

IBM Order Management

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud. Dokumen pemesanan yang berlaku memberikan penentuan harga dan rincian tambahan tentang pesanan Klien.

1. Layanan Cloud

IBM Order Management adalah suatu layanan cloud pengelolaan pemesanan saluran omni yang memungkinkan sumber internal dan eksternal suplai untuk memenuhi tingkat layanan dan aturan bisnis Klien. Layanan Cloud mengkonsolidasikan pemesanan melalui beberapa saluran untuk menyediakan tampilan tunggal permintaan, inventaris dan persediaan yang melintasi jaringan global melalui kolaborasi dengan pemasok Klien. Layanan Cloud terintegrasi dengan proses e-commerce, gudang, rantai pasok, keuangan, pajak, pembayaran serta proses internal dan eksternal lainnya. IBM Order Management mencakup paket dan layanan berbasis solusi berikut ini yang memetakan kebutuhan Klien untuk proses pengelolaan pemesanan.

1.1 Tawaran

Klien dapat memilih dari tawaran berikut yang tersedia.

1.1.1 IBM Order Management-Essentials Edition

IBM Order Management-Essentials Edition memberikan pengenalan Layanan Cloud IBM pengelolaan pemesanan saluran omni. Layanan tersebut dirancang untuk mencakup kemampuan pengelolaan pemesanan yang mendasar untuk menambah inisiatif e-commerce atau untuk meluncurkan inisiatif saluran omni baru. Edisi ini memiliki sekumpulan fitur inti yang lebih kecil dan terstandardisasi yang menawarkan lebih sedikit kompleksitas dalam pilihan proyek dengan menggunakan templat konfigurasi terstandardisasi. Layanan Cloud ini tersedia berdasarkan langganan dan bayar per penggunaan (pay-per-use), dan mencakup kemampuan-kemampuan berikut ini:

- **Perutean Pemesanan**
Mengumpulkan, mengelola dan memantau pemesanan dalam mendukung operasi saluran omni sederhana. Aturan pengadaan mengendalikan perutean pemesanan di seluruh perusahaan yang diperluas. Menyediakan mesin perutean pemesanan untuk mengatur dan memantau pemesanan melalui siklus pakainya saat dibuat, dijadwalkan, dipenuhi dan ditagihkan.
- **Ketersediaan Inventaris Sederhana**
Mengkonsolidasikan informasi inventaris dari beberapa sistem, untuk membuat tampilan tunggal atas persediaan dan permintaan yang secara langsung terhubung dengan pemenuhan pemesanan. Menyediakan dukungan untuk reservasi dan pertanyaan ketersediaan inventaris dari saluran penjualan.
- **Penjadwalan**
Menyediakan aturan yang dapat dikonfigurasi untuk mengendalikan pemrosesan pemesanan dengan mempertimbangkan kendala persediaan, kendala produk dan kendala bisnis Klien.
- **Pengembalian**
Menyediakan pembuatan pengembalian, persetujuan pengembalian, penempatan pengembalian dan pemrosesan pengembalian uang yang sederhana.
- **Pengarsipan dan Pencarian Pemesanan**
Menyediakan penyimpanan pemesanan tunggal untuk mencari, melacak dan memantau pemesanan melalui siklus pakainya yang aktif dan diarsipkan.
- **Pelaporan Operasional**
Menyediakan kemampuan pelaporan pada data Layanan Cloud transaksional untuk pengoperasian setiap hari melalui IBM Cognos Analytics on Cloud. Untuk tujuan Layanan Cloud ini, IBM Cognos Analytics on Cloud mengizinkan Klien hanya untuk menggunakan sampel analitik IBM Cognos, bahasa tambahan Cognos, manajer kerangka kerja, studio laporan, kueri dinamis, modul data, dan laporan contoh. IBM Cognos Analytics on Cloud hanya dapat digunakan untuk membuat hingga 140 laporan operasional per minggu dengan menggunakan data Layanan Cloud dalam batas

Layanan Cloud, dan tidak untuk tujuan apa pun lainnya, atau sebaliknya, terpisah dari Layanan Cloud. Klien dilarang menggunakan IBM Cognos Analytics on Cloud sebagai utilitas ekstraksi data untuk mengisi tempat penyimpanan apa pun lainnya. Data yang tersedia untuk pelaporan dibatasi untuk periode tujuh hari dalam basis data aktif. Akses klien ke, dan penggunaan atas, IBM Cognos Analytics on Cloud tunduk pada dokumen Uraian Layanan terbaru yang tersedia untuk IBM Cognos Analytics on Cloud di <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd>. Apabila terdapat ketidaksesuaian, syarat-syarat dalam Uraian Layanan ini akan berlaku di atas dokumen Uraian Layanan IBM Cognos Analytics on Cloud. Syarat-syarat Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak Sebagai Layanan IBM untuk IBM Cognos Analytics on Cloud berlaku untuk fungsionalitas ini.

Biaya langganan untuk tawaran Layanan Cloud mencakup sumber daya dan layanan berikut ini. Untuk informasi yang lebih terperinci, lihat pasal Syarat-syarat Tambahan:

- Satu (1) Lingkungan Pengujian
- Satu (1) Lingkungan Produksi

1.1.2 IBM Order Management-Standard Edition

IBM Order Management-Standard Edition adalah tawaran Layanan Cloud IBM pengelolaan pemesanan saluran omni dengan fitur yang lebih lengkap yang dirancang untuk memungkinkan penyesuaian kecerdasan sumber internal dan eksternal dari persediaan dan permintaan saat mematuhi aturan bisnis yang dapat dikonfigurasi oleh organisasi. Tawaran tersebut mengonsolidasikan pemesanan melalui beberapa saluran untuk menyediakan tampilan tunggal permintaan, inventaris dan persediaan yang melintasi jaringan global melalui kolaborasi dengan pemasok. Tawaran tersebut terintegrasi dengan proses e-commerce, gudang, rantai pasok, keuangan, pajak, pembayaran serta proses internal dan eksternal lainnya. Layanan Cloud ini tersedia berdasarkan langganan dan bayar per penggunaan (pay-per-use), dan mencakup kemampuan-kemampuan berikut ini:

