

## MaaS360 (SaaS)

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, Pelanggan 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 beserta dengan Syarat-syarat Penggunaan merupakan perjanjian yang lengkap.

### Bagian 1 – Syarat-syarat IBM

#### 1. SaaS IBM

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

- IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) Step untuk pelanggan IBM MaaS360 yang sudah ada
- IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) Step up untuk pelanggan IBM MaaS360 yang sudah ada
- IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) Step up untuk pelanggan IBM MaaS360 yang sudah ada
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (SaaS) Step up untuk pelanggan IBM MaaS360 yang sudah ada
- IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) Step up untuk pelanggan IBM MaaS360 yang sudah ada
- IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS) Step up untuk pelanggan IBM MaaS360 yang sudah ada
- IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS) Step up untuk pelanggan IBM MaaS360 yang sudah ada
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS) Step up untuk pelanggan IBM MaaS360 yang sudah ada
- IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS) Step up untuk pelanggan IBM MaaS360 yang sudah ada
- IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS) Step up untuk pelanggan IBM MaaS360 yang sudah ada
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)

- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS) Step up untuk pelanggan IBM MaaS360 yang sudah ada
- IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS)
- IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS) Step up untuk pelanggan IBM MaaS360 yang sudah ada
- IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) Step up untuk pelanggan IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS) Step up untuk pelanggan IBM MaaS360 yang sudah ada
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS) Step up untuk pelanggan IBM MaaS360 yang sudah ada
- IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS) Step up untuk pelanggan IBM MaaS360 yang sudah ada
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS) Step up untuk pelanggan IBM MaaS360 yang sudah ada
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS) Step up untuk pelanggan IBM MaaS360 yang sudah ada
- IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

## 2. Metrik Biaya

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

- a. Pengguna yang Sah adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Pelanggan harus mendapatkan kepemilikan yang terpisah dan ditujukan untuk masing-masing 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 Pelanggan.
- b. Gigabita adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Gigabita ditentukan sebagai bita daya 2 pangkat 30 data (1.073.741.824 bita). Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup total jumlah Gigabita yang diproses oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.
- c. Perangkat Klien yang Dikelola adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Perangkat Klien adalah perangkat komputasi pengguna tunggal atau sensor tujuan khusus atau perangkat telemetri yang mensyaratkan pelaksanaan atau penerimaan untuk pelaksanaan seperangkat perintah, prosedur, atau aplikasi dari atau memberikan data ke sistem komputer lain yang biasanya disebut sebagai server atau sebaliknya dikelola oleh server. Beberapa Perangkat Klien dapat berbagi akses ke server yang umum. Perangkat Klien dapat memiliki beberapa kemampuan pemrosesan atau dapat diprogram untuk memungkinkan pengguna untuk melakukan pekerjaan. Pelanggan harus memperoleh kepemilikan Perangkat Klien yang Dikelola untuk setiap Perangkat Klien yang dikelola oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.

### 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 adalah tarif harian pro-rata yang akan ditagihkan kepada Pelanggan. Biaya pertengahan bulan dihitung berdasarkan hari yang tersisa pada pertengahan bulan yang dimulai pada tanggal Pelanggan diberi tahu oleh IBM bahwa akses mereka ke SaaS IBM telah tersedia.

#### 3.2 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

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

### 4. Opsi Pembaruan Periode Berlangganan SaaS IBM

PoE Pelanggan akan mencantumkan apakah SaaS IBM akan diperbarui di akhir Periode Langganan, dengan menentukan salah satu dari yang berikut ini:

#### 4.1 Pembaruan Otomatis

Jika PoE Pelanggan menyatakan bahwa pembaruan Pelanggan adalah otomatis, Pelanggan dapat mengakhiri Periode Langganan SaaS IBM yang habis masa berlakunya dengan permintaan tertulis kepada perwakilan penjualan IBM Pelanggan atau Mitra Bisnis IBM, selambat-lambatnya sembilan puluh (90) hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu sebagaimana yang tercantum dalam PoE. Jika IBM atau Mitra Bisnis IBM tidak menerima pemberitahuan pengakhiran tersebut sampai dengan tanggal habis masa berlakunya, Periode Langganan yang habis masa berlakunya tersebut akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan Periode Langganan asli sebagaimana yang tercantum dalam PoE.

