

## IBM MobileFirst Protect (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, 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 MobileFirst Protect – Devices (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada
- IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada
- IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada
- IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada
- IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada
- IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada
- IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada
- IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada
- IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada
- IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada
- IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada
- IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada

- IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada
- IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada
- IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada
- IBM MobileFirst Protect – Threat Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service Storage (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service Bandwidth (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Professional (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Location (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Lifecycle Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Security and Compliance (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite Prime (SaaS)

## 2. IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS) Charge Metrics

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

- a. **Pengguna yang Sah** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Klien harus mendapatkan 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.
- b. **Gigabita** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Gigabita ditentukan 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 Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- c. **Perangkat Klien yang Dikelola** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Perangkat Klien adalah suatu perangkat komputasi pengguna tunggal atau sensor tujuan khusus atau perangkat telemetri yang meminta pelaksanaan atau menerima pelaksanaan sekumpulan perintah, prosedur, atau aplikasi dari atau memberikan data ke sistem komputer lain yang biasanya disebut sebagai *server*, atau jika tidak, dikelola oleh *server*. Beberapa Perangkat Klien dapat berbagi akses ke *server* umum. Perangkat Klien dapat memiliki beberapa kemampuan pemrosesan atau dapat diprogram untuk memungkinkan pengguna melakukan pekerjaan. Klien harus memperoleh kepemilikan Perangkat Klien yang Dikelola untuk semua Perangkat Klien yang dikelola oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.

- d. **Perangkat Klien** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Perangkat Klien adalah suatu perangkat komputasi pengguna tunggal atau sensor tujuan khusus atau perangkat telemetri yang meminta pelaksanaan atau menerima pelaksanaan sekumpulan perintah, prosedur, atau aplikasi dari atau memberikan data ke sistem komputer lain yang biasanya disebut sebagai *server*, atau jika tidak, dikelola oleh *server*. Beberapa Perangkat Klien dapat berbagi akses ke *server* umum. Perangkat Klien dapat memiliki beberapa kemampuan pemrosesan atau dapat diprogram untuk memungkinkan pengguna melakukan pekerjaan. Klien harus memperoleh kepemilikan untuk semua Perangkat Klien yang menjalankan, menyediakan data untuk, menggunakan layanan yang disediakan oleh, atau jika tidak, mengakses 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 ditetapkan dalam Dokumen Transaksi dapat dinilai secara pro-rata.

#### **3.2 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan**

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

### **4. Opsi Pembaruan Periode Langganan SaaS IBM**

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

#### **4.1 Pembaruan Otomatis**

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

KUANTITAS KEPEMILIKAN PEMBARUAN AKAN SETARA DENGAN KUANTITAS PEMESANAN AWAL YANG LEBIH BESAR ATAU DENGAN PENGGUNAAN BULANAN YANG DILAPORKAN UNTUK BULAN SEBELUM PEMBUATAN TAGIHAN PEMBARUAN KECUALI APABILA IBM MENERIMA PEMBERITAHUAN YANG MENETAPKAN KUANTITAS KEPEMILIKAN YANG BERBEDA.

KUANTITAS KEPEMILIKAN PEMBARUAN UNTUK TAWARAN *STEP UP* AKAN SETARA DENGAN KUANTITAS PEMESANAN AWAL.

#### **4.2 Penagihan Berkelanjutan**

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

#### **4.3 Diperlukan Pembaruan**

Apabila PoE menyatakan bahwa jenis pembaruan Klien adalah "berakhir", SaaS IBM akan berakhir pada akhir Periode Langganan dan akses Klien ke SaaS IBM akan dihapus. Agar dapat terus menggunakan SaaS IBM setelah tanggal berakhir, Klien akan perlu untuk melakukan pemesanan ke Mitra Bisnis IBM atau perwakilan penjualan IBM Klien 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 beberapa saluran (*channel*); selama 24x7. Informasi terkait dukungan solusi SaaS IBM dapat dilihat di 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 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 solusi yang mendesak.	30 Menit	24x7
2	<b>Dampak bisnis tinggi:</b> Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi dari layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Anda berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	1 jam kerja	24 x 7
3	<b>Dampak bisnis sedang:</b> Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	2 jam kerja	24 x 7
4	<b>Dampak bisnis rendah:</b> Pertanyaan atau permintaan non-teknis	3 jam kerja	24 x 7

