

## IBM Case Manager on Cloud

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

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.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 Case Manager Bronze 2.0
- IBM Case Manager Silver 2.0
- IBM Case Manager Gold 2.0
- IBM Case Manager Platinum 2.0
- IBM Case Manager Storage Add-On 2.0
- IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0
- IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

### 2. Metrik Biaya

SaaS IBM tersedia berdasarkan metrik biaya yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

- Pengguna yang Sah** – adalah suatu 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.
- Mesin Virtual** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual (*Instance*) SaaS IBM yang tersedia untuk akses dan penggunaan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien
- Terabita** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Terabita adalah bita 2 pangkat 40. 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 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.

#### 4. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

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

Untuk pembaruan otomatis, kecuali apabila Klien memberikan pemberitahuan tertulis untuk tidak memperbarui setidaknya 90 hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu, SaaS IBM akan secara otomatis memperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

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

#### 5. Dukungan Teknis

Selama Periode Langganan dan setelah IBM memberi tahu Klien bahwa akses ke SaaS IBM tersedia, dukungan teknis untuk SaaS IBM diberikan melalui *email* dan portal dukungan. Setiap peningkatan, pembaruan, dan materi-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 ToU ini. Dukungan teknis termasuk dalam SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran terpisah.

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

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

#### 6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

##### 6.1 Akses Pengguna Eksternal

Klien dapat memilih untuk memberikan akses ke SaaS IBM kepada pengguna eksternal. Klien bertanggung jawab atas para pengguna eksternal ini, termasuk namun tidak terbatas pada a) setiap klaim yang dibuat oleh pengguna eksternal terkait dengan SaaS IBM, atau b) setiap penyalahgunaan SaaS IBM oleh para pengguna eksternal ini.

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

Klien dapat memilih untuk menggunakan koneksi VPN perangkat lunak agar terhubung ke SaaS IBM dengan aman. Informasi mengenai VPN akan diberikan setelah adanya permintaan tertulis dari Klien.

### **6.3 Tautan ke Situs Web atau Layanan Lain Pihak Ketiga**

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

### **6.4 Cookies**

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

### **6.5 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.

## Apendiks A

IBM Case Manager for Cloud (SaaS IBM) dirancang untuk menggabungkan konten, proses, dan para pekerja yang berpengalaman untuk perbaikan hasil kasus di dalam lingkungan *cloud* yang dikelola.

### 1. Ikhtisar Layanan

IBM Case Manager on Cloud memberikan:

- IBM Content Navigator untuk mengakses aplikasi manajemen kasus tingkat lanjut
- Case Management yang berpusat pada konten, memungkinkan pekerja berpengalaman atau analis bisnis untuk:
  - Memanfaatkan Case Builder untuk merancang dan mencoba solusi kasus baru dengan cepat dan mudah.
  - Menggunakan templat solusi contoh OOTB yang tersedia.
  - Membuat dan mengelola properti kasus, peran pengguna, kotak masuk, jenis dokumen, tata letak visual data dan halaman.
  - Menerapkan aturan bisnis yang melekat yang memungkinkan pengembangan lebih mudah dalam lingkungan Case Manager Builder.
  - Membuat tugas kasus dan alur kerja yang mendasarinya.
  - Memanfaatkan *runtime* Case Client untuk menampilkan solusi yang dibuat oleh Case Builder.
  - Mengakses Content Navigator berdasarkan UI yang tersedia.
  - Mengakses administrator kasus untuk menerapkan dan mengelola solusi.
  - Case Monitor dan Case Analyzer untuk menyediakan pelaporan kasus historis dan terkini.
  - Mengakses API yang disediakan oleh kasus dan konten untuk memperluas solusi.
  - Memiliki akses penggunaan Case Foundation secara penuh dan tanpa batas untuk menyediakan konten aktif dan manajemen alur kerja kasus.
  - Memiliki akses penggunaan FileNet Content Manager dan tempat penyimpanan ECM-nya secara penuh dan tanpa batas.
- Infrastruktur pribadi virtual yang aman
- Replikasi data produksi ke lokasi sekunder yang mendukung pemulihan bencana
- *Bandwidth* keluar hingga sebesar 4 TB; *bandwidth* yang lebih tinggi ditawarkan secara terpisah.
- Pemantauan lingkungan produksi selama 24x7, enkripsi data ketika transit dan istirahat, pemindaian virus, layanan pengujian deteksi intrusi / penyusupan, perbaikan (*patch*) perangkat lunak, dan peningkatan (*upgrade*) perangkat lunak (layanan migrasi data atau aktivitas yang diperlukan untuk konfigurasi kustom atau ekstensi ditawarkan secara terpisah)
- Integrasi Direktori Aktif
 