- **Pengaturan Pemesanan**
Mengumpulkan, mengelola dan memantau pemesanan dari semua saluran yang mengizinkan pengaturan pemesanan berbagai tingkat yang kompleks dengan kemampuan untuk mendeteksi dan mengeskalasi situasi permasalahan. Mesin pengadaan cerdas mengoordinasikan pemenuhan di seluruh ragam peserta dari perusahaan yang diperluas. Menyediakan penyimpanan pemesanan tunggal untuk memodifikasi, membatalkan, melacak, dan memantau siklus pakai pemesanan.
- **Visibilitas Inventaris Multi-stage**
Mengonsolidasikan informasi inventaris dari banyak sistem, untuk membuat tampilan tunggal atas berbagai jenis persediaan dan permintaan. Menyesuaikan jenis persediaan dan permintaan di seluruh banyak tahapan dari rantai pasok, menggunakan aturan bisnis yang memahami segmentasi inventaris, inventaris inbound, dan pemantauan ambang inventaris serta kecepatan pergerakan inventaris. Menyediakan tampilan inventaris yang spesifik pada peran.
- **Pengoptimalan Penjadwalan**
Menyediakan aturan yang dapat dikonfigurasi untuk mengendalikan pemrosesan pemesanan dengan mempertimbangkan aturan optimisasi tingkat lanjut, hubungan pemesanan berbagai tingkat, aturan sumber daya dan persediaan, aturan hubungan dan produk serta aturan bisnis dan preferensi pengiriman Klien.
- **Logistik Cadangan**
Menautkan beberapa permintaan pengembalian atau perbaikan ke pemesanan penjualan asli, untuk mengaktifkan pelacakan siklus perbaikan. Melacak inventaris cadangan kembali ke lokasi yang sesuai berdasarkan pada aturan bisnis.
- **Pengarsipan dan Pencarian Pemesanan Tingkat Lanjut**
Menyediakan peralatan yang ditingkatkan untuk pencarian, penyimpanan dan pemantauan pemesanan, melalui siklus pakai pemesanan yang aktif dan diarsipkan.
- **Pelaporan Operasional**
Menyediakan kemampuan pelaporan pada data Layanan Cloud transaksional untuk pengoperasian setiap hari melalui IBM Cognos Analytics on Cloud. Untuk tujuan Layanan Cloud ini, IBM Cognos Analytics on Cloud mengizinkan Klien hanya untuk menggunakan sampel analitik IBM Cognos, bahasa tambahan Cognos, manajer kerangka kerja, studio laporan, kueri dinamis, modul data, dan laporan contoh. IBM Cognos Analytics on Cloud hanya dapat digunakan untuk membuat hingga

140 laporan operasional per minggu dengan menggunakan data Layanan Cloud dalam batas Layanan Cloud, dan tidak untuk tujuan apa pun lainnya, atau sebaliknya, terpisah dari Layanan Cloud. Klien dilarang untuk mengekstraksi data dari IBM Cognos Analytics on Cloud untuk penggunaan dengan penyimpanan apa pun lainnya. Data yang tersedia untuk pelaporan dibatasi untuk periode tujuh hari dalam basis data aktif. Akses klien ke, dan penggunaan atas, IBM Cognos Analytics on Cloud tunduk pada dokumen Uraian Layanan terbaru yang tersedia untuk IBM Cognos Analytics on Cloud di <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd>. Apabila terdapat ketidaksesuaian, syarat-syarat dalam Uraian Layanan ini akan berlaku di atas dokumen Uraian Layanan IBM Cognos Analytics on Cloud. Syarat-syarat Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak Sebagai Layanan IBM untuk IBM Cognos Analytics on Cloud berlaku untuk fungsionalitas ini.

Biaya langganan untuk tawaran Layanan Cloud mencakup sumber daya dan layanan berikut ini. Untuk informasi yang lebih terperinci, lihat pasal Syarat-syarat Tambahan:

- Satu (1) Lingkungan Integrasi
- Satu (1) Lingkungan Pengujian
- Satu (1) Lingkungan Pra-Produksi
- Satu (1) Lingkungan Produksi
- Satu (1) hari Sasaran Titik Pemulihan dan empat puluh delapan (48) jam Sasaran Waktu Pemulihan

1.2 Layanan Opsional

Hal-hal berikut ini menguraikan opsi untuk IBM Order Management:

1.2.1 IBM Order Management – AddOn – Store Engagement

Store Engagement dirancang untuk meningkatkan efisiensi karyawan toko di semua bidang toko termasuk fungsionalitas belakang toko dan fungsionalitas depan toko. Store Engagement mencakup kemampuan-kemampuan berikut:

- Kemampuan untuk memilih pemesanan, mengemas pemesanan, atau mengirimkan pemesanan yang diselesaikan di toko.
- Melihat, menjalankan dan mengelola tugas pemilihan, pengemasan, dan pengiriman yang datang ke toko untuk pemesanan.
- Mencatat, menjalankan dan mengelola aktivitas penerimaan pengiriman dan pemesanan yang datang di toko.
- Melihat, menjalankan dan mengelola pemilihan, pengemasan, pengiriman, atau penerimaan pemesanan transfer yang masuk dan keluar toko.
- Pemilihan kelompok yang memungkinkan untuk pemilihan beberapa pemesanan dalam sekali waktu berdasarkan item vs. satu pemesanan pada satu waktu.
- Dasbor Penyimpanan untuk melihat status penyelesaian pemesanan pelanggan toko.
- Kemampuan untuk menangkap pemesanan dari toko terlepas dari metode penyelesaian atau lokasi penyelesaian berdasarkan pada ketersediaan inventaris di seluruh jaringan penyelesaian.
- Kemampuan pemeriksaan dan penangkapan pemesanan cepat.
- Layanan Pelanggan Tingkat Lanjut dengan kemampuan modifikasi pemesanan, termasuk membatalkan pemesanan, membatalkan, jalur, mengubah metode penyelesaian, menambah/menghapus item, menyesuaikan harga, dan menambah/memodifikasi catatan pemesanan.
- Kemampuan pengembalian termasuk menangkap penyusunan, untuk semua pemesanan terlepas dari saluran mana pemesanan dibeli. Kemampuan untuk menangkap pengembalian tanpa informasi pemesanan (blind return).
- Manajemen profil pelanggan (clienteling) memberikan rekomendasi yang dipersonalisasi dan informasi riwayat pemesanan untuk memberikan tampilan pelanggan yang lebih terperinci. Kemampuan untuk menambahkan catatan pada pelanggan yang dapat dilihat di seluruh saluran.

