

IBM Cognos Controller on Cloud

Berikut ini adalah Uraian Layanan untuk Pemesanan Anda:

1. Layanan Cloud

Tawaran Layanan Cloud diuraikan di bawah ini dan ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan untuk tawaran berhak yang dipilih. Dokumen Pemesanan akan berisi Penawaran yang diberikan dan Bukti Kepemilikan (PoE) yang mengonfirmasikan tanggal mulai dan jangka waktu Layanan Cloud. Penagihan akan dimulai setelah Layanan Cloud diberikan.

1.1 IBM Cognos Controller User on Cloud

IBM Cognos Controller merupakan perangkat lunak konsolidasi finansial yang mendukung proses penutupan, konsolidasi, dan laporan. Tawaran ini memungkinkan pengguna untuk memberikan hasil finansial, membuat laporan finansial dan manajemen, dan menyediakan gambaran bisnis untuk rasio dan metrik finansial penting.

IBM Cognos Controller User on Cloud dapat mengonsolidasi, melaporkan, dan mengelola sistem

1.2 IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud

Layanan jarak jauh IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud meliputi hingga 80 jam pelatihan dan bantuan yang mencakup identifikasi yang difasilitasi atas kasus penggunaan IBM Cognos Controller on Cloud (CCoC), pelatihan perencanaan proyek dan inisiasi implementasi CCoC, pelatihan praktek yang telah teruji untuk pembuatan laporan IBM CCoC, serta pelatihan pemeliharaan dan administrasi Layanan IBM CCoC dibeli per Pengikatan dan akan habis masa berlakunya setelah 90 hari dari tanggal pembelian terlepas dari apakah semua jam telah digunakan atau tidak.

1.3 Mesin Virtual (*Instance*) Non-Produksi Tambahan Cognos Controller

Tawaran ini menambahkan mesin virtual (*instance*) Non-Produksi tambahan IBM Cognos Controller. Tawaran ini hanya dapat digunakan sebagai bagian dari kegiatan non-produksi Klien, termasuk namun tidak terbatas kepada pengujian, penyesuaian kinerja, diagnosis kesalahan, perbandingan, penyelenggaraan, kegiatan jaminan mutu dan/atau pengembangan tambahan atau perluasan yang digunakan secara internal pada tawaran dengan menggunakan antarmuka pemrograman aplikasi yang diluncurkan.

2. Uraian Keamanan

2.1 Kebijakan Keamanan

IBM memiliki tim keamanan informasi dan juga mempertahankan kebijakan kerahasiaan dan keamanan yang disampaikan kepada para karyawan IBM. IBM mewajibkan pelatihan kerahasiaan dan keamanan kepada personel yang mendukung pusat data IBM. Kebijakan dan standar keamanan IBM ditinjau dan dievaluasi ulang setiap tahun. Insiden keamanan IBM ditangani sesuai dengan prosedur tanggapan insiden yang komprehensif.

2.2 Pengendalian Akses

Akses ke data klien diizinkan, apabila diperlukan, hanya oleh perwakilan dukungan IBM yang berwenang sesuai dengan prinsip pemisahan kewajiban. Staf IBM menggunakan otentikasi dua faktor ke host manajemen "gerbang" perantara. Saat mengakses data klien, semua koneksi merupakan saluran yang terenkripsi. Semua akses ke data klien dan transfer data ke dalam atau ke luar dari lingkungan *hosting* dicatat. Penggunaan WIFI dilarang di pusat data IBM yang mendukung Layanan Cloud ini.

2.3 Integritas dan Ketersediaan Layanan

Modifikasi terhadap sistem pengoperasian dan perangkat lunak aplikasi diatur oleh proses manajemen perubahan IBM. Perubahan terhadap peraturan *firewall* juga diatur oleh proses manajemen perubahan dan ditinjau oleh staf keamanan IBM sebelum diterapkan. IBM memantau pusat data 24x7. Pemeriksaan kerentanan internal dan eksternal dilakukan secara berkala oleh administrator yang berwenang dan vendor pihak ketiga untuk membantu mendeteksi dan menyelesaikan potensi paparan sistem keamanan. Sistem deteksi *malware* (antivirus, deteksi intrusi, pemeriksaan kerentanan, dan pencegahan intrusi) digunakan di seluruh pusat data IBM. Layanan pusat data IBM mendukung berbagai protokol pengiriman informasi untuk transmisi data pada jaringan publik. Contohnya mencakup HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME

dan VPN situs-ke-situs. Data cadangan yang ditujukan untuk penyimpanan off-site dienkripsi sebelum dikirimkan.

