

IBM MaaS360 (SaaS)

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

1. Layanan Cloud

MaaS360 merupakan platform cloud yang mudah digunakan dengan semua fungsionalitas yang penting untuk manajemen menyeluruh (end-to-end) atas perangkat mobile terkini yang menggunakan sistem pengoperasian iOS, Android, dan Windows. Berikut ini adalah uraian singkat tentang tawaran Layanan Cloud:

1.1 Tawaran

Klien dapat memilih dari tawaran berikut yang tersedia.

1.1.1 IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) dan MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)

Fitur manajemen perangkat mobilitas (mobility device management - "MDM") inti meliputi pendaftaran perangkat, konfigurasi, manajemen kebijakan keamanan, dan tindakan pada perangkat, seperti mengirim pesan, mencari, mengunci, dan menghapus. Fitur MDM Tingkat Lanjut meliputi aturan kepatuhan otomatis, pengaturan kerahasiaan bring your own device (BYOD), serta dasbor dan pelaporan Mobility Intelligence.

1.1.2 IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) dan MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Application Management memberikan kemampuan untuk menambah aplikasi dan mendistribusikannya ke perangkat yang didukung yang dikelola oleh MaaS360. Fitur ini mencakup Katalog Aplikasi MaaS360, sebuah aplikasi pada perangkat untuk pengguna agar dapat melihat, memasang, dan mendapat peringatan tentang aplikasi yang diperbarui dan dikelola.

1.1.3 IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) dan MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)

MaaS360 Mobile Application Security memberikan perlindungan data tambahan untuk aplikasi perusahaan yang menggunakan WorkPlace SDK selama pengembangan atau untuk aplikasi iOS yang mengunggah aplikasi (.ipa), memberikan profil, dan menandatangani sertifikat yang akan diintegrasikan secara otomatis. Mobile Application Security mengintegrasikan aplikasi dengan Productivity Suite. Fitur ini mengaktifkan akses menyeluruh (single sign on), akses Intranet melalui Mobile Enterprise Gateway, dan pelaksanaan pengaturan keamanan data.

1.1.4 IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) dan MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Content Management memungkinkan administrator untuk menambah dan mendistribusikan dokumen ke perangkat yang didukung yang dikelola oleh IBM MaaS360 Mobile Device Management. Termasuk IBM MaaS360 Doc Catalogue, wadah yang dilindungi kata sandi pada perangkat yang memberikan cara yang aman dan sederhana bagi pengguna untuk mengakses, melihat, dan membagi dokumen. Fitur ini juga mencakup akses yang lancar ke konten yang didistribusikan dan penyimpanan seperti SharePoint, Box, dan Google Drive. Akses ke berbagi file SharePoint dan Windows pribadi tersedia dengan MaaS360 Gateway for Documents. Dokumen yang dikelola melalui MaaS360 dapat dikontrol, diaudit, dan dilindungi versinya melalui opsi kebijakan pencegahan kehilangan data (data loss prevention – "DLP"), seperti meminta autentikasi, membatasi fungsi salin-rekat (copy-paste), dan memblokir agar tidak dibuka atau dibagi ke aplikasi lain.

1.1.5 IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) dan MaaS360 Secure Editor (SaaS)

MaaS360 Mobile Document Editor merupakan office suite serba guna yang memungkinkan pengguna untuk bekerja dengan dokumen bisnis ketika sedang berada dalam perjalanan. MaaS360 Mobile Document Editor memungkinkan untuk:

- Membuat dan mengedit file .DOC, .PPT, dan .XLS
- Membuat mode presentasi slide
- Bekerja dengan lampiran email dan file lain dari MaaS360 untuk iOS dengan mudah

1.1.6 IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS) dan MaaS360 Secure Browser (SaaS)

MaaS360 Browser adalah browser web dengan fitur lengkap yang memungkinkan akses ke situs intranet perusahaan dan menerapkan kepatuhan terhadap kebijakan konten dengan menentukan pemfilteran situs web dan kebijakan keamanan untuk memastikan bahwa pengguna hanya mengakses konten web yang disetujui yang didasarkan pada sejumlah kategori konten, seperti situs-situs jejaring sosial, eksplisit, atau malware. Termasuk kemampuan untuk menonaktifkan browser web asli dan pihak ketiga, baik melalui kebijakan aplikasi maupun pembuatan daftar hitam (blacklisting), ketika dikombinasikan dengan MobileFirst Protect Devices. Fitur ini juga memungkinkan pengecualian daftar putih (whitelist) pada situs web, membatasi cookies; fitur salin, rekat, dan cetak; serta mengaktifkan mode Kiosk.

