

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

IBM Digital Experience 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, 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 yang berlaku ("Perjanjian") dan bersama-sama dengan Syarat-syarat Penggunaan merupakan perjanjian yang lengkap.

1. SaaS IBM

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

- IBM Digital Experience on Cloud
- Ketersediaan Berkesinambungan IBM Digital Experience on Cloud
- Permintaan Layanan IBM Digital Experience on Cloud
- Kapasitas Tambahan IBM Digital Experience On Cloud
- Penyimpanan Tambahan IBM Digital Experience On Cloud

2. Metrik Biaya

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

- a. Mesin Virtual (*Instance*) adalah unit ukuran yang dengannya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual (*Instance*) adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik SaaS IBM. Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual (*Instance*) SaaS IBM yang tersedia untuk diakses dan digunakan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.
- b. Permintaan adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Permintaan adalah tindakan klien yang memberikan wewenang kepada IBM untuk melaksanakan layanan. Tergantung pada layanan, Permintaan dapat berupa pemberitahuan tertulis atau permintaan dukungan yang dibuat melalui panggilan telepon, email atau secara *online*. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup total jumlah Permintaan yang disampaikan ke SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.
- c. Terabita adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Terabita adalah bita daya 2 pangkat 40. Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Terabita yang diproses 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 Dokumen Transaksi.

4. Opsi Pembaruan Periode Langganan 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 tersebut akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan Periode Langganan asli sebagaimana yang tercantum dalam PoE.

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

Selama Periode Langganan dan setelah IBM memberitahukan Pelanggan bahwa akses ke SaaS IBM telah tersedia, dukungan teknis untuk SaaS IBM diberikan melalui email, telepon, dan sistem pelaporan masalah online. Setiap peningkatan, pembaruan, dan materi lainnya yang diberikan oleh IBM sebagai bagian dari setiap dukungan teknis tersebut dianggap sebagai bagian dari SaaS IBM dan oleh karena itu, diatur oleh Syarat-syarat Penggunaan ini. Dukungan teknis termasuk dalam SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai tawaran terpisah.

Informasi lebih lanjut tentang jam ketersediaan, alamat email, sistem pelaporan masalah secara online, serta proses dan alat komunikasi dukungan teknis lainnya diuraikan pada:

http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan	Sasaran Waktu Resolusi
1	Pengaruh bisnis penting/layanan bermasalah: 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.	Dalam waktu kerja 30 menit	24x7	Dalam 4 jam kerja

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan	Sasaran Waktu Resolusi
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi layanan menjadi sangat terbatas penggunaannya atau Anda berisiko melewatkan tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J	Dalam 12 jam kerja
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J	Dalam 24 jam kerja
4	Pengaruh bisnis minimal: Pertanyaan atau permintaan nonteknis	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J	Dalam 48 jam kerja

Hal-hal yang Tidak Dicakup oleh Dukungan Teknis

Dukungan teknis tidak termasuk bantuan untuk:

- a. rancangan dan pengembangan aplikasi;
- b. masalah yang muncul karena penggunaan SaaS IBM oleh Pelanggan selain lingkungan pengoperasian yang ditentukan; atau
- c. bantuan untuk produk dan layanan Pelanggan atau pihak ketiga, atau masalah-masalah yang timbul karena penggunaan SaaS IBM dengan produk atau layanan Pelanggan atau pihak ketiga.

6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

6.1 Cookies

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

6.2 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.

6.3 Tautan ke Situs Web atau Layanan Lain Milik Pihak Ketiga

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

6.4 Penggunaan Terbatas Perangkat Lunak yang Diaktifkan

IBM WebSphere Portal Server (Portal) didistribusikan dengan Layanan Cloud ini, dan hanya dapat digunakan sebagai bagian dari lingkungan Pengembangan dan Pengujian internal untuk aktivitas non-produksi internal, termasuk namun tidak terbatas pada pengujian, penyesuaian kinerja, diagnosis kesalahan, penentuan tolok ukur internal, penyelenggaraan, uji mutu dan/atau pengembangan tambahan

atau perluasan yang digunakan secara internal pada Portal menggunakan antarmuka pemrograman aplikasi yang dipublikasikan. Anda tidak berwenang untuk menggunakan setiap bagian dari Portal untuk tujuan lain apa pun tanpa memperoleh kepemilikan produksi yang sesuai terpisah dari langganan Anda pada Layanan Cloud.