**JUMLAH KEPEMILIKAN PEMBARUAN AKAN SAMA HINGGA LEBIH BESAR DARI JUMLAH PEMESANAN AWAL ATAU PENGGUNAAN YANG DILAPORKAN SETIAP BULAN UNTUK BULAN SEBELUM PEMBUATAN FAKTUR PEMBARUAN KECUALI APABILA IBM MENERIMA PEMBERITAHUAN YANG MENETAPKAN JUMLAH KEPEMILIKAN YANG BERBEDA.**

**JUMLAH KEPEMILIKAN PEMBARUAN UNTUK TAWARAN STEP UP AKAN SAMA DENGAN JUMLAH PEMESANAN AWAL.**

#### 4.2 Penagihan Berkelanjutan

Jika PoE menyatakan bahwa pembaruan Pelanggan adalah berkelanjutan, Pelanggan akan terus memiliki akses ke SaaS IBM dan akan ditagih atas penggunaan SaaS IBM berdasarkan penagihan berkelanjutan. Untuk mengakhiri penggunaan SaaS IBM dan menghentikan proses penagihan berkelanjutan, Pelanggan akan perlu untuk memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada IBM atau Mitra Bisnis IBM yang meminta pembatalan SaaS IBM Pelanggan. Setelah pembatalan akses Pelanggan, Pelanggan akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan di mana pembatalan berlaku.

#### 4.3 Diperlukan Pembaruan

Jika POE menyatakan bahwa tipe pembaruan Pelanggan adalah "berakhir", SaaS IBM akan berakhir pada akhir Periode Langganan dan akses Pelanggan ke SaaS IBM akan dihapus. Agar dapat terus menggunakan SaaS IBM setelah tanggal berakhir, Pelanggan akan perlu untuk memesan ke perwakilan penjualan IBM Pelanggan atau Mitra Bisnis IBM untuk membeli Periode Langganan yang baru.

### 5. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk SaaS IBM adalah dukungan tingkat 2 yang terstruktur untuk tim Operasional pelanggan, bukan dukungan Pengguna Akhir dan tersedia selama periode langganan.

Dukungan diberikan melalui banyak saluran (*channel*); selama 24x7. Informasi terkait dukungan solusi SaaS IBM dapat dilihat pada portal produk.

Target Kemampuan Tanggapan yang Diharapkan:

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Awal Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
1	<b>Pengaruh bisnis penting/layanan down:</b> Fungsi penting bisnis tidak dapat beroperasi atau antarmuka penting telah gagal. Hal ini biasanya berlaku pada lingkungan produksi dan mengindikasikan ketidakmampuan mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.	30 Menit	24x7
2	<b>Dampak pada bisnis tinggi:</b> Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi layanan menjadi sangat terbatas penggunaannya atau Anda berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	1 jam kerja	24x7
3	<b>Dampak pada bisnis sedang (medium):</b> Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	2 jam kerja	24x7
4	<b>Dampak pada bisnis rendah:</b> Pertanyaan atau permintaan nonteknis	3 jam kerja	24x7

## 6. Syarat-Syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

### 6.1 Batasan Step up

Untuk tawaran SaaS IBM yang ditujukan sebagai "Step up untuk Pelanggan yang sudah ada" ("SaaS Step up"), pelanggan harus memiliki kepemilikan lisensi yang tepat yang diperoleh sebelumnya atau secara serempak pada program IBM terkait sebagaimana yang diidentifikasi dalam nama tawaran SaaS Step up. Misalnya, Pelanggan yang membeli "IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) – Step up untuk Pelanggan yang sudah ada" harus memiliki kepemilikan yang dilisensikan terhadap Program IBM terkait IBM MaaS360. Kepemilikan Pelanggan untuk SaaS Step up tidak dapat melebihi kepemilikan Pelanggan untuk program IBM terkait.

Ketika memperoleh SaaS Step up, Pelanggan tidak dapat menggunakan kepemilikan lisensi program IBM terkait yang sama dalam lingkungan yang terpasang di lokasi mereka serta dengan kepemilikan SaaS Step up. Misalnya, jika Pelanggan memiliki 250 kepemilikan atas Perangkat Klien yang Dikelola untuk Program IBM terkait dan memilih untuk membeli 100 kepemilikan Perangkat Klien yang Dikelola SaaS Step up, Pelanggan dapat mengelola 100 Perangkat Klien yang Dikelola SaaS Step up dari lingkungan SaaS IBM dan 150 Perangkat Klien yang Dikelola dari perangkat lunak yang dipasang di lokasi.