1.1.7 IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS), IBM MaaS360 Productivity Suite Education (SaaS), dan MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)

Rangkaian/Bundel produk meliputi MaaS360 Secure Mobile Mail, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Mobile Application Security, MaaS360 Content Service, dan MaaS360 Secure Mobile Browser.

1.1.8 IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) dan MaaS360 Secure Mail (SaaS)

MaaS360 Secure Mobile Mail menyediakan aplikasi produktivitas kantor yang terpisah bagi pengguna untuk mengakses dan mengelola email, kalender, dan kontak dengan kemampuan untuk mengontrol email dan lampiran guna menghindari kebocoran data dengan membatasi kemampuan untuk meneruskan atau memindahkan konten ke aplikasi lain, menjalankan autentikasi, membatasi potong-salin-rekat (cut-copy-paste), dan mengunci lampiran email hanya untuk dilihat.

1.1.9 IBM MaaS360 Content Suite (SaaS), IBM MaaS360 Content Suite Education (SaaS), dan MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)

Rangkaian/Bundel produk meliputi MaaS360 Mobile Content Management, MaaS360 Mobile Document Editor, dan MaaS360 Mobile Document Sync.

1.1.10 Pengelolaan Ancaman Seluler IBM MaaS360 (SaaS) dan Pengelolaan Ancaman Seluler MaaS360 (SaaS)

MaaS360 Mobile Threat Management memberikan keamanan mobile yang ditingkatkan dengan deteksi malware pada mobile dan deteksi jailbreak/root tingkat lanjut. Dengan MaaS360 Mobile Threat Management, Klien akan dapat mengatur dan mengelola kebijakan kepatuhan seputar malware dan kerentanan keamanan lainnya yang terdeteksi.

1.1.11 IBM MaaS360 Content Service (SaaS) dan MaaS360 Content Service (SaaS)

MaaS360 Content Service (SaaS) memberikan kemampuan kepada pengguna untuk mengunggah paket aplikasi dan dokumen ke sistem MaaS360 Content Distribution.

IBM MaaS360 memberikan Penyimpanan sebesar 1GB kepada setiap Klien. IBM MaaS360 juga memberikan penggunaan bandwidth sebesar 6 GB per perangkat per tahun sebagai kumpulan bandwidth bersama. Keseluruhan kumpulan bandwidth dibagikan ke semua perangkat. Alokasi bandwidth dan penyimpanan dasar ini tidak meningkat, terlepas dari jumlah bundel produk atau daftar pemesanan yang dibeli. Klien diwajibkan untuk membeli tambahan penyimpanan dan/atau bandwidth untuk setiap jumlah yang digunakan atau diperlukan melebihi jumlah dasar yang diberikan.

1.1.12 IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS) dan MaaS360 Content Service Storage (SaaS)

MaaS360 Content Service Storage (SaaS) memberikan kemampuan kepada pengguna untuk membeli jumlah total penyimpanan data yang tersedia untuk digunakan dengan MaaS360 Content Service (SaaS).

1.1.13 IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) dan MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) memberikan kemampuan kepada pengguna untuk membeli jumlah total bandwidth yang tersedia untuk digunakan dengan MaaS360 Content Service (SaaS).

1.1.14 IBM MaaS360 Professional (SaaS)

Menyediakan cara yang cepat dan sederhana bagi bisnis berukuran kecil dan menengah untuk mengonfigurasi telepon pintar (smartphone) dan tablet dari jarak jauh, menerapkan kebijakan keamanan, menampilkan aplikasi dan dokumen, dan melindungi data pada perangkat perusahaan dan pribadi. Klien dapat memperoleh akses ke kemampuan manajemen mobilitas yang tepat untuk bisnis Klien secara cepat, mudah, dan terjangkau.

1.1.15 IBM MaaS360 Laptop Security and Compliance (SaaS)

MaaS360 Laptop Security and Compliance (SaaS) memberikan kemampuan kepada organisasi untuk mempertahankan profil dan kebijakan keamanan yang konsisten di seluruh perangkat perusahaan dan milik karyawan dalam konsol manajemen yang sama.

1.1.16 IBM MaaS360 Suites

IBM MaaS360 Suites memungkinkan Klien untuk memilih kemampuan yang paling tepat untuk mendorong kasus penggunaannya.

- Fitur Identity Management diberikan dengan menyertakan fungsi tawaran IBM Cloud Identity yang menyediakan otentikasi single sign-on (SSO) dan multifaktor ke aplikasi cloud publik kepada Klien, dan mengajak pengguna untuk menjalankan otentikasi faktor kedua guna memverifikasi identitas mereka.
- Fitur MaaS360 Mobile Metrics menawarkan data penentuan tolok ukur (benchmarking) bersumber dari cloud dan praktik terbaik untuk meningkatkan produktivitas dan meningkatkan keamanan. Data benchmarking dihasilkan dengan memanfaatkan beberapa nilai data dari implementasi Klien MaaS360 untuk membuat metrik yang dikumpulkan.

