman mobile, editor dokumen, dan sinkronisasi dokumen.

2. Uraian Keamanan

Layanan Cloud ini mematuhi prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM untuk SaaS IBM yang tersedia di <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> dan setiap syarat-syarat tambahan yang diatur dalam pasal ini. Setiap perubahan pada kebijakan keamanan data IBM tidak akan menurunkan keamanan Layanan Cloud.

Layanan Cloud ini tersertifikasi menurut US-EU Safe Harbor.

3. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk Layanan Cloud sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE. SLA bukan merupakan jaminan dan tidak berlaku untuk Perangkat Lunak yang Diaktifkan. 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 suatu peristiwa telah berdampak pada ketersediaan Layanan Cloud. Klien harus secara wajar membantu IBM dengan setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam waktu tiga 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 yang berada 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 yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi 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	Kredit yang Tersedia (% dari biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim)
Kurang dari 99,8%	2%
Kurang dari 98,8%	5%
Kurang dari 95,0%	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 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.

Contoh: 425 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - 425 menit Waktu Henti = 42.775 menit	= 2% Kredit yang Tersedia untuk 99,0% ketersediaan selama bulan masa kontrak
<hr/> 43.200 total menit	

4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui obrolan, telepon, dan email.

IBM akan menyediakan Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM yang memberikan informasi kontak dukungan teknis, serta informasi dan proses lain.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan
1	Masalah atau persoalan dengan layanan yang mengganggu atau mencegah seluruh populasi pelanggan dalam melakukan operasi bisnis rutin. Masalah atau persoalan yang disebabkan oleh layanan yang berdampak fatal terhadap operasi bisnis rutin.
2	Masalah atau persoalan dengan layanan yang mengganggu atau mencegah suatu persentase populasi pelanggan yang signifikan dalam melakukan operasi bisnis rutin. Masalah atau persoalan yang disebabkan oleh layanan yang berdampak besar terhadap operasi bisnis rutin.
3	Masalah atau persoalan dengan layanan yang mengganggu atau mencegah suatu persentase kecil dari populasi pelanggan dalam melakukan operasi bisnis rutin. Masalah atau persoalan yang disebabkan oleh layanan yang berdampak signifikan terhadap operasi bisnis rutin.
4	Masalah atau persoalan dengan layanan yang mengganggu atau mencegah seorang pengguna individu dalam melakukan operasi bisnis rutin. Masalah atau persoalan yang disebabkan oleh layanan yang berdampak minor terhadap operasi bisnis rutin.

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

5.1 Metrik Biaya

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

- a. **Pengguna yang Sah** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Klien harus memperoleh 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 jumlah Pengguna yang Sah yang diberi akses ke Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- b. **Gigabita** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Gigabita ditentukan 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 PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- c. **Perangkat Klien yang Dikelola** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Perangkat Klien adalah perangkat komputasi pengguna tunggal atau sensor tujuan khusus atau perangkat telemetri yang meminta pelaksanaan atau menerima pelaksanaan serangkaian perintah, prosedur, atau aplikasi dari atau memberikan data ke sistem komputer lain yang biasanya disebut sebagai server atau jika tidak, dikelola oleh server. Beberapa Perangkat Klien dapat berbagi akses ke server umum. Perangkat Klien dapat memiliki beberapa kemampuan pemrosesan atau dapat diprogram guna memungkinkan pengguna untuk melakukan pekerjaan. Klien harus memperoleh kepemilikan Perangkat Klien yang Dikelola untuk setiap Perangkat Klien yang dikelola oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- d. **Perangkat Klien** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Perangkat Klien adalah perangkat komputasi pengguna tunggal atau sensor tujuan khusus atau perangkat telemetri yang meminta pelaksanaan atau menerima pelaksanaan serangkaian perintah, prosedur, atau aplikasi dari atau memberikan data ke sistem komputer lain yang biasanya disebut sebagai server atau jika tidak, dikelola oleh server. Beberapa Perangkat Klien dapat berbagi akses ke server umum. Perangkat Klien dapat memiliki beberapa kemampuan pemrosesan atau dapat diprogram guna memungkinkan pengguna untuk melakukan pekerjaan. Klien harus memperoleh kepemilikan untuk setiap Perangkat Klien yang menjalankan, menyediakan data untuk, menggunakan layanan yang diberikan oleh, atau jika tidak, mengakses Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