Purchase of the Store Engagement AddOn adalah prasyarat untuk penggunaan Perangkat Klien apa pun dalam toko yang memanfaatkan atau meminta layanan dan Order Management API.

1.2.2 IBM Order Management – AddOn – Call Center

Call Center adalah solusi pusat panggilan (call center) layanan cloud berbasis web yang memberikan titik akses tunggal kepada perwakilan layanan pelanggan (customer service representatives - "CSR") ke informasi perdagangan. Call Center mendukung interaksi pelanggan yang fleksibel untuk membantu memungkinkan kemampuan "pemesanan dari mana saja, dipenuhi dari mana saja".

Call Center memungkinkan perwakilan pusat panggilan untuk:

- Memberikan pengalaman yang memudahkan bagi pelanggan saat mereka berinteraksi dengan merek Anda melalui pusat panggilan, toko, atau web.
- Menawarkan tampilan tunggal transaksi pelanggan untuk memungkinkan diskusi penjualan silang (cross-sell) dan penjualan item dengan harga lebih tinggi (up-sell) bersama pelanggan.
- Menangani tugas modifikasi pemesanan yang kompleks dengan cepat dan efisien.
- Memungkinkan penjadwalan pengiriman dan janji temu dalam satu panggilan vs. panggilan terpisah.
- Menghapus pemesanan yang belum tuntas (orphaned orders) dengan kemampuan untuk mengambil alih keranjang online pelanggan.
- Mengonfigurasi item dan layanan berdasarkan persyaratan pelanggan dengan cepat.

Purchase of the Call Center AddOn adalah prasyarat untuk mengakses layanan dan Order Management API oleh perwakilan layanan pelanggan untuk setiap aktivitas pusat panggilan di atas.

1.2.3 IBM Order Management – AddOn – Supply Collaboration

Secara otomatis membuat pemesanan pembelian (purchase order - "PO") untuk dikirim kepada pemasok untuk pengiriman atau penambahan, mengelola siklus PO, dan melacak pengecualian termasuk memperbarui status pesanan secara otomatis dari PO tertaut.

1.2.4 IBM Order Management – AddOn – Delivery and Service Appointments

Memberikan penjadwalan pengiriman, pemasangan, dan layanan add-on lainnya pada waktu transaksi pemesanan. Perangkat ini menggunakan perjanjian berbasis aturan, pemilihan penyedia, dan alokasi pekerja dengan eksekusi layanan, pengiriman dan kontrol inventaris terintegrasi.

1.2.5 IBM Order Management – AddOn – Configurator

Memungkinkan pelanggan, perwakilan penjual dan mitra saluran untuk menyesuaikan produk dan layanan kompleks berdasarkan beberapa opsi dan aturan bisnis yang spesifik pada item.

1.2.6 IBM Order Management – AddOn – Pricing

Memberikan penentuan harga berbasis aturan berdasarkan pesanan yang dikonfigurasi sebagai layanan penentuan harga antarsaluran umum.

1.2.7 IBM Order Management – AddOn – Quoting

Memungkinkan pembuatan dan negosiasi proposal, mengotomatiskan proses persetujuan, dan memberlakukan aturan harga.

1.2.8 IBM Order Management – AddOn – Integration Environment

Lingkungan Integrasi tercakup dalam IBM Order Management Standard Edition. Lingkungan tersebut tidak tercakup dalam langganan IBM Order Management Essentials Edition. Lingkungan tersebut tersedia sebagai add-on untuk Layanan Cloud, jika Lingkungan Integrasi tambahan diperlukan.

1.2.9 IBM Order Management – AddOn – Test Environment

Lingkungan Pengujian tercakup dalam IBM Order Management Essentials Edition dan IBM Order Management Standard Edition. Lingkungan tersebut tersedia sebagai add-on untuk Layanan Cloud, jika Lingkungan Pengujian tambahan diperlukan.

1.2.10 IBM Order Management – AddOn – Peak Hourly Burst Capability

Untuk mengakomodasi bulan kalender di mana jumlah Jalur Pemesanan puncak setiap jam yang didukung dalam Layanan Cloud melebihi maksimum Jalur Pemesanan puncak yang dimiliki, Klien dapat menambah kemampuan penyebaran dari standar yang ditetapkan dalam bagian Standar Tawaran berikut. Kemampuan penyebaran dapat ditambah dalam peningkatan 1000 Jalur Pemesanan setiap jam dan akan dikenai biaya dengan basis pembayaran per penggunaan. Klien akan dikenai biaya untuk

kemampuan ini selama bulan-bulan penambahan kapasitas pemrosesan yang diminta oleh mereka dan hanya selama kemampuan tetap tersedia untuk penggunaan Klien. Layanan ini harus dipesan sekurang-kurangnya 60 hari sebelum bulan(-bulan) masa penyebaran yang diinginkan tiba.

1.2.11 IBM Order Management – AddOn – Time Zone Support

Memungkinkan dukungan untuk nonpermasalahan tingkat 1 dengan tambahan zona waktu kedua atau ketiga.

1.2.12 IBM Order Management – AddOn – Virtual Private Network

VPN hanya disyaratkan oleh Layanan Cloud jika koneksi integrasi tidak terenkripsi atau tidak diamankan dengan baik melalui Internet. Sirkuit redundan diperlukan untuk ketersediaan tinggi.

1.2.13 IBM Order Management – AddOn – Direct Connect SoftLayer 1 GB

Memberikan opsi konektivitas yang ditingkatkan, yang memungkinkan pelanggan membuat koneksi langsung dan pribadi antara lingkungan jaringan jarak jauh dan penyebaran IBM Cloud mereka.

1.2.14 IBM Order Management – Standard Edition – AddOn – Recovery Time Objective Improvement

Menyediakan peningkatan untuk sasaran pemulihan bagi keberlangsungan bisnis dengan empat (4) jam Sasaran Waktu Pemulihan Bencana dan dua (2) jam Sasaran Titik Pemulihan Bencana. Peningkatan Waktu Pemulihan hanya tersedia untuk Standard Edition.