## 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" ("*Step up SaaS*"), Klien harus memiliki kepemilikan lisensi yang tepat yang diperoleh sebelumnya atau secara bersamaan atas program IBM terkait sebagaimana yang diidentifikasi dalam nama tawaran *Step up SaaS*. Misalnya, Klien yang membeli "IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up untuk pelanggan yang telah ada" harus memiliki kepemilikan berlisensi atas program IBM terkait dari IBM MobileFirst Protect. Kepemilikan Klien untuk Step up SaaS tidak dapat melebihi kepemilikan Klien untuk program IBM terkait.

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

Klien menyatakan bahwa pihaknya telah mendapatkan (1) kepemilikan lisensi dan (2) Langganan dan Dukungan untuk program(-program) IBM terkait. Selama Periode Langganan Step up SaaS, Klien harus mempertahankan Langganan dan Dukungan saat ini untuk kepemilikan program IBM yang digunakan sehubungan dengan kepemilikan Step up SaaS. Jika lisensi Klien untuk menggunakan program(-program) IBM terkait atau Langganan dan Dukungan Klien untuk program(-program) IBM terkait diakhiri, hak Klien untuk menggunakan Step Up SaaS akan berakhir.

### 6.2 Cookies

Klien 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

Apabila Klien menyediakan Informasi Pribadi untuk tawaran SaaS IBM di Negara Anggota UE, Islandia, Liechtenstein, Norwegia, atau Swiss, Turki, dan negara-negara Eropa lainnya yang telah memberlakukan undang-undang perlindungan atau kerahasiaan data setempat, Klien menyetujui bahwa IBM dapat memproses Konten tersebut, termasuk setiap Informasi Pribadi, berdasarkan peraturan perundang-undangan dan persyaratan yang relevan lintas batas negara ke prosesor dan sub-prosesor di negara-negara berikut di luar Wilayah Ekonomi Eropa (EEA) dan negara-negara yang dianggap oleh Komisi Eropa memiliki tingkat keamanan yang memadai:

Nama Prosesor/Subprosesor	Peran (Prosesor atau Subprosesor Data)	Lokasi
IBM Corporation	Sub-prosesor	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA I
IBM India Private Limited	Sub-prosesor	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 India

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

### 6.4 Kerahasiaan Data Uni Eropa

Apabila Klien menyediakan data Pribadi untuk tawaran SaaS IBM di Negara Anggota Uni Eropa, Islandia, Liechtenstein, Norwegia, atau Swiss, Turki, dan negara Eropa lainnya yang telah memberlakukan undang-undang perlindungan atau kerahasiaan data setempat, atau apabila Klien memiliki perangkat atau pengguna yang sah di negara-negara tersebut, maka Klien sebagai satu-satunya pengendali menunjuk IBM sebagai prosesor untuk memproses (sebagaimana syarat-syarat tersebut didefinisikan dalam EU Directive 95/46/EC) Informasi Pribadi. IBM hanya akan memproses Informasi Pribadi tersebut sejauh yang diperlukan untuk menyediakan tawaran SaaS IBM sesuai dengan uraian SaaS IBM yang dipublikasikan oleh IBM dan Klien menyetujui bahwa setiap pemrosesan tersebut sesuai dengan instruksi Klien.

### 6.5 Kepatuhan terhadap Safe Harbor

Tawaran SaaS IBM dicakup dalam sertifikasi US-EU Safe Harbor Fiberlink Communications Corporation (Anak Perusahaan IBM). 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/>.

Apabila US-EU Safe Harbor Framework IBM tidak berlaku pada transfer Informasi Pribadi EEA, para pihak atau afiliasi mereka yang terkait dapat mengadakan secara terpisah perjanjian-perjanjian EU Model Clause standar yang tidak dimodifikasi dalam peran mereka yang terkait sesuai dengan EC Decision 2010/87/EU dengan klausul opsional dihapuskan. Semua sengketa atau tanggung jawab yang timbul berdasarkan perjanjian-perjanjian ini, bahkan apabila yang 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.

### 6.6 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Apabila berlaku, pajak akan 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.

