

IBM Commerce on Cloud

Syarat-syarat Penggunaan ("ToU") terdiri atas 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 Commerce Service
- IBM Order Management Service
- IBM Configure Price Quote Service
- Opsi Lingkungan
 - Opsi IBM Commerce Service Integration Environment
 - Opsi IBM Order Management Service Integration Environment
 - Opsi IBM Configure Price Quote Service Integration Environment
 - Opsi IBM Commerce Service QA Environment
 - Opsi IBM Order Management Service QA Environment
 - Opsi IBM Configure Price Quote Service QA Environment
 - Opsi IBM Commerce Service Pilot Environment
 - Opsi IBM Order Management Service Pilot Environment
 - Opsi IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment
- Opsi Langgan Dasar
 - IBM Call Center for Commerce on Cloud
 - IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Storage
 - IBM Commerce on Cloud Add-on VPN
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB
 - IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support
- IBM Commerce Service Base Subscription Options
 - IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service
- IBM Order Management Service Base Subscription Options
 - IBM Order Management Supply Collaboration
 - IBM Order Management Delivery and Service Scheduling
 - IBM Order Management Pricing
 - IBM Order Management Quoting
 - IBM Order Management Configurator
 - IBM Order Management Store

- IBM Order Management Store Inventory Management
- Layanan Bayar Per Penggunaan
 - IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
 - IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability
- Layanan Pengaturan Berdasarkan Permintaan dan Layanan Pengaturan
 - IBM Commerce Service On Demand Set-up
 - IBM Order Management Service On Demand Set-up
 - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up

2. Metrik Biaya

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

- a. **Ratusan Ribu Jalur Pemesanan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Pemesanan berarti tipe dokumen apa pun yang ditentukan dalam SaaS IBM. Jalur Pemesanan adalah item baris dalam Pemesanan. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah total Jalur Pemesanan yang dikelola atau diproses oleh SaaS IBM, dibulatkan ke satu Ratusan Ribu terdekat, selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- b. **Ribu Jalur Pemesanan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Pemesanan berarti tipe dokumen apa pun yang ditentukan dalam SaaS IBM. Jalur Pemesanan adalah item baris dalam Pemesanan. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Jalur Pemesanan yang dikelola atau diproses oleh SaaS IBM, dibulatkan ke satu Ribu terdekat, selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- c. **Pengguna yang Sah** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Klien harus memperoleh 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 PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- d. **50 Pengguna yang Sah** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Klien harus memperoleh 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, dibulatkan ke lima puluh terdekat, selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- e. **Mesin Virtual** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik dari SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual SaaS IBM yang tersedia untuk akses dan penggunaan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- f. **Jam** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Kepemilikan Jam yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah seluruh atau sebagian Jam SaaS IBM yang digunakan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- g. **Koneksi** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Koneksi adalah suatu tautan atau asosiasi dari suatu basis data, aplikasi, server atau jenis perangkat lain apa pun ke SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Koneksi yang telah dibuat atau dibuat ke SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

- h. **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 PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

3. Biaya dan Penagihan

Jumlah yang harus dibayarkan untuk SaaS IBM ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

3.1 IBM Configure Price Quote Required Entitlements

IBM Configure Price Quote Service tersedia berdasarkan metrik biaya 50 Pengguna yang Sah. Klien harus mempunyai kepemilikan yang memadai untuk pengguna Penjualan Langsung dan pengguna Penjualan Mitra secara terpisah, dan, agar jelas, satu kepemilikan untuk 50 Pengguna yang Sah tidak dapat diterapkan baik pada pengguna Penjualan Langsung maupun pengguna Penjualan Mitra. Pengguna "Penjualan Langsung" adalah perwakilan karyawan Klien yang mengonfigurasi dan menawarkan harga untuk produk item *multi-line* yang kompleks untuk prospek Klien. Pengguna "Penjualan Mitra" dipekerjakan oleh *dealer* atau distributor Klien.