2.4 Pencatatan Aktivitas

IBM menyimpan catatan aktivitasnya untuk sistem, aplikasi, repositori data, *middleware*, dan perangkat infrastruktur jaringan yang dapat digunakan dan dikonfigurasi untuk aktivitas pencatatan. Untuk meminimalkan kemungkinan perombakan dan untuk mengaktifkan analisis pusat, peringatan dan pelaporan, pencatatan aktivitas dilakukan secara waktu nyata (*real-time*) ke penyimpanan catatan pusat. Data ditandai untuk mencegah perombakan. Catatan dianalisis secara waktu nyata (*real-time*) dan melalui laporan analisis berkala untuk mendeteksi perilaku yang ganjil. Staf operasional diperingatkan tentang keganjilan dan menghubungi spesialis keamanan siap panggil (*on-call*) 24x7 bila diperlukan.

2.5 Keamanan Fisik

IBM menjaga standar keamanan fisik yang dirancang untuk membatasi akses fisik yang tidak sah ke pusat data IBM. Hanya titik akses terbatas yang ada ke dalam pusat data, yang dikendalikan oleh otentikasi dua faktor dan dipantau oleh kamera pengawas. Akses hanya diizinkan untuk staf berwenang yang memiliki akses yang disetujui. Staf operasional memverifikasi persetujuan dan mengeluarkan tanda pengenalan akses yang memberikan akses yang diperlukan. Pegawai yang diberikan tanda pengenalan tersebut harus menyerahkan tanda pengenalan akses lainnya dan hanya dapat memiliki tanda pengenalan akses pusat data selama durasi aktivitasnya saja. Penggunaan tanda pengenalan dicatat. Pengunjung non-IBM didaftar setelah memasuki lokasi dan didampingi saat berada di lokasi tersebut. Area pengiriman, dermaga pemuatan, dan tempat lain di mana orang-orang yang tidak berwenang dapat memasuki lokasi dikendalikan dan diisolasi.

2.6 Kepatuhan

Setiap tahun IBM menyatakan praktik kerahasiannya berdasarkan Prinsip Safe Harbor Departemen Perdagangan AS: Pemberitahuan, Pilihan, Transfer Maju, Akses dan Keakuratan, Keamanan, dan Pengawasan/Penerapan. IBM melakukan audit standar industri SSAE 16 (atau yang setara) setiap tahun di pusat data produksi. IBM meninjau aktivitas terkait keamanan dan kerahasiannya untuk tujuan kepatuhan terhadap persyaratan bisnis IBM. Penilaian dan audit dilakukan secara berkala oleh IBM untuk memastikan kepatuhan dengan kebijakan keamanan informasinya. Karyawan IBM dan karyawan vendor menyelesaikan pelatihan kewaspadaan dan keamanan tenaga kerja satu tahun sekali. Para personel diingatkan tentang tujuan kerja dan tanggung jawab mereka guna memenuhi etika bisnis, kerahasiaan, dan kewajiban keamanan IBM setiap tahun.

3. Komitmen Tingkat Layanan

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

3.1 Definisi

- a. "Kontak yang Sah" adalah individu(-individu) yang telah Anda tetapkan kepada IBM yang diberi wewenang untuk mengajukan Klaim berdasarkan SLA ini.
- b. "Kredit yang Tersedia" adalah ganti rugi yang akan diberikan oleh IBM untuk Klaim yang telah divalidasi. Kredit yang Tersedia akan diterapkan dalam bentuk kredit atau diskon terhadap faktur biaya langganan yang akan datang untuk Layanan Cloud.
- c. "Klaim" adalah klaim yang diajukan oleh Anda kepada IBM berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan bahwa suatu Tingkat Layanan belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- d. "Klien" adalah entitas yang berlangganan Layanan secara langsung dari IBM, dan yang tidak dalam keadaan wanprestasi atas kewajiban material apa pun, termasuk kewajiban pembayaran, berdasarkan kontrak dengan IBM untuk Layanan.
- e. "Bulan Masa Kontrak" adalah setiap satu bulan penuh selama jangka waktu yang dihitung dari pukul 00:00 waktu AS bagian Timur (*Eastern US time*) pada hari pertama suatu bulan sampai dengan pukul 23:59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.
- f. "Waktu Henti" adalah periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk Layanan Cloud telah berhenti dan pengguna Anda tidak dapat menggunakan semua aspek Layanan Cloud yang untuknya mereka memiliki izin. Waktu Henti tidak termasuk periode waktu pada saat Layanan Cloud tidak tersedia karena:
 - (1) penghentian pemeliharaan yang diumumkan atau terjadwal;