Apendiks A

1. **Gambaran Umum tentang SaaS IBM**

SaaS IBM menyediakan *platform* pengalaman digital yang dikelola untuk pembentukan dan pengelolaan situs multi-saluran untuk para pelanggan, mitra, dan karyawan. SaaS IBM mencakup portal, manajemen konten web, dan kemampuan sindikasi dan integrasi.

2. **Kemampuan SaaS IBM Digital Experience on Cloud**

2.1 **Lingkungan Pengoperasian**

SaaS ini mencakup lingkungan pengoperasian *runtime* Produksi yang didedikasikan, dan lingkungan Authoring yang terdiri atas IBM WebSphere Portal dan IBM Web Content Manager untuk membuat dan mengelola konten web dan alur kerja terkait.

2.2 **Virtual Private Network (VPN)**

SaaS IBM mencakup koneksi VPN berbasis perangkat lunak pada situs pelanggan untuk akses yang aman dan terenkripsi pada lingkungan pengoperasian.

3. **Kemampuan SaaS Ketersediaan Berkesinambungan IBM Digital Experience on Cloud**

SaaS ini mencakup semua kemampuan dari IBM Digital Experience on Cloud yang dijelaskan di atas. Selain itu, SaaS ini menyediakan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan ketersediaan tinggi atas lingkungan ini.

4. **Permintaan Layanan IBM Digital Experience on Cloud**

Permintaan Layanan memungkinkan pelanggan untuk membuat permintaan untuk layanan pada lingkungan SaaS IBM mereka dari daftar yang ditetapkan. Pelanggan harus memiliki setidaknya satu kepemilikan atas unit Permintaan Layanan sebanyak 20 permintaan untuk SaaS IBM, dengan unit tambahan yang tersedia sebagai opsi pembelian.

5. **Fitur Opsional**

5.1 **Kapasitas Tambahan**

SaaS IBM menyediakan opsi pembelian untuk kapasitas penggunaan komputer tambahan. Setiap mesin virtual dari Kapasitas Tambahan IBM Digital Experience on Cloud meningkatkan kluster WebSphere Portal dari mesin virtual SaaS IBM sebanyak 4 CPU virtual.

5.2 **Penyimpanan Tambahan**

SaaS IBM menyediakan opsi pembelian untuk penyimpanan tambahan untuk basis data internal dan penyimpanan dokumen yang disertakan. Setiap unit Penyimpanan Tambahan IBM Digital Experience on Cloud meningkatkan penyimpanan total dari SaaS IBM sebesar 1 TB.

Apendiks B

IBM menyediakan komitmen tingkat layanan ("SLA") ketersediaan 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 SLA bukan merupakan jaminan untuk Anda.

1. Definisi-definisi

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

2. Kredit yang Tersedia

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

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

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

3. Tingkat Layanan

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

Tingkat Layanan yang Dicapai (selama suatu Bulan Masa Kontrak)	Kredit yang Tersedia (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
< 99,93%	2%
< 98,80%	5%
< 95,00%	10%

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

Contoh: 45 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - Waktu Henti 45 menit = 43.155 menit <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Total 43.200 menit	= 99,90% Ketersediaan, = 2% Kredit Ketersediaan untuk < 99,93% Ketersediaan selama Bulan Masa Kontrak
--	---

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*), penyelenggaraan, atau pengembangan.
- Klaim yang dibuat oleh pengguna, tamu, peserta, dan pihak yang diizinkan oleh Pelanggan IBM yang menggunakan SaaS IBM.

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.