

IBM MaaS360 (SaaS)

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

MaaS360 merupakan platform cloud yang mudah digunakan dengan semua fungsionalitas yang penting untuk manajemen menyeluruh (end-to-end) atas 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") ini meliputi pendaftaran perangkat, konfigurasi, manajemen kebijakan keamanan, dan tindakan pada perangkat, seperti mengirim pesan, mencari, mengunci, dan menghapus. Fitur MDM Tingkat Lanjut meliputi aturan 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 mendapat 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 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) dan IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) Step up untuk pelanggan yang sudah ada

MaaS360 Gateway for Apps menyediakan pengguna di luar jaringan perusahaan dengan jalur akses yang lancar ke sumber daya aplikasi internal 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, wadah yang dilindungi 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 berbagi file 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 ke 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 menyinkronkan konten pengguna di seluruh perangkat mobile yang dikelola. Administrator dapat memastikan bahwa kebijakan, seperti pembatasan fungsi potong-salin-rekat (cut-copy-paste) dan perlindungan konten agar tidak dibuka atau dibagikan dalam aplikasi lain atau yang telah ada untuk konten pengguna di seluruh perangkat. Konten disimpan dengan cara yang aman, baik di cloud maupun pada perangkat, dan hanya bisa 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 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 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 versi 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 mencakup fungsi manajemen perangkat mobile inti, seperti kemampuan untuk mengonfigurasi perangkat, membuat; menjalankan kebijakan ActiveSync (kode 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 mencakup kemampuan untuk mengonfigurasi perangkat, memblokir atau mengizinkan perangkat, menjalankan kebijakan kode 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 yang 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 pihak ketiga, baik melalui kebijakan aplikasi maupun 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 API BlackBerry. Fitur-fitur mencakup tindakan jarak jauh seperti mengirimkan pesan, mengatur ulang kode 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 ambang batas peringatan dan pembuatan pesan untuk penggunaan data di dalam jaringan dan roaming.

1.14 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.

1.15 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.

1.16 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 ke sumber daya dengan lancar pada jaringan internal perusahaan.

1.17 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.

1.18 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 seputar malware dan kerentanan keamanan lainnya yang terdeteksi.

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

1.20 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).

1.21 IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

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

1.22 IBM MaaS360 Professional (SaaS)

Menyediakan cara yang cepat dan sederhana bagi bisnis berukuran kecil dan menengah 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 Klien secara cepat, mudah, dan terjangkau.

1.23 IBM MaaS360 VPN (SaaS)

IBM MaaS360 VPN adalah suatu solusi jaringan pribadi virtual (virtual private network - "VPN") yang memungkinkan pengguna untuk terhubung dengan lancar ke jaringan perusahaannya dari perangkat mobile. Solusi terdiri atas server VPN dan klien untuk perangkat mobile, dan mendukung fitur seperti Device VPN, On-demand VPN, Always on VPN, Per-app VPN, dan Split tunneling.

1.24 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 salah satu MaaS360 Suites. Mendukung Windows Vista, Windows 7, Windows 8+.

1.25 IBM MaaS360 Suites

IBM MaaS360 Suites memungkinkan Klien untuk memilih kemampuan yang paling tepat untuk mendorong kasus penggunaannya. Tabel di bawah memuat fitur dan fungsi utama yang disertakan dalam masing-masing MaaS360 Suite:

FITUR	MANAJEMEN (*)	ESSENTIAL	DELUXE	PREMIER	ENTERPRISE
Mobile Device Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows, & macOS)	✓	✓	✓	✓	✓
Mobile Application Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows, & macOS)	✓	✓	✓	✓	✓
Patch and Update Management (**)	✓	✓	✓	✓	✓
Advisor	✓	✓	✓	✓	✓
Container App	✓	✓	✓	✓	✓
Mobile Expense Management	✓	✓	✓	✓	✓
Identity Management (***)		✓	✓	✓	✓
Secure Mobile Mail			✓	✓	✓
Secure Mobile Chat			✓	✓	✓
VPN				✓	✓
Secure Browser				✓	✓
Gateway for Browser				✓	✓
Content Management				✓	✓

FITUR	MANAJEMEN (*)	ESSENTIAL	DELUXE	PREMIER	ENTERPRISE
Gateway for Documents				✓	✓
App Security				✓	✓
Gateway for Apps				✓	✓
Mobile Document Editor					✓
Mobile Document Sync					✓
Mobile Threat Management					✓

* IBM MaaS360 Management Suite (SaaS) juga tersedia untuk pelanggan yang sudah ada sebagai bagian Step Up.

