

## IBM Alert Notification

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/slabdb.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 Alert Notification

### 2. Metrik Biaya

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

- **Pengguna yang Sah** – adalah suatu 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

### 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 atas SaaS IBM selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang dinyatakan dalam PoE, Klien akan ditagih untuk kelebihan penggunaan tersebut, sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

### 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 diperbarui 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 telah tersedia, dukungan teknis untuk SaaS IBM diberikan melalui email, forum online, dan sistem pelaporan masalah secara 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 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 Klien 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 Cookies

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasi normal atas SaaS IBM, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (karyawan dan kontraktor Klien) 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, memperbaiki, memperbaiki, atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

### 6.2 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Apabila berlaku, pajak 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.

### 6.3 Rahasia, Kerahasiaan dan Informasi Pribadi yang Sensitif

SaaS IBM akan memungkinkan Klien untuk memasukkan dan mengelola konten yang berisi informasi yang dapat dianggap informasi pribadi dan informasi pribadi yang sensitif berdasarkan peraturan perundang-undangan kerahasiaan yang berlaku:

- Nama individu
- Alamat email
- Nomor telepon
- ID Pengguna/nama *login* / Kata Sandi
- Alamat IP / alamat MAC
- Profil mengenai individu, seperti pola pembelian
- Riwayat pencarian atau data penggunaan perangkat

SaaS IBM memungkinkan Klien untuk memasukkan dan mengelola konten yang berisi informasi yang dapat dianggap rahasia.

SaaS IBM ini tidak dirancang untuk persyaratan keamanan spesifik apa pun untuk informasi rahasia, pribadi, dan/atau informasi pribadi yang sensitif, yang dapat dimasukkan oleh Klien dalam bidang formulir bebas. Klien bertanggung jawab untuk menentukan apakah SaaS IBM ini memenuhi kebutuhan Klien terkait dengan jenis konten yang digunakan oleh Klien dalam hubungannya dengan SaaS IBM.

### 6.4 Ketersediaan dan Batas

- Tidak ada jaminan ketersediaan dan/atau kinerja layanan pemberitahuan email/SMS/Suara.
- SMS dan/atau Suara mungkin tidak tersedia di semua wilayah geografi. Harap gunakan versi percobaan dari tawaran ini untuk menentukan ketersediaan geografi.
- Klien dibatasi hingga 500 Pesan SMS dan 250 Pesan Suara per Pengguna yang Sah per bulan.

## Apendiks A

IBM Alert Notification adalah suatu layanan pemberitahuan sederhana yang memungkinkan kolaborasi antara anggota-anggota tim Pengoperasian TI. Layanan ini memberikan pemberitahuan peringatan untuk masalah-masalah dalam lingkungan Pengoperasian TI Klien kepada staf TI. Karena Pemberitahuan Peringatan diberikan sebagai layanan, infrastruktur server yang diperlukan dipasang dan dikelola oleh IBM.

- **Pemantauan lingkungan TI kustom:**  
Pemberitahuan Peringatan menawarkan filter peringatan, misalnya, pada tingkat permasalahan dari masalah. Klien dapat membuat grup kontak kustom untuk merefleksikan struktur organisasinya, sehingga pemberitahuan yang tepat sampai kepada staf yang tepat.
- **Saluran pemberitahuan:**  
Menentukan para ahli di bidang TI yang dapat merespons masalah di lingkungan Klien dan menyimpan rincian kontak mereka dalam Pemberitahuan Peringatan sehingga mereka dapat secara otomatis diberi tahu mengenai masalah di wilayah tanggung jawab mereka. Pengguna dapat dikelompokkan ke dalam grup-grup dan Klien dapat mengirimkan pemberitahuan kepada beberapa pengguna sekaligus. Pemberitahuan dapat dikirimkan melalui email, SMS, dan pesan suara.
- **Manajemen dan pemberitahuan peringatan:**  
Pemberitahuan berbasis kebijakan mengizinkan Klien untuk menentukan peringatan mana yang ingin Klien dapatkan dari Pemberitahuan Peringatan. Klien dapat membuat filter berdasarkan peringatan-peringatan yang terjadi dalam lingkungan TI-nya, menyesuaikan filter, serta menetapkan pengguna dan grup yang diberi tahu ketika masalah yang sesuai muncul. Peringatan yang tidak dikonfirmasi dapat dieskalasi setelah periode waktu yang ditetapkan untuk kontak yang sesuai. Filter-filter seperti tingkat permasalahan dan status peringatan dapat dibuat untuk persyaratan pemantauan TI Klien.
- **Penampil peringatan:**  
Memantau status peringatan dan pemberitahuan secara online, melakukan tindakan terhadap peringatan. Status pemberitahuan mengizinkan Klien untuk melacak peringatan dari penerimaan mereka oleh sistem melalui konfirmasi atas penyelesaian. Klien dapat melacak perubahan-perubahan pada Riwayat Peringatan. Klien dapat menggunakan filter yang telah ditentukan sebelumnya dan filter waktu nyata untuk mengubah peringatan mana yang ingin Klien lihat.

## 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 dengan setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam jangka waktu 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 10 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 (% 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%

\* Apabila 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: 432 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

43.200 total menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - 432 menit Waktu Henti = 42.768 menit <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 total menit	= 2% Kredit yang Tersedia untuk 99,0% ketersediaan selama bulan masa kontrak
---	--

---

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

Dokumen 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 dokumen ini, maka teks dalam bahasa Inggris yang akan berlaku.