Pelanggan menyatakan bahwa Pelanggan telah mendapatkan (1) kepemilikan lisensi dan (2) Lngganan dan Dukungan untuk program IBM terkait. Selama Periode Lngganan SaaS Step up, Pelanggan harus mengelola Lngganan dan Dukungan terkini untuk kepemilikan program IBM yang digunakan sehubungan dengan kepemilikan SaaS Step up. Jika lisensi Pelanggan untuk menggunakan program(-program) IBM terkait atau Lngganan dan Dukungan Pelanggan untuk program(-program) IBM terkait diakhiri, hak Pelanggan untuk menggunakan SaaS Step Up akan berakhir.

### 6.2 Cookies

Pelanggan menyetujui bahwa IBM dapat menggunakan *cookies* dan teknologi pelacakan untuk mengumpulkan informasi yang dapat diidentifikasi secara pribadi dalam mengumpulkan statistik penggunaan dan informasi yang dirancang untuk membantu meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau untuk menyesuaikan interaksi dengan pengguna sesuai dengan <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

### 6.3 Transfer Lintas Batas

Pelanggan setuju bahwa IBM dapat memproses Konten, termasuk setiap Data Pribadi, berdasarkan peraturan perundang-undangan dan persyaratan yang relevan lintas batas suatu negara ke prosesor dan sub-prosesor di negara-negara berikut di luar Wilayah Ekonomi Eropa dan negara-negara yang dianggap

oleh Komisi Eropa memiliki tingkat keamanan yang memadai: Amerika Serikat; dan negara-negara lainnya: India, Singapura, Hong Kong (Tiongkok).

#### 6.4 Kerahasiaan Data UE

Jika Pelanggan membuat data pribadi tersedia untuk tawaran SaaS IBM di Negara Anggota Uni Eropa, Islandia, Liechtenstein, Norwegia, atau Swiss, atau jika Pelanggan memiliki pelanggan resmi atau perangkat di negara-negara tersebut, maka Pelanggan sebagai satu-satunya pengendali menunjuk IBM sebagai prosesor untuk mengolah Data Pribadi (sebagaimana istilah-istilah tersebut didefinisikan dalam EU Directive 95/46/EC). IBM hanya akan mengolah data pribadi tersebut sejauh yang diperlukan untuk membuat tawaran SaaS IBM tersedia sesuai dengan deskripsi yang diterbitkan IBM tentang SaaS IBM dan Pelanggan setuju bahwa setiap pengolahan tersebut sesuai dengan instruksi Pelanggan.

Pelanggan setuju bahwa IBM dapat mengolah konten termasuk setiap data pribadi yang lintas batas negara pada prosesor dan sub-prosesor berikut ini:

Nama Prosesor/Sub-prosesor	Peran (Prosesor atau Sub-prosesor Data)	Lokasi
Entitas IBM yang Melakukan Kontrak	Prosesor	Sebagaimana yang dinyatakan dalam Dokumen Pemesanan
Amazon Web Services, LLC	Sub-prosesor	410 Terry Ave. N Seattle, WA 98109, USA
IBM Corporation	Sub-prosesor	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA I
Fiberlink Communications Corporation, an IBM company	Sub-prosesor	1787 Sentry Pkwy West, Bldg 18, Ste 200 Blue Bell, PA 19422, USA
Fiberlink Software Private Limited, an IBM company	Sub-prosesor	#99/100 Prestige Towers Residency Road Bangalore 560 025 India
IBM India Private Limited	Sub-prosesor	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 India
Equinix LLC	Sub-prosesor	1950 Stemmons Freeway Suite 1039A Dallas, TX 75207, USA
Softlayer Technologies, Inc., an IBM company	Sub-prosesor	29A International Business Park East Jurong, 139964 Singapura
Softlayer Technologies, Inc., an IBM company	Sub-prosesor	Tseung Kwan O Industrial Estate Hong Kong

Pelanggan menyetujui bahwa IBM dapat, dengan pemberitahuan, mengubah daftar lokasi negara ini ketika ditentukan secara wajar bahwa hal ini diperlukan untuk penyediaan SaaS IBM.