** Fitur Manajemen Patch dan Pembaruan memberikan kemampuan untuk mengidentifikasi, melaporkan mengenai, mendistribusikan dan memasang patch dan pembaruan untuk sistem pengoperasian dan aplikasi yang berjalan di titik akhir macOS dan Windows.

*** Fitur Manajemen Identitas diberikan dengan menyertakan fungsi tawaran IBM Cloud Identity Essentials yang memberikan kepada Klien akses menyeluruh (single sign-on - "SSO") ke aplikasi cloud publik lainnya yang mereka gunakan.

1.26 IBM MaaS360 Mobility Success Services

IBM MaaS360 Mobility Success Services dibeli sebagai Pengikatan yang akan digunakan dalam jangka waktu langganan Klien saat ini dan mencakup layanan spesifik berikut. Layanan yang disampaikan secara jarak jauh ini menggunakan konsultan IBM untuk memberikan panduan dan bantuan dengan praktik terbaik, konfigurasi dan pelatihan.

a. IBM MaaS360 Quick Start Setup Service

IBM MaaS360 Quick Start Setup Service menyediakan keahlian dan panduan untuk mengimplementasikan penyebaran SaaS MaaS360 dengan lingkungan target yang mencakup hingga tiga (3) ekstender cloud, satu (1) gateway, hingga empat (4) kebijakan, dan hingga sepuluh (10) pendaftaran perangkat dengan sasaran utama transfer pengetahuan. IBM akan menyampaikan serangkaian konferensi web dan memberikan keahlian konsultasi selama tidak lebih dari 40 jam untuk membantu Klien dengan penyebaran mereka. Konsultan akan mendiskusikan praktik-praktik terbaik dari program Bring Your Own Device (BYOD), praktik dan kebijakan bisnis internal yang memengaruhi penyebaran, membantu menentukan prasyarat perangkat keras, arsitektur produksi, dan strategi pendaftaran perangkat.

Konsultan juga akan membantu mengatur dan mengonfigurasi satu atau beberapa Cloud Extender dan Enterprise Gateway yang mencakup integrasi dengan otoritas sertifikat, direktori perusahaan, dan sistem email klien. Konsultan juga akan menyediakan pelatihan portal dan solusi MaaS360 yang mencakup sesi panduan dan pemberdayaan portal hingga untuk tiga (3) orang, bantuan konfigurasi hingga empat (4) kebijakan, satu (1) wadah, satu (1) kebijakan iOS, satu (1) kebijakan Android, dan satu (1) kebijakan Windows Phone yang mencakup pengaturan profil kepatuhan dan kebijakan perangkat. Konsultan akan mendiskusikan praktik terbaik dan standar industri seputar kebijakan dan manajemen pengguna, pelaporan, aturan kepatuhan, manajemen aplikasi serta manajemen aplikasi dan dokumen serta memberikan QA mengenai solusi yang diimplementasikan hingga untuk sepuluh (10) perangkat Dua (2) hingga empat (4) minggu setelah akhir pengikatan, konsultan akan menyediakan pemeriksaan kondisi untuk meninjau penggunaan dan keberhasilan adopsi MaaS360 oleh Klien dan mengidentifikasi setiap layanan berikutnya yang diperlukan untuk adopsi lengkap.

b. IBM MaaS360 Health Check Service

IBM MaaS360 Health Check Service menyediakan keahlian dan panduan yang disampaikan dari jarak jauh yang meninjau lingkungan dan implementasi MaaS360 klien, dan memberikan rekomendasi-rekomendasi mengenai pengalaman pengguna, keamanan, dan penskalaan infrastruktur. Konsultan IBM akan melakukan serangkaian konferensi web yang menyediakan keahlian konsultasi tidak lebih dari delapan (8) jam untuk membantu Klien dalam penyebarannya dengan meninjau aspek penting penskalaan, integrasi perusahaan, proses pendaftaran dan akan melakukan penilaian uji kasus untuk kinerja dan pengalaman pengguna untuk memahami dan

mendokumentasikan sistem yang diperlukan dan perubahan jaringan yang diperlukan untuk implementasi yang stabil. Pada akhir pengikatan, konsultan IBM akan menyediakan dan menyajikan Kartu Laporan Pemeriksaan Kondisi yang akan memberikan perincian mengenai uji kasus beserta hasilnya dan rekomendasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan adopsi, keamanan, serta penskalaan infrastruktur.

c. **IBM MaaS360 Mobility Training Workshop**

IBM MaaS360 Mobility Training Workshop memberikan pelatihan yang disampaikan secara jarak jauh untuk hingga 12 orang yang disampaikan dalam bahasa Inggris melalui konferensi web dan video yang mencakup kurikulum topik yang lengkap untuk memberikan alat dan pengetahuan kepada staf dukungan dan administratif guna mendukung solusi MaaS360.