3.2 Biaya Pengaturan dan Pengaturan Berdasarkan Permintaan

Biaya pengaturan akan ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

3.3 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 dikenai biaya untuk kelebihan penggunaan tersebut sebagaimana yang tercantum dalam Dokumen Transaksi.

3.4 Biaya untuk Bayar per Penggunaan

Biaya untuk bayar per penggunaan, sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi, akan berlaku saat Klien meminta aktivasi bagian bayar per penggunaan.

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

Dukungan teknis untuk SaaS IBM disediakan melalui telepon, email, dan sistem pelaporan masalah secara online. IBM akan menyediakan Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM, yang dapat ditemukan di http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf, yang menyediakan informasi kontak dukungan teknis dan informasi serta proses lainnya. Dukungan teknis ditawarkan dengan SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai suatu 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 untuk mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan suatu solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam	24x7

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Fitur bisnis layanan atau fungsi 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 berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	Pengaruh bisnis minimum: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

5.1 Triase Kasus Dukungan

Sebagai bagian dari SaaS IBM, tim IBM memberikan manajemen kasus yang melibatkan masalah dengan SaaS IBM ("Triase Kasus Dukungan") melalui Klien atau Pihak Ketiga mereka yang Sah. Sebagai bagian dari Triase Kasus Dukungan, IBM akan menyelidiki masalah melalui tugas diagnostik. Jika penyebabnya ditetapkan berhubungan dengan SaaS IBM, Ekstensi yang didukung oleh IBM (yang untuknya Klien telah mengadakan kontrak dengan IBM berdasarkan perjanjian yang terpisah) atau infrastruktur, kemudian IBM akan mengelola kasus hingga penyelesaian masalah. Jika solusi harus disediakan dari area yang merupakan tanggung jawab Klien, IBM akan memberikan setiap diagnosis yang sesuai yang ditemukan dalam proses triase untuk membantu Klien, atau Pihak Ketiga yang Sah dari mereka, dalam penyelesaian masalah dan terus memberikan manajemen kasus melalui peralatan manajemen kasus.

5.2 Rentang Waktu Pemeliharaan

Rentang waktu pemeliharaan mingguan standar IBM saat ini dijadwalkan untuk SaaS IBM. Rentang Waktu Pemeliharaan ini adalah kesempatan Klien untuk meminta rilis aplikasi untuk diterapkan pada Lingkungan Produksi mereka. Pembatasan dapat berlaku dan koordinasi dengan IBM diperlukan. Rentang waktu pemeliharaan ini bukan berarti SaaS IBM akan terganggu atau tidak tersedia dan gangguan Layanan akan diminimalisir untuk aktivitas IBM. Jika Klien memiliki aktivitas pemeliharaan untuk ekstensi mereka, aktivitas pemeliharaan tersebut harus dijalankan selama rentang waktu pemeliharaan. IBM akan memberi tahu Klien jika SaaS IBM tidak tersedia selama rentang waktu pemeliharaan dan waktu henti yang direncanakan SaaS IBM dari pemeliharaan tidak akan melampaui delapan jam dalam satu bulan kalender.

Waktu henti yang dijadwalkan atau tidak terjadwal (darurat) lainnya dapat terjadi dan Klien akan diberi tahu jika SaaS IBM tidak tersedia setidaknya satu hari kerja sebelumnya kecuali jika kerentanan, risiko kehilangan atau integritas Layanan dianggap terlalu tinggi oleh IBM.

6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

6.1 Kepatuhan terhadap Safe Harbor

IBM tunduk pada U.S. – EU Safe Harbor Framework sebagaimana yang ditetapkan oleh Departemen Perdagangan Amerika Serikat mengenai pengumpulan, penggunaan, dan penyimpanan informasi yang dikumpulkan dari Uni Eropa. Untuk informasi lebih lanjut mengenai Safe Harbor atau untuk mengakses pernyataan sertifikasi IBM, kunjungi <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 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 Anda) yang berkaitan 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 memperbaiki 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.

