

## IBM Content Manager OnDemand on Cloud

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM untuk Klien. Klien adalah dan termasuk perusahaan, pengguna atau penerimanya yang sah atas Layanan Cloud.

### 1. Layanan Cloud

Tawaran Layanan Cloud yang diberikan oleh IBM diuraikan di bawah. Penawaran dan Bukti Kepemilikan (PoE) yang berlaku diberikan sebagai Dokumen Transaksi terpisah.

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (Layanan Cloud) menyediakan:

- a. High Speed Archival
  - Memuat, mengindeks, dan mengarsip output cetak yang dihasilkan aplikasi seperti laporan, tagihan, pernyataan, kebijakan, penjelasan tentang keuntungan, transaksi pembayaran/kredit, dll.
  - Fleksibilitas untuk menangani file data besar dengan sejumlah dokumen
  - Dukungan untuk berbagai format file PDF, AFP, XML
- b. Auto Indexing
  - Memuat dan Mengindeks program dalam Cloud yang secara otomatis mengekstrak metadata dari laporan, pernyataan, dll, dan mengisi bidang indeks pada basis data relasional untuk pencarian dan pengambilan yang efisien.
- c. Efficient Storage Utilization
  - Data yang diarsipkan dikompres untuk penggunaan penyimpanan secara efisien.
- d. Pengarsipan dengan habisnya masa berlaku dokumen
  - Untuk mengoptimalkan penggunaan penyimpanan secara lebih lanjut, kebijakan bisnis dapat ditetapkan untuk secara otomatis menghabiskan masa berlaku data yang diarsipkan berdasarkan tipe laporan/pernyataan, dll.
- e. Pengarsipan transaksi perbankan yang sesuai dengan standar XML.
- f. Akses web dan mobile ke pernyataan, laporan, dll. yang diarsipkan.
- g. Pencarian Teks Penuh dapat diaktifkan.
- h. Distribusi laporan secara periodik kepada pengguna internal yang ditunjuk
- i. Replikasi data produksi ke lokasi sekunder, dukungan untuk pemulihan bencana
- j. Penyewa infrastruktur pribadi tunggal yang ditetapkan di pusat data ganda untuk ketersediaan tinggi
- k. Pemantauan lingkungan produksi 24x7

Semua fitur di atas tersedia melalui pembelian Kepemilikan yang Diwajibkan atas IBM Content Manager OnDemand on Cloud sebagaimana yang dijelaskan di bawah ini.

### 1.2 Kepemilikan yang Diperlukan

Klien harus membeli langganan untuk kepemilikan Tawaran Layanan Dasar dan Penyimpanan sebagaimana yang ditetapkan di bawah ini.

#### Kepemilikan Tawaran Layanan Dasar

- Setiap Tawaran Layanan Dasar menunjukkan kapasitas untuk memproses jumlah tertentu dari volume data dan pengoperasian pengguna dalam periode waktu tertentu sebagaimana yang dijelaskan di bawah ini. Uraian kapasitas ditujukan untuk menjadi panduan untuk membantu klien memilih konfigurasi yang tepat untuk beban kerja yang dimaksud, hasil aktual dapat berbeda-beda berdasarkan kualitas spesifik klien.

- Setiap Mesin Virtual tawaran layanan dasar mencakup pengaturan hingga 10 definisi aplikasi laporan atau definisi pernyataan yang berbeda. Pengaturan definisi aplikasi laporan/tipe pernyataan tambahan dapat diminta setiap saat dengan membeli kepemilikan IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition OnDemand Setup opsional dan tambahan sebagaimana yang dijelaskan di bawah ini, dengan biaya tambahan.
- Setiap mesin virtual tawaran layanan dasar juga akan mencakup lingkungan pengembangan yang hanya ditujukan untuk pengembangan dan pengujian. Lingkungan pengembangan ini tidak boleh digunakan untuk keperluan produksi.

Klien harus membeli kepemilikan Content Manager OnDemand Storage tambahan untuk digunakan dengan konfigurasi ini.