### 6.7 Data Normatif

Meskipun terdapat ketentuan lain yang menetapkan sebaliknya, hanya untuk tujuan pelaporan, demonstrasi, analisis dan penelitian normatif, IBM dapat menyimpan dan menggunakan data dalam

format anonim dan agregat (yaitu, agar Anda atau pengguna Anda yang sah tidak dapat teridentifikasi sebagai sumber data dan agar informasi yang dapat diidentifikasi secara pribadi yang memungkinkan identifikasi Klien atau pengguna Klien yang sah dihapus) yang merefleksikan pengalaman individu pengguna Klien yang sah dengan SaaS IBM.

## **6.8 Persetujuan dan Penggunaan yang Sah Secara Hukum**

### **6.8.1 Wewenang untuk Mengumpulkan dan Memproses Data**

SaaS IBM dirancang untuk menyediakan, mengelola, mengamankan, memantau, dan mengontrol perangkat mobile. SaaS IBM akan mengumpulkan informasi dari pengguna dan perangkat yang diberi wewenang oleh Anda untuk berinteraksi dengan SaaS IBM yang untuknya Klien telah berlangganan. SaaS IBM mengumpulkan informasi yang secara sendiri atau dalam kombinasi dapat dianggap sebagai Informasi Pribadi dalam beberapa wilayah yurisdiksi. Data yang dikumpulkan dapat termasuk nama pengguna yang sah, nomor telepon, alamat email yang terdaftar, dan lokasi perangkat, ID pengguna, dan riwayat penelusuran yang aman, informasi tentang perangkat keras, perangkat lunak, dan pengaturan pada perangkat pengguna akhir, serta informasi yang dihasilkan oleh perangkat. Klien memberikan wewenang pada IBM untuk mengumpulkan, memproses, dan menggunakan informasi ini sesuai dengan syarat-syarat dari 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 dapat digunakan hanya untuk tujuan yang sah dan dengan cara yang sah secara hukum. Klien menyetujui untuk menggunakan SaaS IBM sesuai dengan, dan menanggung seluruh tanggung jawab untuk mematuhi peraturan perundang-undangan, regulasi, dan kebijakan yang berlaku.

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

## **6.9 Penyimpanan Data**

IBM akan menghapus setiap informasi yang dikumpulkan, yang dapat mencakup Informasi Pribadi, setelah pengakhiran Syarat-syarat Penggunaan ini, kecuali informasi yang perlu disimpan untuk tujuan-tujuan yang ditetapkan di atas, atau sesuai dengan regulasi, peraturan, atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal demikian, IBM akan menyimpan informasi yang dikumpulkan tersebut selama durasi yang diperlukan berdasarkan tujuan tersebut, regulasi, peraturan, atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## Apendiks A

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

### 1. IBM MobileFirst Protect – Devices (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 Tingkat Lanjut mencakup peraturan kepatuhan otomatis, pengaturan terhadap kerahasiaan *bring your own device* (BYOD), serta dasbor dan pelaporan Mobility Intelligence.

### 2. IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS)

MobileFirst Protect Applications Management memberikan kemampuan untuk menambah aplikasi dan mendistribusikannya ke perangkat yang didukung yang dikelola oleh MobileFirst Protect. Hal ini mencakup MobileFirst Protect App Catalog, sebuah aplikasi pada perangkat bagi pengguna untuk melihat, memasang, dan mendapatkan peringatan mengenai aplikasi yang diperbarui dan dikelola.

### 3. IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS)

MobileFirst Protect Application Security memberikan perlindungan data tambahan untuk aplikasi perusahaan yang menggunakan Workplace SDK selama pengembangan, atau untuk aplikasi iOS mengunggah aplikasi (.ipa), menyediakan 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*, akses Intranet melalui Mobile Enterprise Gateway, dan pelaksanaan pengaturan keamanan data.

### 4. IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS)

MobileFirst Protect Gateway for Apps memberikan kepada pengguna di luar jaringan perusahaan berupa akses yang aman dan lancar ke sumber daya aplikasi internal tanpa memerlukan koneksi VPN perangkat penuh.