6.3 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 memperbaiki informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

7. Uraian Keamanan dan Kerahasiaan Data

SaaS IBM ini mematuhi, Prinsip-prinsip Kerahasiaan dan Keamanan Data IBM, yang tersedia di <http://www.ibm.com/cloud/data-security> dan setiap syarat-syarat tambahan yang diatur dalam pasal ini. Perubahan apa pun pada kebijakan keamanan data IBM tidak akan menurunkan keamanan SaaS IBM.

SaaS IBM mengenkripsi konten selama transmisi data antara jaringan IBM dan jaringan atau mesin titik akhir bergantung pada protokol yang digunakan. IBM merekomendasikan, namun tidak mewajibkan, agar data dilindungi melalui enkripsi level file saat berada di penyimpanan (*at rest*), kecuali jika data tersebut berisi Informasi yang Dapat Diidentifikasi Secara Pribadi (*Personally Identifiable Information* - "PII"), yang dalam kasus ini harus dienkripsi. Klien bertanggung jawab untuk memastikan transfer konten melalui protokol aman (sebagai contoh SFTP) saat mentransmisikan data.

7.1 Informasi Pribadi dan Konten yang Diatur

SaaS IBM ini tidak dirancang untuk persyaratan keamanan spesifik apa pun untuk konten yang diatur, seperti informasi pribadi atau informasi pribadi yang sensitif. Klien bertanggung jawab untuk menentukan apakah SaaS IBM ini memenuhi kebutuhan Klien terkait jenis konten yang digunakan oleh Klien dalam hubungannya dengan SaaS IBM. Data sensitif dan yang diatur tidak diizinkan dalam SaaS IBM kecuali jika secara tegas ditetapkan dalam pasal ini, atau dalam perjanjian tertulis antara IBM dan Klien.

SaaS IBM dapat digunakan untuk memproses, menyimpan, mentransmisikan, dan mengambil informasi dari, PII pelanggan, pengguna, personel, dan individu lain dari Klien yang dapat mengakses SaaS IBM, jika diizinkan oleh hukum. Tipe data sensitif lain yang diatur seperti Informasi yang Dapat Diidentifikasi Secara Pribadi dan Informasi Kesehatan Pribadi, tidak diizinkan dalam SaaS IBM.

7.2 Data Akun Industri Kartu Pembayaran (*Payment Card Industry* - "PCI")

SaaS IBM tidak dimaksudkan untuk penyimpanan, transmisi atau pemrosesan Data Akun PCI. Untuk membatasi risiko eksposur, Data Akun PCI harus diatur ulang, ditekan keluar menggunakan iFrame, atau teknologi lain yang meneruskan Data Akun PCI dari browser Klien secara langsung ke penyedia pembayaran yang mematuhi PCI.

Jika dibutuhkan, SaaS IBM akan mengizinkan Data Akun PCI untuk melewati jaringan dan diproses pada imej server dalam DMZ dan *tier* Aplikasi. Data Akun PCI dapat diproses dalam memori dan diteruskan ke penyedia pembayaran Klien, tetapi tidak diizinkan untuk ditransfer ke basis data, atau ditulis ke sistem file apa pun pada perangkat apa pun dengan SaaS IBM.

IBM akan mematuhi, selama masa langganan, Standar Keamanan Data Industri Kartu Pembayaran (*Payment Card Industry Data Security Standard* - "PCI DSS") untuk kontrol tersebut yang dikelola oleh SaaS IBM. Kontrol yang berlaku akan didokumentasikan melalui Kuesioner Penilaian Mandiri untuk Merchants Version D (SAQ D), yang berisi Pengesahan Kepatuhan (*Attestation of Compliance* - "AOC"), atau melalui metode pelaporan yang sesuai sebagaimana yang ditetapkan oleh PCI DSS.