1.3 Layanan Percepatan

Implementation Assurance Services

Implementation Assurance Services merupakan layanan konsultasi di mana IBM menyediakan peninjauan rencana implementasi Layanan Cloud Klien dalam cakupan tertentu dan pokok masalah yang ditentukan untuk tawaran yang berlaku yang diuraikan di bawah ini ("Rencana dalam Cakupan") untuk menilai penggunaan yang tepat dari arsitektur/teknologi dan fitur Layanan Cloud yang tidak biasa untuk ekstensi dan penyesuaian. Sebagai bagian dari proses peninjauan, IBM akan mengomunikasikan praktik terbaik terkait arsitektur dan rancangan penyesuaian dan ekstensi utama serta terkait perencanaan implementasi solusi.

Klien akan menyediakan informasi dan dokumentasi latar belakang dan pendukung terkait Rencana dalam Cakupan secara tepat waktu untuk menyelesaikan peninjauan, dan Klien akan menyediakan personel yang sesuai untuk Klien atau penyedia layanan pihak ketiga yang ditunjuk oleh Klien dengan tanggung jawab untuk Rencana dalam Cakupan yang tersedia sesuai kebutuhan untuk menyediakan pengetahuan sumber pertama. Klien, dan secara opsional pihak ketiga yang ditunjuk oleh Klien, akan hadir secara pribadi, secara tepat waktu, untuk meninjau hasil peninjauan.

IBM tidak membuat jaminan bahwa jumlah jam asli yang dibeli akan memadai untuk meninjau rencana Klien, dan blok waktu konsultasi tambahan mungkin perlu dibeli untuk peninjauan penuh. Apabila jumlah jam yang dibeli tidak memadai untuk meninjau seluruh proyek, preferensi akan diberikan untuk luas cakupan versus kedalaman cakupan. Terlepas dari apakah semua jam telah digunakan, layanan ini akan dianggap selesai setelah pelaksanaan tugas dan materi yang disampaikan yang direncanakan dan ditetapkan bersama selama jumlah jam yang dikontrakkan dalam Dokumen Transaksi Klien dan peninjauan yang dilaksanakan dengan Klien. Apabila Klien tidak dapat menyediakan informasi yang diperlukan untuk menjalankan Implementation Assurance Service secara tepat waktu, aktivitas Implementation Assurance akan dihentikan dan layanan akan dianggap selesai.

Implementation Assurance Services tersedia hanya dalam jangka waktu layanan dan tunduk pada komitmen jam maksimum dan cakupan pokok masalah yang ditetapkan untuk setiap tawaran yang berlaku yang diuraikan di bawah ini. Setiap jam konsultasi tersisa yang tidak digunakan di akhir jangka waktu layanan yang tersedia habis masa berlakunya dan tidak berlaku.

1.3.1 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Fundamental

Layanan ini menyediakan maksimum 80 jam konsultasi kumulatif untuk peninjauan selama rancangan dan implementasi Layanan Cloud pada jangka waktu layanan enam (6) bulan. Peninjauan mencakup outline solusi dan dokumen definisi serta rencana proyek implementasi. Daftar peninjauan dapat dimodifikasi jika diperlukan, dengan perjanjian bersama antara Klien dan IBM, berdasarkan risiko proyek yang diantisipasi.

1.3.2 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Standard

Layanan ini menyediakan maksimum 160 jam konsultasi kumulatif untuk peninjauan selama rancangan dan implementasi Layanan Cloud pada jangka waktu layanan enam (6) bulan. Peninjauan mencakup outline solusi dan dokumen definisi, rencana proyek implementasi, rencana rancangan makro / cepat, rencana pengujian, rencana kesiapan implementasi perdana (go-live), rencana kesiapan Pengguna Bisnis & DevOps, dan rencana transfer pengetahuan teknis. Daftar peninjauan dapat dimodifikasi jika diperlukan, dengan perjanjian bersama antara Klien dan IBM, pada peninjauan lain berdasarkan risiko proyek yang diantisipasi.

1.3.3 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Comprehensive

Layanan ini menyediakan maksimum 240 jam konsultasi kumulatif untuk peninjauan selama rancangan dan implementasi Layanan Cloud pada jangka waktu layanan enam (6) bulan. Peninjauan mencakup persyaratan fungsional, persyaratan non-fungsional, outline solusi dan dokumen definisi, rencana proyek, rencana rancangan makro / cepat, sasaran kinerja, rencana pengujian, proses pembuatan & penyebaran, rencana kesiapan implementasi perdana (go-live), rencana kesiapan Pengguna Bisnis & DevOps, dan rencana transfer pengetahuan teknis. Daftar peninjauan dapat dimodifikasi jika diperlukan, dengan perjanjian bersama antara Klien dan IBM, pada peninjauan lain berdasarkan risiko proyek yang diantisipasi.

1.3.4 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Extension

Layanan ini memperpanjang Implementation Assurance Service yang Fundamental, Standar, dan Komprehensif dengan delapan jam tambahan dalam syarat-syarat aslinya.

2. Lembar Data Perlindungan dan Pemrosesan Data

Adendum Pemrosesan Data IBM di <http://ibm.com/dpa> (Data Processing Addendum - "DPA") dan Lembar(-lembar) Data Perlindungan dan Pemrosesan Data (disebut sebagai lembar(-lembar) data atau Ekshibit(-ekshibit) DPA) dalam tautan di bawah memberikan informasi perlindungan data tambahan untuk Layanan Cloud dan opsinya sehubungan dengan tipe Konten yang dapat diproses, aktivitas pemrosesan yang terlibat, fitur perlindungan data, serta spesifikasi mengenai retensi dan pengembalian Konten. DPA tersebut berlaku bila dan sejauh Regulasi Perlindungan Data Umum Eropa (EU/2016/679) (General Data Protection Regulation - "GDPR") diterapkan untuk data pribadi di dalam Konten.