#### 6.5 Kepatuhan Safe Harbor

Tawaran SaaS IBM sudah termasuk dalam sertifikasi US-EU Safe Harbor untuk Fiberlink Communications Corporation (Anak Perusahaan IBM). Baik IBM dan Fiberlink 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 tentang Safe Harbor atau untuk mengakses pernyataan sertifikasi Fiberlink, kunjungi <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Jika US-EU Safe Harbor Framework tidak berlaku pada transfer Data Pribadi EEA, para pihak atau afiliasi mereka yang relevan dapat mengadakan perjanjian EU Model Clause standar secara terpisah yang tidak dimodifikasi dalam peran mereka yang terkait sesuai dengan EC Decision 2010/87/EU dengan menghapus klausa opsional. Semua sengketa atau tanggung jawab yang timbul berdasarkan perjanjian ini, bahkan jika yang diadakan oleh para afiliasi, akan diperlakukan oleh para pihak seolah-olah sengketa atau tanggung jawab timbul di antara mereka berdasarkan syarat-syarat Perjanjian ini.

## 6.6 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Jika berlaku, pajak akan didasarkan pada lokasi(-lokasi) yang diidentifikasi Pelanggan 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 Pelanggan memberikan informasi tambahan kepada IBM. Pelanggan bertanggung jawab untuk terus memperbarui informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

## 6.7 Data Normatif

Meskipun terdapat ketentuan lain yang menetapkan sebaliknya, hanya untuk tujuan pelaporan, analisis, demonstrasi, dan riset normatif, IBM dapat menyimpan dan menggunakan data dalam format anonim dan gabungan (yaitu, agar Anda atau pelanggan Anda yang sah tidak dapat teridentifikasi sebagai sumber data dan agar informasi yang dapat diidentifikasi secara pribadi memungkinkan identifikasi Pelanggan atau pengguna Pelanggan yang sah dihapus) yang merefleksikan pengalaman individu pengguna Pelanggan yang sah dengan SaaS IBM.

## 6.8 Persetujuan dan Penggunaan Sah Secara Hukum

### 6.8.1 Otorisasi untuk Mengumpulkan dan Memproses Data

SaaS IBM didesain untuk menyediakan, mengelola, mengamankan, memantau, dan mengontrol perangkat *mobile*. SaaS IBM akan mengumpulkan informasi dari pengguna dan perangkat yang diotorisasi oleh Anda untuk berinteraksi dengan SaaS IBM yang untuknya Pelanggan telah berlangganan SaaS IBM. SaaS IBM mengumpulkan informasi yang secara sendiri atau gabungan dapat dianggap Informasi Pribadi dalam beberapa wilayah yurisdiksi. Data yang dikumpulkan dapat mencakup nama pengguna yang sah, nomor telepon, alamat email yang terdaftar, dan lokasi perangkat, ID pengguna, dan mengamankan riwayat pencarian (*browsing*), informasi tentang perangkat keras, perangkat lunak, dan pengaturan pada perangkat pengguna akhir, dan informasi yang dihasilkan dari perangkat. Pelanggan memberikan wewenang pada IBM untuk mengumpulkan, memproses, dan menggunakan informasi ini sehubungan dengan syarat-syarat pada Syarat-Syarat Penggunaan ini.

### 6.8.2 Persetujuan yang Diinformasikan dari Subjek Data

Penggunaan SaaS IBM dapat melibatkan berbagai peraturan perundang-undangan dan regulasi. SaaS IBM hanya dapat digunakan untuk tujuan yang sah dan dengan cara yang sah menurut hukum. Pelanggan setuju untuk menggunakan SaaS IBM sesuai dengan, dan menanggung semua tanggung jawab untuk mematuhi, peraturan perundang-undangan, regulasi dan kebijakan yang berlaku.

Pelanggan setuju bahwa Pelanggan telah memperoleh atau akan memperoleh persetujuan yang diinformasikan sepenuhnya, izin, atau lisensi yang diperlukan untuk memungkinkan penggunaan SaaS IBM yang sah dan untuk mengizinkan pengumpulan serta pemrosesan informasi oleh IBM sebagai prosesor data Anda melalui SaaS IBM. Pelanggan dengan ini memberikan wewenang kepada IBM untuk mendapatkan persetujuan yang diinformasikan sepenuhnya yang diperlukan untuk memungkinkan penggunaan yang sah secara hukum atas SaaS IBM dan untuk mengumpulkan dan memproses informasi sebagaimana yang diuraikan dalam perjanjian lisensi pengguna akhir yang tersedia di <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf>.

## 6.9 Retensi Data

IBM akan menghapus informasi yang dikumpulkan, yang dapat mencakup Informasi Pribadi, dalam waktu enam (6) bulan setelah habis masa berlaku atau pengakhiran Syarat-Syarat Penggunaan ini, kecuali informasi yang harus dipertahankan sesuai dengan regulasi, peraturan, atau hukum yang berlaku. Dalam hal tersebut, IBM akan mempertahankan informasi yang dikumpulkan untuk durasi yang diperlukan berdasarkan regulasi, peraturan, atau hukum yang berlaku.