8. Umum

8.1 Permintaan Layanan

"Permintaan Layanan" adalah permintaan Klien yang tidak termasuk dalam dukungan SaaS IBM standar, yang dengannya IBM dapat memberikan bantuan atau menjalankan pekerjaan atas nama Klien. Beberapa contoh Permintaan Layanan yang dapat diberikan dapat mencakup namun tidak terbatas pada hal-hal berikut ini: (1) permintaan data – pembaruan data, konfigurasi basis data, kueri basis data; (2) pengoperasian file – menemukan, memindahkan, menganalisis, menyediakan file; (3) Klien meminta memulai ulang (*restart*) di luar Rentang Waktu Pemeliharaan – Aplikasi atau server; (4) penyelesaian masalah *input* yang dihasilkan oleh pengguna, misalnya saat pengguna telah dengan tidak hati-hati memengaruhi integritas data Aplikasi yang hanya dapat diselesaikan melalui intervensi teknis; (5) pemeliharaan titik integrasi yang melibatkan ketergantungan pada pihak ketiga atau mitra layanan; (6)

mengubah aturan *firewall* yang tidak berhubungan dengan masalah dukungan SaaS IBM; (7) menjalankan laporan yang berlawanan dengan basis data; (8) perubahan skema basis data (DB); (9) perubahan titik integrasi yang memerlukan perubahan infrastruktur, yaitu *firewall*, pengiriman pesan, dll; dan (10) perubahan data minor.

Setiap Permintaan Layanan diukur dalam unit 30 menit. Sebagai contoh, Permintaan Layanan yang membutuhkan layanan dukungan selama 30 menit atau kurang dihitung sebagai satu Permintaan Layanan dalam alokasi bulanan. Permintaan Layanan yang membutuhkan layanan dukungan selama satu jam dihitung sebagai dua Permintaan Layanan dalam alokasi bulanan.

SaaS IBM mencakup alokasi bulanan sebanyak lima puluh (50) jam, terbagi dalam Seratus (100) tiga puluh (30) menit unit Permintaan Layanan. Unit Permintaan Layanan yang tidak Terpakai tidak dimasukkan dalam bulan berikutnya. Unit Permintaan Layanan Tambahan dapat dibeli.

8.2 Referensi Klien

Klien menyetujui bahwa IBM dapat menyebutkan nama perusahaan Klien dan sifat umum SaaS IBM dan layanan terkait yang diberikan oleh IBM untuk Klien, kepada pelanggan IBM lainnya dan pelanggan prospektif sebagai indikasi pengalaman IBM, kecuali jika Klien dan IBM menyetujui sebaliknya secara spesifik dan tertulis.

8.3 Penggunaan Data Klien oleh IBM

IBM dapat melakukan kompilasi dan analisis data agregat dan anonim terkait dengan penggunaan SaaS IBM oleh Klien, dan dapat menyiapkan laporan, studi, analisis, dan produk kerja lainnya yang dihasilkan dari kompilasi dan analisis ini (secara bersama-sama disebut sebagai "Data Kompilasi"). IBM memegang semua hak kepemilikan atas Data Kompilasi. IBM dapat menyalin data Klien ke server Pengujian dalam Lingkungan Pengujian hanya untuk tujuan pengujian dan peningkatan kualitas produk IBM.

8.4 Kewajiban Terkait Pengakhiran

Sebagai tambahan atas kewajiban setelah pengakhiran yang tercantum dalam Perjanjian, setelah habis masa berlaku atau pengakhiran Perjanjian atau Uraian Layanan ini untuk alasan apa pun:

- a. IBM akan, tanpa biaya tambahan dan berdasarkan permintaan tertulis Klien yang diajukan dalam waktu 30 hari setelah habis masa berlaku atau pengakhiran, memberikan seluruh salinan yang lengkap mengenai data transaksional Klien yang terbaru kepada Klien, dalam format yang tersedia asli dalam Aplikasi, dan setelah pemberian data tersebut, menghapus arsip data.
- b. Jika Klien memerlukan rencana pengakhiran formal, biaya atau usaha apa pun yang ditimbulkan oleh IBM untuk mendukung transisi Lingkungan ke pusat data non-IBM akan tercantum dalam perjanjian yang terpisah sesuai dengan tarif dan syarat-syarat yang disetujui oleh kedua belah pihak.

