

IBM Aspera Files

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

1. Layanan Cloud

IBM Aspera Files memungkinkan pertukaran yang aman atas file dan folder dengan ukuran apa pun di antara para pengguna, bahkan lintas organisasi-organisasi yang terpisah. Dengan menggunakan Aspera Files, pengguna dapat menyimpan dan dengan segera mengakses file dan folder dalam beberapa sistem penyimpanan di lokasi dan yang berbasis *cloud*. Berbagi di antara para pengguna dimungkinkan dengan penelusuran atau fungsi seret dan jatuhkan (*drag and drop*), terlepas dari lokasi file tersebut, berkolaborasi dengan bebas dari batas-batas tradisional di antara para kolega, di lokasi lokal dan jarak jauh. Aspera Files menggunakan protokol FASP dari Aspera, yang mengatasi batasan-batasan dalam teknologi transfer file lainnya. Dengan memindahkan kumpulan data berukuran besar - terlepas dari keadaan jaringan, jarak fisik di antara situs, dan ukuran, jenis, atau jumlah file – teknologi Aspera memungkinkan terobosan baru dalam kolaborasi, berbagi, dan penyampaian konten.

1.1 IBM Aspera Files Personal Edition

Layanan Cloud Personal Edition ini tersedia sebagai suatu langganan dan pada basis bayar per penggunaan. Edisi ini mencakup:

- Akses Aspera Files Web Application
- Akses Aspera Transfer Platform
- 1 Ruang Kerja
- 1TB penyimpanan *cloud*

1.2 IBM Aspera Files Business Edition

Layanan Cloud Business Edition ini tersedia sebagai suatu langganan dan pada basis bayar per penggunaan. Edisi ini mencakup:

- Akses Aspera Files Web Application
- Akses Aspera Transfer Platform
- 10 Ruang Kerja
- 5TB penyimpanan *cloud*

1.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition

Layanan Cloud Enterprise Edition ini tersedia sebagai suatu langganan dan pada basis bayar per penggunaan. Edisi ini mencakup:

- Akses Aspera Files Web Application
- Akses Aspera Transfer Platform
- 100 Ruang Kerja
- 10TB penyimpanan *cloud*

1.4 Rencana Bayar Per Penggunaan

Klien dapat menggunakan Layanan Cloud berdasarkan model bayar per penggunaan tanpa berkomitmen pada jangka waktu langganan tertentu atau kuantitas kepemilikan tertentu. Klien akan ditagih untuk penggunaan aktual atas Layanan Cloud selama setiap bulan kalender sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi. Model bayar per penggunaan tidak menimbulkan biaya kelebihan penggunaan.

1.5 Layanan Opsional

1.5.1 IBM Aspera Files Additional Storage

Layanan Cloud bayar per penggunaan ini memungkinkan Klien untuk menggunakan penyimpanan cloud tambahan melebihi kapasitas yang disertakan dalam langganan mereka. Klien akan dikenakan biaya untuk kelebihan penyimpanan sesuai dengan tarif penggunaan sebagaimana yang diukur pada hari kalender terakhir setiap bulan.

1.5.2 IBM Aspera Files On-Premise Node

Layanan Cloud ini memungkinkan Klien untuk menghubungkan IBM Aspera Enterprise Server, IBM Aspera Connect Server, dan IBM Aspera Point-to-Point Client ke Aspera Files Web Application. Klien akan dikenakan biaya untuk setiap Mesin Virtual Aplikasi yang terhubung.

1.5.3 IBM Aspera Files Egress

Layanan Cloud bayar per penggunaan ini mencakup bandwidth keluar (*egress*) dan akan dikenai biaya saat:

- Jangka waktu langganan kurang dari dua belas bulan atau konsumsi bayar per penggunaan melebihi 10TB *bandwidth egress* per bulan; atau
- Jangka waktu langganan selama dua belas bulan atau melebihi 120TB *bandwidth egress* per tahun.

Bandwidth Aspera Files Egress tidak berlaku untuk Base Plan.

1.6 Base Plan

Base Plan tidak termasuk penyimpanan untuk Layanan Cloud atau kepemilikan untuk program-program tertentu yang diperlukan untuk penggunaan Klien. Klien diwajibkan untuk memperoleh kepemilikan yang memadai atas IBM Aspera Enterprise Server, IBM Aspera Connect Server, IBM Aspera Point-to-Point Client, atau IBM Aspera Platform on Demand ("Program IBM Terkait), serta penyimpanan yang memadai untuk menggunakan Layanan Cloud Base Plan apa pun dengan Program IBM Terkait.