### 1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Silver

- a. Memuat dan membuat indeks dokumen PDF:

Setelah dokumen dikirimkan oleh Klien ke area penahanan yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Silver menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 50GB data dalam periode 12 jam.

- b. Memuat dan membuat indeks dokumen AFP dan/atau Data Line:

Setelah dokumen dikirimkan oleh Klien ke area penahanan yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Silver menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 900 GB data dalam periode 12 jam.

- c. Memuat dan membuat indeks dokumen PDF dengan pencarian/pengambilan dokumen secara bersamaan:

Setelah dokumen dikirimkan oleh Klien ke area penahanan yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Silver menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 30GB data bersama dengan pencarian/pengambilan 60.000 dokumen secara bersamaan dalam periode 12 jam.

- d. Memuat dan membuat indeks dokumen AFP dan/atau Data Line dengan pencarian/pengambilan dokumen secara bersamaan:

Setelah dokumen dikirimkan oleh Klien ke area penahanan yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Silver menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 500GB data bersama dengan pencarian/pengambilan 60.000 dokumen secara bersamaan dalam periode 12 jam.

### 1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Gold

Tawaran Gold menyediakan 2 kali lipat kapasitas pemrosesan dari Content Manager OnDemand Silver:

- a. Memuat dan membuat indeks dokumen PDF:

Setelah dokumen dikirimkan oleh Klien ke area penahanan yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Gold menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 100GB data data dalam periode 12 jam.

- b. Memuat dan membuat indeks dokumen AFP dan/atau Data Line:

Setelah dokumen dikirimkan oleh Klien ke area penahanan yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Gold menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 1800 GB data dalam periode 12 jam.

- c. Memuat dan membuat indeks dokumen PDF dengan pencarian/pengambilan dokumen secara bersamaan:

Setelah dokumen dikirimkan oleh Klien ke area penahanan yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Gold menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 60GB data bersama dengan pencarian/pengambilan 120.000 dokumen secara bersamaan dalam periode 12 jam.

- d. Memuat dan membuat indeks dokumen AFP dan/atau Data Line dengan pencarian/pengambilan dokumen secara bersamaan:

Setelah dokumen dikirimkan oleh Klien ke area penahanan yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Gold menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 1 Terabita data bersama dengan pencarian/pengambilan 120.000 dokumen secara bersamaan dalam periode 12 jam.

### 1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Platinum

Tawaran Platinum menyediakan 5 kali lipat kapasitas pemrosesan dari Content Manager OnDemand Silver:

- a. Memuat dan membuat indeks dokumen PDF:  
Setelah dokumen dikirimkan oleh Klien ke area penahanan yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Platinum menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 250GB data dalam periode 12 jam.
- b. Memuat dan membuat indeks dokumen AFP dan/atau Data Line:  
Setelah dokumen dikirimkan oleh Klien ke area penahanan yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Platinum menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 4,5 TB data dalam periode 12 jam.
- c. Memuat dan membuat indeks dokumen PDF dengan pencarian/pengambilan dokumen secara bersamaan:  
Setelah dokumen dikirimkan oleh Klien ke area penahanan yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Platinum menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 150GB data bersama dengan pencarian/pengambilan 300.000 dokumen secara bersamaan dalam periode 12 jam.
- d. Memuat dan membuat indeks dokumen AFP dan/atau Data Line dengan pencarian/pengambilan dokumen secara bersamaan:  
Setelah dokumen dikirimkan oleh Klien ke area penahanan yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Platinum menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 2,5TB data bersama dengan pencarian/pengambilan 300.000 dokumen secara bersamaan dalam periode 12 jam.

### 1.2.4 Kepemilikan Penyimpanan

Klien harus membeli IBM Content Manager OnDemand Storage dalam jumlah yang tepat untuk dikonfigurasi dengan mesin virtual Tawaran Layanan Dasar yang dipilih.

## 1.3 Fitur Opsional

### 1.3.1 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition

Klien dapat setiap saat membeli laporan/ Pernyataan atau definisi aplikasi tambahan untuk pengaturan berdasarkan permintaan. Setiap kepemilikan Permintaan menyediakan pengaturan hingga 10 definisi laporan/ Pernyataan atau output aplikasi.

