

IBM Digital Experience Plus on Cloud

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

Layanan Cloud menyediakan platform pengalaman digital yang dikelola untuk pembentukan dan pengelolaan situs multi-saluran bagi para pelanggan, mitra, dan karyawan. Layanan Cloud mencakup portal, manajemen konten web, kemampuan sindikasi dan integrasi.

Layanan Cloud mencakup koneksi VPN berbasis perangkat lunak ke situs Klien untuk akses yang aman dan terenkripsi ke lingkungan pengoperasian.

Layanan Cloud ini tidak dirancang untuk persyaratan keamanan spesifik apa pun untuk konten yang diatur, seperti informasi pribadi atau informasi pribadi yang sensitif. Klien bertanggung jawab untuk menentukan apakah Layanan Cloud ini memenuhi kebutuhan Klien terkait jenis konten yang digunakan oleh Klien sehubungan dengan Layanan Cloud.

1.1 IBM Digital Experience Plus on Cloud

Layanan Cloud ini mencakup lingkungan pengoperasian runtime Produksi terdedikasi, dan lingkungan Pembuatan (Authoring) yang terdiri atas IBM WebSphere Portal dan IBM Web Content Manager untuk membuat dan mengelola konten web dan alur kerja terkait. Selain itu, Layanan Cloud juga menyediakan lingkungan QA untuk pengujian setiap kode kustom dan lingkungan Staging pra-produksi untuk manajemen rilis.

1.1.1 Layanan Manajemen Kesuksesan Klien

IBM menyediakan hingga sepuluh (10) jam per minggu untuk layanan bantuan yang disampaikan dari jarak jauh yang terdiri atas manajemen kesuksesan klien untuk Layanan Cloud. Layanan-layanan ini termasuk, namun tidak terbatas pada, memberikan nasihat mengenai aktivitas pemeliharaan darurat atau terencana, membantu dalam resolusi dan memberikan saran mengenai penghentian, memberikan nasihat mengenai kemampuan produk baru dan praktik terbaik penyebaran, memperkenalkan para ahli IBM lainnya apabila sesuai, mengumpulkan umpan balik Klien mengenai layanan, dan secara umum, bertindak sebagai penasihat Klien selama jangka waktu langganan.

1.2 Layanan Pengaturan dan Pengaturan Berdasarkan Permintaan

Layanan IBM Digital Experience Plus on Cloud Setup dan IBM Digital Experience Plus on Cloud On-demand Setup menyediakan hingga 40 jam "Koordinator On-boarding", yang tujuannya adalah untuk memastikan bahwa pengaturan Klien berhasil pada Digital Experience Plus on Cloud. Layanan-layanan ini termasuk memperkenalkan Klien dengan layanan dan mekanisme dukungan, mengumpulkan data konfigurasi untuk integrasi VPN dan SAML, meninjau rencana penyebaran Klien, memberikan nasihat mengenai dokumentasi, edukasi, dan dukungan yang tersedia; serta membantu koordinasi tim Klien dan IBM selama pengaturan awal.

1.3 Fitur Opsional

1.3.1 IBM Digital Experience Plus on Cloud Additional Capacity

IBM Digital Experience Plus on Cloud Additional Capacity dapat diperoleh untuk memperluas kapasitas komputasi dari Layanan Cloud dengan 2 CPU virtual per mesin virtual.

2. Perlindungan Konten dan Data

Lembar Data Perlindungan dan Pemrosesan Data (Lembar Data) memberikan informasi spesifik untuk Layanan Cloud yang berkaitan dengan jenis Konten yang diaktifkan untuk diproses, aktivitas pemrosesan yang dilibatkan, fitur-fitur perlindungan data, serta pokok-pokok mengenai retensi dan pengembalian Konten. Setiap perincian atau klarifikasi dan syarat-syarat, termasuk tanggung jawab Klien, seputar penggunaan Layanan Cloud dan fitur-fitur perlindungan data, apabila ada, dicantumkan di pasal ini. Mungkin terdapat lebih dari satu Lembar Data yang berlaku untuk penggunaan Klien atas Layanan Cloud