Pasal-pasal di bawah memuat fitur dan fungsi utama yang disertakan dalam masing-masing MaaS360 Suite:

- **Fitur-fitur IBM MaaS360 Management Suite**

Mobile Device Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); Mobile Application Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); Advisor; Container App; Mobile Expense Management; Mobile Metrics

- **Fitur-fitur IBM MaaS360 Essential Suite**

Mobile Device Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); Mobile Application Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); Advisor; Container App; Mobile Expense Management; Mobile Metrics; Identity Management

- **Fitur-fitur IBM MaaS360 Deluxe Suite**

Mobile Device Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); Mobile Application Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); Advisor; Container App; Mobile Expense Management; Mobile Metrics; Identity Management; Secure Mobile Mail

- **Fitur-fitur IBM MaaS360 Premier Suite**

Mobile Device Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); Mobile Application Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); Advisor; Container App; Mobile Expense Management; Mobile Metrics; Identity Management; Secure Mobile Mail; VPN; Secure Browser; Gateway for Browser; Content Management; Gateway for Documents; App Security; Gateway for Apps

- **Fitur-fitur IBM MaaS360 Enterprise Suite**

Mobile Device Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); Mobile Application Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); Advisor; Container App; Mobile Expense Management; Mobile Metrics; Identity Management; Secure Mobile Mail; VPN; Secure Browser; Gateway for Browser; Content Management; Gateway for Documents; App Security; Gateway for Apps; Mobile Document Editor; Mobile Document Sync; Mobile Threat Management

1.2 Layanan Opsional

Klien dapat memilih dari layanan berikut yang tersedia.

1.2.1 IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) dan MaaS360 Enterprise Gateway for Apps (SaaS)

MaaS360 Gateway for Apps menyediakan pengguna di luar jaringan perusahaan dengan jalur akses yang lancar ke sumber daya aplikasi internal tanpa memerlukan koneksi VPN perangkat penuh.

1.2.2 IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) dan MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)

MaaS360 Mobile Document Sync memberikan kemampuan kepada pengguna untuk menyinkronkan konten pengguna di seluruh perangkat mobile yang dikelola. Administrator dapat memastikan bahwa kebijakan, seperti pembatasan fungsi potong-salin-rekat (cut-copy-paste) dan perlindungan konten agar tidak dibuka atau dibagikan dalam aplikasi lain atau yang telah ada untuk konten pengguna di seluruh perangkat. Konten disimpan dengan cara yang aman, baik di cloud maupun pada perangkat, dan hanya bisa diakses melalui MaaS360 Doc Catalogue.

1.2.3 IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) dan MaaS360 Enterprise Gateway for Documents (SaaS)

Dengan MaaS360 Gateway for Documents, organisasi dapat menggunakan MaaS360 Mobile Content Management untuk menawarkan akses yang lancar sebagai tambahan bagi perangkat di luar jaringan perusahaan ke situs Connections internal, situs SharePoint, Windows File Shares dan penyimpanan file lain tanpa memerlukan koneksi VPN perangkat penuh. Penggunaan MaaS360 Gateway for Documents juga memerlukan pembelian MaaS360 Mobile Content Management. Mendukung iOS 5.0 dan Android 4.0 atau versi yang lebih tinggi.

1.2.4 IBM MaaS360 Email Management (SaaS) dan MaaS360 Email Management (SaaS)

MaaS360 Email Management meliputi fitur-fitur utama yang mendukung Microsoft Exchange ActiveSync dan Lotus Traveler.

- Exchange ActiveSync: Memberikan dukungan untuk perangkat mobile yang terhubung ke Microsoft Exchange melalui protokol ActiveSync. Fitur-fitur mencakup fungsi manajemen perangkat mobile inti, seperti kemampuan untuk mengonfigurasi perangkat, membuat; menjalankan kebijakan ActiveSync (kode sandi, memblokir, atau memungkinkan akses ke email); dan melakukan tindakan pada perangkat, seperti mengunci dan menghapus, dan laporan terperinci pada atribut perangkat.
- Lotus Traveler: Memberikan dukungan untuk perangkat mobile yang terhubung ke IBM Lotus Notes® melalui protokol Lotus Traveler. Fitur-fitur mencakup kemampuan untuk mengonfigurasi perangkat, memblokir atau mengizinkan perangkat, menjalankan kebijakan kode sandi, menghapus perangkat, dan mengembangkan laporan terperinci pada atribut perangkat.