## Apendiks A

MaaS360 merupakan *platform* cloud yang mudah digunakan dengan semua fungsionalitas yang penting untuk manajemen menyeluruh (*end-to-end*) atas perangkat *mobile* yang ada saat ini termasuk smartphone (telepon pintar) iPhone, iPad, Android, perangkat Kindle Fire, Windows Phone dan BlackBerry. Berikut ini adalah deskripsi singkat tentang tawaran SaaS IBM:

a. IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)

Fitur manajemen perangkat mobilitas (*mobility device management*-MDM) inti mencakup pendaftaran perangkat, konfigurasi, manajemen kebijakan keamanan dan tindakan pada perangkat, seperti mengirimkan pesan, mencari, mengunci, dan menghapus. Fitur MDM Lanjutan mencakup pemenuhan terhadap peraturan secara otomatis, pengaturan terhadap privasi *bring your own device* (BYOD), dan pelaporan dan dashboard Mobility Intelligence.

b. IBM 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 bisa melihat, memasang, dan mendapatkan notifikasi tentang aplikasi yang diperbarui dan dikelola.

c. IBM 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 mengunggah aplikasi (.ipa), memberikan profil, dan menandatangani sertifikat yang akan diintegrasikan secara otomatis. Mobile Application Security mengintegrasikan aplikasi dengan Secure Productivity Suite. Fitur ini akan mengaktifkan *single sign on* (SSO), akses Intranet melalui Mobile Enterprise Gateway, dan melaksanakan pengaturan keamanan data.

d. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (SaaS)

MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps memberikan pengguna di luar jaringan perusahaan berupa akses yang aman dan tanpa lapisan ke sumber daya aplikasi internal tanpa memerlukan koneksi VPN penuh pada perangkat.

e. IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Content Management memungkinkan administrator untuk menambah dan mendistribusikan dokumen ke perangkat yang didukung yang dikelola oleh MaaS360 MDM. Fitur ini mencakup Katalog Doc MaaS360, wadah yang dilindungi kata sandi pada perangkat yang memberikan keamanan dan cara sederhana bagi pengguna untuk mengakses, melihat, dan membagi dokumen. Fitur ini juga mencakup akses tanpa lapisan pada konten yang didistribusikan dan repositori seperti SharePoint, Box, dan Google Drive. Akses ke *files shares* SharePoint dan Windows pribadi tersedia dengan MaaS360 Mobile Enterprise Gateway. Dokumen yang dikelola melalui MaaS360 dapat dikontrol, diaudit, dan diamankan versinya melalui opsi kebijakan perlindungan terhadap kehilangan data (*data loss prevention*-DLP), seperti meminta otentikasi, membatasi fungsi salin-rekat (*copy-paste*), dan melindungi agar tidak dibuka atau dibagikan ke aplikasi lain.

f. IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)