1.6.1 IBM Aspera Files Personal Edition Base Plan

Langganan Personal Edition meliputi:

- Akses Aspera Files Web Application
- 1 Ruang Kerja

1.6.2 IBM Aspera Files Business Edition Base Plan

Langganan Business Edition meliputi:

- Akses Aspera Files Web Application
- 10 Ruang Kerja

1.6.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition Base Plan

Langganan Enterprise Edition meliputi:

- Akses Aspera Files Web Application
- 100 Ruang Kerja

1.7 Layanan Opsional Base Plan

1.7.1 IBM Aspera Files On-Premise Node

Layanan Cloud ini memungkinkan Klien untuk menghubungkan IBM Aspera Enterprise Server, IBM Aspera Connect Server, dan IBM Aspera Point-to-Point Client ke Aspera Files Web Application. Klien akan dikenakan biaya untuk setiap Mesin Virtual Aplikasi yang terhubung.

1.8 Program IBM Terkait

Langganan Layanan Cloud tidak termasuk Langganan dan Dukungan untuk Program IBM Terkait. Klien menyatakan bahwa pihaknya telah memperoleh kepemilikan lisensi serta Langganan dan Dukungan yang berlaku untuk Program IBM Terkait. Selama periode langganan untuk Layanan Cloud, Klien harus mempertahankan Langganan dan Dukungan terkini untuk Program IBM Terkait.

2. Uraian Keamanan

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

Layanan Cloud ini tidak dirancang untuk persyaratan keamanan spesifik apa pun untuk data yang diatur, seperti PI atau SPI. Klien bertanggung jawab untuk menentukan apakah Layanan Cloud ini memenuhi kebutuhan Klien terkait dengan jenis konten yang digunakan oleh Klien dalam hubungannya dengan Layanan Cloud.

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. SLA ini tidak akan berlaku karena Aspera Files On-Premise Nodes atau Aspera on Demand tidak tersedia atau tidak beroperasi ketika digunakan dengan Layanan Cloud.

3.1 Kredit yang Tersedia

Klien harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 dengan bagian bantuan (help desk) dukungan teknis IBM Aspera di (<http://asperasoft.com/support/> atau support@aseprasoft.com) dalam waktu 24 jam sejak pertama kali menyadari bahwa suatu peristiwa telah berdampak pada ketersediaan Layanan Cloud. Tiket harus menyertakan tanggal dan waktu hilangnya layanan, pesan kesalahan yang diterima (jika ada), informasi kontak, dan uraian lengkap mengenai gangguan ketersediaan layanan termasuk catatan, apabila berlaku. Klien harus membantu IBM secara wajar dengan setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam waktu tiga hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit terhadap tagihan yang akan datang untuk Layanan Cloud berdasarkan durasi waktu saat pemrosesan sistem produksi untuk Layanan Cloud tidak tersedia ("Waktu Henti"). Waktu Henti dihitung dari waktu Klien melaporkan peristiwa tersebut hingga waktu Layanan Cloud dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang berkaitan dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab 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.

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%	2%
<97,5%	5%

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

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

Contoh: 500 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

43.200 total menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - 500 menit Waktu Henti = 42.700 menit <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 total menit	= 2% Kredit yang tersedia untuk 98,8% ketersediaan selama bulan masa kontrak
---	---

4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui telepon, email, forum online, dan sistem pelaporan masalah secara online. Informasi kontak dukungan teknis serta informasi dan proses lain dapat ditemukan di <http://asperasoft.com/support>. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran yang terpisah.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan Selama Jam-jam Dukungan
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 untuk mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan suatu solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Suatu fitur atau fungsi dari layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak memberikan pengaruh penting pada pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja
4	Pengaruh bisnis minimum: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

5.1 Metrik Biaya

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

- a. **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.
- b. **Terabita** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Terabita adalah bita 2 pangkat 40. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Terabita yang diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- c. **Mesin Virtual Aplikasi** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu kepemilikan atas Mesin Virtual Aplikasi diperlukan untuk setiap mesin virtual Aplikasi yang terhubung ke Layanan Cloud. Apabila Aplikasi memiliki banyak komponen, yang masing-masing darinya memiliki tujuan dan/atau basis pengguna yang berbeda, dan masing-masing komponen dapat dihubungkan ke atau dikelola oleh Layanan Cloud, maka setiap komponen tersebut dianggap sebagai Aplikasi yang terpisah. Selain itu, lingkungan pengujian, pengembangan, *staging*, dan produksi untuk suatu Aplikasi masing-masing dianggap sebagai mesin virtual terpisah dari Aplikasi dan masing-masing harus mempunyai kepemilikan. Sejumlah mesin virtual Aplikasi dalam suatu lingkungan tunggal masing-masing dianggap sebagai mesin virtual terpisah dari Aplikasi dan

masing-masing harus mempunyai kepemilikan. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Mesin Virtual Aplikasi yang terhubung ke Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

5.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

5.3 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

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

5.4 Biaya untuk Bayar Per Penggunaan

Tawaran bayar per penggunaan yang terdapat dalam Dokumen Transaksi tidak akan ditagih hingga Klien menggunakan layanan bayar per penggunaan. Jika digunakan, Klien akan ditagih sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

6. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

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

Untuk pembaruan otomatis ketika jangka waktu awal kurang dari dua belas bulan, kecuali apabila Klien memberikan pemberitahuan tertulis untuk tidak memperbarui setidaknya 30 hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu, Layanan Cloud akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

Untuk penggunaan berkelanjutan ketika jangka waktu awal adalah dua belas atau lebih, Layanan Cloud akan terus tersedia dengan basis per bulan hingga Klien memberikan pemberitahuan tertulis 60 hari sebelumnya mengenai pengakhiran. Layanan Cloud akan tetap tersedia hingga akhir bulan kalender setelah periode 60 hari tersebut.