1.2.5 IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) dan MaaS360 Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)

MaaS360 Gateway for Browser memungkinkan perangkat yang didukung untuk mengakses situs web internal yang disetujui tanpa memerlukan koneksi VPN tingkat perangkat penuh.

1.2.6 IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) dan MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Expense Management memungkinkan administrator untuk membuat kebijakan penggunaan data dan menetapkannya pada perangkat yang didukung yang dikelola oleh MaaS360, dan menetapkan kebijakan ini pada tingkat perangkat, grup, atau global serta mengonfigurasi ambang batas peringatan dan pembuatan pesan untuk penggunaan data di dalam jaringan dan roaming.

1.2.7 IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS), IBM MaaS360 Gateway Suite Education (SaaS), dan MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)

MaaS360 Gateway Suite memungkinkan aplikasi yang didukung pada iOS dan Android untuk berkomunikasi kembali ke sumber daya dengan lancar pada jaringan internal perusahaan.

1.2.8 IBM MaaS360 VPN (SaaS)

IBM MaaS360 VPN adalah suatu solusi jaringan pribadi virtual (virtual private network - "VPN") yang memungkinkan pengguna untuk terhubung dengan lancar ke jaringan perusahaannya dari perangkat mobile. Solusi terdiri atas server VPN dan klien untuk perangkat mobile, dan mendukung fitur seperti Device VPN, On-demand VPN, Always on VPN, Per-app VPN, dan Split tunneling.

1.2.9 Lokasi Laptop IBM MaaS360 (SaaS), Layanan Lokasi Laptop MaaS360 (SaaS), dan Pendidikan Lokasi Laptop IBM MaaS360 (SaaS)

MaaS360 Laptop Location (SaaS) mengaktifkan kemampuan untuk melacak laptop dan tablet yang didukung. MaaS360 melaporkan lokasi Wi-Fi atau koordinat alamat IP dan menerjemahkan data ini menjadi alamat yang mudah dikenali. Ketika suatu perangkat sedang online, lokasi perangkat saat itu dapat diperoleh. MaaS360 menyimpan lokasi yang dilaporkan dari waktu ke waktu, sehingga riwayat

lokasi tersedia untuk ditinjau. Memerlukan salah satu MaaS360 Suites. Mendukung Windows Vista, Windows 7, Windows 8+.

1.3 Layanan Percepatan

IBM MaaS360 Mobility Success Services dibeli sebagai Pengikatan yang akan digunakan dalam jangka waktu langganan Klien saat ini dan mencakup layanan spesifik berikut. Layanan yang disampaikan secara jarak jauh ini menggunakan konsultan IBM untuk memberikan panduan dan bantuan dengan praktik terbaik, konfigurasi dan pelatihan.

Tanggung Jawab IBM MaaS360 Mobility Success Services adalah sebagai berikut:

IBM akan:

- menyediakan Mobility Success Services yang dibeli oleh Klien; dan
- menunjuk seseorang untuk bertindak sebagai Manajer Pengikatan IBM yang bertanggung jawab untuk bekerja dengan Manajer Proyek pelanggan untuk menjadwalkan pengikatan dan mengoordinasikan sumber-sumber daya.

Klien menyetujui:

- untuk bertanggung jawab atas semua biaya terkait dengan semua permintaan Pengikatan yang dibuat oleh Klien selama jangka waktu kontrak;
- dan menyatakan bahwa Pengikatan yang dibeli harus digunakan dalam jangka waktu kontrak awal dan berakhir jika tidak digunakan hingga tanggal akhir periode kontrak; dan
- untuk mengajukan permintaan resmi atas semua Layanan Pengaturan setidaknya 30 hari sebelum tanggal akhir langganan.

Dalam kinerja Mobility Success Services apa pun, IBM dapat meminta informasi dan kerja sama yang wajar dari Klien. Kegagalan Klien untuk memberikan informasi atau kerja sama yang diminta pada waktu yang tepat dapat, sebagaimana yang ditentukan oleh IBM, mengakibatkan biaya pada Pengikatan seperti yang diwajibkan oleh layanan atau keterlambatan pada kinerja layanan yang berlaku.

Agar IBM menjalankan pengujian dengan akurat, Klien setuju untuk mematuhi instruksi IBM dalam mempersiapkan dan mengelola lingkungan selama periode pengikatan, apabila diperlukan.

