

IBM Content Foundation on Cloud

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

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Apabila terdapat ketidaksesuaian, Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS akan berlaku di atas Syarat-syarat Umum. Dengan memesan, mengakses, atau menggunakan SaaS IBM, Klien menyetujui 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 dengan Syarat-syarat Penggunaan merupakan perjanjian yang lengkap.

1. SaaS IBM

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

- IBM Content Foundation on Cloud
- IBM Content Foundation Small on Cloud
- IBM Content Foundation Medium on Cloud
- IBM Content Foundation Large on Cloud
- IBM Content Foundation Storage on Cloud
- IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud
- IBM Content Foundation Non-Production Environment on Cloud

2. Metrik Biaya

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

- Pengguna yang Sah** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Klien harus memperoleh kepemilikan yang terpisah dan terdedikasi 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 Klien.
- Mesin Virtual** – adalah 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 unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Terabita adalah bita daya 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.

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 sebagaimana yang tercantum dalam Dokumen Transaksi.

4. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu SaaS IBM dimulai pada tanggal ketika IBM memberitahukan Klien mengenai akses mereka ke SaaS IBM, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah SaaS IBM memperbarui secara otomatis, melanjutkan 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

Dukungan Teknis untuk SaaS IBM SaaS 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 tawaran terpisah.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
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 1 jam	24x7
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Fitur bisnis layanan atau fungsi dari layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak memberikan pengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J
4	Pengaruh bisnis minimum: Pertanyaan atau permintaan nonteknis, atau item pemeliharaan yang dapat menunggu hingga pemeliharaan / rilis terjadwal yang akan datang.	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

6.1 Informasi Pribadi

Tawaran SaaS IBM akan memungkinkan Klien untuk memasukkan dan mengelola konten yang berisi informasi yang dapat dianggap pribadi dan informasi pribadi yang sensitif (PI/PSI) berdasarkan peraturan perundang-undangan mengenai kerahasiaan yang berlaku, termasuk namun tidak terbatas pada:

- a. Informasi kontak (misalnya alamat, nomor telepon dan seluler, email)
- b. Informasi pribadi yang sensitif (misalnya nomor identifikasi pemerintah, tanggal lahir, kewarganegaraan, nomor paspor, dll.)
- c. Informasi terkait pekerjaan (misalnya pendidikan, riwayat pekerjaan, lokasi kerja, kompensasi dan tunjangan, riwayat pekerjaan, dan kinerja)

6.2 Akses Pengguna Eksternal

IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud mendukung penggunaan SaaS IBM oleh 1000 "Pengguna Eksternal". "Pengguna Eksternal" adalah seorang pengguna khusus, yang tidak dipekerjakan di, dibayar oleh, atau bertindak atas nama Klien, yang diberi akses oleh Klien ke SaaS IBM dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (misalnya: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun, untuk tujuan berinteraksi dengan data yang sebaliknya tidak tersedia secara umum. 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.

6.3 Tautan ke Situs Web atau Layanan Pihak Ketiga Lainnya

Apabila Klien atau Pengguna SaaS IBM mentransmisikan konten ke situs web atau layanan pihak ketiga lainnya yang terhubung ke atau disediakan oleh SaaS IBM, Klien dan Pengguna SaaS IBM memberikan persetujuan kepada IBM untuk memungkinkan setiap transmisi Konten tersebut, namun interaksi tersebut hanya di antara Klien dan situs web atau layanan pihak ketiga. IBM tidak memberikan jaminan atau pernyataan apa pun tentang situs atau layanan pihak ketiga tersebut, dan tidak akan memiliki kewajiban apa pun atas situs atau layanan pihak ketiga tersebut.

6.4 Cookies

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasi normal atas SaaS IBM, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (kontraktor dan karyawan Anda) terkait dengan penggunaan SaaS IBM, melalui pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan informasi dan statistik penggunaan mengenai keefektifan dari SaaS IBM kami untuk tujuan meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Klien. Klien mengonfirmasikan 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 kontraktor dan karyawan 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 memberlakukan pajak berdasarkan alamat bisnis yang dicantumkan pada saat memesan SaaS IBM sebagai lokasi manfaat utama kecuali apabila Klien memberikan informasi tambahan kepada IBM. Klien bertanggung jawab untuk tetap memperbarui informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

Apendiks A

1. Ikhtisar Layanan

IBM Content Foundation on Cloud (IBM SaaS) adalah suatu solusi *cloud* pribadi untuk manajemen dokumen yang:

- a. Memungkinkan pekerja berpengetahuan atau analis bisnis dengan:
 - (1) Manajemen Dokumen dengan dokumen-dokumen bersusun dan kendali versi.
 - (2) Kolaborasi Konten dengan kemampuan-kemampuan sosial
 - (3) Tinjauan dokumen & alur kerja persetujuan
 - (4) Kemampuan untuk mengintegrasikan akses konten dengan sejumlah tempat penyimpanan
 - (5) Integrasi SharePoint
 - (6) Integrasi Microsoft Office
 - (7) Dukungan perangkat *mobile*
- b. Termasuk replikasi data produksi ke lokasi sekunder, dukungan untuk pemulihan bencana.
- c. Adalah infrastruktur pribadi dengan penyewa tunggal yang aman.
- d. Menyediakan satu lingkungan produksi dan satu lingkungan non-produksi, di dua pusat data yang berbeda ketika suatu konfigurasi produksi dipilih.
- e. Menyediakan pemantauan lingkungan produksi 24x7, enkripsi data ketika transit dan istirahat, pemindaian virus, layanan pengujian deteksi intrusi / penyusupan, perbaikan (*patches*) perangkat lunak, dan peningkatan (*upgrade*) perangkat lunak (layanan migrasi data atau aktivitas yang diperlukan untuk konfigurasi kustom atau ekstensi yang diminta secara terpisah).