Order Management:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=87F6D800DCED11E6BD99EA2F360A757F>

Store Engagement AddOn:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=70F70740F9F511E6A4D1A0107E2821F7>

Call Center AddOn:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=4A4E98C0BA7E11E7A229E0F52AF6E722>

3. Tingkat Layanan dan Dukungan Teknis

3.1 Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan (SLA) ketersediaan berikut kepada Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Persentase ketersediaan dihitung sebagai total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah menit Layanan Berhenti dalam bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam bulan masa kontrak. Definisi Layanan Berhenti, proses klaim dan cara menghubungi IBM terkait permasalahan ketersediaan layanan berada pada buku petunjuk dukungan Layanan Cloud IBM di

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Ketersediaan	Kredit (% biaya langganan bulanan*)
Kurang dari 99,9%	2%
Kurang dari 99,0%	5%
Kurang dari 95,0%	10%

* Biaya langganan adalah harga pada masa kontrak untuk bulan yang sesuai dengan klaim.

3.2 Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud, termasuk rincian kontak dukungan, level tingkat permasalahan, jam dukungan ketersediaan, waktu tanggapan, dan informasi serta proses dukungan lain, ditemukan dengan memilih Layanan Cloud dalam panduan dukungan IBM yang tersedia di <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Biaya

4.1 Metrik Biaya

Metrik(-metrik) biaya untuk Layanan Cloud ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

Metrik biaya berikut berlaku untuk Layanan Cloud ini:

- Mesin Virtual (Instance) adalah setiap akses pada konfigurasi spesifik pada Layanan Cloud.
- Jalur Pesanan adalah item jalur pada suatu pesanan yang dikelola atau diproses oleh Layanan Cloud.
- Koneksi adalah suatu tautan atau asosiasi basis data, aplikasi, server, atau jenis perangkat lain apa pun yang telah atau tersedia ke Layanan Cloud.
- Perangkat Klien adalah perangkat apa pun yang meminta atau menerima perintah eksekusi, prosedur atau aplikasi dari lingkungan server yang mengakses Layanan Cloud.
- Pengguna yang Sah adalah pengguna yang unik yang diizinkan untuk mengakses Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh, melalui program, perangkat atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun.
- Pengikatan adalah layanan pelatihan atau profesional yang berkaitan dengan Layanan Cloud.

5. Syarat-syarat Tambahan

Untuk Perjanjian Layanan Cloud (atau perjanjian cloud dasar yang setara) yang ditandatangani sebelum tanggal 1 Januari 2019, syarat-syarat yang tersedia di <https://www.ibm.com/acs> berlaku.

5.1 Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Perangkat Lunak yang Diaktifkan diberikan kepada Klien berdasarkan syarat-syarat berikut ini:

Perangkat Lunak yang Diaktifkan	Syarat-syarat Lisensi yang Berlaku (apabila ada)
Peralatan Pengembang IBM Order Management	https://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/lilookup/CB519EBE7321A8238525820F003E896A?OpenDocument

5.2 Data Akun Industri Kartu Pembayaran (Payment Card Industry - "PCI")

Layanan Cloud tidak dimaksudkan untuk penyimpanan, transmisi atau pemrosesan Data Akun PCI. Untuk membatasi risiko eksposur, Data Akun PCI harus diarahkan ulang, ditekan keluar menggunakan iFrame, atau teknologi lain yang meneruskan Data Akun PCI dari browser Klien secara langsung kepada penyedia pembayaran yang mematuhi PCI.

Jika dibutuhkan, Layanan Cloud akan mengizinkan Data Akun PCI untuk melintasi jaringan dan diproses pada server image dalam DMZ dan tier Aplikasi. Data Akun PCI dapat diproses dalam memori dan diteruskan kepada penyedia pembayaran Klien, tetapi tidak diizinkan untuk ditransfer ke basis data, atau ditulis ke sistem file apa pun pada perangkat apa pun dengan Layanan Cloud.

Selama masa langganan, IBM akan mematuhi Standar Keamanan Data Industri Kartu Pembayaran (Payment Card Industry Data Security Standard - "PCI DSS") untuk kontrol yang dikelola oleh Layanan Cloud tersebut. Kontrol yang berlaku akan didokumentasikan melalui Kuesioner Penilaian Mandiri untuk

Penjual Versi D (Self-Assessment Questionnaire for Merchants Version D - "SAQ D"), yang berisi Pengesahan Kepatuhan (Attestation of Compliance - "AOC"), atau melalui metode pelaporan yang sesuai sebagaimana yang ditetapkan oleh PCI DSS.

5.3 Pembaruan Layanan Cloud

IBM dapat mengimplementasikan pembaruan, peningkatan (upgrade), pemeliharaan, dan patch atau perubahan lainnya pada Aplikasi dan/atau Layanan Cloud sebagaimana yang ditentukan oleh IBM. Merupakan tanggung jawab Klien untuk memastikan bahwa Ekstensi masih sesuai dengan Layanan Cloud dan untuk setiap pengujian atau pengembangan Ekstensi yang diperlukan untuk memelihara kesesuaian tersebut. Untuk peningkatan Aplikasi atau perubahan lainnya yang ditentukan IBM memiliki dampak pada Ekstensi Klien, kecuali patch yang terkait keamanan atau yang serupa yang dianggap perlu oleh IBM untuk memperbaiki kerentanan dan eksposur yang signifikan pada Layanan Cloud, IBM akan memberikan Klien peralatan pengembangan untuk memungkinkan Klien memberi contoh lingkungan sandbox lokal sebelum mempromosikan perubahan tersebut pada Layanan Cloud untuk mengizinkan Klien menguji Ekstensinya.

5.4 Ekstensi

Ekstensi mengizinkan Klien untuk mengonfigurasi Layanan Cloud untuk memenuhi persyaratan bisnis Klien dengan membuat ekstensi perangkat lunak pada Aplikasi Layanan Cloud. Ekstensi merupakan Konten (sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian IBM dasar milik Klien untuk Layanan Cloud) yang disediakan dalam penggunaan Layanan Cloud dan bukan merupakan bagian dari Layanan Cloud. Klien bertanggung jawab atas pengembangan, manajemen, pemeliharaan, dan dukungan seluruh Ekstensi. Klien dapat mengadakan kontrak secara terpisah dengan IBM atau kontraktor pihak ketiga yang secara khusus diberi otorisasi secara tertulis oleh IBM untuk membuat Ekstensi.