- (2) Peristiwa atau sebab yang berada di luar kendali IBM (contoh: bencana alam, penghentian layanan internet, pemeliharaan darurat, dll.);
 - (3) masalah pada aplikasi, peralatan, atau data Anda, atau aplikasi, peralatan, atau data pihak ketiga;
 - (4) kegagalan Anda untuk mematuhi konfigurasi-konfigurasi sistem yang disyaratkan dan platform-platform yang didukung untuk mengakses Layanan Cloud; atau
 - (5) Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi, atau instruksi yang Anda berikan kepada IBM atau yang diberikan pihak ketiga kepada IBM atas nama Anda.
- g. "Peristiwa" adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang dianggap bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Tingkat Layanan.
- h. "Tingkat Layanan" adalah standar yang tercantum di bawah ini yang atas dasarnya IBM mengukur tingkat layanan yang diberikan dalam Perjanjian Tingkat Layanan ini.

3.2 Kredit yang Tersedia

- a. Untuk mengajukan Klaim, Anda harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 (sebagaimana yang ditentukan dalam bagian Dukungan Teknis di bawah) untuk masing-masing Peristiwa dengan bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM, dalam waktu dua puluh empat (24) jam sejak Anda pertama kali menyadari bahwa Peristiwa tersebut telah berdampak pada penggunaan Anda atas Layanan Cloud. Anda harus memberikan semua informasi yang diperlukan tentang Peristiwa dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa.
- b. Anda harus mengajukan Klaim Anda untuk Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak di mana Klaim timbul.
- c. Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada durasi Waktu Henti yang diukur sejak Anda melaporkan bahwa Anda pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Untuk masing-masing Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlaku yang paling besar berdasarkan Tingkat Layanan yang dicapai selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, seperti yang ditunjukkan di tabel di bawah ini. IBM tidak akan bertanggung jawab atas beberapa Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.
- d. Total Kredit yang Tersedia yang diberikan berkaitan dengan setiap Bulan Masa Kontrak tidak akan, dalam keadaan apa pun, melampaui 10 persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) biaya tahunan yang dibayarkan oleh Anda kepada IBM untuk Layanan Cloud.

3.3 Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan Cloud selama suatu Bulan Masa Kontrak

Ketersediaan selama suatu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
Kurang dari 95,0%	10%

Ketersediaan, yang dinyatakan sebagai persentase, dihitung dengan cara: (a) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dikurangi (b) total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dibagi dengan (c) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak.

Contoh: 476 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - 476 menit Waktu Henti = 42.724 menit	= 5% Kredit Ketersediaan untuk 98,9% Ketersediaan selama Bulan Masa Kontrak
<hr/> 43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari	

3.4 Informasi lain tentang Perjanjian Tingkat Layanan ini

SLA ini disediakan hanya untuk klien IBM dan tidak berlaku pada klaim yang diajukan oleh pengguna, tamu, peserta Anda dan undangan yang diizinkan pada Layanan Cloud atau pada layanan beta atau percobaan apa pun yang disediakan IBM. SLA hanya berlaku untuk Layanan Cloud yang digunakan untuk produksi. SLA tidak berlaku pada lingkungan non-produksi, termasuk namun tidak terbatas pada pengujian, pemulihan bencana, uji mutu, atau pengembangan.

4. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

4.1 Metrik Biaya

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

- a. Mesin Virtual adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual (*Instance*) adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik dari Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk setiap Mesin Virtual (*Instance*) Layanan Cloud yang tersedia untuk diakses dan digunakan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.
- b. Pengguna yang Sah adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Pengguna yang Sah adalah individu khusus yang mendapatkan akses ke Layanan Cloud. Anda harus memperoleh kepemilikan yang terpisah dan ditujukan untuk masing-masing Pengguna yang Sah yang mengakses tawaran Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (contohnya: melalui program, perangkat atau server aplikasi multipleks) melalui cara apa pun selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan. Kepemilikan untuk Pengguna yang Sah bersifat khusus bagi Pengguna yang Sah tersebut dan tidak dapat digunakan bersama-sama, ataupun tidak dapat dialihkan kembali selain untuk transfer permanen kepemilikan Pengguna yang Sah kepada orang lain. Untuk tujuan Layanan Cloud, Anda dapat menyediakan akses ke pengguna di luar Perusahaan Anda. Para pengguna tersebut akan dianggap sebagai Pengguna yang Sah dan akan diberikan hak dengan sesuai.
- c. Pengikatan adalah unit ukuran yang olehnya layanan dapat diperoleh. Suatu Pengikatan terdiri dari layanan profesional dan/atau pelatihan terkait dengan Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup masing-masing Pengikatan.