9. Pemberian Ganti Rugi Klien

Berkenaan dengan SaaS IBM dalam dokumen ini, Klien menyetujui untuk mengganti rugi, membela dan membebaskan IBM terhadap klaim pihak ketiga mana pun yang muncul dari atau berkaitan dengan 1) konten apa pun yang dibuat dalam Lingkungan(-lingkungan) oleh Klien atau pihak ketiga yang ditunjuk oleh Klien, atau jika tidak, diberikan, diunggah, atau ditransfer ke Lingkungan oleh Klien atau pihak ketiga yang ditunjuk oleh Klien (konten yang disebutkan tidak termasuk konten yang diberikan oleh atau atas nama IBM, jika ada), 2) data yang dibuat dalam SaaS IBM oleh atau atas nama Klien, atau diberikan, diunggah, atau ditransfer ke Lingkungan oleh Klien, atau 3) pelanggaran batasan penggunaan SaaS IBM sebagaimana yang tercantum dalam Perjanjian oleh Klien atau Pengguna SaaS IBM Klien, dengan ketentuan bahwa: (i) pemberitahuan tertulis sebelumnya mengenai klaim apa pun tersebut diberikan kepada Klien; (ii) Klien memiliki kontrol tunggal atas pembelaan dan penyelesaian klaim tersebut; dan (iii) IBM memberikan seluruh informasi dan bantuan yang sewajarnya diminta oleh Klien dengan biaya dan pengeluaran yang ditanggung oleh Klien sepenuhnya.

10. Layanan Pihak Ketiga

SaaS IBM dapat berisi integrasi dengan, tautan ke atau digunakan untuk mengakses Layanan Pihak Ketiga. Akses ke Layanan Pihak Ketiga disediakan "SEBAGAIMANA ADANYA", TANPA JAMINAN APA PUN, SECARA TEGAS ATAU TERSIRAT, TERMASUK JAMINAN HAK MILIK, TIDAK ADANYA PELANGGARAN ATAU TIDAK ADANYA GANGGUAN SERTA JAMINAN DAN KETENTUAN TERSIRAT ATAS KELAYAKAN UNTUK DIPERJUALBELIKAN DAN KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU.

Klien bertanggung jawab untuk mengadakan dan patuh terhadap perjanjian yang terpisah dengan pihak ketiga untuk mengakses, atau menggunakan, Layanan Pihak Ketiga tersebut. IBM tidak menyediakan Layanan Pihak Ketiga ini berdasarkan tawaran dalam SaaS IBM ini. Kecuali sejauh Klien dapat secara terpisah memperoleh Layanan Pihak Ketiga tersebut dari IBM dalam transaksi yang terpisah, IBM bukan merupakan pihak pada perjanjian yang terpisah mana pun tersebut, dan sebagai ketentuan yang tegas atas Perjanjian, Klien menyetujui untuk mematuhi syarat-syarat perjanjian terpisah tersebut sejauh Klien bermaksud untuk menggunakannya bersama dengan SaaS IBM. Jika Klien mewakili dirinya sendiri, pengguna SaaS IBM mana pun atau pengguna akhir mana pun, menyetujui transmisi Konten ke Layanan Pihak Ketiga tersebut yang terhubung ke atau dapat diakses oleh SaaS IBM, Klien, pengguna SaaS IBM, dan pengguna akhir memberikan persetujuan kepada IBM untuk memungkinkan transmisi Konten apa pun tersebut, namun interaksi tersebut harus dianggap hanya antara Klien dan pihak ketiga yang menawarkan Layanan Pihak Ketiga.