### 5. IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS)

MobileFirst Protect Content memungkinkan administrator untuk menambah dan mendistribusikan dokumen ke perangkat yang didukung yang dikelola oleh IBM MobileFirst Protect Devices. Mencakup IBM MobileFirst Protect Doc Catalogue, wadah pada perangkat (*on-device*) yang dilindungi kata sandi yang memberikan cara yang sederhana dan aman bagi pengguna untuk mengakses, melihat, dan berbagi dokumen. Fitur ini juga mencakup akses yang lancar ke konten dan tempat penyimpanan yang didistribusikan SharePoint, Box, dan Google Drive. Akses ke file bersama SharePoint dan Windows pribadi tersedia dengan MobileFirst Mobile Enterprise Gateway. Dokumen yang dikelola melalui MobileFirst Protect dapat dikontrol versinya, diaudit, dan diamankan melalui opsi kebijakan pencegahan 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.

### 6. IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS)

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

### 7. IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS)

MobileFirst Protect Document Editor merupakan rangkaian *office* (*office suite*) yang serba guna yang memungkinkan pengguna untuk bekerja dengan dokumen bisnis ketika sedang berada dalam perjalanan. MobileFirst Protect Secure Editor dapat:

- Membuat dan mengedit file .DOC, .PPT, dan .XLS
- Membuat mode presentasi pada slide
- Bekerja dengan lampiran email dan file lain dari MobileFirst Protect for iOS dengan mudah.

## 8. IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS)

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

## 9. IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS)

MobileFirst Protect Email Management termasuk fitur-fitur utama yang mendukung Microsoft Exchange ActiveSync dan Lotus Traveler.

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

## 10. IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS)

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

## 11. IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS)

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

## 12. IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS)

Memberikan dukungan untuk perangkat *mobile* yang terhubung ke BlackBerry Enterprise Server (BES) dengan menggunakan API BlackBerry. Fitur-fitur mencakup tindakan jarak jauh seperti mengirimkan pesan, mengatur ulang kode kata sandi, menetapkan kebijakan BES dan menghapusnya, serta memberikan laporan terperinci mengenai atribut perangkat. Pemasangan MobileFirst Protect Cloud Extender diperlukan. Hanya tersedia untuk perangkat yang dilihat atau dikelola dengan MobileFirst Protect melalui BES 5.0.

## 13. IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS)

MobileFirst Protect Expenses memungkinkan administrator untuk membuat kebijakan penggunaan data dan menetapkan kebijakan ini untuk perangkat yang didukung yang dikelola oleh MobileFirst Protect, dan menetapkan kebijakan ini pada tingkat perangkat, grup, atau global serta mengonfigurasi pembuatan pesan dan ambang batas peringatan baik di dalam jaringan maupun penggunaan *data roaming*.

## 14. IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS)

Rangkaian/Bundel produk yang mencakup MobileFirst Protect Devices, MobileFirst Protect Applications, MobileFirst Protect Content, dan MobileFirst Protect Expenses.



**15. IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS)**

Rangkaian/Bundel produk yang mencakup MobileFirst Protect Secure Mail, MobileFirst Protect Applications, MobileFirst Protect Application Security, MobileFirst Protect Content, dan MobileFirst Protect Browser.

**16. IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS)**

MobileFirst Protect Secure Mail memberikan aplikasi produktivitas kantor yang aman dan terpisah bagi pengguna untuk mengakses dan mengelola email, kalender, dan kontak dengan kemampuan untuk mengontrol email dan lampiran guna menghindari kebocoran data dengan membatasi kemampuan untuk meneruskan atau memindahkan konten ke aplikasi lain, menjalankan otentikasi, membatasi potong-salin-rekat (*cut-copy-paste*), serta mengunci lampiran email hanya untuk dilihat saja.

**17. IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS)**

MobileFirst Protect Gateway Suite memungkinkan aplikasi yang didukung pada iOS dan Android untuk berkomunikasi kembali dengan sumber daya secara aman dan lancar pada jaringan internal perusahaan.

**18. IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS)**

Rangkaian/Bundel produk mencakup MobileFirst Protect Content, MobileFirst Protect Document Editor, dan MobileFirst Protect Document Sync.

**19. IBM MobileFirst Protect – Threat Management (SaaS)**

MobileFirst Protect Threat Management memberikan keamanan mobile yang ditingkatkan dengan deteksi *malware* pada mobile dan deteksi *jailbreak/root* tingkat lanjut. Dengan MobileFirst Protect Threat Management, Klien akan dapat mengatur dan mengelola kebijakan kepatuhan di sekitar *malware* dan kerentanan keamanan lain yang terdeteksi.