4.2 Biaya dan Penagihan

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

4.3 Biaya Pengaturan

Biaya pengaturan akan ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.

4.4 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

Biaya pertengahan bulan adalah tarif harian pro-rata. Biaya pertengahan bulan dihitung berdasarkan hari yang tersisa pada pertengahan bulan yang dimulai pada tanggal Anda diberitahu oleh IBM bahwa akses Anda ke tawaran Layanan Cloud telah tersedia.

4.5 Biaya Berdasarkan Permintaan

Opsi Berdasarkan Permintaan yang termasuk dalam Dokumen Pemesanan tidak akan ditagih hingga adanya permintaan aktivasi dari Anda atas bagian yang Berdasarkan Permintaan. Apabila telah diaktifkan, Anda akan ditagih sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.

5. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

5.1 Jangka Waktu

Jangka waktu Layanan Cloud akan dimulai pada tanggal ketika IBM memberitahu Anda bahwa Anda memiliki akses ke Layanan Cloud sebagaimana yang diuraikan dalam Dokumen Pemesanan. Bagian PoE dari Dokumen Pemesanan akan mengonfirmasikan tanggal pasti dimulai dan berakhirnya jangka waktu. Anda diperbolehkan untuk meningkatkan tingkat penggunaan Layanan Cloud Anda selama jangka waktu dengan menghubungi IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda. Kami akan mengonfirmasi peningkatan tingkat penggunaan dalam Dokumen Pemesanan.

5.2 Opsi Pembaruan Jangka Waktu Layanan Cloud

Dokumen Pemesanan Anda akan mencantumkan apakah Layanan Cloud akan diperbarui pada akhir jangka waktu, dengan menetapkan jangka waktu sebagai salah satu dari pilihan berikut ini:

5.2.1 Pembaruan Otomatis

Jika Dokumen Pemesanan Anda menyatakan bahwa pembaruan Anda bersifat otomatis, Anda dapat mengakhiri jangka waktu Layanan Cloud yang habis masa berlakunya dengan permintaan tertulis, selambat-lambatnya sembilan puluh (90) hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu yang tercantum dalam Dokumen Pemesanan. Jika IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda tidak menerima pemberitahuan pengakhiran tersebut sampai dengan tanggal habis masa berlakunya, jangka waktu yang habis masa berlakunya tersebut akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan jangka waktu asli sebagaimana yang tercantum dalam PoE.

5.2.2 Penagihan Berkelanjutan

Jika Dokumen Pemesanan menyatakan bahwa penagihan Anda bersifat berkelanjutan, Anda akan terus memiliki akses ke Layanan Cloud setelah akhir jangka waktu Anda dan akan ditagih atas penggunaan Layanan Cloud berdasarkan penagihan berkelanjutan. Untuk mengakhiri penggunaan Layanan Cloud dan menghentikan proses penagihan berkelanjutan, Anda harus memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda yang meminta pembatalan Layanan Cloud Anda. Setelah pembatalan akses Anda, Anda akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan di mana pembatalan berlaku.

5.2.3 Diperlukan Pembaruan

Jika Dokumen Pemesanan menyatakan bahwa jenis pembaruan Anda adalah "berakhir", Layanan Cloud akan berakhir pada akhir jangka waktu dan akses Anda ke Layanan Cloud akan dihapus. Agar dapat terus menggunakan Layanan Cloud setelah tanggal berakhirnya, Anda harus melakukan pemesanan ke perwakilan penjualan IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda untuk membeli jangka waktu langganan yang baru.

6. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud tersedia selama periode langganan.

Jam Kerja Dukungan Email dan Telepon Reguler adalah sebagai berikut:

Tiket Dukungan atau Email: Kapan pun, tiket diproses sesuai dengan tingkat permasalahan yang ditetapkan. Tingkat permasalahan antara 2 sampai 4 akan ditangani selama jam kerja.