- a. Ekstensi yang dibuat oleh Klien tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan tambahan berikut ini:
 - (1) IBM akan memiliki hak untuk meninjau dan menyetujui atau menolak dokumen rancangan, rencana pengujian, hasil uji, dan kode objek untuk Ekstensi untuk kepatuhan terhadap syarat-syarat Perjanjian.
 - (2) IBM dapat mewajibkan Klien untuk menjalankan uji kinerja yang ditetapkan oleh IBM. Klien harus memberikan dokumen rancangan, rencana dan hasil pengujian, dan kode objek tersebut kepada IBM untuk ditinjau dengan waktu yang wajar sebelum Layanan Cloud berlangsung dan akan bekerja sama dengan IBM dalam menyelesaikan masalah yang diidentifikasi oleh IBM.
 - (3) Klien setuju untuk memiliki dan mempertahankan program untuk mencegah malware, termasuk virus, Trojan horses, DoS dan teknologi lainnya yang mengganggu dan tersembunyi agar tidak disertakan dalam Ekstensi.
 - (4) IBM dapat memantau dan memindai Ekstensi untuk kerentanan keamanan dan/atau malware. IBM dapat menghapus Ekstensi dari lingkungan Layanan Cloud mana pun atau menangguhkan Layanan Cloud hingga masalah kerentanan keamanan atau malware telah diselesaikan.
 - (5) Ekstensi tidak akan menyertakan atau menambah produk paket perangkat lunak atau perangkat lunak komersial pihak ketiga mana pun yang beroperasi secara independen dari Layanan Cloud, dan penambahan atas paket perangkat lunak atau perangkat lunak komersial pihak ketiga mana pun tersebut dilarang.
 - (6) Klien bertanggung jawab untuk melatih dan mempertahankan karyawan dengan pengetahuan dan tingkat keahlian yang sesuai untuk bekerja dengan Layanan Cloud dan Ekstensi selama jangka waktu langganan dengan biaya Klien. Jika ditentukan oleh IBM bahwa Klien tidak dapat menjalankan tugas wajibnya dengan bantuan yang wajar, IBM, atas kebijakannya sendiri, dapat mewajibkan Klien tersebut terlibat secara aktif dalam aktivitas transfer pengetahuan praktis dengan personel layanan profesional IBM. Aktivitas transfer pengetahuan tersebut dilakukan dengan biaya tambahan dan merupakan tanggungan Klien.
- b. Klien bertanggung jawab untuk menyebarkan dan menjalankan semua pengujian Ekstensi di semua Lingkungan.
- c. Setiap pekerjaan tambahan yang dijalankan oleh IBM untuk mendukung Ekstensi, seperti pembuatan Ekstensi atau aktivasi komponen terintegrasi lainnya, dapat diuraikan dalam pernyataan

kerja yang terpisah antara IBM dan Klien, dan akan dikenai biaya terpisah yang ditagih sesuai dengan syarat-syarat dan biaya yang terdapat dalam pernyataan kerja tersebut.

5.5 Lingkungan Layanan Cloud

Layanan Cloud menyediakan infrastruktur fungsional untuk menjalankan perangkat lunak yang untuknya IBM memberikan dukungan dan jaringan, perangkat keras, dan peningkatan sistem yang dibutuhkan. Sebagai bagian dari langganan, IBM menyediakan satu atau lebih lingkungan berikut ini berdasarkan edisi Layanan Cloud. Lingkungan tambahan, atau lingkungan yang berdiri sendiri tersedia berdasarkan permintaan dan dengan biaya tambahan.

- **Lingkungan Integrasi**
Memberikan mesin virtual produksi tunggal yang setara secara fungsional dan infrastruktur pendukung yang hanya digunakan untuk pengujian fungsional dan integrasi atas Layanan Cloud yang baru, termasuk Aplikasi dan Ekstensi apa pun. Lingkungan Integrasi diperkirakan untuk disebarakan beberapa kali per hari untuk mencapai suatu versi pengembangan program (build) yang siap untuk disebarakan ke Lingkungan Pengujian.
- **Lingkungan Pengujian**
Memberikan mesin virtual produksi tunggal yang setara secara fungsional dan infrastruktur pendukung yang biasanya digunakan untuk uji mutu, kinerja, dan pengujian akhir pada Layanan Cloud yang baru, termasuk Aplikasi dan Ekstensi apa pun. Lingkungan Pengujian biasanya hanya memiliki arus kode stabil yang disebarakan untuk persiapan promosi akhir ke lingkungan-lingkungan seperti Lingkungan Pra-Produksi, Produksi, dan Pemulihan Bencana, apabila berlaku.
- **Lingkungan Pra-Produksi**
Memberikan replika produksi terbatas untuk penyebaran dan pengujian penerimaan Klien atas konfigurasi Aplikasi akhir dengan Ekstensi apa pun. Lingkungan ini dipertahankan untuk standar operasional produksi dan kepatuhan setiap saat, tetapi tidak dicakup sebagai bagian dari Perjanjian Tingkat Layanan. Ini merupakan lokasi utama untuk pengujian penerimaan pengguna yang diadakan oleh Klien dan pengujian/evaluasi kinerja akhir sebelum diaktifkan (go live) dalam Produksi.
- **Lingkungan Produksi**
Lingkungan Produksi adalah titik pemberhentian akhir untuk semua perangkat lunak "Aktif" dalam manajemen siklus pakai Layanan Cloud. Akses ke sistem ini terbatas hanya untuk personel IBM atau pengguna yang sah. Lingkungan Produksi mencakup Aplikasi, sistem, dan infrastruktur sistem pendukung, yang diakses dan digunakan oleh pengguna akhir dan Klien organisasi pada basis operasional untuk menjalankan transaksi dan proses bisnisnya.

5.6 Integrasi Layanan Cloud

Layanan Cloud mendukung berbagai metode untuk integrasi dengan warisan dan layanan yang mendukung. Kemampuan berikut ini tersedia sebagai bagian dari Layanan Cloud, dengan, atau tanpa, penggunaan sirkuit fisik atau virtual.

- **Antarmuka Program Aplikasi (Application Program Interface - "API")**
Kumpulan rutin, protokol, dan peralatan untuk pembuatan perangkat lunak dan aplikasi.
- **Antrean Pesan (Message Queue - "MQ")**
Tersedia untuk komunikasi antarproses (inter-process communication - "IPC"), atau untuk komunikasi antalarur dalam proses yang sama. Hal ini memungkinkan Layanan Cloud, melalui koneksi Java Messaging Service (JMS) keluar, untuk menjadi titik akhir bagi jaringan MQ, atau komunikasi dari titik ke titik. Layanan Cloud tidak menyediakan titik koneksi masuk, atau perutean antara dua (2) atau lebih titik akhir yang bukan merupakan bagian dari Layanan Cloud.