**20. IBM MobileFirst Protect – Content Service (SaaS)**

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

Klien dengan MobileFirst Protect Content Service juga akan perlu untuk membeli setidaknya satu kepemilikan MobileFirst Protect Content Service Storage (SaaS) dan MobileFirst Protect Content Service Bandwidth (SaaS).

**21. IBM MobileFirst Protect – Content Service Storage (SaaS)**

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

**22. IBM MobileFirst Protect – Content Service Bandwidth (SaaS)**

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

**23. IBM MobileFirst Protect – Professional (SaaS)**

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

**24. IBM MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)**

Memberikan kemampuan kepada Klien untuk mendaftar, mengonfigurasi, mengelola, mengamankan, dan membuat laporan pada perangkat berbasis OS X dan Windows PC selain telepon pintar (*smartphone*) dan tablet. Organisasi dapat mempertahankan kebijakan dan profil keamanan yang konsisten di seluruh perangkat baik milik perusahaan maupun karyawan di dalam konsol manajemen MobileFirst Protect yang sama.

## 24.1 Windows

MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) untuk PC berbasis Windows menyediakan pendaftaran dan pelaporan manajemen inventaris mengenai informasi perangkat keras, sistem operasi, dan perangkat lunak secara OTA (*over the air*). Modul pelaporan keamanan titik akhir menyediakan pelaporan interaktif dan analisis data untuk aplikasi yang disediakan oleh Klien seperti antivirus, cadangan/pemulihan enkripsi data, dan *firewall* pribadi serta perbaikan (*patch*) sistem operasi yang hilang. Modul perlindungan data menyediakan pelaporan interaktif dan analisis untuk layanan keamanan, termasuk enkripsi data, pencegahan kebocoran data, dan cadangan/pemulihan, serta aplikasi terintegrasi lainnya. Mendukung Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+, dan Windows 8+ Pro (termasuk 32-bit dan 64-bit apabila berlaku).

Tindakan perangkat termasuk:

- Mengirim pesan ke perangkat
- Mengunci perangkat
- Melacak Perangkat (Memerlukan MobileFirst Protect Laptop Location)
- LayananBerhenti/Mulai/Mulai Kembali (*Stop/Start/Restart Services*)
- *Shutdown/Reboot*
- Menghapus *hard drive*
- Mengonfigurasi pengaturan perbaikan (*patch*)
- Mendistribusikan perangkat lunak

## 24.2 Mac OS X

MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) untuk Mac OS X menyediakan pendaftaran dan pelaporan manajemen inventaris mengenai informasi perangkat keras, sistem operasi, dan perangkat lunak secara OTA (*over the air*). Modul pelaporan keamanan titik akhir menyediakan pelaporan interaktif dan analisis data untuk aplikasi yang disediakan oleh Klien seperti antivirus, cadangan/pemulihan enkripsi data, dan *firewall* pribadi serta perbaikan (*patch*) sistem operasi yang hilang. Modul perlindungan data menyediakan pelaporan interaktif dan analisis untuk layanan keamanan data, termasuk enkripsi data. Modul manajemen konfigurasi menyediakan manajemen jarak jauh untuk sejumlah perangkat dan pengaturan pengguna, termasuk: kata sandi, email, VPN, dan Wi-Fi. Mendukung Mac OS X versi 10.7.3 atau yang lebih tinggi.

Tindakan perangkat termasuk:

- Mengunci perangkat
- Menghapus *hard drive*
- Mengganti kebijakan perangkat

## 25. IBM MobileFirst Protect – Laptop Location (SaaS)

MobileFirst Protect Laptop Location (SaaS) mengaktifkan kemampuan untuk melacak laptop dan tablet yang didukung. MobileFirst Protect melaporkan lokasi Wi-Fi atau koordinat alamat IP dan menerjemahkan data ini menjadi alamat yang mudah untuk dikenali. Ketika suatu perangkat sedang *online*, lokasi perangkat saat itu dapat diperoleh. MobileFirst Protect menyimpan lokasi yang dilaporkan dari waktu ke waktu, sehingga riwayat lokasi tersedia untuk ditinjau. Memerlukan IBM MobileFirst Protect Laptop (SaaS) untuk Windows. Mendukung Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+, dan Windows 8+ Pro (termasuk 32-bit dan 64-bit apabila berlaku).