### 1.3.2 IBM Content Manager OnDemand Development Environment

Klien dapat membeli mesin virtual terpisah untuk tujuan pengujian dan pengembangan. IBM Content Manager OnDemand Development Environment hanya ditujukan untuk pengembangan dan pengujian. Lingkungan pengembangan ini tidak dapat digunakan untuk keperluan produksi.

- Lingkungan pengembangan tidak menyediakan ketersediaan tinggi atau pemulihan bencana.
- Lingkungan pengembangan tidak memiliki kuantitas yang disertakan atas definisi laporan/ Pernyataan. Klien dapat membeli Content Manager OnDemand on Cloud Report / definisi output Aplikasi.
- Lingkungan Pengembangan dilengkapi dengan penyimpanan 500GB. Jika diperlukan penyimpanan lebih, Klien dapat membeli kepemilikan IBM Content Manager OnDemand Storage tambahan.

## 2. Uraian Keamanan

### 2.1 Kebijakan Keamanan

IBM memiliki tim keamanan informasi dan mempertahankan kebijakan kerahasiaan dan keamanan yang disampaikan kepada para karyawan IBM. IBM memerlukan pelatihan privasi dan keamanan tahunan untuk personel. Kebijakan keamanan IBM divalidasi ulang per tahun berdasarkan prosedur industri dan persyaratan bisnis IBM. Insiden keamanan ditangani berdasarkan prosedur respons insiden yang komprehensif. IBM menjaga standar keamanan fisik yang dirancang untuk membatasi akses untuk personel yang sah di pusat data IBM, termasuk lokasi akses yang dibatasi dan dipantau. Para pengunjung mendaftar ketika masuk dan didampingi saat sedang berada di lokasi tersebut.

## 2.2 Pengendalian Akses

Staf resmi IBM menggunakan otentikasi dua faktor ke host manajemen "gerbang" perantara. Pemblokiran IP dapat digunakan untuk mencegah akses oleh situs Internet yang dikompromikan dan diketahui dan pengguna di negara yang diembargo oleh Amerika Serikat. 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.

Layanan Cloud mengenkripsi konten selama transmisi data antara jaringan IBM dan lokasi Klien.

Layanan Cloud mengenkripsi konten pada saat istirahat menunggu transmisi data.

## 2.3 Integritas dan Ketersediaan Layanan

Modifikasi untuk sistem pengoperasian, perangkat lunak aplikasi, dan ketentuan firewall ditangani menurut proses manajemen perubahan IBM. Perubahan pada ketentuan firewall ditinjau oleh staf keamanan IBM sebelum implementasi. IBM memantau pusat data 24x7. Pemeriksaan kerentanan internal dan eksternal dilakukan secara berkala oleh administrator resmi dan vendor pihak ketiga untuk membantu mendeteksi dan menyelesaikan potensi paparan keamanan sistem. Sistem deteksi malware (antivirus, deteksi intrusi, pemeriksaan kerentanan, dan pencegahan intrusi) digunakan di semua pusat data IBM. Layanan pusat data IBM mendukung berbagai protokol pengiriman informasi untuk transmisi data pada jaringan publik. Data yang dicadangkan/disalin yang ditujukan untuk penyimpanan off-site dienkripsi untuk dikirimkan dan pada saat istirahat.

## 2.4 Pencatatan Aktivitas

IBM menyimpan catatan aktivitasnya untuk sistem, aplikasi, repositori data, perangkat middleware, dan perangkat infrastruktur jaringan yang dapat digunakan dan dikonfigurasi untuk aktivitas pencatatan. Untuk meminimalkan kemungkinan perombakan dan mengaktifkan analisis pusat, peringatan dan pelaporan, pencatatan aktivitas dilakukan secara waktu nyata (real-time) pada 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 apabila diperlukan.

## 2.5 Kepatuhan

Layanan Cloud ini pada saat ini tidak tersertifikasi menurut US-EU Safe Harbor.