2. Kepemilikan yang Diperlukan

Klien harus membeli langganan untuk kepemilikan Tawaran Layanan Dasar, Penyimpanan, dan Pengguna sebagaimana yang didefinisikan di bawah.

2.1 Kepemilikan Tawaran Layanan Dasar

Masing-masing Mesin Virtual Tawaran Layanan Dasar termasuk:

- Suatu lingkungan produksi
- Suatu lingkungan non-produksi yang ditujukan untuk pengembangan dan pengujian. Lingkungan pengembangan tidak dapat digunakan untuk tujuan produksi.
- 100 Pengguna yang Sah

2.1.1 IBM Content Foundation Small on Cloud

SaaS IBM ini dirancang untuk mendukung departemen dan organisasi kecil. Klien akan merasakan pengalaman kinerja optimal dari SaaS IBM dalam parameter yang ditetapkan di bawah ini:

- Menelaah, meninjau, mengedit, atau menyimpan hingga 20.000 dokumen per hari; dan
- Hingga 500 pekerja berpengetahuan secara bersamaan yang aktif bekerja.

2.1.2 IBM Content Foundation Medium on Cloud

SaaS IBM ini dirancang untuk mendukung organisasi yang berukuran sedang. Klien akan merasakan pengalaman kinerja optimal dari SaaS IBM dalam parameter yang ditetapkan di bawah ini:

- Menelaah, meninjau, mengedit, atau menyimpan hingga 100.000 dokumen per hari; dan
- Hingga 2.000 pekerja berpengetahuan bersamaan yang aktif bekerja.

Lingkungan produksi untuk konfigurasi ini dikonfigurasi untuk ketersediaan yang tinggi.

2.1.3 IBM Content Foundation Large on Cloud

SaaS IBM ini dirancang untuk mendukung organisasi yang berukuran besar. Klien akan merasakan pengalaman kinerja optimal dari SaaS IBM dalam parameter yang ditetapkan di bawah ini:

- Menelaah, meninjau, mengedit, atau menyimpan hingga 200.000 dokumen per hari; dan
- Hingga 5.000 pekerja berpengetahuan bersamaan yang aktif bekerja.

Lingkungan produksi untuk konfigurasi ini dikonfigurasi untuk ketersediaan yang tinggi.

2.2 Kepemilikan Penyimpanan

Klien harus membeli IBM Content Foundation Storage on Cloud dalam jumlah yang sesuai untuk dikonfigurasi dengan mesin virtual yang dipilih (total yang akan dialokasikan untuk lingkungan produksi dan non-produksi). Konfigurasi penyimpanan termasuk:

- a. Replikasi data produksi berkecepatan tinggi ke lingkungan non-produksi.
- b. Penyimpanan data produksi yang direplikasi dalam lingkungan non-produksi.
- c. Penyimpanan yang diperlukan untuk pengambilan kilat (*snapshot*) data.

2.3 Kepemilikan Pengguna

Klien harus memperoleh kepemilikan IBM Content Foundation on Cloud untuk masing-masing Pengguna yang Sah khusus yang diberi akses ke SaaS IBM di atas 100 Pengguna yang Sah di awal yang disertakan dengan Tawaran Layanan Dasar yang dipilih.

3. Kepemilikan Opsional

3.1 IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud

Klien dapat memperoleh kepemilikan Content Foundation 1000 External Pack on Cloud untuk Pengguna Eksternal yang diberi akses ke SaaS IBM.

3.2 IBM Content Foundation Non-Production Environment on Cloud

Klien dapat membeli mesin virtual tambahan untuk tujuan pengujian dan pengembangan. Content Foundation Non-Production Environment on Cloud ditujukan untuk pengembangan dan pengujian, dan tidak dapat digunakan untuk tujuan produksi. Lingkungan pengembangan tidak menyediakan ketersediaan yang tinggi atau pemulihan bencana.

4. Klasifikasi Data

Klasifikasi data untuk solusi ini diatur secara *default* untuk data yang diklasifikasikan sebagai data sensitif bagi klien. IBM akan bekerja dengan klien untuk menyelesaikan persyaratan berdasarkan 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 kehilangan data minimum, dalam waktu yang cukup singkat setelah bencana di lokasi komputasi utama. Setelah ditentukan bahwa insiden di lokasi komputasi utama memerlukan *failover* ke lokasi sekunder, rencana kesiambungan bisnis dan kegiatan terkait akan dilaksanakan oleh IBM untuk mendukung sasaran pemulihan yang tertera di bawah. Untuk SaaS IBM ini, lingkungan non-produksi akan disegarkan dan dikonfigurasi ulang untuk menerima beban-beban kerja produksi hingga layanan di lokasi utama dipulihkan.

Sasaran Kesiambungan Bisnis	
Sasaran Titik Pemulihan	4 jam
Sasaran Waktu Pemulihan	6 jam berturut-turut

Apendiks B

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk SaaS IBM sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE. SLA bukan merupakan 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 dua puluh empat (24) jam sejak Klien pertama kali menyadari bahwa suatu peristiwa telah berdampak pada ketersediaan SaaS IBM. Klien harus secara wajar membantu IBM dengan setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim untuk tiket dukungan atas kegagalan dalam memenuhi SLA harus diajukan dalam jangka waktu tiga hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit pada 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 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 desain 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 Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif SaaS IBM selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi yang diberikan berkaitan dengan setiap bulan masa kontrak tidak dapat melampaui 50 persen dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan untuk SaaS IBM.

Ketersediaan SaaS IBM selama suatu bulan masa kontrak

Ketersediaan selama suatu bulan masa kontrak	Kompensasi (% dari biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim)
<99%	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 - Waktu Henti 440 menit = 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.