

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

---

## IBM Business Process Manager on Cloud

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 ToU.

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

### 1. SaaS IBM

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

- IBM Business Process Manager on Cloud Authorized User
- IBM Business Process Manager on Cloud Concurrent User
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author
- IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Storage
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Add Developer
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

### 2. Metrik Biaya

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

- Pengguna yang Sah** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Klien harus memperoleh kepemilikan yang terpisah dan terdedikasi untuk setiap Pengguna yang Sah khusus yang diberi akses ke SaaS IBM dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Pengguna yang Sah yang diberi akses ke SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- Pengguna dengan Akses Bersamaan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Seorang Pengguna dengan Akses Bersamaan adalah individu yang sedang mengakses SaaS IBM pada suatu waktu tertentu. Terlepas dari apakah individu tersebut sedang mengakses SaaS IBM beberapa kali secara serentak, individu tersebut hanya diperhitungkan sebagai Pengguna dengan Akses Bersamaan tunggal. Klien harus memperoleh kepemilikan atas jumlah maksimum Pengguna dengan Akses Bersamaan yang mengakses SaaS IBM secara serentak dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui suatu program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- Gigabita** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Gigabita didefinisikan sebagai bita data 2 pangkat 30 (1.073.741.824 bita). Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Gigabita yang diproses oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

- d. **Mesin Virtual** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik dari SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual SaaS IBM yang tersedia untuk akses dan penggunaan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- e. **Pengikatan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya layanan dapat diperoleh. Suatu Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang berkaitan dengan SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.

### 3. **Biaya dan Penagihan**

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

#### 3.1 **Pengaturan**

Biaya pengaturan akan ditetapkan dalam Dokumen Transaksi. Biaya pengaturan satu kali akan berlaku pada item-item berikut ini:

- Setiap mesin virtual SaaS IBM yang dipesan sesuai dengan tarif dan jangka waktu penagihan yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.
- Setiap Lingkungan Pengujian tambahan yang dipesan sesuai dengan tarif dan jangka waktu penagihan yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.
- Setiap Lingkungan Runtime Proses tambahan yang dipesan sesuai dengan tarif dan jangka waktu penagihan dalam Dokumen Transaksi.

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

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

#### 3.3 **Biaya untuk Kelebihan Penggunaan**

Apabila penggunaan yang sebenarnya oleh Klien atas SaaS IBM selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang ditetapkan dalam PoE, maka Klien akan ditagih untuk kelebihan penggunaan sebagaimana yang tercantum dalam Dokumen Transaksi.

### 4. **Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan**

Jangka waktu SaaS IBM 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, berlanjut 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, SaaS IBM akan secara otomatis memperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

Untuk penggunaan berkelanjutan, SaaS IBM akan terus tersedia dengan basis per 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**

Selama Periode Langganan dan setelah IBM memberi tahu Klien bahwa akses ke SaaS IBM telah tersedia, dukungan teknis untuk SaaS IBM diberikan melalui email, dan sistem pelaporan masalah secara *online*. Setiap peningkatan, pembaruan dan materi lain yang disediakan oleh IBM sebagai bagian dari setiap dukungan teknis tersebut dianggap sebagai bagian dari SaaS IBM dan diatur oleh ToU ini. Dukungan teknis termasuk dalam SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai suatu 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 dokumentasi untuk SaaS IBM dan Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak IBM.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
1	<b>Pengaruh bisnis penting/layanan bermasalah:</b> Fungsi penting bisnis tidak dapat beroperasi atau antarmuka penting telah gagal. Hal ini biasanya berlaku pada lingkungan produksi dan mengindikasikan ketidakmampuan untuk mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan suatu solusi yang mendesak.	Dalam 2 jam	24x7
2	<b>Pengaruh bisnis yang signifikan:</b> Fitur bisnis layanan atau fungsi dari layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J
3	<b>Pengaruh bisnis minor:</b> Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	<b>Pengaruh bisnis minimum:</b> Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