IBM menjalankan audit SSAE 16 standar industri (atau yang setara) setiap tahun di pusat data produksi untuk kesesuaian dengan kebijakan keamanan informasi IBM. IBM menjaga sertifikasi SOC II tahunan untuk lokasi pusat data SoftLayer spesifik yang digunakan untuk menyediakan Layanan Cloud. Tinjauan SOC II IBM mengaudit keamanan, ketersediaan, dan integritas proses tentang cara pusat data SoftLayer mengoperasikan fasilitas fisiknya. Laporan audit tersedia untuk Klien dan auditornya atas permintaan.

## 3. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan ("SLA") yang tersedia berikut untuk Layanan Cloud sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi. SLA bukan merupakan suatu jaminan.

### 3.1 Definisi

- a. **Kredit yang Tersedia** – adalah ganti rugi yang akan diberikan oleh IBM untuk Klaim yang telah divalidasi. Kredit yang Tersedia akan diterapkan dalam bentuk kredit terhadap faktur biaya langganan yang akan datang untuk Layanan Cloud apabila diperoleh secara langsung dari IBM. Jika Layanan Cloud diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, maka IBM akan menyediakan potongan harga langsung untuk Klien.
- b. **Klaim** – adalah klaim yang diajukan oleh Klien kepada IBM bahwa suatu tingkat layanan belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- c. **Bulan Masa Kontrak** – adalah setiap satu bulan penuh selama jangka waktu Layanan Cloud yang dihitung mulai pukul 00:00 waktu AS bagian Timur (Eastern US Time) pada hari pertama suatu bulan hingga pukul 23:59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.

- d. **Waktu Henti** – adalah periode waktu selama pemrosesan sistem produksi untuk Layanan Cloud yang berhak digunakan Klien tidak tersedia. 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 dengan konten, peralatan, atau aplikasi yang Klien gunakan dengan Layanan Cloud atau perangkat lunak pihak ketiga, perangkat keras, atau teknologi lainnya;
  - (4) Kegagalan Klien untuk mematuhi konfigurasi-konfigurasi sistem yang disyaratkan dan platform-platform yang didukung atau administrasi sistem, perintah, atau kesalahan pemrograman Klien;
  - (5) Klien menyebabkan pelanggaran keamanan atau pengujian keamanan apa pun yang dilakukan oleh Klien; atau
  - (6) Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi, atau instruksi yang Klien berikan kepada IBM atau yang diberikan pihak ketiga kepada IBM atas nama Klien.
- e. **Peristiwa** – adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu tingkat layanan.

### 3.2 Kredit yang Tersedia

Untuk mengajukan Klaim, Klien 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 pertama kali disadari bahwa Peristiwa tersebut telah berdampak pada penggunaan Layanan Cloud. Klien harus memberikan semua informasi yang diperlukan tentang Peristiwa dan membantu IBM secara wajar dalam diagnosis dan penyelesaian.

Klaim untuk Kredit yang Tersedia harus diajukan dalam jangka waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak di mana Klaim muncul.

- a. Kredit yang Tersedia adalah berdasarkan durasi Waktu Henti yang diukur sejak Klien melaporkan Waktu Henti. Untuk masing-masing Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlaku yang paling besar berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan di dalam tabel di bawah.

Total Kredit yang Tersedia yang diberikan berkaitan dengan setiap Bulan Masa Kontrak tidak dapat melampaui 50 persen dari satu per dua belas (1/12) biaya tahunan yang dibayarkan untuk Layanan Cloud.

### 3.3 Tingkat Layanan

Ketersediaan SaaS IBM 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%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

\* Jika Layanan Cloud diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung pada daftar harga yang berlaku pada saat itu untuk Layanan Cloud yang berlaku untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim, yang didiskon sebesar 50%.

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 suatu Bulan Masa Kontrak.