berdasarkan opsi yang dipilih oleh Klien. Lembar Data mungkin hanya tersedia dalam bahasa Inggris dan tidak tersedia dalam bahasa setempat. Meskipun terdapat praktik hukum atau kebiasaan setempat apa pun, para pihak menyetujui bahwa mereka memahami bahasa Inggris dan bahasa ini adalah bahasa yang sesuai untuk akuisisi dan penggunaan Layanan Cloud. Lembar(-lembar) Data berikut berlaku untuk Layanan Cloud dan opsinya yang tersedia. Klien menyatakan bahwa i) IBM dapat memodifikasi Lembar(-lembar) Data dari waktu ke waktu atas kebijakan IBM sendiri dan ii) modifikasi tersebut akan menggantikan versi sebelumnya. Tujuan dari setiap modifikasi pada Lembar(-lembar) Data adalah untuk i) meningkatkan atau mengklarifikasi komitmen yang sudah ada, ii) memelihara keselarasan terhadap standar yang diterapkan saat ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, atau iii) memberikan komitmen tambahan. Tidak ada modifikasi pada Lembar(-lembar) Data yang secara materi akan menurunkan perlindungan data Layanan Cloud.

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

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1404408577471>

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

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

3. Perjanjian Tingkat Layanan

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

3.1 Kredit yang Tersedia

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

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam waktu tiga 3 hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit terhadap tagihan yang akan datang untuk Layanan Cloud berdasarkan durasi waktu saat pemrosesan sistem produksi untuk Layanan Cloud tidak tersedia ("Waktu Henti"). Waktu Henti dihitung dari waktu Klien melaporkan peristiwa tersebut hingga waktu Layanan Cloud dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang berkaitan dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab di luar kendali IBM; masalah dengan rancangan atau instruksi, konten atau teknologi Klien atau pihak ketiga; konfigurasi sistem dan platform yang tidak didukung atau kesalahan Klien 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)
Kurang dari 99,9%	2%
Kurang dari 99%	5%
Kurang dari 95%	10%

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

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

4. Dukungan Teknis

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

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

5.1 Metrik Biaya

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

- Pengikatan adalah suatu unit ukuran yang olehnya layanan dapat diperoleh. Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang berkaitan dengan Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.
- Mesin Virtual adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual Layanan Cloud yang tersedia untuk akses dan penggunaan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

5.2 Biaya Pengaturan

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

Biaya pengaturan berdasarkan permintaan, jika dipesan, akan ditagih sesuai dengan tarif yang tercantum dalam Dokumen Transaksi untuk setiap layanan pengaturan.

5.3 Frekuensi Penagihan

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

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 PoE. Pembaruan tunduk pada kenaikan harga tahunan sebagaimana yang ditetapkan dalam penawaran. Apabila pembaruan otomatis adalah setelah penerimaan pemberitahuan IBM mengenai penarikan Layanan Cloud, jangka waktu pembaruan akan berakhir lebih cepat dari akhir jangka waktu pembaruan saat ini atau tanggal penarikan yang diumumkan.

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

7. Syarat-syarat Tambahan

7.1 Umum

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

Klien tidak dapat menggunakan Layanan Cloud, sendiri atau digabungkan dengan layanan atau produk lainnya, untuk mendukung aktivitas berisiko tinggi apa pun berikut ini: rancangan, konstruksi, kendali, atau pemeliharaan fasilitas nuklir, sistem transportasi massal, sistem pengendalian lalu lintas udara, sistem pengendalian otomotif, sistem persenjataan, atau navigasi atau komunikasi pesawat terbang, atau aktivitas lain apa pun di mana kegagalan Layanan Cloud dapat menimbulkan ancaman kematian atau cedera pribadi yang serius.

7.2 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. Perangkat lunak yang diaktifkan diberikan "SEBAGAIMANA ADANYA".

