

IBM Aspera Files

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

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*. Para pengguna dapat berbagi dengan fungsi penelusuran atau seret dan jatuhkan (*drag and drop*), terlepas dari lokasi file tersebut, berkolaborasi dengan bebas di luar batas-batas tradisional di antara para kolega, baik di lokasi setempat maupun jarak jauh. Aspera Files menggunakan teknologi transportasi berkecepatan tinggi FASP yang mengatasi batasan-batasan 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
- 20 Pengguna yang Sah
- 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
- 100 Pengguna yang Sah
- 100 Ruang Kerja
- 5TB penyimpanan *cloud*
- Dukungan untuk IBM Aspera Drive
- Dukungan untuk aplikasi IBM Aspera Mobile
- Dukungan untuk Single-Sign-On

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
- 500 Pengguna yang Sah
- Jumlah Ruang Kerja yang tidak terbatas
- 10TB penyimpanan *cloud*
- Dukungan untuk IBM Aspera Drive
- Dukungan untuk aplikasi IBM Aspera Mobile
- Dukungan untuk Single-Sign-On

1.4 IBM Aspera Files Elite Edition

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

- Akses Aspera Files Web Application
- Akses Aspera Transfer Platform
- 2500 Pengguna yang Sah
- Jumlah Ruang Kerja yang tidak terbatas
- 100TB penyimpanan *cloud*
- Dukungan untuk IBM Aspera Drive
- Dukungan untuk aplikasi IBM Aspera Mobile
- Dukungan untuk Single-Sign-On
- Akses Organisasi Non-Produksi
- Akses IBM Aspera Developer Network

1.5 Rencana Bayar Per Penggunaan

Klien dapat menggunakan Layanan Cloud berdasarkan model bayar per penggunaan tanpa komitmen Klien terhadap jangka waktu langganan tertentu atau kuantitas kepemilikan tertentu. Klien akan ditagih untuk penggunaan Layanan Cloud yang sebenarnya selama setiap bulan kalender sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi atau <https://store.asperasoft.com>. Model bayar per penggunaan tidak menimbulkan biaya kelebihan penggunaan.

1.6 Pengguna yang Sah IBM Aspera Files

Layanan Cloud ini memungkinkan Klien untuk menggunakan Pengguna yang Sah tambahan melebihi jumlah yang disertakan dalam langganan mereka. Klien akan dikenai biaya untuk kelebihan Pengguna yang Sah sesuai dengan tarif penggunaan sebagaimana yang diukur pada hari kalender terakhir setiap bulan. Untuk tujuan penghitungan, Pengguna yang Sah adalah yang memiliki akun aktif dalam Layanan Cloud dan keanggotaan dalam setidaknya satu Ruang Kerja.

1.7 Layanan Opsional

1.7.1 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.

1.7.2 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.

1.7.3 IBM Aspera Files Egress

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

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

Bandwidth Aspera Files Egress tidak berlaku untuk Base Plan.

1.8 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.

1.8.1 IBM Aspera Files Personal Edition Base Plan

Langganan Personal Edition meliputi:

- Akses Aspera Files Web Application
- 1 Ruang Kerja

1.8.2 IBM Aspera Files Business Edition Base Plan

Langganan Business Edition meliputi:

- Akses Aspera Files Web Application
- 10 Ruang Kerja

1.8.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition Base Plan

Langganan Enterprise Edition meliputi:

- Akses Aspera Files Web Application
- 100 Ruang Kerja

1.9 Layanan Opsional Base Plan

1.9.1 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.

1.10 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.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 digunakan untuk memproses konten yang berisi data pribadi apabila Klien, sebagai pengontrol data, menentukan bahwa tindakan keamanan organisasi dan teknis sesuai dengan 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, dan tidak dapat membuat penilaian atas kesesuaian Layanan Cloud atau perlindungan keamanan yang ada.

2.1 Fitur Keamanan dan Tanggung Jawab

Layanan Cloud mengimplementasikan fitur-fitur keamanan berikut ini:

- Enkripsi – Terpasang pada enkripsi kabel dalam jaringan (*in transit*) dan enkripsi pada penyimpanan (*at rest*) dengan opsi terkontrol sisi server dan klien
- Verifikasi Integritas – Verifikasi integritas data untuk setiap blok yang ditransmisikan
- Kontrol Akses dan Otentikasi – Dukungan bawaan untuk penyimpanan Aspera terotentikasi memberikan kerahasiaan kepada penyewa. Dukungan untuk akses, tulis, dan daftar yang dapat dikonfigurasi per akun pengguna. Dukungan untuk peran spesifik platform berdasarkan kontrol akses.
- Melanjutkan Otomatis – Mencoba kembali dan melanjutkan titik periksa (file dan direktori tunggal) secara otomatis dari titik gangguan pada kegagalan.

Layanan Cloud ini dicakup 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. 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 dalam 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 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 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	= 2% Kredit yang Tersedia untuk 98,8% ketersediaan selama bulan masa kontrak

43.200 total menit	

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 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 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 terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja
4	Pengaruh bisnis minimum: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja

5. Informasi Kepemilikan dan Penagihan

5.1 Metrik Biaya

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

- 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 multiplex) 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.
- Gigabita** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Gigabita ditentukan 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.
- 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.
- Mesin Virtual Aplikasi** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. 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 tersebut dapat terhubung ke atau dikelola oleh Layanan Cloud, 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 yang 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-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, kelebihan penggunaan akan ditagih sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi pada bulan setelah kelebihan penggunaan tersebut.

5.4 Biaya untuk Bayar Per Penggunaan (*Pay Per Use*)

Biaya bayar per penggunaan akan ditagihkan sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi atau <https://store.asperasoft.com> pada bulan setelah penggunaan tersebut.

5.5 Verifikasi

Klien akan i) memelihara, dan memberikan berdasarkan permintaan, catatan, dan *output* peralatan sistem, sebagaimana yang diperlukan secara wajar bagi IBM dan auditor independennya untuk memverifikasi kepatuhan Klien terhadap Perjanjian, dan ii) segera memesan dan membayar untuk kepemilikan yang diperlukan sesuai dengan tarif IBM yang berlaku saat itu dan untuk biaya serta tanggung jawab lain yang ditentukan sebagai hasil dari verifikasi tersebut, sebagaimana yang ditetapkan oleh IBM dalam tagihan. Kewajiban verifikasi kepatuhan ini akan tetap berlaku selama jangka waktu Layanan Cloud dan selama dua tahun kemudian.

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 60 hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu, Layanan Cloud akan secara otomatis memperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

Untuk penggunaan berkelanjutan, 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. 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.

7.2 Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Layanan Cloud ini mencakup perangkat lunak yang diaktifkan berikut ini yang hanya dapat digunakan sehubungan dengan penggunaan Layanan Cloud oleh Klien dan hanya selama jangka waktu Layanan Cloud:

- IBM Aspera Enterprise Server
- IBM Aspera Connect Server
- IBM Aspera Point-to-Point Client
- IBM Aspera Desktop Client
- IBM Aspera Server on Demand
- IBM Aspera Application Platform on Demand
- IBM Aspera Console
- IBM Aspera Files Personal Edition tidak mencakup IBM Aspera Console sebagai perangkat lunak yang diaktifkan.
- Rencana Dasar Layanan Cloud tidak mencakup perangkat lunak yang diaktifkan.

7.3 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 yang berkaitan dengan Layanan Cloud, atau b) setiap penyalahgunaan Layanan Cloud oleh para Pengguna Eksternal ini.

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.