1.3.1 IBM MaaS360 Quick Start Service

IBM MaaS360 Quick Start Service menyediakan keahlian dan panduan untuk mengimplementasikan penyebaran SaaS MaaS360 dengan lingkungan target yang mencakup hingga tiga (3) ekstender cloud, satu (1) gateway, hingga empat (4) kebijakan, dan hingga sepuluh (10) pendaftaran perangkat dengan sasaran utama transfer pengetahuan. IBM akan menyampaikan serangkaian konferensi web dan memberikan keahlian konsultasi selama tidak lebih dari 32 jam untuk membantu Klien dengan penyebaran mereka. Konsultan akan mendiskusikan praktik-praktik terbaik dari program Bring Your Own Device (BYOD), praktik dan kebijakan bisnis internal yang memengaruhi penyebaran, membantu menentukan prasyarat perangkat keras, arsitektur produksi, dan strategi pendaftaran perangkat.

Konsultan juga akan membantu mengatur dan mengonfigurasi satu atau beberapa Cloud Extender dan Enterprise Gateway yang mencakup integrasi dengan otoritas sertifikat, direktori perusahaan, dan sistem email klien. Konsultan juga akan menyediakan pelatihan portal dan solusi MaaS360 yang mencakup sesi panduan dan pemberdayaan portal untuk hingga tiga (3) orang, bantuan konfigurasi hingga empat (4) kebijakan, satu (1) wadah, satu (1) kebijakan iOS, satu (1) kebijakan Android, dan satu (1) kebijakan Windows Phone yang mencakup pengaturan profil kepatuhan dan kebijakan perangkat. Konsultan akan mendiskusikan praktik terbaik dan standar industri seputar kebijakan dan manajemen pengguna, pelaporan, aturan kepatuhan, manajemen aplikasi serta manajemen aplikasi dan dokumen serta memberikan QA mengenai solusi yang diimplementasikan untuk hingga sepuluh (10) perangkat Dua (2) hingga empat (4) minggu setelah akhir pengikatan, konsultan akan menyediakan pemeriksaan kondisi untuk meninjau penggunaan dan keberhasilan adopsi MaaS360 oleh Klien dan mengidentifikasi setiap layanan berikutnya yang diperlukan untuk adopsi lengkap.

1.3.2 IBM MaaS360 Health Check Service

IBM MaaS360 Health Check Service menyediakan keahlian dan panduan yang disampaikan dari jarak jauh yang meninjau lingkungan dan implementasi MaaS360 Klien, dan memberikan rekomendasi-rekomendasi mengenai pengalaman pengguna, keamanan, dan penskalaan infrastruktur. Konsultan IBM akan melakukan serangkaian konferensi web yang menyediakan keahlian konsultasi tidak lebih dari

delapan (8) jam untuk membantu Klien dalam penyebarannya dengan meninjau aspek penting penskalaan, integrasi perusahaan, proses pendaftaran dan akan melakukan penilaian uji kasus untuk kinerja dan pengalaman pengguna untuk memahami dan mendokumentasikan sistem yang diperlukan dan perubahan jaringan yang diperlukan untuk implementasi yang stabil. Pada akhir pengikatan, konsultan IBM akan menyediakan dan menyajikan Kartu Laporan Pemeriksaan Kondisi yang akan memberikan perincian mengenai uji kasus beserta hasilnya dan rekomendasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan adopsi, keamanan, serta penskalaan infrastruktur.

1.3.3 IBM MaaS360 Mobility Training Workshop

IBM MaaS360 Mobility Training Workshop memberikan pelatihan yang disampaikan secara jarak jauh hingga untuk dua belas (12) orang yang disampaikan dalam bahasa Inggris melalui konferensi web dan video yang mencakup kurikulum topik yang lengkap untuk memberikan alat dan pengetahuan kepada staf dukungan dan administratif guna mendukung solusi MaaS360.

Pelatih IBM akan menyampaikan lokakarya selama dua hari untuk tim pengoperasian dan staf administratif. Tim bagian bantuan Klien (tingkat 1) akan mempelajari cara mengelola dan menjawab permintaan dari pengguna, proses penanganan dukungan tingkat satu yang mencakup dasar IBM MaaS360, administrasi, eskalasi, dan item terkait penyebaran Klien. Tim pengoperasian mobile klien (tingkat 2) akan diberi pelatihan tambahan untuk memahami proses dan dukungan tim internal lainnya di area-area wadah dan integrasi perusahaan. Staf administrasi mobile klien terkait lainnya (tim email, keamanan, infrastruktur, administrasi mobile) akan diberi modul-modul tambahan mengenai cara mengelola produk secara efektif, efisien, dan aman termasuk banyak penyewaan (multitenancy), pengamanan perangkat mobile dan konten. Materi-materi yang dikembangkan untuk sesi pelatihan akan diberikan kepada semua peserta dalam bentuk salinan elektronik.

