

# Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS

---

## IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

Syarat-syarat Penggunaan ("ToU") terdiri dari Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS ("Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS") ini dan sebuah dokumen berjudul Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Umum ("Syarat-syarat Umum") yang tersedia di URL berikut:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Apabila terdapat ketidaksesuaian, Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS akan berlaku di atas Syarat-syarat Umum. Dengan memesan, mengakses, atau menggunakan SaaS IBM, Klien menyetujui Syarat-syarat Penggunaan.

Syarat-syarat Penggunaan diatur oleh Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional IBM, Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional IBM, atau Perjanjian Internasional IBM untuk Tawaran SaaS IBM Terpilih, sebagaimana berlaku ("Perjanjian") dan bersama dengan Syarat-syarat Penggunaan merupakan perjanjian yang lengkap.

### 1. SaaS IBM

Tawaran SaaS IBM berikut dicakup oleh Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS ini:

- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Delivery Encrypted Database

#### 1.1 Program IBM Terkait

Layanan IBM Emptoris Managed Cloud Delivery tidak termasuk Langganan dan Dukungan untuk program IBM terkait. Klien menyatakan bahwa Klien telah mendapatkan (1) kepemilikan lisensi dan (2) Langganan dan Dukungan untuk Program IBM yang dapat diterapkan. Selama Periode Langganan SaaS IBM, untuk menerima Langganan dan Dukungan untuk program IBM, Klien akan perlu untuk mempertahankan Langganan dan Dukungan program IBM untuk saat ini. Selama jangka waktu perjanjian ini setiap Mesin Virtual SaaS IBM yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi hanya dapat menggunakan versi Program IBM yang didukung sebagaimana yang ditentukan oleh dokumen IBM Support Lifecycle sebagai memiliki dukungan standar yang tersedia saat ini.

### 2. Metrik Biaya

SaaS IBM dijual berdasarkan salah satu metrik(-metrik) biaya berikut sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi:

- a. **Mesin Virtual** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual (*Instance*) SaaS IBM yang tersedia untuk diakses dan digunakan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.

- b. **Koneksi** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Koneksi adalah sebuah tautan atau asosiasi suatu basis data, aplikasi, server atau jenis perangkat lainnya ke SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup total jumlah Koneksi yang telah dibuat atau dibuat ke SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.

### 3. Biaya dan Penagihan

Jumlah yang harus dibayarkan untuk SaaS IBM ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

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

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

### 4. Opsi Pembaruan Periode Langganan SaaS IBM

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

Untuk pembaruan otomatis, kecuali apabila Klien memberikan pemberitahuan tertulis untuk tidak memperbarui setidaknya 90 hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu, periode langganan SaaS IBM yang habis masa berlakunya akan diperbarui secara otomatis untuk jangka waktu yang sama dengan jangka waktu langganan awal pada harga dan frekuensi penagihan yang sama.

Untuk penggunaan berkelanjutan, SaaS IBM akan terus tersedia setiap bulan hingga Klien memberikan pemberitahuan tertulis 90 hari sebelumnya mengenai pengakhiran. SaaS IBM akan tetap tersedia hingga akhir bulan kalender setelah periode 90 hari tersebut.

### 5. Dukungan Teknis

Setelah IBM memberitahukan Klien bahwa akses ke SaaS IBM sudah tersedia, dukungan teknis untuk SaaS IBM disediakan melalui telepon, email, forum *online*, dan sistem pelaporan masalah secara *online*. Setiap peningkatan, pembaruan, dan materi lainnya yang diberikan oleh IBM sebagai bagian dari setiap dukungan teknis tersebut dianggap sebagai bagian dari SaaS IBM dan oleh karena itu, diatur oleh Syarat-syarat Penggunaan ini. Dukungan teknis termasuk dalam SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai tawaran terpisah.