## 6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

### 6.1 Tautan ke Situs Web atau Layanan Lain Milik Pihak Ketiga

Apabila Klien atau Pengguna SaaS IBM mentransmisikan Konten ke situs web atau layanan lain milik pihak ketiga yang terhubung ke atau yang dapat diakses melalui SaaS IBM, Klien dan Pengguna SaaS 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 Penentuan Tolok Ukur (*Benchmarking*)

Klien dapat mengungkapkan hasil dari setiap pengujian penentuan tolok ukur (*benchmark test*) SaaS IBM atau subkomponennya kepada pihak ketiga mana pun dengan ketentuan bahwa Klien (A) mengungkapkan kepada masyarakat umum tentang metodologi lengkap yang digunakan pada pengujian penentuan tolok ukur (sebagai contoh, pengaturan perangkat keras dan perangkat lunak, prosedur pemasangan dan file konfigurasi), (B) melakukan pengujian penentuan tolok ukur Klien yang menjalankan SaaS IBM pada Lingkungan Operasi yang Ditentukan olehnya dengan menggunakan pembaruan, *patch*, dan perbaikan terbaru yang berlaku yang tersedia untuk SaaS IBM dari IBM atau pihak ketiga yang menyediakan produk IBM ("Pihak Ketiga"), dan (C) mengikuti setiap dan seluruh penyetalan kinerja dan pedoman "praktik terbaik" yang tersedia dalam dokumentasi SaaS IBM dan situs web dukungan IBM untuk SaaS IBM. Jika Klien memublikasikan hasil dari pengujian penentuan tolok ukur apa pun untuk SaaS IBM, maka meskipun terdapat setiap ketentuan lain yang bertentangan dalam perjanjian apa pun antara Klien dan IBM atau Pihak Ketiga, IBM dan Pihak Ketiga akan memiliki hak untuk memublikasikan hasil dari pengujian penentuan tolok ukur sehubungan dengan produk Klien dengan ketentuan IBM atau Pihak Ketiga mematuhi persyaratan (A), (B), dan (C) di atas dalam menguji produk Klien.

### 6.3 Cookies

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

untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

#### **6.4 Akselerator dan Materi Sampel**

SaaS IBM dapat mencakup beberapa komponen dalam bentuk kode sumber ("Komponen Sumber") atau materi lainnya yang diidentifikasi sebagai Materi Sampel. Klien dapat menyalin dan memodifikasi Komponen Sumber dan Materi Sampel hanya untuk penggunaan internal, tetapi dengan ketentuan bahwa Klien tidak dapat mengubah atau menghapus informasi atau pemberitahuan apa pun tentang hak cipta yang terdapat dalam Komponen Sumber atau Materi Sampel. IBM memberikan Komponen Sumber dan Materi Sampel tanpa adanya kewajiban dukungan dan "SEBAGAIMANA ADANYA", TANPA ADANYA JAMINAN DALAM BENTUK APA PUN, BAIK SECARA TEGAS ATAU PUN TERSIRAT, TERMASUK JAMINAN TENTANG HAK MILIK, TIDAK ADANYA PELANGGARAN ATAU TIDAK ADANYA GANGGUAN SERTA JAMINAN DAN KETENTUAN SECARA TERSIRAT TENTANG KELAYAKAN UNTUK DIPERJUALBELIKAN DAN KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU.

#### **6.5 Lokasi Manfaat yang Diperoleh**

Apabila berlaku, pajak didasarkan pada lokasi(-lokasi) yang diidentifikasi oleh Klien sebagai penerima manfaat dari SaaS IBM. IBM akan menerapkan pajak berdasarkan alamat bisnis yang dicantumkan 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.

## Apendiks A

### 1. Gambaran Umum dan Kemampuan SaaS IBM

SaaS IBM menyediakan platform manajemen proses bisnis untuk visibilitas dan manajemen proses bisnis. SaaS IBM mencakup kemampuan rancangan proses, pelaksanaan, pemantauan, dan pengoptimalan. .