1.3.4 IBM MaaS360 Consultant on Demand

Layanan IBM MaaS360 Consultant on Demand memberikan waktu konsultan layanan profesional IBM selama hingga dua puluh (20) jam yang dapat digunakan untuk aktivitas yang berkaitan dengan upaya penyebaran dan optimisasi produk IBM MaaS360. Konsultan IBM akan membantu dengan diskusi teknis saran untuk memberikan dukungan terdedikasi guna memberi tahu mengenai strategi umum, rancangan teknis, proses, pengujian, dan praktik terbaik operasional produksi selama proses implementasi atau migrasi. IBM akan bekerja dengan Klien untuk memahami dan membuat jadwal proyek dengan persyaratan spesifik Klien, termasuk sasaran proyek, teknologi yang sesuai, alur waktu yang diinginkan, hasil yang diharapkan, dan perkiraan jumlah Konsultan tentang Layanan Permintaan Pengikatan. Klien harus memberikan akses ke aplikasi, sistem, dan dokumentasi penting yang diperlukan untuk menjalankan layanan. Layanan Consultant on Demand selesai ketika keahlian keamanan telah dilaksanakan selama hingga 20 jam dan/atau setelah jadwal proyek dan/atau pengiriman dokumen yang terdefinisi dalam jadwal proyek telah dikirimkan kepada Klien. Layanan akan berakhir 90 hari sejak pembelian terlepas dari apakah layanan telah digunakan.

1.3.5 IBM MaaS360 Consultant on Demand 10

Layanan IBM MaaS360 Consultant on Demand 10 memberikan waktu konsultan layanan profesional IBM selama hingga sepuluh (10) jam yang dapat digunakan untuk aktivitas yang berkaitan dengan upaya penyebaran dan optimisasi produk IBM MaaS360. Konsultan IBM akan membantu dengan diskusi teknis saran untuk memberikan dukungan terdedikasi guna memberi tahu mengenai strategi umum, rancangan teknis, proses, pengujian, dan praktik terbaik operasional produksi selama proses implementasi atau migrasi. IBM akan bekerja dengan Klien untuk memahami dan membuat jadwal proyek dengan persyaratan spesifik Klien, termasuk sasaran proyek, teknologi yang sesuai, alur waktu yang diinginkan, hasil yang diharapkan, dan perkiraan jumlah Konsultan tentang Layanan Permintaan Pengikatan. Klien harus memberikan akses ke aplikasi, sistem, dan dokumentasi penting yang diperlukan untuk menjalankan layanan. Layanan Consultant on Demand selesai ketika keahlian keamanan telah dilaksanakan selama hingga 10 jam dan/atau setelah jadwal proyek dan/atau pengiriman dokumen yang terdefinisi dalam jadwal proyek telah dikirimkan kepada Klien. Layanan akan habis masa berlakunya 12 bulan sejak pembelian terlepas dari apakah layanan telah digunakan.

1.3.6 IBM MaaS360 Consultant on Demand 20

Layanan IBM MaaS360 Consultant on Demand memberikan waktu konsultan layanan profesional IBM selama hingga dua puluh (20) jam yang dapat digunakan untuk aktivitas yang berkaitan dengan upaya penyebaran dan optimisasi produk IBM MaaS360. Konsultan IBM akan membantu dengan diskusi teknis saran untuk memberikan dukungan terdedikasi guna memberi tahu mengenai strategi umum, rancangan

teknis, proses, pengujian, dan praktik terbaik operasional produksi selama proses implementasi atau migrasi. IBM akan bekerja dengan Klien untuk memahami dan membuat jadwal proyek dengan persyaratan spesifik Klien, termasuk sasaran proyek, teknologi yang sesuai, alur waktu yang diinginkan, hasil yang diharapkan, dan perkiraan jumlah Konsultan tentang Layanan Permintaan Pengikatan. Klien harus memberikan akses ke aplikasi, sistem, dan dokumentasi penting yang diperlukan untuk menjalankan layanan. Layanan Consultant on Demand selesai ketika keahlian keamanan telah dilaksanakan selama hingga 20 jam dan/atau setelah jadwal proyek dan/atau pengiriman dokumen yang terdefinisi dalam jadwal proyek telah dikirimkan kepada Klien. Layanan akan habis masa berlakunya 12 bulan sejak pembelian terlepas dari apakah layanan telah digunakan.

1.3.7 IBM MaaS360 SMB Customer Setup

Layanan IBM MaaS360 SMB Customer Setup menyediakan waktu konsultan layanan profesional IBM selama hingga dua (2) jam, yang dapat digunakan untuk kegiatan yang terkait dengan upaya optimalisasi dan penyebaran produk IBM MaaS360. Spesialis IBM MaaS360 akan membantu dengan dukungan teknis untuk implementasi yang sukses pada Klien baru.