Opsi yang Disertakan: (Microsoft Active Directory atau IBM Tivoli Directory Server)

  - Otentikasi ke Server LDAP SaaS IBM yang mereplikasi kembali ke LDAP Klien di lokasi:
    - Menyediakan pengendali domain (Hanya untuk Dibaca) dalam SaaS IBM yang berada dalam domain Klien.
    - Klien mengelola semua akses pengguna akhir ke lingkungan *cloud* (grup, ID, akses).
    - Hak Admin sepenuhnya kepada Klien
  - Mengotentikasi ke server LDAP SaaS IBM di mana Klien mengelola para pengguna (bukan di dalam domain Klien).
  - Mengarahkan ke pengendali domain Klien di lokasi untuk diotentikasi:
    - Implikasi kinerja yang mungkin
    - Mengotentikasi lamanya sesi

Konfigurasi-konfigurasi lain (misalnya, kutipan manual atau yang ditulis dari direktori file LDAP ke SaaS IBM; opsi gabungan yang meliputi SAML, Layanan MS Federation, atau lainnya) yang ditawarkan secara terpisah.

Layanan implementasi, konfigurasi, dan integrasi solusi kustom disediakan dengan biaya tambahan berdasarkan pernyataan kerja.

## **2. Kepemilikan yang Diperlukan**

Klien harus membeli langganan untuk Tawaran Layanan Dasar sebagaimana yang ditentukan di bawah ini.

### **2.1 Kepemilikan Tawaran Layanan Dasar**

Masing-masing tawaran dasar menunjukkan kapasitas untuk memproses sejumlah volume data tertentu dan pengoperasian pengguna sebagaimana diuraikan di bawah ini. Uraian kapasitas ditujukan sebagai panduan untuk membantu Klien memilih konfigurasi yang tepat untuk beban kerja yang dimaksud, hasil sebenarnya dapat berbeda-beda berdasarkan penggunaan.

#### **2.1.1 IBM Case Manager Bronze 2.0**

- Konfigurasi Bronze ditujukan untuk mendukung hingga 30.000 kasus baru per tahun. Jenis penyebaran ini secara khusus akan mendukung penelaahan dan penyimpanan hingga 500 dokumen artefak kasus per hari dan hingga 50 pekerja berpengalaman yang bekerja secara bersamaan serta menyelesaikan sebanyak 200 kasus per hari.
- Konfigurasi Bronze menyediakan Penyimpanan sebesar 1TB; kepemilikan penyimpanan tambahan dapat dibeli secara terpisah.

#### **2.1.2 IBM Case Manager Silver 2.0**

- Konfigurasi Silver ditujukan untuk mendukung hingga 300.000 kasus baru per tahun. Jenis penyebaran ini secara khusus akan mendukung penelaahan dan penyimpanan hingga 20.000 dokumen artefak kasus per hari dan hingga 250 pekerja berpengalaman yang bekerja secara bersamaan serta menyelesaikan sebanyak 1.000 kasus per hari.
- Konfigurasi Silver menyediakan Penyimpanan sebesar 1TB; kepemilikan penyimpanan tambahan dapat dibeli secara terpisah.

#### **2.1.3 IBM Case Manager Gold 2.0**

- Konfigurasi Gold ditujukan untuk mendukung hingga 750.000 kasus baru per tahun. Jenis penyebaran ini secara khusus akan mendukung penelaahan dan penyimpanan hingga 50.000 dokumen artefak kasus per hari dan hingga 1.000 pekerja berpengalaman yang bekerja secara bersamaan serta menyelesaikan sebanyak 2.500 kasus per hari.
- Konfigurasi Gold menyediakan Penyimpanan sebesar 3TB; kepemilikan penyimpanan tambahan dapat dibeli secara terpisah.