Klien harus membeli sejumlah Pengguna yang Sah atau Pengguna dengan Akses Bersamaan untuk mendapatkan akses ke kemampuan SaaS IBM berikut:

#### 1.1 Lingkungan Operasi

Mesin virtual SaaS IBM tunggal mencakup lingkungan pengembangan, pengujian, dan *runtime* proses yang terdedikasi dengan karakteristik berikut ini:

- Lingkungan pengembangan – lingkungan Process Center Advanced virtual dengan setidaknya satu anggota kluster. Kapasitas untuk lingkungan pengembangan didasarkan pada pengaturan kuantitas penulis ditambah penulis tambahan yang dibayarkan untuk mesin virtual SaaS IBM.
- Lingkungan pengujian – lingkungan Process Server Advanced virtual dengan satu anggota kluster. Kapasitas untuk lingkungan pengujian didasarkan pada jumlah pengguna yang Sah atau dengan Akses Bersamaan yang dibeli untuk mesin virtual SaaS IBM.

Lingkungan *runtime* proses – lingkungan Process Server Advanced virtual yang selalu tersedia dengan sedikitnya dua anggota kluster dan kluster basis data yang selalu tersedia. Mesin virtual ini menyediakan suatu lingkungan siap produksi. Kapasitas untuk lingkungan *runtime* proses didasarkan pada jumlah pengguna yang Sah atau dengan Akses Bersamaan yang dibeli untuk mesin virtual SaaS IBM.

#### 1.2 Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Perangkat Lunak yang Diaktifkan yang disertakan dengan SaaS IBM adalah:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

#### 1.3 Akses Perangkat Designer (*Designer Tool Access*)

Klien dapat mengakses dan mengunduh Perangkat Lunak yang Diaktifkan IBM Process Designer dan/atau IBM Integration Designer untuk mengembangkan aplikasi proses. Perangkat Lunak yang Diaktifkan beroperasi pada sistem desktop Klien dan tersambung dari jarak jauh ke SaaS IBM.

#### 1.4 Batasan Pengguna Perangkat Designer

SaaS IBM memungkinkan hingga lima (5) pengguna SaaS IBM untuk mengakses dan menggunakan Perangkat Lunak yang Diaktifkan IBM Integration Designer dan/atau IBM Process Designer.

#### 1.5 Jaringan Pribadi Virtual (*Virtual Private Network - "VPN"*)

SaaS IBM mencakup suatu koneksi VPN berbasis perangkat lunak tunggal opsional untuk komunikasi terenkripsi dan aman dari SaaS IBM ke sistem-sistem di luar SaaS IBM, termasuk sistem-sistem dalam jaringan Klien. Informasi mengenai VPN akan disediakan setelah adanya permintaan tertulis. Permintaan ini harus dikirimkan ke [SupportBPMonCloud@us.ibm.com](mailto:SupportBPMonCloud@us.ibm.com).

#### 1.6 Administrator Akun

SaaS IBM memberikan login pengguna dan kata sandi Administrator Akun kepada Klien untuk mengakses lingkungan operasi. Administrator Akun akan memiliki kemampuan untuk mengelola akses Pengguna SaaS IBM ke lingkungan operasi, serta menetapkan dan menghapus peran-peran Pengguna SaaS IBM. Administrator Akun dapat menetapkan pengguna SaaS IBM tambahan untuk memiliki hak istimewa administrator.

#### 1.7 Halaman Utama SaaS IBM

Halaman utama SaaS IBM memungkinkan pengguna SaaS IBM untuk mengakses kemampuan lingkungan operasi SaaS IBM yang ditentukan untuk peran mereka.

## 1.8 Halaman Manajemen Pengguna

Halaman manajemen pengguna memungkinkan Administrator Akun untuk membuat dan menghapus pengguna baru dan menetapkan peran. Pengguna SaaS IBM mengakses halaman manajemen pengguna untuk mengelola informasi pengguna pribadi mereka. Pengguna SaaS IBM dapat ditetapkan untuk satu peran atau lebih yang akan memungkinkan akses ke kemampuan SaaS IBM spesifik yang ditentukan oleh peran.