1.3.8 IBM MaaS360 Standard Email Access Gateway Setup

IBM MaaS360 Standard Email Access Gateway Setup menyediakan keahlian dan panduan dalam mengatur dan mengonfigurasi MaaS360 Email Access Gateway. Konsultan IBM akan berpartisipasi dalam diskusi dan penyiapan secara jarak jauh. Melalui perbincangan awal, konsultan akan merekomendasikan skenario yang sesuai untuk memanfaatkan, dan juga memberikan rekomendasi untuk redundansi dan penyeimbangan beban sebagaimana yang diperlukan. Konsultan akan membantu dalam penyebaran setiap skenario berikut: (1) Gateway email untuk setiap akses, (2) Gateway email hanya untuk mengizinkan klien MaaS360 Secure Mail, (3) Gateway email dengan autentikasi klien menggunakan kredensial korporasi.

1.3.9 IBM MaaS360 Cloud Extender and Mobile Enterprise Gateway Setup

IBM MaaS360 Cloud Extender and Mobile Enterprise Gateway Setup menyediakan keahlian dan panduan yang disampaikan dari jarak jauh dalam mengatur dan mengonfigurasi setiap kombinasi Cloud Extender dan Mobile Enterprise Gateway. Konsultan IBM akan memulai dengan diskusi seputar kebutuhan dan mengajukan pengaturan yang akan memenuhi persyaratan dan skala lingkungan. Konsultan kemudian akan menjadwalkan sesi jarak jauh untuk melalui pengaturan Cloud Extender dan/atau Mobile Enterprise Gateway.

1.3.10 IBM MaaS360 VPN Setup

IBM MaaS360 VPN Setup menyediakan keahlian dan panduan yang disampaikan dari jarak jauh dalam mengatur dan mengonfigurasi MaaS360 VPN. Konsultan IBM akan memulai dengan diskusi seputar kebutuhan dan mengajukan pengaturan yang akan memenuhi persyaratan dan skala lingkungan. Konsultan kemudian akan menjadwalkan sesi jarak jauh untuk melalui pengaturan VPN dan memvalidasi solusi.

1.3.11 IBM MaaS360 Simple Training

IBM MaaS360 Simple Training menyediakan sesi pelatihan selama 1 jam yang disampaikan dari jarak jauh. Konsultan IBM akan menjadwalkan sesi jarak jauh selama 1 jam di mana mereka akan melalui berbagai aspek portal MaaS360 dan menjawab setiap pertanyaan yang mungkin muncul. Konsultan akan menjelaskan cara pengoperasian portal dan pengelolaan perangkat selama sesi.

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 pokok-pokok mengenai retensi dan pengembalian Konten. DPA tersebut berlaku untuk data pribadi yang terkandung dalam Konten, apabila dan sejauh i) Peraturan Perlindungan Data Umum Eropa (EU/2016/679) (European General Data Protection Regulation - "GDPR"); atau ii) peraturan perundang-undangan perlindungan data lainnya yang diidentifikasi di <http://ibm.com/dpa/dpl> berlaku.

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

IBM MaaS360 Content Service	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414162320135
IBM MaaS360 Content Suite	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414165374180
IBM MaaS360 Deluxe Suite	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=14B01D403A1111E6B85EC53D03B14E5E
IBM MaaS360 Email Management	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414159789018
IBM MaaS360 Enterprise Suite	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B6A636203A1111E6B85EC53D03B14E5E
IBM MaaS360 Essentials Suite	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6CDA4B502F0B11E6BB9940A4D7191A34
IBM MaaS360 Gateway Suite	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414165030737
IBM MaaS360 Laptop Location	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8B581EA0BE3D11E7A5A50513C295686A
IBM MaaS360 Management Suite	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414164246129
IBM MaaS360 Laptop Management	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B63CBFD0130C11E89B8851107E6E513B
IBM MaaS360 Mobile Application Management	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414149988540
IBM MaaS360 Mobile Application Security	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414158349082
IBM MaaS360 Mobile Content Management	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414158775510
IBM MaaS360 Mobile Device Management	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1397222024658
IBM MaaS360 Mobile Expense Management	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414161002202
IBM MaaS360 Mobile Threat Management	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414163717229
IBM MaaS360 Premier Suite	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=678DF3703A1111E6B85EC53D03B14E5E
IBM MaaS360 Productivity Suite	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414164675609
IBM MaaS360 Professional	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CCEF00A0BE3C11E7A5A50513C295686A
IBM MaaS360 Secure Mobile Browser	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414159336343
IBM MaaS360 Secure Mobile Mail	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414161965113

IBM MaaS360 VPN	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=00FA7050FE8F11E6982D0C38141F4056
IBM MaaS360 Laptop Security and Compliance	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=15F14060285A11E880086ABC559AD03E
IBM Cloud Identity	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=735E5650E26711E69CCD7F0385C6524D