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

- g. IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS)
- MaaS360 Secure Editor merupakan perlengkapan kantor yang serba guna yang memungkinkan pengguna untuk bekerja dengan dokumen bisnis ketika sedang berada dalam perjalanan. MaaS360 Secure Editor dapat:
- Membuat dan mengedit file-file .DOC, .PPT, dan .XLS
  - Membuat mode presentasi pada slide
  - Dengan mudah bekerja dengan lampiran email dan file-file lain dari MaaS360 untuk iOS
- h. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS)
- Dengan MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs, organisasi dapat menggunakan MaaS360 Mobile Content Management untuk sebagai tambahan menawarkan perangkat di luar jaringan perusahaan berupa akses tanpa lapisan ke situs Connections internal, situs SharePoint, Windows File Shares dan penyimpanan file lain tanpa memerlukan koneksi VPN penuh pada perangkat. Penggunaan MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs juga memerlukan pembelian MaaS360 Mobile Content Management. Mendukung iOS 5.0 dan Android 4.0 atau yang lebih tinggi.
- i. IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS)
- MaaS360 Mobile Email Management meliputi fitur-fitur utama dalam mendukung Microsoft Exchange ActiveSync dan Lotus Traveler.
- Exchange ActiveSync: Memberikan dukungan pada 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 kata sandi, blokir, atau memungkinkan akses ke email); dan melakukan tindakan pada perangkat, seperti mengunci dan menghapus, dan laporan mendetail 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 kata sandi, menghapus perangkat, dan mengembangkan laporan mendetail pada atribut perangkat.
- j. IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS)
- MaaS360 Secure Browser adalah *browser web* yang berfitur lengkap untuk memungkinkan akses yang aman ke situs intranet perusahaan dan menjalankan pemenuhan pada kebijakan konten dengan menentukan pemfilteran situs web dan kebijakan keamanan untuk memastikan bahwa pengguna hanya mengakses konten web yang disetujui yang didasarkan pada jumlah kategori konten, seperti jejaring sosial, situs-situs eksplisit atau *malware*. Termasuk kemampuan untuk menonaktifkan *browser web* asli dan milik pihak ketiga baik melalui kebijakan aplikasi atau pembuatan daftar hitam (*blacklisting*) ketika dikombinasikan dengan MaaS360 MDM. Fitur ini juga memungkinkan pengecualian daftar putih (*whitelist*) pada situs web, membatasi *cookies*; fitur salin, rekat, dan cetak; dan mengaktifkan mode Kiosk.
- k. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)
- MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser memungkinkan perangkat yang didukung untuk mengakses situs web internal yang disetujui tanpa memerlukan koneksi VPN penuh pada perangkat.
- l. IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS)
- Memberikan dukungan untuk BlackBerry Enterprise Server (BES) yang terhubung ke perangkat *mobile* dengan menggunakan BlackBerry APIs. Fitur-fitur mencakup tindakan dari jarak jauh seperti mengirimkan pesan, mengatur ulang kode kata sandi, menetapkan kebijakan BES dan menghapusnya, serta memberikan laporan yang mendetail pada atribut perangkat. Instalasi MaaS360 Cloud Extender diperlukan. Hanya tersedia untuk perangkat yang dilihat atau dikelola dengan MaaS360 through BES 5.0.
- m. IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)
- MaaS360 Mobile Expense Management memungkinkan administrator untuk membuat kebijakan penggunaan data dan menentukannya pada perangkat yang didukung yang dikelola oleh MaaS360,



dan menetapkan kebijakan ini pada perangkat, grup, atau tingkat global dan mengonfigurasi batas peringatan dan pembuatan pesan untuk penggunaan data di dalam jaringan dan *roaming*.

- n. IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS)  
Suite/Bundel produk meliputi MaaS360 Mobile Device Management, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Content Cloud, dan MaaS360 Mobile Expense Management.
- o. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)  
Suite/Bundel produk meliputi MaaS360 Secure Mail, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Mobile Application Security, MaaS360 Content Cloud, dan MaaS360 Secure Browser.
- p. IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS)  
MaaS360 Secure Mail memberikan aplikasi produktivitas kantor yang aman dan secara terpisah bagi pengguna untuk mengakses dan mengelola email, kalender, dan kontak dengan kemampuan untuk mengontrol email dan lampiran untuk menghindari kebocoran data dengan membatasi kemampuan untuk meneruskan atau memindahkan konten ke aplikasi lain, menjalankan otentikasi, membatasi potong-salin-rekat (*cut-copy-paste*), dan mengunci lampiran email hanya untuk dilihat saja.
- q. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)  
MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite memungkinkan aplikasi yang didukung pada iOS dan Android untuk berkomunikasi dengan sumber daya secara aman dan tanpa lapisan pada jaringan internal perusahaan.
- r. IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)  
Suite/Bundel produk meliputi MaaS360 Mobile Content Management, MaaS360 Secure Editor, MaaS360 Secure Document Sync, dan MaaS360 Content Cloud.
- s. IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)  
MaaS360 Mobile Threat Management memberikan keamanan *mobile* yang ditingkatkan dengan deteksi *malware* pada *mobile* dan deteksi *jailbreak/root* lanjutan. Dengan MaaS360 Mobile Threat Management, Pelanggan akan dapat mengatur dan mengelola kebijakan kepatuhan di sekitar *malware* yang terdeteksi dan kerentanan keamanan lainnya.
- t. IBM MaaS360 Content Service (SaaS)  
MaaS360 Content Service (SaaS) memberikan kemampuan pada pengguna untuk mengunggah paket aplikasi dan dokumen ke sistem MaaS360 Content Distribution (SaaS).  
Klien dengan MaaS360 Content Service juga harus membeli minimal satu kepemilikan MaaS360 Content Service Storage (SaaS) dan MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS).
- u. IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)  
MaaS360 Content Service Storage (SaaS) memberikan kemampuan pada pengguna untuk membeli jumlah total penyimpanan data yang tersedia untuk digunakan dengan MaaS360 Content Service (SaaS).
- v. IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)  
MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) memberikan kemampuan pada pengguna untuk membeli jumlah total *bandwidth* yang tersedia untuk digunakan dengan MaaS360 Content Service (SaaS).