11. Standar Tawaran

Pasal ini menguraikan standar tawaran yang menguraikan fungsi dan batasan teknis tertentu serta parameter setiap Langganan Dasar ("Standar Tawaran"). Kecuali jika disetujui sebaliknya secara tertulis antara IBM dan Klien, penggunaan SaaS IBM oleh Klien dan implementasi atau konfigurasi apa pun atas SaaS IBM serta Ekstensi apa pun yang diizinkan tunduk pada batasan dan parameter yang diuraikan dalam Standar Tawaran di bawah ini. Penggunaan yang melebihi batasan dan parameter di bawah ini memerlukan perjanjian tertulis dari IBM dan dapat mengakibatkan biaya tambahan untuk SaaS IBM sebagai tambahan pada biaya apa pun untuk layanan penyesuaian atau implementasi yang terkait. Standar Tawaran bervariasi antara Langganan Dasar dan diuraikan dalam subpasal berikut.

11.1 Standar Tawaran IBM Commerce Service

Standar pemrograman xC ditentukan dalam IBM Commerce Service Knowledge Center. Standar pemrograman xC dirancang untuk menghindari keperluan untuk memodifikasi Ekstensi Klien ketika IBM Initiated Upgrades di masa mendatang diimplementasikan untuk IBM Commerce Service. Klien setuju untuk mengimplementasikan Ekstensi mereka sesuai dengan standar pemrograman xC.

Jalur pemesanan puncak setiap jam yang didukung oleh IBM Commerce Service meningkat saat jumlah jalur tahunan meningkat. Jika Klien perlu untuk meningkatkan jalur puncak setiap jam secara permanen atau sementara, maka bagian "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability" harus dipesan. Jika jumlah ini terlampaui, kinerja SaaS IBM dapat berkurang dan SLA tidak lagi berlaku. Kapasitas tambahan dapat diperoleh melalui pembelian IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability.

Tabel ini mengindikasikan jalur pemesanan puncak setiap jam yang didukung untuk jumlah unit kepemilikan Ratus Ribu Jalur Pemesanan yang dilanggankan:

Ratus Ribu Unit Jalur Pemesanan yang Dilanggankan	Jalur Pemesanan Puncak setiap Jam
1	150
2 hingga 5	300
6 hingga 10	675
11 hingga 17	1.020
18 hingga 25	1.365
26 hingga 37	2.055
38 hingga 50	2.745
51 hingga 75	4.500
76 hingga 100	6.000
101 hingga 125	7.500
126 hingga 250	9.000
251 hingga 275	10.500
276 hingga 500	15.000
501 hingga 750	21.000

Ratus Ribu Unit Jalur Pemesanan yang Dilanggankan	Jalur Pemesanan Puncak setiap Jam
751 hingga 1.000	30.000
1001 hingga 1250	39.000
1251 hingga 2.500	75.000
2501 hingga 3750	120.000
3751 hingga 5,000	240.000
5001 dan seterusnya	Akan ditentukan oleh IBM berdasarkan persyaratan aktual

Sebagai contoh: Klien yang telah berlangganan untuk 16 Ratus Ribu unit Jalur Pemesanan dapat memiliki Jalur Pemesanan Puncak Setiap Jam sebanyak 1.020 jalur. Langganan atas "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Lines Capability" memungkinkan Klien untuk meningkatkan kapasitas mereka sebanyak ribu Jalur Pemesanan dalam setiap jam untuk setiap kepemilikan Ribu Jalur Pemesanan. Beberapa tambahan unit dapat dibeli untuk menambah kapasitas dengan kelipatan 1.000 jalur pemesanan setiap jam.

Item	Standar Tawaran
Unggahan Inventaris	Pembaruan inventaris harus berupa perubahan delta yang menghasilkan tidak lebih dari 10% total katalog yang ditransfer ke SaaS IBM dalam setiap periode lima belas menit yang berjalan.
Jalur Rata-rata Setiap Keranjang Belanja (<i>Cart</i>)	Ditetapkan dalam Dokumen Transaksi
Ukuran Katalog	Ditetapkan dalam Dokumen Transaksi
Pembeli yang Terdaftar	Ditetapkan dalam Dokumen Transaksi

11.2 Standar Tawaran IBM Order Management Service

Jalur pemesanan puncak setiap jam yang didukung oleh Layanan Manajemen Pemesanan meningkat saat jumlah jalur tahunan meningkat. Jika Klien perlu untuk meningkatkan jalur puncak setiap jam secara permanen atau sementara, maka bagian "IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability" harus dipesan. Jika jumlah ini terlampaui, kinerja SaaS IBM dapat berkurang dan SLA tidak lagi berlaku. Kapasitas tambahan dapat diperoleh melalui pembelian IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability.