5.7 Pemantauan

IBM memberikan pemantauan berikut ini yang dirancang untuk menilai Layanan Cloud dari kondisi perangkat keras fisik hingga kinerja Layanan Cloud:

- **Pemantauan Infrastruktur Cloud**
Memantau kesiapan dan keadaan yang baik dari platform infrastruktur cloud.

- Pemantauan Aplikasi
Memantau kesiapan dan keadaan yang baik dari Aplikasi.
 - Pemantauan Sintetis
"Simulasi klik pengguna" untuk memantau kesiapan dan keadaan yang baik dari Ekstensi yang dijalankan bersama dengan Aplikasi.
- a. Pemantauan Lingkungan Produksi
 - (1) IBM akan merespons pemantauan platform sesuai dengan tingkat permasalahan kecacatan dan pengaruh. IBM akan memperlakukan ketidakterersediaan Aplikasi yang terdeteksi sebagai kasus dukungan Tingkat Permasalahan 1 dan mulai memprioritaskan masalah.
 - (2) IBM akan menyediakan pemantauan atas kasus penggunaan sintetis yang dikembangkan oleh Klien, serta akan memantau dan membuka kasus dukungan yang sesuai berdasarkan dampak pada Layanan Cloud dan mulai mengatasi masalah tersebut. Pemantauan sintetis terbatas untuk pemantauan "simulasi klik pengguna". IBM memantau pemantauan sintetis Klien untuk menilai ketersediaan Layanan Cloud dari sudut pandang pengguna. Hal ini dicapai melalui metode otomatis simulasi jalur klik dari pengalaman pengguna tertentu.
 - b. Pemantauan Lingkungan Non-Produksi
 - (1) IBM akan memperlakukan ketidakterersediaan Aplikasi Lingkungan Pra-Produksi atau Pengujian yang terdeteksi sebagai kasus dukungan Tingkat Permasalahan 2 dan kemudian memprioritaskan masalah tersebut. Jika masalah berada dalam area tanggung jawab Klien, IBM akan memberi tahu Klien dan melanjutkan pelacakan kasus.
 - (2) IBM akan memperlakukan ketidakterersediaan aplikasi Lingkungan Integrasi yang terdeteksi sebagai kasus dukungan Tingkat Permasalahan 3 dan menyelesaikan masalah dengan cara mengembalikan cadangan pekerjaan terakhir yang diketahui atau memasang ulang.

5.8 Penyimpanan Riwayat Pemesanan

Layanan Cloud menyimpan satu (1) tahun riwayat pemesanan dalam tabel aktif dan tambahan dua (2) tahun dalam tabel riwayat.

5.9 Opsi Integrasi Jaringan

Berikut ini adalah opsi yang didukung, tetapi tidak diwajibkan, untuk integrasi dengan jaringan Klien.

- a. Koneksi Pencatatan Daftar Putih (Whitelisting) pada Internet
Membatasi akses ke Layanan Cloud, atau bagian Layanan Cloud, pada alamat publik internet tertentu. Akses terbatas memberikan fleksibilitas untuk membatasi akses ke lokasi yang ditentukan oleh Klien. Pencatatan daftar putih (whitelisting) termasuk dalam Layanan Cloud.
- b. Jaringan Pribadi Virtual (Virtual Private Network - "VPN") melalui Internet
Memperluas jaringan pribadi melintasi jaringan publik. VPN dibuat dengan membangun suatu koneksi titik ke titik (point-to-point) virtual melalui penggunaan koneksi terdedikasi, protokol jaringan virtual, atau enkripsi lalu lintas. VPN hanya disyaratkan oleh Layanan Cloud jika koneksi integrasi tidak terenkripsi atau tidak diamankan dengan baik melalui Internet. Sirkuit redundan diperlukan untuk ketersediaan tinggi. VPN tersedia sebagai add-on opsional.
- c. Direct Connect SoftLayer 1GB
Memberikan opsi konektivitas yang ditingkatkan, yang memungkinkan pelanggan membuat koneksi langsung dan pribadi antara lingkungan jaringan jarak jauh dan penyebaran IBM Cloud mereka. Direct Connect SoftLayer 1 GB tersedia sebagai add-on opsional.

5.10 Sasaran Titik Pemulihan / Sasaran Waktu Pemulihan

Sasaran Titik Pemulihan adalah periode maksimum yang dapat ditoleransi di mana data dapat hilang dari layanan IT karena bencana. Sasaran Waktu Pemulihan adalah durasi waktu yang ditargetkan, dalam proses bisnis di mana harus dikembalikan setelah bencana dinyatakan dan menghindari konsekuensi yang tidak dapat diterima, yang berhubungan dengan jeda dalam kesinambungan bisnis. IBM akan menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk memenuhi Sasaran Titik Pemulihan / Sasaran Waktu Pemulihan jika IBM telah secara wajar menentukan bahwa bencana telah terjadi. Saat menjalankan Sasaran Waktu Pemulihan, Lingkungan Pra-Produksi tidak tersedia.

5.11 Standar Tawaran Order Management

Pasal ini menguraikan standar tawaran yang menguraikan fungsi dan batasan teknis tertentu dari masing-masing langganan Edisi ("Standar Tawaran"). Kecuali jika disetujui sebaliknya secara tertulis antara IBM dan Klien, penggunaan Layanan Cloud oleh Klien dan implementasi atau konfigurasi apa pun atas Layanan Cloud dan Ekstensi apa pun yang diizinkan tunduk pada batasan dan parameter yang diuraikan dalam Standar Tawaran di bawah ini. Penggunaan di luar batasan dan parameter di bawah ini memerlukan perjanjian tertulis dari IBM dan dapat mengakibatkan biaya tambahan untuk Layanan Cloud selain biaya apa pun untuk layanan penyesuaian atau implementasi yang terkait.