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

Tingkat permasalahan berikut digunakan untuk melacak tiket untuk SaaS IBM:

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan
1	<p>Pengaruh bisnis penting/layanan bermasalah, mencakup:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tidak dapat menggunakan produk atau secara wajar melanjutkan pekerjaan menggunakan produk dalam hal produksi.</li> <li>● Keamanan produk telah dilanggar.</li> <li>● Terjadi kerusakan data.</li> <li>● Pemasok dan pembeli tidak dapat melakukan penawaran (melalui UI dan melalui impor).</li> <li>● Semua pengguna tidak dapat membuat kontrak, membuka bahasa kontrak, menyetujui kontrak, dan melaksanakan kontrak.</li> <li>● Umpan AP/GL Klien tidak menghasilkan sebuah file atau hasil yang diharapkan yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk membayar tagihan tanpa solusi.</li> </ul>
2	<p>Masalah pengaruh bisnis yang signifikan mencakup:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Komponen produk penting tidak berfungsi dengan baik.</li> <li>● Perilaku telah memberikan dampak yang cukup negatif pada produktivitas.</li> <li>● Pengguna tidak menerima undangan peristiwa.</li> <li>● Kaidah dan Alur kerja Persetujuan Kontrak tidak berfungsi dengan benar.</li> <li>● Pesanan tidak berhasil diteruskan ke vendor.</li> <li>● Pembaca faktur bukan operasional.</li> <li>● Alur kerja persetujuan faktur tidak berfungsi sesuai dengan yang dirancang.</li> <li>● Faktur tidak dialokasikan sesuai dengan yang dirancang.</li> </ul>

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan
3	Masalah pengaruh bisnis minor mencakup: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komponen produk tidak berfungsi dengan benar meskipun tersedia solusi alternatif.</li> <li>• Fitur yang tidak penting tidak tersedia tanpa solusi alternatif.</li> <li>• Tidak dapat melampirkan dokumen ke item pada peristiwa.</li> <li>• Format Templat Pemberitahuan tidak benar.</li> <li>• Fitur perangkat lunak tidak penting menyebabkan hasil yang tidak diharapkan.</li> </ul>
4	Masalah pengaruh bisnis minimal mencakup: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permintaan informasi produk</li> <li>• Klarifikasi dokumentasi produk</li> <li>• Cara mengeksport suatu peristiwa</li> <li>• Cara Menjadwalkan Pekerjaan Pelaporan</li> </ul>

## 6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

### 6.1 Situs dan Layanan Pihak Ketiga

Apabila Klien atau Pengguna SaaS IBM mentransmisikan Konten ke situs web atau layanan pihak ketiga lainnya yang terhubung ke atau yang dapat diakses oleh tawaran SaaS IBM, Klien dan pengguna IBM memberikan persetujuan kepada IBM untuk memungkinkan setiap transmisi Konten tersebut, namun interaksi tersebut hanya di antara Klien dan situs web atau layanan pihak ketiga. IBM tidak membuat jaminan atau pernyataan apa pun mengenai situs atau layanan pihak ketiga tersebut, dan tidak akan memiliki tanggung jawab apa pun atas situs atau layanan pihak ketiga tersebut.

### 6.2 Kepatuhan Safe Harbor

IBM tunduk kepada U.S. – EU Safe Harbor Framework sebagaimana yang ditetapkan oleh Departemen Perdagangan Amerika Serikat tentang pengumpulan, penggunaan, dan penyimpanan informasi yang dikumpulkan dari Uni Eropa. Untuk informasi lebih lanjut mengenai Safe Harbor atau untuk mengakses pernyataan sertifikasi IBM, harap kunjungi <http://www.export.gov/safeharbor/>.