Tabel ini mengindikasikan jalur pemesanan puncak setiap jam yang didukung untuk jumlah unit kepemilikan Ratus Ribu Jalur Pemesanan yang dilanggankan:

Ratus Ribu Unit Jalur Pemesanan yang Dilanggankan	Jalur Pemesanan Puncak setiap Jam
1	500
2 hingga 5	2.500
6 hingga 10	5.000
11 hingga 17	6.000
18 hingga 25	9.000
26 hingga 37	10.000
38 hingga 50	18.000
51 hingga 75	20.000
76 hingga 100	24.000
101 hingga 125	30.000
126 hingga 250	40.000
251 hingga 275	50.000

Ratus Ribu Unit Jalur Pemesanan yang Dilanggankan	Jalur Pemesanan Puncak setiap Jam
276 hingga 500	60.000
501 hingga 750	70.000
751 hingga 1.000	80.000
1.001 hingga 1.250	120.000
1.251 hingga 2.500	155.000
2.501 hingga 3.750	260.000
3.751 hingga 5.000	360.000
5.001 hingga 7.500	500.000
7.501 hingga 10.000	800.000
10.001 dan seterusnya	Akan ditentukan oleh IBM berdasarkan persyaratan aktual

Sebagai contoh: Klien yang telah berlangganan atas 42 Ratus Ribu unit Jalur Pemesanan dapat memiliki Jalur Pemesanan Puncak Setiap Jam sebanyak 18.000 jalur. Langganan pada "Additional Peak Hourly Lines Capability" memungkinkan Klien untuk meningkatkan kapasitas mereka sebanyak ribu Jalur Pemesanan dalam setiap jam untuk setiap kepemilikan Ribu Jalur Pemesanan. Beberapa tambahan unit dapat dibeli untuk menambah kapasitas dengan kelipatan 1.000 jalur pemesanan setiap jam.

Standar tawaran dan volume lain yang berlaku untuk SaaS IBM dinyatakan dalam tabel ini:

Item	Standar Tawaran
Unggahan Inventaris	Pembaruan inventaris harus berupa perubahan delta yang menghasilkan tidak lebih dari 10% total katalog yang ditransfer ke SaaS IBM dalam setiap periode lima belas menit yang berjalan
Jalur Rata-rata Setiap Pemesanan	Ditetapkan dalam Dokumen Transaksi
Ukuran Katalog	Ditetapkan dalam Dokumen Transaksi

11.3 Standar Tawaran Layanan IBM Configure Price Quote

Standar Tawaran Layanan IBM Configure Price Quote ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

12. Definisi

Aplikasi – produk perangkat lunak IBM memberikan fungsionalitas dasar untuk SaaS IBM, termasuk salinan sebagian atau seluruhnya dan asli: 1) data dan instruksi mesin yang dapat dibaca, 2) komponen, 3) konten audiovisual (seperti imej, teks, rekaman, atau gambar), 4) materi berlisensi terkait, dan 5) kunci atau dokumen penggunaan lisensi, dan dokumentasi, yang disediakan oleh IBM dan yang dapat diakses oleh Klien melalui SaaS IBM.

Bencana – peristiwa alam atau yang disebabkan manusia yang mengganggu pengoperasian sistem dan infrastruktur teknologi vital yang menyebabkan gangguan yang kompleks atau tidak dapat dikembalikan pada SaaS IBM, sebagaimana yang didefinisikan dalam Rencana Pemulihan Bencana.