## Apendiks B

IBM menyediakan ketersediaan perjanjian tingkat layanan ("SLA") berikut untuk SaaS IBM dan berlaku jika ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.

Versi dari Perjanjian Tingkat Layanan ini yang berlaku pada saat permulaan atau pembaruan jangka waktu langganan Anda akan berlaku. Anda memahami bahwa Perjanjian Tingkat Layanan bukan merupakan jaminan untuk Anda.

### 1. Definisi-definisi

- a. "Kontak yang Sah" adalah individu yang telah Anda tetapkan kepada IBM yang diberi wewenang untuk mengajukan Klaim berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan ini.
- b. "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 faktur biaya langganan yang akan datang untuk SaaS IBM.
- c. "Klaim" adalah klaim yang diajukan oleh Kontak Anda yang Sah kepada IBM berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan ini bahwa suatu Tingkat Layanan belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- d. "Bulan Masa Kontrak" adalah setiap satu bulan penuh selama jangka waktu SaaS IBM yang dihitung dari pukul 00.00 GMT pada tanggal pertama bulan tersebut sampai pukul 23.59 malam GMT pada tanggal terakhir bulan tersebut.
- e. "Pelanggan" atau "Anda" atau "milik Anda" adalah entitas yang sedang berlangganan SaaS IBM langsung dari IBM dan yang tidak memiliki wanprestasi atas kewajiban material apa pun, termasuk kewajiban pembayaran, berdasarkan kontraknya dengan IBM untuk SaaS IBM.
- f. "Waktu Henti" adalah Waktu Henti Aplikasi dan/atau Waktu Henti Pemrosesan yang Masuk (*Inbound*) yang berlaku untuk Tingkat Layanan yang sesuai yang tertera di dalam tabel di bawah ini. Waktu Henti tidak termasuk periode waktu pada saat SaaS IBM tidak tersedia karena:
  - Waktu Henti Sistem yang Direncanakan;
  - Keadaan Kahar;
  - Permasalahan dengan aplikasi, peralatan atau data Pelanggan atau pihak ketiga;
  - Tindakan atau kealpaan Pelanggan mau pun pihak ketiga (termasuk siapa pun yang mendapatkan akses ke SaaS IBM melalui kata sandi atau peralatan Anda);
  - Ketidakmampuan untuk mematuhi konfigurasi sistem yang disyaratkan dan *platform* yang didukung untuk mengakses SaaS IBM; atau
  - Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi, atau instruksi yang diberikan oleh Pelanggan atau pihak ketiga atas nama Pelanggan.
- g. "Peristiwa" adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang dianggap bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Tingkat Layanan.
- h. "Keadaan Kahar" adalah bencana alam, terorisme, aksi buruh, kebakaran, banjir, gempa bumi, huru-hara, perang, tindakan, tata tertib atau pembatasan dari Pemerintah, virus, serangan DoS dan perbuatan merugikan lainnya, kerusakan konektivitas jaringan dan utilitas, atau setiap penyebab lain dari ketidaktersediaan SaaS IBM yang berada di luar kendali IBM secara wajar.
- i. "Waktu Henti Sistem yang Direncanakan" adalah penghentian SaaS IBM yang terjadwal untuk tujuan pemeliharaan layanan.
- j. Tingkat Layanan adalah standar yang tercantum di bawah ini yang atas dasarnya IBM mengukur tingkat layanan yang diberikan dalam Perjanjian Tingkat Layanan ini.

### 2. Kredit yang Tersedia

- a. Agar dapat memenuhi syarat untuk mengajukan Klaim, maka Anda harus mencatatkan sebuah tiket dukungan untuk masing-masing Peristiwa dengan bantuan dukungan (*help desk*) pelanggan IBM untuk SaaS IBM yang berlaku, sesuai dengan prosedur pelaporan masalah dukungan Tingkat Permasalahan 1. Anda harus memberikan semua perincian informasi yang diperlukan tentang

Peristiwa dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa sepanjang diperlukan untuk tiket-tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1. Tiket tersebut harus dicatatkan dalam jangka waktu dua puluh empat (24) jam sejak Anda mengetahui pertama kali bahwa Peristiwa tersebut telah mempengaruhi penggunaan Anda atas SaaS IBM.