## 26. IBM MobileFirst Protect – Laptop Lifecycle Management (SaaS)

Memberikan kemampuan tawaran MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) dan menambahkan kemampuan-kemampuan berikut:

- Mengizinkan Anda untuk mengunggah paket ke platform MobileFirst Protect Content Service (SaaS) dan menjadwalkan distribusi *payload* ke perangkat, yang dikelola oleh layanan MobileFirst Protect Laptop (SaaS) untuk Microsoft Windows. Anda mengendalikan semua aspek distribusi, termasuk instruksi dan target pemasangan di tingkat perangkat, grup, atau keseluruhan. Anda bertanggung jawab terhadap semua pengemasan dan pembuatan file pemasangan. IBM tidak menyediakan dukungan pembuatan paket pemasangan.

**27. IBM MobileFirst Protect – Laptop Security and Compliance (SaaS)**

Memberikan kemampuan bagi organisasi untuk mempertahankan kebijakan dan profil keamanan yang konsisten di seluruh perangkat baik milik perusahaan maupun karyawan di dalam konsol manajemen yang sama.

**28. IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite Prime (SaaS)**

Mencakup IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS), IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS), IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS) dan IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS).

**29. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)**

Mencakup IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS), IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS), IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS), IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS) dan IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS).

**30. IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite Prime (SaaS)**

Mencakup IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS), IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS), IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS) dan IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS).

**31. IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS)**

Menyediakan suatu cara bagi bisnis berukuran kecil dan menengah untuk mengonfigurasi telepon pintar (*smartphone*) dan tablet dari jarak jauh, menerapkan kebijakan keamanan, menampilkan aplikasi dan dokumen, serta melindungi data pada perangkat perusahaan dan pribadi.

## 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 dari SLA ini yang terbaru pada saat dimulainya atau saat pembaruan jangka waktu langganan Anda yang akan berlaku. Anda memahami bahwa SLA bukan merupakan jaminan untuk Anda.

### 1. Definisi

- a. **Kontak yang Sah** – adalah individu yang telah Anda tetapkan kepada IBM yang diberi wewenang untuk mengajukan Klaim berdasarkan SLA ini.
- b. **Kredit yang Tersedia** – adalah ganti rugi yang akan diberikan oleh IBM untuk Klaim yang telah divalidasi. Kredit yang Tersedia akan diberlakukan dalam bentuk kredit atau diskon terhadap tagihan biaya langganan yang akan datang atas SaaS IBM.
- c. **Klaim** – adalah klaim yang diajukan oleh Kontak yang Sah milik Anda kepada IBM berdasarkan SLA ini bahwa suatu Tingkat Layanan belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- d. **Bulan Masa Kontrak** – adalah setiap suatu bulan penuh selama jangka waktu SaaS IBM yang dihitung dari pukul 00:00 GMT pada hari pertama bulan tersebut sampai pukul 23:59 GMT pada hari terakhir bulan tersebut.
- e. **Klien** atau **Anda** atau **milik Anda** – adalah suatu entitas yang berlangganan SaaS IBM langsung dari IBM, dan tidak dalam keadaan 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 Masuk (*Inbound Processing Downtime*) yang berlaku untuk Tingkat Layanan yang terkait yang ditunjukkan 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-permasalahan dengan aplikasi, peralatan atau data Klien atau pihak ketiga;
  - Tindakan atau kelalaian Klien atau pihak ketiga (termasuk siapa pun yang mendapatkan akses ke SaaS IBM melalui kata sandi atau peralatan Anda);
  - Kegagalan untuk mematuhi konfigurasi sistem yang diperlukan dan *platform* yang didukung untuk mengakses SaaS IBM; atau
  - Kepatuhan IBM terhadap setiap rancangan, spesifikasi atau instruksi yang diberikan oleh Klien atau pihak ketiga atas nama Klien.
- g. **Peristiwa** – adalah suatu keadaan atau serangkaian keadaan yang bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Tingkat Layanan.
- h. **Keadaan Kahar** – adalah bencana alam, terorisme, aksi buruh, kebakaran, banjir, gempa bumi, kerusakan, perang, tindakan, perintah atau pembatasan dari Pemerintah, virus, serangan DoS dan perbuatan merugikan lainnya, kegagalan penggunaan dan konektivitas jaringan, 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.
- j. **Tingkat Layanan** – adalah standar yang tercantum di bawah yang digunakan IBM untuk mengukur tingkat layanan yang diberikannya dalam SLA ini.