Pelatih IBM akan menyampaikan lokakarya selama dua hari untuk tim pengoperasian dan staf administratif. Tim bagian bantuan Klien (tingkat 1) akan mempelajari cara mengelola dan menjawab permintaan dari pengguna, proses penanganan dukungan tingkat satu yang mencakup dasar IBM MaaS360, administrasi, eskalasi, dan item terkait penyebaran Klien. Tim pengoperasian mobile klien (tingkat 2) akan diberikan menyediakan pelatihan tambahan untuk memahami proses dan dukungan tim internal lainnya di area-area wadah dan integrasi perusahaan. Staf administrasi mobile klien terkait lainnya (tim email, keamanan, infrastruktur, administrasi mobile) akan diberi modul-modul tambahan mengenai cara mengelola produk secara efektif, efisien, dan aman termasuk banyak penyewaan (multitenancy), pengamanan perangkat mobile dan konten. Materi-materi yang dikembangkan untuk sesi pelatihan akan diberikan kepada semua peserta dalam bentuk salinan elektronik.

d. **IBM MaaS360 Advisor on Demand**

Layanan IBM MaaS360 Advisor on Demand memberikan waktu konsultan layanan profesional IBM selama hingga dua puluh (20) jam yang dapat digunakan untuk aktivitas yang berkaitan dengan upaya penyebaran dan optimisasi produk IBM MaaS360. Konsultan IBM akan membantu dengan diskusi teknis saran untuk memberikan dukungan terdedikasi guna memberi tahu mengenai strategi umum, rancangan teknis, proses, pengujian, dan praktik terbaik operasional produksi selama proses implementasi atau migrasi. IBM akan bekerja dengan Klien untuk memahami dan membuat jadwal proyek dengan persyaratan spesifik Klien, termasuk sasaran proyek, teknologi yang sesuai, alur waktu yang diinginkan, materi yang disampaikan yang diharapkan, dan perkiraan jumlah Pengikatan layanan Penasihat berdasarkan Permintaan. Klien harus memberikan akses ke aplikasi, sistem, dan dokumentasi penting yang diperlukan untuk menjalankan layanan. Layanan Advisor on Demand selesai jika keahlian keamanan telah dilaksanakan selama hingga 20 jam dan/atau setelah skedul proyek dan/atau materi yang disampaikan terdokumentasi yang ditentukan dalam skedul proyek telah dikirim kepada Klien.

1.26.1 Tanggung Jawab IBM MaaS360 Mobility Success Services

IBM akan:

- menyediakan Mobility Success Services yang dibeli oleh Klien; dan
- menunjuk seseorang untuk bertindak sebagai Manajer Pengikatan IBM yang bertanggung jawab untuk bekerja dengan Manajer Proyek pelanggan untuk menjadwalkan pengikatan dan mengoordinasikan sumber-sumber daya.

Klien menyetujui:

- untuk bertanggung jawab atas semua biaya terkait dengan semua permintaan Pengikatan yang dibuat oleh Klien selama jangka waktu kontrak;
- dan menyatakan bahwa Pengikatan yang dibeli harus digunakan dalam jangka waktu kontrak awal dan berakhir jika tidak digunakan hingga tanggal akhir periode kontrak; dan
- untuk mengajukan permintaan resmi atas semua Layanan Pengaturan setidaknya 30 hari sebelum tanggal akhir langganan.

Dalam kinerja Mobility Success Services apa pun, IBM dapat meminta informasi dan kerja sama yang wajar dari Klien. Kegagalan Klien untuk memberikan informasi atau kerja sama yang diminta pada waktu yang tepat dapat, sebagaimana yang ditentukan oleh IBM, mengakibatkan biaya pada Pengikatan seperti yang diwajibkan oleh layanan atau keterlambatan pada kinerja layanan yang berlaku.

Agar IBM menjalankan pengujian dengan akurat, Klien setuju untuk mematuhi instruksi IBM dalam mempersiapkan dan mengelola lingkungan selama periode pengikatan, apabila diperlukan.