5.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

5.3 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya atas Layanan Cloud selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang ditetapkan dalam PoE, Klien akan dikenai biaya untuk kelebihan penggunaan sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

6. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu Layanan Cloud dimulai pada tanggal ketika IBM memberi tahu Klien mengenai akses mereka ke Layanan Cloud, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah Layanan Cloud diperbarui secara otomatis, berlanjut berdasarkan penggunaan berkelanjutan, atau berakhir pada akhir jangka waktu.

6.1 Pembaruan Otomatis

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.

KUANTITAS KEPEMILIKAN PEMBARUAN AKAN SETARA DENGAN KUANTITAS PEMESANAN AWAL YANG LEBIH BESAR ATAU DENGAN PENGGUNAAN BULANAN YANG DILAPORKAN UNTUK BULAN SEBELUM PEMBUATAN TAGIHAN PEMBARUAN KECUALI APABILA IBM MENERIMA PEMBERITAHUAN YANG MENETAPKAN KUANTITAS KEPEMILIKAN YANG BERBEDA.

KUANTITAS KEPEMILIKAN PEMBARUAN UNTUK TAWARAN STEP UP AKAN SETARA DENGAN KUANTITAS PEMESANAN AWAL.

6.2 Penagihan Berkelanjutan

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. Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Layanan Cloud ini mencakup perangkat lunak yang diaktifkan yang hanya dapat digunakan sehubungan dengan penggunaan Layanan Cloud oleh Klien dan hanya selama jangka waktu Layanan Cloud.

8. Informasi Tambahan

8.1 Batasan Step up

Untuk tawaran Layanan Cloud yang ditetapkan sebagai "Step up untuk Pelanggan yang telah ada" ("Step up SaaS"), Klien harus mempunyai kepemilikan lisensi yang sesuai yang diperoleh sebelumnya atau secara bersamaan atas program IBM terkait sebagaimana yang diidentifikasi dalam nama tawaran Step up SaaS. Misalnya, Klien yang membeli "IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up untuk pelanggan yang sudah ada" harus memiliki kepemilikan berlisensi atas program IBM terkait dari IBM MobileFirst Protect. Kepemilikan Klien untuk Step up SaaS tidak dapat melampaui kepemilikan Klien untuk program IBM terkait.

Ketika memperoleh Step up SaaS, Klien tidak dapat menggunakan kepemilikan lisensi program IBM terkait yang sama dalam lingkungan mereka yang dipasang di lokasi serta dengan kepemilikan Step up SaaS. Misalnya, jika Klien memiliki 250 kepemilikan atas Perangkat Klien yang Dikelola untuk program IBM terkait dan memilih untuk membeli 100 kepemilikan Perangkat Klien yang Dikelola Step up SaaS, Klien dapat mengelola 100 Perangkat Klien yang Dikelola Step up SaaS dari lingkungan Layanan Cloud dan 150 Perangkat Klien yang Dikelola dari perangkat lunak yang dipasang di lokasi.

Klien menyatakan bahwa pihaknya telah memperoleh (1) kepemilikan lisensi dan (2) Langganan dan Dukungan yang berlaku untuk program(-program) IBM terkait. Selama periode langganan Step up SaaS, Klien harus mengelola Langganan dan Dukungan terkini untuk kepemilikan program IBM yang digunakan bersama dengan kepemilikan Step up SaaS. Jika lisensi Klien untuk menggunakan program(-program) IBM terkait atau Langganan dan Dukungan Klien untuk program(-program) IBM terkait diakhiri, hak Klien untuk menggunakan Step Up SaaS akan berakhir.