## 1.9 Pemberitahuan Email

SaaS IBM mencakup fungsi pemberitahuan yang memberitahukan pengguna SaaS IBM mengenai akses SaaS IBM mereka, penetapan peran, dan perubahan kata sandi. Fungsi pemberitahuan juga memberitahukan administrator mengenai status SaaS IBM dan perubahan terjadwal.

## 1.10 Pencadangan Online Otomatis Harian

SaaS IBM akan melakukan pencadangan harian yang digunakan untuk pemulihan otomatis SaaS IBM, sebagaimana diperlukan. Cadangan dienkripsikan dan disimpan dalam lokasi pusat data yang berbeda dalam wilayah global yang sama.

## 1.11 Pemantauan dan Pemulihan Otomatis

SaaS IBM akan memantau ketersediaan layanan dan melakukan pemulihan jika layanan menjadi tidak responsif atau tidak dapat dicapai.

## 2. Fitur Opsional SaaS IBM

### 2.1 Pembuat Tambahan

SaaS IBM menyediakan opsi pembelian untuk pengguna SaaS IBM tambahan untuk mengakses dan menggunakan Perangkat Lunak yang Diaktifkan IBM Integration Designer dan/atau IBM Process Designer.

### 2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

SaaS IBM memberikan opsi pembelian untuk lingkungan pengujian tambahan untuk penggunaan nonproduksi. Setiap lingkungan pengujian menyediakan lingkungan server proses virtual. Kapasitas untuk lingkungan ini didasarkan pada jumlah Pengguna Lingkungan Pengujian yang dibayarkan.

### 2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

SaaS IBM menyediakan pilihan pembelian untuk lingkungan *runtime* proses tambahan untuk penggunaan produksi atau nonproduksi. Kapasitas untuk lingkungan ini didasarkan pada jumlah Pengguna Runtime Proses yang dibayarkan.

### 2.4 Penyimpanan Tambahan

SaaS IBM menyediakan opsi pembelian penyimpanan tambahan untuk basis data internal BPM dan tempat penyimpanan dokumen yang disertakan. Kuantitas penyimpanan (peningkatan GB bervariasi berdasarkan sistem virtual) dapat berlaku pada suatu lingkungan tunggal atau melalui beberapa lingkungan terpisah dalam mesin virtual SaaS IBM.

### 2.5 Memori Tambahan

SaaS IBM menyediakan opsi pembelian memori tambahan untuk kasus-kasus ketika memori yang diperlukan untuk solusi proses melampaui kapasitas komputasi yang disediakan untuk kuantitas pengguna yang dibeli. Kuantitas memori (peningkatan 16GB) dapat berlaku pada suatu lingkungan tunggal atau melalui beberapa lingkungan terpisah dalam mesin virtual SaaS IBM.

### 2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Layanan Professional Konsultasi Berdasarkan Permintaan (*On Demand Consulting* - "ODC") mencakup akses jarak jauh melalui portal ODC *online* hingga lima (5) pengembang (Kontak Pelanggan). Kontak Pelanggan memiliki akses 24/7 ke artikel pustaka pengetahuan, aset dan akselerator solusi, dan akses tidak terbatas untuk menyampaikan permintaan pada dialog pertanyaan dan jawaban dengan pemimpin pengaktifan klien ODC dan para ahli di bidangnya. Kontak Pelanggan dapat meminta bantuan dengan setiap aspek BPM on Cloud termasuk arsitektur platform, implementasi solusi, dan metodologi penyampaian.