Contoh: 500 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - Waktu Henti 440 menit = 42.760 menit <hr/> Total 43.200 menit	= 5% Kredit yang Tersedia untuk 98,98% ketersediaan selama Bulan Masa Kontrak
--	--

### 3.4 Informasi lain mengenai Perjanjian Tingkat Layanan ini

SLA ini disediakan hanya untuk perusahaan Klien dan tidak berlaku pada klaim yang diajukan oleh pengguna Layanan Cloud atau untuk layanan beta atau percobaan apa pun. 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. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui email, portal dukungan online sebagaimana yang dijelaskan di bawah ini. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai tawaran yang terpisah.

Informasi lebih lanjut mengenai jam ketersediaan, alamat email, sistem pelaporan masalah secara online, serta proses dan alat komunikasi dukungan teknis lainnya diuraikan dalam Buku Panduan Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM.

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

## 5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

### 5.1 Metrik Biaya

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

- a. **Mesin Virtual** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik dari Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual Layanan Cloud yang tersedia untuk akses dan penggunaan selama masa pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.

- b. **Terabita** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Terabita adalah bita daya 2 pangkat 40. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah total Terabita yang diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi Klien.
- c. **Permintaan** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Permintaan adalah tindakan klien yang memberikan wewenang kepada IBM untuk melaksanakan layanan. Tergantung pada layanan, Permintaan dapat berupa pemberitahuan tertulis atau permintaan dukungan yang dibuat melalui panggilan telepon, email atau secara online. Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup total jumlah Permintaan yang dikirimkan ke Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.

## 5.2 **Biaya Pertengahan Bulan (Partial Month Charges)**

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

## 5.3 **Biaya Berdasarkan Permintaan**

Biaya Berdasarkan Permintaan, sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi, akan berlaku ketika Klien meminta aktivasi bagian Berdasarkan Permintaan.

## 6. **Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan**

### 6.1 **Jangka Waktu**

Jangka waktu Layanan Cloud akan dimulai pada tanggal ketika IBM memberi tahu kepada Klien mengenai akses mereka ke Layanan Cloud, sebagaimana yang didokumentasikan dalam Bukti Kepemilikan. Klien diizinkan untuk meningkatkan tingkat penggunaan Layanan Cloud selama jangka waktu dengan menghubungi IBM atau Mitra Bisnis IBM mereka, dan peningkatan tersebut akan dikonfirmasi dalam sebuah Dokumen Transaksi.

### 6.2 **Opsi Jangka Waktu Pembaruan**

Dokumen Transaksi akan menentukan mana dari yang berikut ini yang berlaku untuk perpanjangan jangka waktu Layanan Cloud.

#### 6.2.1 **Pembaruan Otomatis**

Apabila pembaruan bersifat otomatis, Layanan Cloud akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi (baik jangka waktu satu tahun maupun durasi yang sama dengan jangka waktu yang habis masa berlakunya) kecuali apabila Klien telah memberikan pengakhiran secara tertulis setidaknya 90 hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu.

#### 6.2.2 **Penagihan Berkelanjutan**

Jika penagihan bersifat berkelanjutan, Klien akan terus memiliki akses ke Layanan Cloud setelah akhir jangka waktu dan akan ditagih atas penggunaan Layanan Cloud berdasarkan penagihan berkelanjutan. Untuk mengakhiri penggunaan Layanan Cloud dan menghentikan proses penagihan berkelanjutan, Klien harus memberikan pemberitahuan tertulis 90 hari sebelumnya mengenai pembatalan. Klien akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak hingga akhir bulan saat pembatalan berlaku.

#### 6.2.3 **Diperlukan Pembaruan**

Jika jenis pembaruan ditetapkan sebagai "berakhir", Layanan Cloud akan berakhir pada akhir jangka waktu dan akses Klien akan berakhir. Untuk melanjutkan penggunaan Layanan Cloud di luar tanggal akhir jangka waktu, Klien harus memesan jangka waktu langganan yang baru.