7. Informasi Tambahan

7.1 Cookies

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

7.2 Kerahasiaan Data

IBM dan Klien masing-masing bertanggung jawab untuk mematuhi kewajiban mereka masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan perlindungan data yang berlaku yang mengatur data pribadi (sebagaimana yang didefinisikan dalam peraturan perundang-undangan perlindungan data yang berlaku) yang disimpan atau diproses oleh IBM untuk Klien berdasarkan Perjanjian ini ("Data Klien"). Dengan menjalankan Perjanjian ini, Klien menunjuk IBM sebagai Prosesor data untuk Data Klien. Klien tetap bertanggung jawab sepenuhnya untuk menentukan tujuan dan cara pemrosesan Data Klien oleh IBM berdasarkan Perjanjian ini, termasuk bahwa pemrosesan berdasarkan instruksi dari Klien tersebut tidak akan menyebabkan IBM melanggar peraturan perundang-undangan perlindungan data yang berlaku. IBM dan Klien masing-masing mengakui bahwa pihaknya tidak menginvestigasi langkah yang diambil oleh pihak lainnya untuk mematuhi peraturan perundang-undangan perlindungan data yang berlaku. Tidak ada satu hal pun dalam Perjanjian ini yang mencegah IBM atau Klien untuk mengambil langkah-langkah yang dianggap perlu untuk mematuhi peraturan perundang-undangan perlindungan data yang

berlaku. Klien mengakui bahwa pihaknya bertanggung jawab penuh untuk menentukan bahwa tindakan keamanan yang ditetapkan dalam Perjanjian ini merupakan tindakan teknis dan organisasional yang sesuai untuk melindungi Data Klien sebagaimana yang diperlukan menurut peraturan perundang-undangan perlindungan data yang berlaku. IBM tidak diwajibkan untuk menjalankan atau mematuhi setiap tindakan keamanan apa pun yang terkait dengan Data Klien, selain yang ditetapkan dalam Perjanjian ini dan sebagai Prosesor Data Klien; IBM akan memproses Data Klien sebagaimana yang ditetapkan dalam Perjanjian ini, dan sebagaimana yang dianggap perlu atau sesuai secara wajar oleh IBM untuk melaksanakan layanan. Klien sepenuhnya bertanggung jawab untuk menentukan bahwa setiap transfer oleh IBM atau Klien atas Data Klien lintas batas negara berdasarkan Perjanjian ini mematuhi peraturan perundang-undangan perlindungan data yang berlaku.

7.3 Pernyataan Praktik Keamanan

Keamanan sistem TI melibatkan perlindungan sistem dan informasi melalui pencegahan, deteksi, dan tanggapan terhadap akses yang tidak sah dari dalam dan luar perusahaan Anda. Akses yang tidak sah dapat mengakibatkan informasi menjadi berubah, rusak, atau disalahgunakan atau dapat mengakibatkan penyalahgunaan sistem Anda untuk menyerang sistem lainnya. Tanpa pendekatan yang komprehensif terhadap keamanan, tidak ada produk atau sistem TI yang dapat dianggap aman sepenuhnya, dan tidak ada satu pun produk atau tindakan keamanan yang benar-benar efektif untuk mencegah akses yang tidak sah. Produk dan sistem IBM dirancang untuk menjadi bagian dari pendekatan keamanan yang komprehensif, yang sewajarnya akan melibatkan prosedur operasional tambahan, dan mungkin memerlukan sistem, produk, atau layanan lain agar menjadi paling efektif. IBM tidak menjamin bahwa sistem dan produk kebal terhadap tindakan yang berbahaya atau ilegal dari pihak mana pun.

7.4 Pengukuran Penggunaan

Layanan Cloud dijual berdasarkan metrik biaya yang mewajibkan IBM untuk memantau dan melaporkan penggunaan Layanan Cloud melalui layanan pengukuran.

7.5 Akses Pengguna Eksternal

Klien dapat memilih untuk memberikan akses ke Layanan Cloud kepada Pengguna Eksternal. Pengguna Eksternal adalah seseorang khusus, yang tidak dipekerjakan di, dibayar oleh, atau bertindak atas nama Klien. Seseorang yang dipekerjakan di atau dibayar oleh Klien, namun tidak mengakses Layanan Cloud dalam cakupan hubungan tersebut dapat menjadi 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.

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.