### 2. Kredit yang Tersedia

- a. Agar dapat memenuhi syarat untuk mengajukan Klaim, maka Anda harus telah mencatatkan sebuah tiket dukungan untuk setiap Peristiwa pada bagian bantuan (*help desk*) dukungan pelanggan IBM untuk SaaS IBM yang berlaku, sesuai dengan prosedur IBM untuk pelaporan masalah-masalah dukungan Tingkat Permasalahan 1. Anda harus memberikan semua rincian informasi yang diperlukan tentang Peristiwa tersebut dan membantu IBM secara wajar dalam

mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa tersebut sejauh yang diperlukan untuk tiket-tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1. Tiket tersebut harus dicatatkan dalam jangka waktu dua puluh empat (24) jam sejak Anda pertama kali menyadari bahwa Peristiwa tersebut telah memengaruhi penggunaan Anda atas SaaS IBM.

- b. Kontak yang Sah milik Anda harus mengajukan Klaim Anda untuk suatu Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim.
- c. Kontak yang Sah milik Anda harus memberikan kepada IBM semua rincian yang wajar tentang Klaim, termasuk namun tidak terbatas pada, uraian rinci tentang semua Peristiwa yang relevan dan Tingkat Layanan yang diklaim belum terpenuhi.
- d. IBM akan mengukur total kombinasi Waktu Henti secara internal selama setiap Bulan Masa Kontrak yang berlaku untuk Tingkat Layanan yang terkait yang ditunjukkan 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 Klien melaporkan Peristiwa Waktu Henti Aplikasi dan Peristiwa Waktu Henti Pemrosesan Data Masuk (*Inbound Data Processing Downtime*) yang terjadi secara bersamaan, maka IBM akan memperlakukan periode Waktu Henti yang tumpang tindih sebagai periode Waktu Henti tunggal, dan bukan sebagai dua periode Waktu Henti yang terpisah. Untuk setiap 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 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 dikemas dan dijual bersama-sama dengan harga kombinasi tunggal), Kredit yang Tersedia akan dihitung berdasarkan harga kombinasi tunggal bulanan untuk Layanan yang Dibundel, dan bukan berdasarkan biaya langganan bulanan untuk setiap SaaS IBM individu. Anda hanya dapat mengajukan Klaim yang berkaitan dengan satu SaaS IBM individu dalam suatu bundel dalam Bulan Masa Kontrak mana pun, dan IBM tidak akan bertanggung jawab atas Kredit yang Tersedia sehubungan dengan lebih dari satu SaaS IBM dalam suatu bundel dalam Bulan Masa Kontrak mana pun.
- f. Jika Anda membeli SaaS IBM dari penjual kembali (*reseller*) resmi IBM 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 pada Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim, didiskon sebesar 50%.
- g. Total Kredit yang Tersedia yang diberikan sehubungan dengan Bulan Masa Kontrak mana pun tidak akan, dalam keadaan apa pun, melampaui sepuluh persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan yang dibayarkan 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 YANG TERSEDIA YANG DIBERIKAN KEPADA ANDA SESUAI DENGAN SLA INI MERUPAKAN GANTI RUGI SATU-SATUNYA DAN EKSKLUSIF BAGI ANDA TERKAIT 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 (% dari Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
Kurang dari 99,8%	2%
Kurang dari 98,8%	5%
Kurang dari 95,0%	10%

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

Contoh: 50 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - 50 menit Waktu Henti = 43.150 menit <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 total menit	= 2% Kredit yang Tersedia untuk 99,8% Tingkat Layanan yang Dicapai selama Bulan Masa Kontrak
--	---

#### 4. Pengecualian

SLA ini disediakan hanya untuk para Klien IBM. SLA 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 Klien IBM yang memiliki izin atas 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.