## 6.3 Data

### 6.3.1 Pengumpulan

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

### 6.3.2 Pemrosesan

Untuk transaksi yang dilakukan di semua Negara Anggota UE, Islandia, Liechtenstein, Norwegia, dan Swiss, ketentuan berikut ini berlaku:

Klien menyetujui bahwa IBM dapat memproses konten yang mencakup setiap data pribadi (sebagaimana istilah tersebut didefinisikan dalam EU Directive 95/46/EC) lintas batas negara untuk negara-negara berikut: Australia, Belarus, Kanada, Prancis, Jerman, India, Irlandia, Belanda, Inggris, dan Amerika Serikat. Klien menyetujui bahwa IBM dapat, dengan pemberitahuan, mengubah daftar lokasi negara ini ketika ditentukan secara wajar bahwa hal ini diperlukan untuk penyediaan SaaS IBM.

Apabila US-Swiss dan Swiss-EU Safe Harbor Frameworks IBM tidak berlaku untuk transfer data Pribadi Swiss atau EEA, para pihak atau afiliasi mereka yang terkait dapat mengadakan secara terpisah perjanjian EU Model Clause standar yang tidak dimodifikasi dalam peran mereka yang terkait sesuai dengan EC Decision 2010/87/EU dengan klausul opsional yang dihapus. Semua sengketa atau tanggung jawab yang timbul berdasarkan perjanjian ini, bahkan apabila diadakan oleh para afiliasi, akan diperlakukan oleh para pihak seolah-olah sengketa atau tanggung jawab tersebut timbul di antara mereka berdasarkan syarat-syarat Perjanjian ini.

## **6.4 Lokasi Manfaat yang Diperoleh**

Apabila berlaku, pajak akan didasarkan pada lokasi(-lokasi) yang diidentifikasi Klien sebagai penerima manfaat dari SaaS IBM. IBM akan menerapkan pajak berdasarkan alamat bisnis yang tercantum pada saat memesan SaaS IBM sebagai lokasi manfaat utama kecuali apabila Klien memberikan informasi tambahan kepada IBM. Klien bertanggung jawab untuk tetap memperbarui informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

## **6.5 Konten SaaS IBM**

Cadangan dilakukan harian untuk Mesin Virtual produksi dan mingguan untuk Mesin Virtual non-produksi. IBM akan menyimpan sebuah salinan cadangan dari data Klien selama periode maksimal 90 hari untuk Mesin Virtual produksi dan sampai dengan 7 hari untuk Mesin Virtual non-produksi. Cadangan disimpan oleh IBM hanya untuk pemulihan bencana atau usaha-usaha lainnya untuk memulihkan SaaS IBM dan tidak ditujukan untuk digunakan untuk memulihkan data yang dihapus dari SaaS IBM oleh Klien. Klien bertanggung jawab untuk mengonfigurasi keamanan SaaS IBM guna mencegah pengguna individu menghapus data dan setelah data dihapus, Klien mengakui dan setuju bahwa IBM tidak dapat memulihkan data yang dihapus tersebut.

Sebelum pengakhiran SaaS IBM, Klien hanya dapat menggunakan salah satu dari fitur pelaporan atau ekspor dari SaaS IBM untuk mengekstrak data. Layanan Ekstrak Data Kustom tersedia berdasarkan SOW terpisah. Setelah menerima permintaan dari Klien dalam waktu 30 hari setelah pengakhiran SaaS IBM, IBM akan menghancurkan atau mengembalikan salinan elektronik dari konten Klien dalam format aplikasi asli kepada Klien. Sertifikasi penghancuran konten atau permintaan untuk salinan konten dapat diminta dengan menghubungi Dukungan Teknis.

## **6.6 Waktu Henti**

Jeda waktu waktu henti untuk pemeliharaan yang direncanakan untuk SaaS IBM terdapat dalam daftar di Perangkat Lunak IBM sebagai Buku Pegangan Dukungan Layanan. Waktu Henti tambahan dapat dijadwalkan sebelumnya dengan memberitahukan Klien melalui Dukungan Klien. Selama waktu ini, SaaS IBM dapat atau tidak dapat tersedia berdasarkan jenis pemeliharaan yang direncanakan. Waktu henti selama jeda waktu ini tidak dimasukkan dalam penghitungan kredit SLA apa pun. IBM berhak untuk memiliki waktu henti yang tidak dijadwalkan untuk tujuan darurat.