## **2.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise**

Layanan On Demand Consulting (ODC) Enterprise mencakup akses jarak jauh melalui portal ODC *online* hingga sepuluh (10) pengembang (Kontak Pelanggan). Kontak Pelanggan memiliki akses 24/7 ke artikel pustaka pengetahuan, aset dan akselerator solusi, dan akses tidak terbatas untuk menyampaikan permintaan pada dialog pertanyaan dan jawaban dengan pemimpin pengaktifan klien ODC dan para ahli di bidangnya selama periode langganan. Kontak Pelanggan dapat meminta bantuan dengan setiap aspek BPM on Cloud termasuk arsitektur platform, implementasi solusi, dan metodologi penyampaian. Kontak Pelanggan dapat mengikat IBM On Demand Consulting untuk bantuan dengan disepakati bersama setelah materi yang disampaikan hasil kerja dengan titik awal dan titik akhir terbatas hingga 24 jam per bulan langganan. Materi hasil kerja yang disampaikan dapat mencakup bantuan dengan contoh pola spesifik atau kode solusi siap produksi. Kontak Pelanggan juga berpartisipasi dalam panggilan status mingguan dengan pimpinan pengaktifan klien IBM ODC. Untuk bantuan pada materi produk kerja yang disampaikan yang akan memerlukan waktu lebih dari 24 jam per bulan langganan, IBM dapat menyetujui untuk memberikan bantuan tersebut dalam suatu perjanjian tertulis yang terpisah dengan Klien.

## **2.8 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer**

SaaS IBM menyediakan opsi pembelian untuk akses pengembang tambahan untuk jumlah pengembang ODC Professional atau ODC Enterprise yang disertakan dengan tawaran-tawaran ini.

## **2.9 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services**

Layanan Migrasi dapat membantu migrasi aplikasi BPM dari lingkungan BPM di lokasi ke BPM on Cloud. Penilaian migrasi meliputi aktivitas-aktivitas seperti, analisis mengenai konfigurasi perangkat lunak dan perangkat keras sistem yang ada, analisis mengenai aplikasi BPM yang ada termasuk kompatibilitas versi, dan penilaian mengenai opsi migrasi yang paling bermanfaat. Perencanaan dan penyampaian migrasi meliputi aktivitas-aktivitas seperti, membantu menyusun rencana migrasi dan membantu penyampaian migrasi yang memanfaatkan migrasi artefak dan peralatan migrasi *App-by-App*. Langganan ini meliputi hingga 30 jam aktivitas migrasi dan dukungan Q&A tidak terbatas per bulan langganan. Pekerjaan akan dilaksanakan secara jarak jauh untuk langganan ini (menggunakan alat seperti pembagian layar (*screen sharing*)). Untuk bantuan pada materi produk kerja yang disampaikan yang akan memerlukan waktu lebih dari 30 jam per bulan langganan atau mensyaratkan pekerjaan non-jarak jauh, IBM dapat menyetujui untuk memberikan bantuan tersebut dalam suatu perjanjian tertulis yang terpisah dengan Klien.

## Apendiks B

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk SaaS IBM sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE. SLA bukan merupakan suatu jaminan. SLA tersedia hanya untuk Klien dan berlaku hanya untuk penggunaan di lingkungan produksi.

### 1. Kredit yang Tersedia

Klien harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 dengan bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM, dalam waktu 24 jam sejak Klien pertama kali menyadari bahwa suatu peristiwa telah berdampak pada ketersediaan SaaS IBM. Klien harus secara wajar membantu IBM dengan setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam waktu tiga hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit terhadap tagihan yang akan datang untuk SaaS IBM berdasarkan durasi waktu saat pemrosesan sistem produksi untuk SaaS IBM tidak tersedia ("Waktu Henti"). Waktu Henti dihitung dari waktu Klien melaporkan peristiwa tersebut sampai waktu SaaS IBM dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang terkait dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab di luar kendali IBM; masalah dengan rancangan atau instruksi, konten atau teknologi Klien atau pihak ketiga; konfigurasi sistem dan platform yang tidak didukung atau kesalahan Klien lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan oleh Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif SaaS IBM selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi yang berkaitan dengan bulan masa kontrak mana pun tidak dapat melampaui satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan untuk SaaS IBM.

### 2. Tingkat Layanan

Ketersediaan SaaS IBM selama suatu bulan masa kontrak

Ketersediaan selama suatu bulan masa kontrak	Kompensasi (% dari biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

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

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

Contoh: 60 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

43.200 total menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - 60 menit Waktu Henti = 43.140 menit <hr/> 43.200 total menit	= 5% Kredit yang tersedia untuk 99,86% ketersediaan selama bulan masa kontrak
--	---



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.