## 7. **Perangkat Lunak yang Diaktifkan**

Layanan Cloud ini mencakup perangkat lunak yang diaktifkan, yang harus digunakan hanya terkait dengan penggunaan Layanan Cloud Klien, selama jangka waktu Layanan Cloud. Jika perangkat lunak yang diaktifkan disertai dengan perjanjian lisensi yang terpisah, syarat perjanjian lisensi tersebut juga berlaku, sebagaimana yang dibatasi oleh bagian ini. Apabila terjadi konflik, syarat-syarat Uraian Layanan ini akan berlaku atas perjanjian lisensi mana pun tersebut yang mendampingi. Klien bertanggung jawab untuk menghapus perangkat lunak yang diaktifkan pada saat habis masa berlakunya atau pengakhiran Layanan Cloud.

Perangkat lunak pengaktifan berikut disertakan:

**AFP Viewer:**

Klien dapat mengakses dan mengunduh AFP Viewer. AFP Viewer adalah plug-in browser web yang dapat dipasang Klien pada browser web pengguna untuk menampilkan dokumen dalam format AFP (Advanced Function Printing). Klien dapat memasang AFP viewer pada browser web pengguna tersebut yang telah memiliki pengaturan untuk akses web dan akan mengakses dan menampilkan dokumen dalam format AFP. Informasi untuk mengunduh plug-in AFP Viewer akan disediakan setelah adanya permintaan tertulis dari Klien.

## **8. Umum**

### **8.1 Akses Pengguna Eksternal**

Klien dapat memilih untuk memberikan kepada Pengguna Eksternal akses ke Layanan Cloud. Pengguna Eksternal adalah seorang pengguna khusus, bukan karyawan dari, dibayar oleh, atau bertindak atas nama Klien. Seseorang yang dipekerjakan atau dibayar oleh Klien, namun tidak mengakses Layanan Cloud dalam cakupan hubungan tersebut mungkin merupakan seorang Pengguna Eksternal. Klien bertanggung jawab atas para Pengguna Eksternal ini, termasuk namun tidak terbatas pada a) setiap klaim yang dibuat oleh Pengguna Eksternal terkait dengan Layanan Cloud, atau b) setiap penyalahgunaan Layanan Cloud oleh para Pengguna Eksternal ini.

### **8.2 Perangkat Lunak FTP**

Untuk mengirimkan laporan, pernyataan, atau dokumen lainnya apa pun yang akan dimuat dan diindeks ke Layanan Cloud, Klien harus menggunakan perangkat lunak klien FTP (File Transfer Protocol). IBM akan memberikan informasi koneksi untuk menyambungkan ke Layanan Cloud guna mengirimkan data untuk dimuat dan diindeks ke Layanan Cloud.

### **8.3 Virtual Private Network (VPN)**

Klien dapat memilih untuk menggunakan koneksi VPN perangkat lunak agar dapat terhubung dengan aman ke Layanan Cloud. Informasi mengenai VPN akan disediakan setelah adanya permintaan tertulis Pelanggan.

### **8.4 Akses Web atau Mobile ke Layanan Cloud**

Klien akan menunjuk orang(-orang) tertentu, yang disebut "Administrator(-administrator) Pengguna" guna membuat akun untuk pengguna tersebut yang akan memerlukan akses web atau mobile ke Layanan Cloud. Hanya pengguna dalam organisasi Klien yang dapat memiliki akses ke Layanan Cloud melalui antarmuka web atau mobile. IBM akan memberikan informasi sambungan untuk akses web/mobile.

### **8.5 Cookies**

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasional normal atas Layanan Cloud, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (kontraktor dan karyawan Anda) terkait dengan penggunaan Layanan Cloud, melalui teknologi pelacakan dan lainnya. IBM melakukannya untuk mengumpulkan statistik penggunaan dan informasi tentang efektivitas Layanan Cloud kami untuk tujuan meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Klien. Klien mengonfirmasikan bahwa Klien akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM 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 Klien untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

### **8.6 Lokasi Manfaat yang Diperoleh**

Jika berlaku, pajak didasarkan pada lokasi(-lokasi) yang menerima manfaat dari Layanan Cloud. IBM akan menerapkan pajak berdasarkan alamat bisnis yang tercantum dalam pemesanan Klien, kecuali apabila Klien memberikan informasi tambahan kepada IBM. Klien bertanggung jawab untuk tetap memperbarui informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

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.