## **6.7 Layanan Tambahan**

### **6.7.1 Peningkatan Aplikasi**

IBM akan memasang dan mengkonfigurasi peningkatan perangkat lunak untuk Mesin Virtual produksi atau non-produksi pada waktu yang disetujui bersama, sesuai dengan ketersediaan penjadwalan.

IBM akan memberikan pemberitahuan 12 bulan sebelum berakhirnya dukungan untuk versi program IBM Terkait yang disediakan untuk SaaS IBM. IBM akan bekerja dengan Klien untuk memigrasikan setiap Mesin Virtual dari SaaS IBM untuk versi didukung dari Program IBM sebelum berakhirnya tanggal dukungan. Klien akan bertanggung jawab untuk biaya migrasi. Apabila migrasi ke versi yang didukung dari program IBM tidak selesai dalam periode pemberitahuan, selain sebagai akibat penundaan yang disebabkan semata-mata oleh IBM atau subkontraktornya, IBM dapat mengakhiri perjanjian ini dengan pemberitahuan tertulis 30 hari sebelumnya kepada Klien.

### **6.7.2 Penyegaran Basis Data**

IBM akan mereplika konten basis data produksi untuk Mesin Virtual non-produksi Klien sekali per kuartal, untuk masing-masing sistem non-produksi yang dibeli. Layanan penyegaran akan dilakukan pada waktu yang disepakati bersama, tergantung ketersediaan penjadwalan.

## **6.8 Sertifikat yang Diberikan Oleh Klien**

SaaS IBM akan dikonfigurasi untuk menggunakan sumber konsisten internet yang disediakan oleh IBM, kecuali apabila Klien meminta secara khusus untuk menggunakan penentu lokasi sumber konsisten internetnya sendiri. Apabila Klien memilih untuk menggunakan penentu lokasi sumber konsisten internetnya sendiri untuk SaaS IBM, maka Klien akan menanggung semua tanggung jawab, pemeliharaan, dan biaya untuk pembaruan penentu lokasi sumber konsisten dan setiap sertifikat yang diperlukan. Klien harus mengirimkan sertifikat yang diperlukan dan informasi pengaturan kepada IBM sebelum pemberian SaaS IBM Klien diselesaikan.

## 6.9 Pemulihan Bencana

Apabila terjadi gangguan, sistem besar pemulihan bencana akan diselesaikan dengan memulihkan data produksi Klien ke salah satu Koneksi atau Mesin Virtual Non-Produksi Klien dan hanya tersedia apabila Klien telah membeli setidaknya satu Mesin Virtual Non Produksi. Pemulihan bencana hanya tersedia untuk Mesin Virtual atau Koneksi produksi. IBM akan menjalankan pemulihan bencana menggunakan usaha-usaha yang wajar secara komersial untuk memulihkan Layanan Klien dengan Sasaran Waktu Pemulihan 72 jam dan dengan Sasaran Titik Pemulihan 24 jam untuk Mesin Virtual dan koneksi Produksi.

## 6.10 Batasan untuk IBM Sourcing Managed Cloud Delivery dan Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode

Infrastruktur untuk tawaran IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery sudah dikonfigurasi untuk mendukung:

- 300 Pengguna dengan Akses Bersamaan yang menjalankan RFP, RFI, RFQ atau peristiwa survei pembeli atau
- 270 Pengguna dengan Akses Bersamaan yang menjalankan lelang pembelian dan penjualan dalam bahasa Inggris atau
- 60 Pengguna dengan Akses Bersamaan yang menjalankan lelang pembelian dan penjualan dalam bahasa Jepang atau Belanda.