IBM WebSphere Portal Server dan IBM Web Content Manager (Portal) didistribusikan dengan Layanan Cloud ini, dan hanya dapat disebarluaskan sebagai bagian dari lingkungan Pengembangan dan Pengujian internal Klien untuk aktivitas non-produksi internal, termasuk namun tidak terbatas pada pengujian, penyesuaian kinerja, diagnosis kesalahan, penentuan tolok ukur internal, staging, uji mutu dan/atau pengembangan tambahan atau ekstensi yang digunakan secara internal pada Portal dengan menggunakan antarmuka pemrograman aplikasi yang dipublikasikan. Klien tidak berwenang untuk menggunakan bagian mana pun dari Portal untuk tujuan lain apa pun tanpa memperoleh kepemilikan produksi yang sesuai yang terpisah dari langganan Klien ke Layanan Cloud.

7.3 Tautan ke Situs Web atau Layanan Pihak Ketiga Lainnya

Apabila Klien atau Pengguna Layanan Cloud mentransmisikan Konten ke situs web atau layanan pihak ketiga lainnya yang terhubung ke atau yang dapat diakses melalui Layanan Cloud, Klien dan Pengguna Layanan Cloud memberikan persetujuan kepada IBM untuk memungkinkan setiap transmisi Konten tersebut, namun interaksi tersebut hanya di antara Klien dan situs web atau layanan pihak ketiga. IBM tidak membuat jaminan atau pernyataan apa pun tentang situs atau layanan pihak ketiga tersebut, dan tidak akan memiliki tanggung jawab apa pun atas situs atau layanan pihak ketiga tersebut.

7.4 Pengujian dan Kode yang diberikan oleh Klien

Klien dapat memberikan kode kustom untuk disebarluaskan pada Layanan Cloud. Kode yang diberikan harus sesuai dengan format yang diperlukan dan konten yang didukung, sebagaimana yang diuraikan dalam dokumentasi untuk tawaran Layanan Cloud.

Klien menjamin bahwa pihaknya memiliki hak untuk memberikan kode kepada IBM untuk disebarluaskan pada layanan.

Klien bertanggung jawab atas fungsionalitas dari kode yang diberikan, termasuk layanan pihak ketiga apa pun yang digunakan oleh kode.

Klien tidak dapat menjalankan pengujian tekanan kinerja apa pun pada Layanan Cloud.

7.5 Penggunaan Konten

Klien bertanggung jawab untuk memperoleh semua izin yang diperlukan untuk menggunakan, menyediakan, menyimpan, dan memproses konten dalam Layanan Cloud dan dukungan, serta memberikan izin kepada IBM untuk melakukan hal yang sama.

7.6 Dukungan untuk Aset dari IBM Collaboration Solutions Catalog

IBM, atas permintaan Klien, dapat memasang dan mengonfigurasi aset dari IBM Collaboration Solutions Catalog (juga dikenal sebagai IBM Green House, https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp) pada Layanan Cloud. Semua aset ini (termasuk, namun tidak terbatas pada, Content Template Catalog, Site Builder, dan Script Portlet) tunduk pada syarat dan ketentuan yang ditetapkan di IBM Collaboration Solutions Catalog, dan penggunaan Klien atas aset-aset ini dengan Layanan Cloud merupakan penerimaan atas syarat-syarat tersebut. Dukungan untuk penggunaan aset-aset ini dengan Layanan Cloud diberikan oleh IBM dengan wajar secara komersial. Selain itu, tidak ada jaminan bahwa konten yang dibuat dengan menggunakan salah satu dari aset-aset ini akan berfungsi dengan benar ketika Layanan Cloud ditingkatkan. Setiap peningkatan (upgrade) tersebut dilakukan tanpa migrasi manual atas konten yang dibuat oleh Klien dengan menggunakan aset ini, dan migrasi tersebut tetap menjadi tanggung jawab Klien.

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.