2. Uraian Keamanan

Layanan Cloud ini mematuhi prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM untuk SaaS IBM yang tersedia di <http://www.ibm.com/cloud/data-security> 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.

Layanan Cloud ini dapat memproses informasi perangkat, nama pengguna, dan alamat email yang berisi data pribadi apabila Klien, sebagai pengendali data, menentukan bahwa tindakan keamanan teknis dan organisasi sesuai untuk risiko yang ditimbulkan oleh pemrosesan dan sifat data yang akan dilindungi. Klien memahami bahwa Layanan Cloud ini tidak menawarkan fitur untuk perlindungan data pribadi sensitif, atau data yang tunduk pada persyaratan peraturan tambahan. Klien menyatakan bahwa IBM tidak memiliki pengetahuan mengenai jenis data yang telah disertakan dalam konten Klien, dan tidak dapat membuat penilaian atas kesesuaian Layanan Cloud atau perlindungan keamanan yang ada.

2.1 Fitur Keamanan dan Tanggung Jawab

Layanan Cloud menerapkan fitur-fitur keamanan berikut ini:

Layanan Cloud mengenkripsi konten selama transmisi data di luar jaringan IBM. Layanan Cloud melakukan enkripsi konten pada saat berada dalam penyimpanan (at rest) untuk menunggu transmisi data.

Layanan Cloud ini tercakup dalam sertifikasi Perlindungan Kerahasiaan (Privacy Shield) IBM dan berlaku ketika Klien memilih untuk memiliki Layanan Cloud yang diselenggarakan (hosted) dalam pusat data di Amerika Serikat, dan tunduk pada Kebijakan Kerahasiaan Perlindungan Kerahasiaan IBM, yang tersedia di http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Perjanjian Tingkat Layanan

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

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 lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan oleh Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi yang berkaitan dengan bulan masa kontrak mana pun tidak dapat melampaui 10 persen dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan untuk Layanan Cloud.

Untuk Layanan Cloud yang dibundel (tawaran Layanan Cloud individu yang dikemas dan dijual bersama-sama sebagai tawaran tunggal dengan harga kombinasi tunggal), kompensasi akan dihitung berdasarkan harga kombinasi tunggal bulanan untuk Layanan Cloud yang dibundel, dan bukan berdasarkan biaya langganan bulanan untuk masing-masing Layanan Cloud individu. Klien hanya dapat mengajukan klaim yang berkaitan dengan satu Layanan Cloud individu dalam suatu bundel pada suatu waktu tertentu.

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)
< 99,8%	2%
< 98,8%	5%
< 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.

4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui:

- Email
- Telepon
- Obrolan Langsung

IBM akan menyediakan Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM yang menyediakan informasi kontak dukungan teknis serta informasi dan proses lain. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran terpisah.

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 didefinisikan sebagai bita data 2 pangkat 30 (1.073.741.824 bita). Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Gigabita yang diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam 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 untuk memungkinkan pengguna 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 untuk memungkinkan pengguna 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.

- e. 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.

5.2 Biaya Pengaturan

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

5.3 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

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

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.

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 Bukti Kepemilikan (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.

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 Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Layanan Cloud memerlukan penggunaan perangkat lunak yang diaktifkan yang diunduh oleh Klien ke sistem Klien untuk memfasilitasi penggunaan Layanan Cloud. Klien dapat menggunakan perangkat lunak yang diaktifkan hanya sehubungan dengan penggunaan Layanan Cloud.

Program perangkat lunak IBM berikut ini disertakan sebagai perangkat lunak yang diaktifkan berdasarkan syarat-syarat lisensi program IBM mereka yang berlaku, selain batasan berikut ini:

- a. IBM MaaS360 Cloud Extender
- b. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway
- c. IBM MaaS360 Mobile Device
- d. IBM Security Access Manager
 - Batasan Penggunaan: Klien dapat menggunakan IBM Security Access Manager hanya untuk koneksi proksi dari perangkat mobile, yang dikelola oleh Layanan Cloud ini, ke server email perusahaan.

7.2 Batasan Step up

Untuk tawaran Layanan Cloud yang ditetapkan sebagai "Step up untuk Pelanggan yang sudah 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 melebihi 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.

7.3 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.

7.4 Kewenangan 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 sebagai Informasi Pribadi di 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.

7.5 Retensi Data

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

7.6 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, dengan 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 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.