Pengguna dengan Akses Bersamaan didefinisikan sebagai pengguna yang masuk dan aktif dalam sistem pada saat ini. Sistem dapat dikonfigurasi untuk memproses volume tambahan dari Pengguna dengan Akses Bersamaan tergantung pada berbagai faktor. Sumber daya infrastruktur tambahan dapat diperoleh untuk mendukung volume penggunaan yang lebih besar.

Apabila Klien menggunakan fitur Official Journal of the European Union (OJEU) di mana sistem sumber mengirimkan data ke situs Tenders Electronic Daily (TED), Klien bertanggung jawab untuk mendaftarkan ke OJUE dan lulus uji GAMMA. Pengiriman data semata-mata antara Klien dan situs pihak ketiga ini. IBM tidak memberikan jaminan atau pernyataan apa pun mengenai situs atau layanan pihak ketiga tersebut, dan tidak akan memiliki tanggung jawab apa pun atas situs atau layanan pihak ketiga tersebut.

## Apendiks A

### 1. Uraian tentang SaaS IBM

Tawaran SaaS IBM berikut diuraikan di bawah:

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery

Klien akan menerima Layanan Penyampaian Cloud Terkelola dalam kaitannya dengan pengoperasian dan penggunaannya, dan akses ke perangkat lunak yang telah dilisensikan oleh Klien, termasuk server produksi, penyimpanan produksi, dan koneksi antara server produksi dan Internet. Kami juga dapat memberikan platform aplikasi non-produksi opsional (sebagaimana yang diuraikan di bawah ini) apabila terdapat suatu mesin virtual tambahan ditetapkan dalam Dokumen Transaksi. IBM akan mengintegrasikan, memasang, dan mengonfigurasi peralatan yang diperlukan untuk memberikan Layanan Penyampaian Cloud Terkelola untuk perangkat lunak berlisensi yang diuraikan dalam Dokumen Transaksi. Layanan Pengiriman Cloud Terkelola tidak termasuk migrasi data, yang akan dikerjakan berdasarkan waktu dan material yang diajukan, jika dan pada saat diminta. Lebih lanjut, IBM akan memberikan dan memelihara semua perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan, perangkat keras dan perangkat lunak telekomunikasi, perangkat lunak keamanan dan perangkat lunak lain yang secara wajar diperlukan untuk pengoperasian dan pemeliharaan Layanan Pengiriman Cloud Terkelola. Pengguna yang Sah akan mampu mengakses perangkat lunak pada pencari lokasi sumber daya keseragaman internet sebagaimana yang dipublikasikan dengan menggunakan komputer yang dilengkapi dengan koneksi internet dan browser web modern, spesifikasinya akan ditentukan pada saat aplikasi yang terkelola tersebut dinyalakan.

Aplikasi Non-produksi adalah penggunaan aplikasi yang berbeda dari platform aplikasi produksi. Platform aplikasi non-produksi dapat ditemukan pada fasilitas yang berbeda dibandingkan dengan platform aplikasi produksi sesuai kebijaksanaan kami. Platform aplikasi non-produksi utamanya dimaksudkan untuk digunakan sebagai platform untuk pengujian, penahanan, pelatihan atau tanya-jawab, sesuai dengan kebijaksanaan Klien.

### 2. IBM Emptoris Sourcing pada Mode Cloud Burst

SaaS IBM memberikan kemampuan untuk meningkatkan kebutuhan kapasitas yang lebih tinggi daripada konfigurasi server standar dengan menambahkan server tambahan ke konfigurasi.

### 3. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator memiliki fungsi sebagai berikut:

- sistem pemetaan dinamis yang mengarahkan permintaan pengguna untuk konten aplikasi aman ke server yang optimal;
- teknologi optimisasi rute yang mengidentifikasi jalur optimal kembali ke infrastruktur asal untuk mendapatkan kembali konten aplikasi dinamis;
- protokol transportasi yang secara transparan mengoptimalkan komunikasi antara server dan titik asal; serta
- server yang mendapatkan kembali konten aplikasi yang diminta dan mengembalikannya kepada pengguna melalui sambungan dioptimisasi yang aman.