8.2 Cookies

Klien menyetujui bahwa IBM dapat menggunakan *cookies* dan teknologi pelacakan untuk mengumpulkan informasi yang dapat diidentifikasi secara pribadi dalam mengumpulkan statistik penggunaan dan informasi yang dirancang untuk membantu meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau untuk menyesuaikan interaksi dengan pengguna sesuai dengan <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

8.3 Tidak Ada Informasi Kesehatan Pribadi

Layanan Cloud tidak dirancang untuk mematuhi HIPAA dan tidak dapat digunakan untuk transmisi atau penyimpanan Informasi Kesehatan Pribadi apa pun.

8.4 Data Normatif

Meskipun terdapat ketentuan lain yang menetapkan sebaliknya, hanya untuk tujuan riset, analisis, demonstrasi, dan pelaporan normatif, IBM dapat menyimpan dan menggunakan data dalam format anonim dan agregat (yaitu, agar Klien atau pengguna Klien yang sah tidak dapat teridentifikasi sebagai sumber data dan agar informasi yang dapat diidentifikasi secara pribadi yang memungkinkan identifikasi Klien atau pengguna Klien yang sah dihapus) yang merefleksikan pengalaman individu pengguna Klien yang sah dengan Layanan Cloud.

8.5 Persetujuan dan Penggunaan yang Sah Secara Hukum

8.5.1 Wewenang untuk Mengumpulkan dan Memproses Data

Layanan Cloud dirancang untuk menyediakan, mengelola, memantau, dan mengontrol perangkat mobile. Layanan Cloud akan mengumpulkan informasi dari pengguna dan perangkat yang diberi wewenang oleh Klien untuk berinteraksi dengan Layanan Cloud yang telah dilanggankan oleh Klien. Layanan Cloud mengumpulkan informasi yang secara sendiri atau gabungan dapat dianggap Informasi Pribadi dalam beberapa yurisdiksi. Data yang dikumpulkan dapat termasuk nama pengguna yang sah, nomor telepon, alamat email, dan lokasi perangkat yang terdaftar, ID pengguna, dan riwayat penelusuran dari browser MaaS360, informasi tentang perangkat keras, perangkat lunak dan pengaturan perangkat pengguna akhir, serta informasi yang dihasilkan oleh perangkat. Klien memberikan wewenang kepada IBM untuk mengumpulkan, memproses, dan menggunakan informasi ini sesuai dengan syarat-syarat Uraian Layanan ini.

8.5.2 Persetujuan yang Diinformasikan dari Subjek Data

Penggunaan Layanan Cloud dapat melibatkan berbagai peraturan perundang-undangan dan regulasi. Layanan Cloud hanya dapat digunakan untuk tujuan yang sah dan dengan cara yang sah secara hukum. Klien setuju untuk menggunakan Layanan Cloud sesuai dengan, dan menerima seluruh tanggung jawab untuk mematuhi peraturan perundang-undangan, regulasi, dan kebijakan yang berlaku.

Klien menyetujui bahwa Klien telah atau akan memperoleh setiap persetujuan, izin, atau lisensi yang diinformasikan sepenuhnya yang diperlukan untuk memungkinkan penggunaan Layanan Cloud yang sah secara hukum dan untuk mengizinkan pengumpulan dan pemrosesan informasi oleh IBM sebagai prosesor data Klien melalui Layanan Cloud. Klien dengan ini memberikan wewenang kepada IBM untuk mendapatkan persetujuan yang diinformasikan sepenuhnya yang diperlukan untuk memungkinkan penggunaan Layanan Cloud yang sah secara hukum dan untuk mengumpulkan dan memproses informasi sebagaimana yang diuraikan dalam perjanjian lisensi pengguna akhir yang tersedia di <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf>.