3. Tingkat Layanan dan Dukungan Teknis

3.1 Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan ketersediaan perjanjian tingkat layanan berikut (service level agreement - "SLA") 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:

- Pengguna yang Sah adalah pengguna 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.
- Gigabita (GB) ditentukan sebagai bita data 2 pangkat 30 yang diproses, digunakan, disimpan atau dikonfigurasi dalam Layanan Cloud.
- Perangkat Klien Terkelola adalah perangkat apa pun yang meminta atau menerima perintah eksekusi, prosedur atau aplikasi dari lingkungan server yang dikelola oleh Layanan Cloud.
- Perangkat Klien adalah perangkat apa pun yang meminta atau menerima perintah eksekusi, prosedur atau aplikasi dari lingkungan server yang mengakses Layanan Cloud.
- Pengikatan adalah layanan pelatihan atau profesional yang berkaitan dengan Layanan Cloud.
- Kontrak Warisan adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat dimiliki haknya. Jenis metrik biaya warisan tidak lagi dipasarkan secara aktif oleh IBM. Akan tetapi, atas kebijakan tunggal dan eksklusifnya, IBM dapat menyetujui untuk meningkatkan kepemilikan Klien yang ada saat ini untuk menggunakan versi tertentu dari Layanan Cloud ("Layanan Cloud Warisan")

berdasarkan jenis kepemilikan Warisan. Tawaran Layanan Cloud yang diperoleh berdasarkan jenis metrik biaya Warisan diindikasikan dengan notasi "Warisan", dalam nama Layanan Cloud pada Dokumen Transaksi. Penggunaan Klien atas semua Layanan Cloud Warisan tunduk pada persyaratan metrik biaya yang ditetapkan dalam perjanjian yang pada dasarnya, Klien sejak awal sudah memperoleh hak untuk menggunakan Layanan Cloud Warisan ("Perjanjian Warisan"). Dalam keadaan apa pun, syarat-syarat Perjanjian Warisan tidak akan ditafsirkan sebagai penambahan hak Klien untuk menggunakan Layanan Cloud Warisan melampaui jumlah yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

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> adalah yang 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)
IBM MaaS360 Cloud Extender	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/5ED6181AD37D14C58525808A004CDD9D?OpenDocument
IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/5ED6181AD37D14C58525808A004CDD9D?OpenDocument
Aplikasi mobile IBM MaaS360 termasuk, namun tidak terbatas pada, MaaS360 app, MaaS360 Secure Mail, MaaS360 Docs, MaaS360 Browser, MaaS360 Secure Editor, MaaS360 Secure Viewer dan MaaS360 VPN.	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/F54B28BDA1F99273852583210043CF33?OpenDocument
IBM Security Access Manager	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/3168DFE680EE717285257FA3004F8AC5?OpenDocument Batasan Penggunaan: Klien dapat menggunakan IBM Security Access Manager (ISAM) untuk koneksi proksi dari perangkat mobile, yang dikelola oleh Layanan Cloud ini, ke server email perusahaan dan untuk menggunakan ISAM Federation Module yang menyediakan koneksi ke Direktori Pengguna di Lokasi. Tidak ada kemampuan ISAM lainnya yang sah.

Klien harus menghapus perangkat lunak yang diaktifkan dari semua perangkat dan sistem pada saat habisnya masa berlaku atau pengakhiran Layanan Cloud.

5.2 Kepemilikan Pembaruan

Jumlah kepemilikan pembaruan sama dengan atau lebih besar dari jumlah pemesanan awal atau pemakaian yang dilaporkan per bulan untuk bulan sebelum perolehan faktur pembaruan kecuali apabila IBM menerima pemberitahuan yang mencantumkan jumlah kepemilikan yang berbeda.

6. Syarat-syarat Utama

6.1 Penggunaan Data

Hal-hal berikut ini berlaku di atas apa pun yang bertentangan dalam pasal Perlindungan Data dan Konten dari syarat-syarat Layanan Cloud dasar di antara para pihak: IBM tidak akan menggunakan atau mengungkapkan hasil yang muncul dari penggunaan Klien atas Layanan Cloud yang bersifat khusus untuk Konten Klien (Wawasan) atau yang mengidentifikasi Klien. Namun, IBM dapat menggunakan Konten dan informasi lainnya (kecuali Wawasan) yang dihasilkan dari Konten dalam menyediakan Layanan Cloud yang telah dianonimkan; sehingga data tersebut dirender menjadi suatu bentuk yang tidak lagi merupakan data pribadi. 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 Inggris dan bahasa Indonesia. 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.