#### **4. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection**

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection menyediakan sambungan situs ke situs terenkripsi antara titik akhir jaringan Klien dan titik akhir Emptoris SaaS Hosting. Semua lalu lintas yang mengalir antara dua perangkat ini dienkripsi dengan cara yang aman. Data dienkripsi dari akhir pengiriman dan didekripsi pada akhir penerimaan menggunakan metode dan kode enkripsi standar industri. Diperlukan langganan tambahan apabila Sambungan Jaringan Pribadi Virtual diperlukan untuk Mesin Virtual Non-Produksi.

#### **5. IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database**

IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database memberikan enkripsi data Klien yang tersimpan dalam mesin virtual basis data terdedikasi, dengan menggunakan kode enkripsi untuk SaaS IBM berikut ini apabila dicantumkan dalam Dokumen Transaksi:

- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

Kode enkripsi adalah kode yang disimpan di tempat yang aman dan setiap mesin virtual basis data memerlukan kode unik terdedikasi. Tidak ada kode yang dibagi meskipun mesin virtual basis data terdapat pada perangkat keras bersama. IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery, dan IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery tidak menyimpan lampiran dalam basis data dan oleh karena itu data lampiran tidak dienkripsi.

Klien harus membeli Mesin Virtual IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted DB untuk setiap Mesin Virtual produksi dan Non-Produksi yang untuknya Klien menginginkan data dienkripsi.

## Apendiks B

IBM menyediakan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk SaaS IBM dan berlaku apabila ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien:

Versi SLA ini, yaitu yang terbaru saat dimulainya atau pembaruan jangka waktu langganan Klien akan berlaku. Klien memahami bahwa SLA bukan merupakan suatu jaminan untuk Klien.

### 1. Definisi

- a. **Kredit yang Tersedia** – adalah ganti rugi yang akan diberikan oleh IBM untuk Klaim yang telah divalidasi. Kredit yang Tersedia akan diterapkan dalam bentuk kredit atau diskon pada tagihan biaya langganan yang akan datang untuk SaaS IBM.
- b. **Klaim** – adalah klaim yang diajukan oleh Klien kepada IBM bahwa suatu SLA belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- c. **Bulan Masa Kontrak** – adalah setiap bulan penuh selama jangka waktu SaaS IBM yang dihitung dari pukul 00:00 waktu AS bagian Timur (*Eastern US time*) pada hari pertama suatu bulan hingga pukul 23:59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.
- d. **Waktu Henti** – adalah periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk SaaS IBM telah berhenti dan pengguna Klien tidak dapat menggunakan semua aspek SaaS IBM yang untuknya para pengguna tersebut memiliki izin-izin. Waktu Henti tidak termasuk periode waktu pada saat SaaS IBM tidak tersedia karena:
  - Penghentian pemeliharaan yang diumumkan atau terjadwal;
  - Peristiwa atau sebab yang berada di luar kendali IBM (contoh: bencana alam, penghentian layanan internet, pemeliharaan darurat, dll.);
  - Permasalahan dengan aplikasi, peralatan atau data Klien atau pihak ketiga;
  - Kegagalan Klien untuk mematuhi konfigurasi-konfigurasi sistem yang disyaratkan dan platform-platform yang didukung untuk mengakses SaaS IBM; atau
  - Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi, atau instruksi yang diberikan oleh Klien atau pihak ketiga atas nama Klien kepada IBM.
- e. **Peristiwa** – adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Perjanjian Tingkat Layanan.