Jalur pemesanan puncak setiap jam yang didukung oleh Layanan Cloud meningkat saat jumlah jalur tahunan meningkat. Jika Klien memerlukan peningkatan dalam jalur puncak setiap jam secara permanen atau sementara, maka add-on Peak Hourly Burst Capability harus dipesan. Jika jumlah ini terlampaui, kinerja Layanan Cloud dapat berkurang dan SLA tidak lagi berlaku. Kapasitas tambahan dapat didapatkan melalui pembelian add-on Peak Hourly Burst Capability.

Tabel ini mengindikasikan jalur pemesanan puncak per jam yang didukung untuk jumlah unit kepemilikan Ratus Ribu Jalur Pemesanan yang dilanggan:

Ratus Ribu Unit Jalur Pemesanan yang Dilanggan	Jalur Pemesanan Puncak Setiap Jam
1	500
2 hingga 5	2.500
6 hingga 10	5.000
11 hingga 17	6.000
18 hingga 25	9.000
26 hingga 37	10.000
38 hingga 50	18.000
51 hingga 75	20.000
76 hingga 100	24.000
101 hingga 125	30.000
126 hingga 250	40.000
251 hingga 275	50.000
276 hingga 500	60.000
501 hingga 750	70.000
751 hingga 1.000	80.000
1.001 hingga 1.250	120.000
1.251 hingga 2.500	155.000
2.501 hingga 3.750	260.000
3.751 hingga 5.000	360.000
5.001 hingga 7.500	500.000
7.501 hingga 10.000	800.000
10.001 dan seterusnya	Akan ditentukan oleh IBM berdasarkan persyaratan aktual

Sebagai contoh: Klien yang telah berlangganan 42 Ratus Ribu unit Jalur Pemesanan dapat memiliki Jalur Pemesanan Puncak Per Jam sebanyak 18.000 jalur. Langganan pada add-on Peak Hourly Burst Capability memungkinkan Klien untuk meningkatkan kapasitas mereka sebanyak seribu Jalur Pemesanan dalam setiap jam untuk setiap kepemilikan Ribu Jalur Pemesanan. Beberapa tambahan unit dapat dibeli untuk menambah kapasitas dengan kelipatan 1.000 jalur pemesanan setiap jam.

5.12 Kewajiban Setelah Pengakhiran

Selain kewajiban setelah pengakhiran yang tercantum dalam Perjanjian, setelah habis masa berlaku atau pengakhiran Perjanjian atau Uraian Layanan ini untuk alasan apa pun:

Jika Klien memerlukan rencana pengakhiran formal, biaya atau usaha apa pun yang dibebankan oleh IBM untuk mendukung transisi Lingkungan ke pusat data non-IBM akan tercantum dalam perjanjian yang terpisah sesuai dengan tarif dan syarat-syarat yang disetujui oleh kedua belah pihak.

5.13 Definisi

- **Aplikasi** – produk perangkat lunak IBM yang memberikan fungsionalitas dasar untuk Layanan Cloud, termasuk yang asli serta salinan sebagian atau seluruhnya, 1) data dan instruksi yang dapat dibaca mesin, 2) komponen, 3) konten audiovisual (seperti citra, teks, rekaman, atau gambar), 4) materi berlisensi terkait, dan 5) kunci atau dokumen penggunaan lisensi, dan dokumentasi, yang disediakan oleh IBM dan yang dapat diakses oleh Klien melalui Layanan Cloud.
- **Lingkungan** – mengacu pada mesin virtual Aplikasi yang dapat disebar, termasuk infrastruktur yang diperlukan untuk mendukung Aplikasi tersebut untuk tujuan yang dimaksudkan, dan mengacu pada Lingkungan Integrasi, Lingkungan Pengujian, Lingkungan Pra-Produksi atau Lingkungan Produksi, sebagaimana keadaan membutuhkan.
- **Ekstensi** – adalah konfigurasi dan artefak perangkat lunak yang diberikan oleh Klien, atau pihak ketiga mereka yang sah, untuk meningkatkan Layanan Cloud dengan mengimplementasikan arus proses bisnis Klien, mengelola kebutuhan data yang spesifik, dan memberikan Klien pembuatan merek tertentu, dalam mendukung persyaratan bisnis Klien. Hal ini dapat berupa, tetapi tidak terbatas pada, kode perangkat lunak, ekstensi basis data, skrip atau file yang dibuat untuk menyesuaikan penggunaan Layanan Cloud Klien, termasuk Integrasi ke Layanan Pihak Ketiga atau sumber data. Ekstensi merupakan tanggung jawab Klien.
- **Data Akun Industri Kartu Pembayaran (PCI)** – informasi akun pemegang kartu yang terdapat pada kartu pembayaran, atau yang berkaitan dengan transaksi kartu pembayaran, termasuk kartu debit, kredit, Prabayar, e-purse, ATM, POS utama, termasuk Data Pemegang Kartu (Cardholder Data - "CHD") dan Data Akun Sensitif (Sensitive Account Data - "SAD") yang tunduk pada pedoman penanganan dan keamanan yang diatur oleh Standar Keamanan Data Industri Kartu Pembayaran (Payment Card Industry Data Security Standard - "PCI DSS").
- **Layanan Pihak Ketiga** – adalah layanan data, basis data, layanan web, perangkat lunak pihak ketiga, atau konten pihak ketiga lainnya yang diakses melalui Layanan Cloud.

6. Syarat-syarat Utama

6.1 Penggunaan Data

Hal-hal berikut ini berlaku di atas apa pun yang berlawanan dalam pasal Perlindungan Data dan Konten dari syarat-syarat Layanan Cloud dasar antara para pihak: IBM tidak akan menggunakan atau mengungkapkan hasil yang muncul dari penggunaan Klien atas Layanan Cloud yang bersifat khusus untuk Konten Anda (Wawasan) atau yang mengidentifikasi Klien. Akan tetapi IBM dapat menggunakan Konten dan informasi lainnya (kecuali Wawasan) yang dihasilkan dari Konten selama penyediaan Layanan Cloud tunduk pada pemusnahan pengidentifikasi pribadi; sehingga setiap data pribadi tidak dapat lagi dikaitkan dengan individu tertentu tanpa menggunakan informasi tambahan. IBM akan menggunakan data tersebut hanya untuk penelitian, pengujian, dan pengembangan tawaran.

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.