Telepon: Senin-Jumat, 09:00 – 17:00 waktu setempat (kecuali peringatan hari libur perusahaan IBM).

Dukungan Setelah Jam Kerja:

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

Hotline Dukungan: 1-877-465-5444.

Email: vsupport@ca.ibm.com

Untuk mencatatkan tiket melalui email, klien harus menggunakan alamat Varicent/IBM sementara.

Portal web dukungan: <http://support.varicent.com>

Harap lihat pada tautan terlampir untuk panduan dukungan teknis: <http://www-1.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html>.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
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	24x7

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi layanan menjadi sangat terbatas penggunaannya atau Anda berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	Pengaruh bisnis minimal: Pertanyaan atau permintaan nonteknis	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

7. Kepatuhan Safe Harbor

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

8. Informasi Tambahan

8.1 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Jika berlaku pajak didasarkan pada lokasi(-lokasi) yang Anda identifikasi menerima manfaat dari Layanan Cloud. IBM akan menerapkan pajak berdasarkan alamat bisnis yang tercantum pada saat memesan Layanan Cloud sebagai lokasi manfaat utama kecuali apabila Anda memberikan informasi tambahan kepada IBM. Anda bertanggung jawab untuk tetap memperbarui informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

8.2 Tidak Ada Informasi Kesehatan Pribadi

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

8.3 Cookies

Anda sadar dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasional normal atas Layanan Cloud, mengumpulkan informasi pribadi dari Anda (kontraktor dan karyawan Anda) terkait dengan penggunaan Layanan Cloud, melalui teknologi pelacakan dan lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan informasi dan statistik penggunaan mengenai keefektifan Layanan Cloud kami untuk tujuan meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Anda. Anda mengonfirmasikan bahwa Anda akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM untuk memproses informasi pribadi yang dikumpulkan untuk tujuan di atas dalam IBM, perusahaan IBM lainnya dan subkontraktornya, di mana pun kami dan subkontraktor kami melakukan bisnis, sesuai dengan hukum yang berlaku. IBM akan mematuhi permintaan dari kontraktor dan karyawan Anda untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

8.4 Pemulihan Bencana dan Cadangan Konten

Layanan Cloud ini juga termasuk pemulihan bencana dan layanan cadangan konten berikut:

Apabila terjadi keadaan bencana, keadaan bencana didefinisikan sebagai "Keadaan Kahar" yang berarti bencana alam, terorisisme, aksi buruh, kebakaran, banjir, gempa bumi, huru-hara, perang, tindakan, perintah atau pembatasan dari pemerintah, virus, serangan DoS dan per-buatan merugikan lainnya, kerusakan konektivitas jaringan dan utilitas, atau setiap penyebab lain dari ketidakterse-diaan Layanan Cloud yang berada di luar kendali IBM secara wajar, IBM akan berusaha untuk memulihkan akses Anda ke Layanan Cloud sebagai berikut:

- a. Opsi Standar – IBM akan menyediakan perangkat keras, perangkat lunak dan infrastruktur jaringan pada jaringan pusat data IBM yang akan memungkinkan Pelanggan untuk meneruskan akses ke SaaS IBM dalam waktu 14 hari.
- b. Opsi Premium – IBM akan menyediakan perangkat keras, perangkat lunak dan infrastruktur jaringan pada jaringan pusat data IBM yang akan memungkinkan Pelanggan untuk meneruskan akses ke SaaS IBM dalam waktu 5 hari.

Lingkungan akan dipulihkan dengan menggunakan cadangan Konten terbaru, sebagaimana yang diuraikan di bawah ini, dengan tidak lebih dari 24 jam sejak kehilangan Konten atas kelompok data Konten yang dipulihkan.

Cadangan dibuat setiap hari dan disalin ke lokasi *off-site* jika terjadi Keadaan Kahar pada lokasi utama. IBM mempertahankan cadangan secara bergulir: Setiap 7 hari, cadangan basis data penuh diambil dan setiap hari berikutnya dalam minggu di mana cadangan diferensial komparatif dibuat. IBM akan mempertahankan 7 hari terakhir cadangan diferensial harian dan 4 cadangan penuh sebelumnya (meliputi rentang waktu 28 hari kegiatan). Ketika cadangan penuh baru dibuat, versi yang paling lama dibuang. Cadangan dienkripsi dalam keadaan istirahat (*rest*) pada sistem cadangan berdasarkan cakram dan selama transmisi ke lokasi *offsite*.

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.