### 2. Kredit yang Tersedia

- a. Untuk mengajukan Klaim, Klien harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 untuk masing-masing Peristiwa dengan bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM, dalam waktu 24 jam sejak Klien pertama kali menyadari bahwa Peristiwa tersebut telah berdampak pada penggunaan Klien atas SaaS IBM. Klien harus memberikan semua informasi yang diperlukan tentang Peristiwa dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa.
- b. Klien harus mengajukan Klaim untuk Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak ketika Klaim timbul.
- c. Kredit yang Tersedia adalah berdasarkan durasi Waktu Henti yang diukur sejak Klien melaporkan bahwa Klien pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Untuk masing-masing Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlaku yang paling besar berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan yang dicapai selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan di dalam tabel di bawah. IBM tidak akan bertanggung jawab atas beberapa Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.
- d. Untuk Layanan yang Dibundel (SaaS IBM individu yang dipaket dan dijual bersama-sama dengan harga gabungan tunggal), Kredit yang Tersedia akan dihitung berdasarkan harga gabungan tunggal bulanan untuk Layanan yang Dibundel, dan bukan biaya langganan bulanan untuk setiap SaaS IBM individu. Klien hanya dapat mengajukan Klaim yang berkaitan dengan satu SaaS IBM individu dalam sebuah bundel dalam Bulan Masa Kontrak manapun, dan IBM tidak akan bertanggung jawab



atas Kredit yang Tersedia yang berkaitan dengan lebih dari satu SaaS IBM dalam suatu bundel dalam Bulan Masa Kontrak mana pun.

- e. Apabila Klien membeli SaaS IBM dari penjual kembali IBM yang sah dalam transaksi pemasaran kembali di mana IBM mempertahankan tanggung jawab utama untuk memenuhi komitmen-komitmen SaaS IBM dan Perjanjian Tingkat Layanan, Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada *Relationship Suggested Value Price* (RSVP) yang berlaku pada saat itu untuk SaaS IBM yang berlaku untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim, didiskon sebesar 50%.
- f. Total Kredit yang Tersedia yang diberikan sehubungan dengan Bulan Masa Kontrak mana pun tidak akan, dalam keadaan apa pun, melebihi sepuluh persen (10%) dari satu perdua belas (1/12) dari biaya tahunan yang dibayar oleh Klien kepada IBM untuk SaaS IBM.

### 3. Tingkat Layanan

Ketersediaan SaaS IBM selama suatu Bulan Masa Kontrak adalah sebagai berikut:

Ketersediaan selama suatu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

Ketersediaan, yang dinyatakan sebagai persentase, dihitung sebagai: (a) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dikurangi (b) total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dibagi dengan (c) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak.

Contoh: 500 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - 500 menit Waktu Henti = 42.700 menit <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Total 43.200 menit	= 2% Kredit yang Tersedia untuk 98,8% Tingkat Layanan yang Dicapai selama Bulan Masa Kontrak
---	--

### 4. Pengecualian

Perjanjian Tingkat Layanan ini disediakan hanya untuk para Klien IBM. Perjanjian Tingkat Layanan ini tidak berlaku untuk hal-hal berikut:

- Layanan beta dan uji coba.
- Lingkungan non-produksi, termasuk namun tidak terbatas pada, pengujian, pemulihan bencana, uji mutu (*quality assurance*), atau pengembangan.
- Klaim yang dibuat oleh pengguna, tamu, peserta, dan undangan yang memiliki izin dari SaaS IBM Klien.

This Agreement is made in the English and Indonesian languages. To the extent permitted by the prevailing law, the English language of this Agreement will prevail in the case of any inconsistencies or differences of interpretation with the Indonesian language text of this Agreement.

Perjanjian ini dibuat dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Sepanjang diperbolehkan oleh hukum yang berlaku, dalam hal terdapat ketidaksesuaian atau perbedaan penafsiran dengan teks Bahasa Indonesia dari Perjanjian ini, maka teks dalam Bahasa Inggris yang akan berlaku.