- b. Kontak Anda yang Sah harus mengajukan Klaim Anda untuk Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim.
- c. Kontak Anda yang Sah harus memberikan kepada IBM semua perincian yang wajar tentang Klaim, termasuk tetapi tidak terbatas pada, uraian terperinci dari semua Peristiwa yang relevan dan Tingkat Layanan yang diklaim belum dipenuhi.
- d. IBM akan mengukur total kombinasi Waktu Henti secara internal selama setiap Bulan Masa Kontrak yang berlaku untuk Tingkat Layanan yang sesuai yang tertera di dalam tabel di bawah ini. Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada durasi Waktu Henti yang diukur sejak Anda melaporkan bahwa Anda pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Apabila Pelanggan melaporkan Peristiwa Waktu Henti Aplikasi dan Peristiwa Waktu Henti Pemrosesan Data yang Masuk yang terjadi secara serentak, maka IBM akan memperlakukan periode Waktu Henti yang tumpang tindih sebagai satu periode Waktu Henti, dan bukan sebagai dua periode Waktu Henti yang terpisah. Untuk masing-masing Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlaku paling tinggi berdasarkan Tingkat Layanan yang dicapai selama setiap Bulan Masa Kontrak, sebagaimana yang tertera dalam tabel-tabel di bawah ini. IBM tidak akan bertanggung jawab atas beberapa Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa(-peristiwa) yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.
- e. Untuk Layanan yang Dibundel (SaaS IBM individu yang dipaket dan dijual bersama-sama dengan harga kombinasi tunggal), Kredit yang Tersedia akan dihitung berdasarkan harga kombinasi tunggal bulanan untuk Layanan yang Dibundel, dan bukan biaya langganan bulanan untuk setiap SaaS IBM individu. Anda hanya dapat mengajukan Klaim yang berkaitan dengan satu individu SaaS IBM dalam suatu bundel dalam setiap Bulan Masa Kontrak, dan IBM tidak akan bertanggung jawab atas Kredit yang Tersedia sehubungan dengan lebih dari satu SaaS IBM dalam suatu bundel dalam setiap Bulan Masa Kontrak.
- f. Jika Anda membeli SaaS IBM dari penjual kembali IBM yang sah dalam transaksi pemasaran kembali di mana IBM mempertahankan tanggung jawab utama untuk memenuhi komitmen SaaS IBM dan SLA, maka 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%.
- g. Total Kredit yang Tersedia yang diberikan sehubungan dengan Bulan Masa Kontrak manapun tidak akan, dalam keadaan apa pun, melebihi sepuluh persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan yang dibayar oleh Anda kepada IBM untuk SaaS IBM.
- h. IBM akan menggunakan pertimbangannya yang wajar untuk memvalidasi Klaim berdasarkan informasi yang tersedia dalam catatan IBM, yang akan berlaku apabila terdapat ketidaksesuaian dengan data dalam catatan Anda.
- i. KREDIT-KREDIT YANG TERSEDIA YANG DIBERIKAN KEPADA ANDA YANG SESUAI DENGAN PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN INI MERUPAKAN GANTI RUGI ANDA SATU-SATUNYA DAN EKSKLUSIF YANG BERKAITAN DENGAN KLAIM APA PUN.

### 3. Tingkat Layanan

#### Ketersediaan SaaS IBM selama suatu Bulan Masa Kontrak

Tingkat Layanan yang Dicapai (selama suatu Bulan Masa Kontrak)	Kredit yang Tersedia (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
Kurang dari 99,8%	2%
Kurang dari 98,8%	5%
Kurang dari 95,00%	10%

"Tingkat Layanan yang Dicapai", dinyatakan dalam persentase dihitung dengan cara: (a) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dikurangi (b) total jumlah menit Waktu Henti di dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dibagi dengan (c) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak.

Contoh: 50 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

<p>43.200 total menit dalam satu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - 50 menit Waktu Henti = 43.150 menit</p> <hr/> <p>Total 43.200 menit</p>	<p>= 2% Kredit yang Tersedia untuk 99,8% Tingkat Layanan yang Dicapai selama suatu Bulan Masa Kontrak</p>
--	---

#### 4. Pengecualian

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

- Layanan Beta dan percobaan.
- 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 pihak yang diizinkan oleh Pelanggan IBM yang menggunakan SaaS IBM.
- Perangkat Lunak yang Diaktifkan.

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.