#### **2.1.4 IBM Case Manager Platinum 2.0**

- Konfigurasi Platinum ditujukan untuk mendukung hingga 3.000.000 kasus baru per tahun. Jenis penyebaran ini secara khusus akan mendukung penelaahan dan penyimpanan hingga 200.000 dokumen artefak kasus per hari dan hingga 5.000 pekerja berpengalaman yang bekerja secara aktif serta menyelesaikan sebanyak 10.000 kasus per hari.
- Konfigurasi Platinum menyediakan Penyimpanan sebesar 5TB; kepemilikan penyimpanan tambahan dapat dibeli secara terpisah.

## **3. Kepemilikan Opsional**

### **3.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0**

Apabila Klien melampaui penyimpanan TB yang disertakan dengan konfigurasi yang dipilih, Klien harus membeli kepemilikan tambahan.

### **3.2 IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0**

Klien dapat membeli mesin virtual yang terpisah untuk tujuan pengujian dan pengembangan. Lingkungan pengembangan ini tidak dapat digunakan untuk tujuan produksi.

- a. Konfigurasi lingkungan non-produksi memiliki ukuran yang sama dengan konfigurasi Bronze.
- b. Lingkungan non-produksi tidak menyediakan ketersediaan tinggi atau pemulihan bencana.

### 3.3 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

Klien dapat meningkatkan lingkungan pribadi virtual yang dipilih ke infrastruktur pribadi penyewa tunggal. Hal ini mencakup *bandwidth* keluar hingga sebesar 20 TB; *bandwidth* yang lebih tinggi ditawarkan secara terpisah.

### 4. Klasifikasi Data

Klasifikasi data untuk solusi ini diatur secara *default* untuk data yang diklasifikasikan sebagai sensitif klien. IBM akan bekerja dengan klien untuk menangani persyaratan peraturan lainnya apabila diminta oleh Klien untuk beban kerja yang dimaksud, dan dapat memengaruhi biaya-biaya layanan dan arsitektur solusi. Semua data dilindungi menggunakan FIPS 1402 tingkat 1 yang mematuhi keseluruhan enkripsi *disk*.

### 5. Kesiambungan Bisnis

SaaS IBM dikonfigurasi untuk mendukung sasaran kesiambungan bisnis yang didefinisikan di bawah. Sasaran kesiambungan bisnis membantu memastikan bahwa fungsi bisnis penting organisasi akan dipulihkan ke keadaan operasional, dengan kerugian data minimum, dalam waktu yang cukup singkat setelah bencana di lokasi komputasi utama. Setelah ditetapkan bahwa insiden di lokasi komputasi utama menjamin *failover* ke lokasi sekunder, rencana kesiambungan bisnis dan kegiatan terkait akan dilaksanakan oleh IBM untuk mendukung tujuan pemulihan yang tertera di bawah.

Sasaran Kesiambungan Bisnis	
Sasaran Titik Pemulihan	4 jam
Sasaran Waktu Pemulihan	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4 jam berturut-turut jika kepemilikan Layanan Dasar sekunder yang setara dibeli.</li><li>• Setidaknya 24 jam berturut-turut, jika tidak ada kepemilikan Layanan Dasar sekunder yang dibeli.</li></ul>

## Apendiks B

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

### 1. Kredit yang Tersedia

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

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam tiga hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit terhadap tagihan yang akan datang untuk SaaS IBM berdasarkan durasi waktu saat pemrosesan sistem produksi untuk SaaS IBM tidak tersedia ("Waktu Henti"). Waktu Henti dihitung dari waktu Klien melaporkan peristiwa tersebut sampai waktu SaaS IBM dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang terkait dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab di luar kendali IBM; masalah dengan rancangan atau instruksi, konten atau teknologi Klien atau pihak ketiga; konfigurasi sistem dan platform yang tidak didukung atau kesalahan Klien lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan oleh Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif SaaS IBM selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi berkaitan dengan bulan masa kontrak mana pun tidak dapat melampaui 50 persen dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan untuk SaaS IBM.

### 2. Tingkat Layanan

Ketersediaan SaaS IBM selama suatu bulan masa kontrak

Ketersediaan selama suatu bulan masa kontrak	Kompensasi (% biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim)
<99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

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

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

Contoh: 440 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

43.200 total menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - 440 menit Waktu Henti = 42.760 menit <hr/> 43.200 total menit	= 5% Kredit yang Tersedia untuk 98,9% ketersediaan selama bulan masa kontrak
---	--

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

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