8.6 Penyimpanan Data

IBM akan menghapus setiap informasi yang dikumpulkan, yang dapat mencakup Informasi Pribadi, setelah habis masa berlakunya atau pengakhiran Uraian Layanan ini, kecuali informasi yang perlu disimpan untuk tujuan-tujuan yang tercantum di atas, atau sesuai dengan hukum, peraturan, atau regulasi yang berlaku. Dalam hal tersebut, IBM akan menyimpan informasi yang dikumpulkan selama durasi yang diperlukan berdasarkan tujuan tersebut, hukum, peraturan, atau regulasi yang berlaku.

8.7 Kerahasiaan Data

8.7.1 Transfer Lintas Batas

Apabila Klien menyediakan Informasi Pribadi untuk Layanan Cloud IBM di Negara Anggota Uni Eropa, Islandia, Liechtenstein, Norwegia, atau Swiss, Turki, dan negara-negara Eropa lain mana pun yang telah memberlakukan undang-undang perlindungan atau kerahasiaan data setempat, Klien menyetujui bahwa IBM dapat memproses konten tersebut, termasuk setiap data pribadi, berdasarkan peraturan perundang-

undangan dan persyaratan yang relevan lintas batas negara ke prosesor dan sub-prosesor di negara-negara berikut di luar Wilayah Ekonomi Eropa dan negara-negara yang dianggap oleh Komisi Eropa memiliki tingkat keamanan yang memadai:

Nama Prozessor/Subprozessor	Peran (Prozessor atau Subprozessor Data)	Lokasi
IBM Corporation	Sub-prozessor	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA I
IBM India Private Limited	Sub-prozessor	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 India

Klien menyetujui bahwa IBM dapat, dengan pemberitahuan, mengubah daftar lokasi negara ini jika ditentukan secara wajar bahwa hal ini diperlukan untuk penyediaan Layanan Cloud.

8.7.2 Kerahasiaan Data Uni Eropa

Apabila Klien menyediakan data pribadi untuk Layanan Cloud IBM di Negara Anggota Uni Eropa, Islandia, Liechtenstein, Norwegia, atau Swiss, Turki, dan negara Eropa lainnya yang telah memberlakukan undang-undang perlindungan atau kerahasiaan data setempat, atau apabila Klien memiliki perangkat atau pengguna yang sah di negara-negara tersebut, maka Klien sebagai satu-satunya pengendali menunjuk IBM sebagai prosesor untuk memproses (sebagaimana syarat-syarat tersebut ditentukan dalam EU Directive 95/46/EC) Informasi Pribadi. IBM hanya akan memproses Informasi Pribadi tersebut sejauh yang diperlukan untuk menyediakan tawaran Layanan Cloud IBM sesuai dengan uraian IBM yang dipublikasikan mengenai Layanan Cloud IBM dan Klien menyetujui bahwa setiap pemrosesan tersebut sesuai dengan instruksi Klien.

8.8 Data Keamanan

Sebagai bagian dari Layanan Cloud, yang mencakup aktivitas pelaporan, IBM akan mempersiapkan dan mempertahankan informasi yang dideidentifikasi dan/atau agregat yang dikumpulkan dari Layanan Cloud ("Data Keamanan"). Data Keamanan tidak akan mengidentifikasi Klien, atau individu, kecuali sebagaimana yang diatur dalam butir (d) di bawah ini. Selain itu, dalam hal ini Klien menyetujui bahwa IBM dapat menggunakan dan/atau menyalin Data Keamanan hanya untuk tujuan berikut:

- a. memublikasikan dan/atau mendistribusikan Data Keamanan (yaitu, dalam kompilasi dan/atau analisis yang berkaitan dengan keamanan dunia maya);
- b. mengembangkan atau meningkatkan produk atau layanan;
- c. menjalankan penelitian secara internal atau dengan pihak ketiga; dan
- d. membagi informasi pelaku kejahatan pihak ketiga yang dikonfirmasi secara sah menurut hukum.

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.