Rencana Pemulihan Bencana – memberikan kriteria terperinci yang dibutuhkan untuk membuat keputusan guna mendeklarasikan Bencana, dan prosedur yang diperlukan untuk mengaktifkan pusat pemulihan bencana dalam peristiwa Bencana yang memengaruhi situs utama. Rencana Pemulihan Bencana ditinjau dan diuji setiap tahun.

Lingkungan – atau **Lingkungan Aplikasi** mengacu pada mesin virtual Aplikasi yang dapat disebar, termasuk infrastruktur yang dibutuhkan guna mendukung Aplikasi tersebut untuk penggunaan yang dimaksudkan, dan mengacu pada Lingkungan Integrasi, Lingkungan Pengujian, Lingkungan Praproduksi, Lingkungan Produksi atau Lingkungan Pemulihan Bencana, jika sesuai dengan konteksnya.

Ekstensi – adalah konfigurasi dan artefak perangkat lunak yang diberikan oleh Klien, atau pihak ketiga mereka yang sah, untuk meningkatkan SaaS IBM dengan mengimplementasikan arus proses bisnis Klien, mengelola kebutuhan data yang spesifik, dan memberikan Klien pembuatan merek spesifik, dalam

mendukung persyaratan bisnis Klien. Hal ini dapat, namun tidak terbatas pada, kode perangkat lunak, ekstensi basis data, skrip atau file yang dibuat untuk menyesuaikan penggunaan SaaS IBM Klien, termasuk Integrasi ke Layanan atau sumber data Pihak Ketiga. Ekstensi merupakan tanggung jawab Klien.

Pengaktifan (Go-Live) – adalah aktivasi Situs Lingkungan Produksi untuk penggunaan Klien untuk aktivitas bisnis normal dan/atau penggunaan oleh Klien dalam melayani, dengan cara apa pun, pelanggan mereka dan/atau penggunaan oleh Klien dalam mendukung generasi pendapatan.

Integrasi/Antarmuka/Proses Data – masing-masing mengacu pada titik komunikasi atau antarmuka apa pun dari SaaS IBM ke sistem atau layanan eksternal (ke IBM). Integrasi/Antarmuka/Proses Data dapat di antara sistem ERP *backend* Klien, sistem mitra, atau proses data seperti muatan data. Integrasi/Antarmuka/Proses Data biasanya digunakan untuk mekanisme pertukaran data, dan dapat dipantau.

Data Akun Industri Kartu Pembayaran (PCI) – informasi akun pemegang kartu yang terdapat pada kartu pembayaran, atau terkait dengan transaksi kartu pembayaran, termasuk kartu debit, kredit, Prabayar, *e-purse*, ATM, kartu POS utama, termasuk Data Pemegang Kartu (*Cardholder Data* - "CHD") dan Data Akun Sensitif (*Sensitive Account Data* - "SAD") tunduk pada pedoman penanganan dan keamanan yang diatur oleh Standar Keamanan Data Industri Kartu Pembayaran (*Payment Card Industry Data Security Standard* - "PCI DSS").

Pengujian Kinerja – digunakan untuk memvalidasi kemampuan SaaS IBM untuk mendukung volume transaksional/lalu lintas yang telah ditetapkan oleh Klien dan ditentukan oleh IBM.

Informasi yang Dapat Diidentifikasi Secara Pribadi (*Personally Identifiable Information* - "PII") – adalah informasi apa pun yang mengidentifikasi individu atau memberikan informasi yang dapat diidentifikasi mengenai individu. PII mencakup informasi yang terkait dengan individu dalam kapasitas pribadi mereka (misalnya alamat rumah individu) dan informasi yang terkait dengan individu dalam kapasitas bisnis atau profesional mereka (misalnya alamat bisnis individu). PII juga mencakup data yang tersedia secara publik mengenai individu, seperti informasi yang tersedia di Internet. PII mencakup informasi yang diberikan oleh individu tersebut melalui formulir koleksi data dan informasi yang secara sistematis diobservasi mengenai individu (misalnya penyelesaian aktivitas belajar individu atau perilaku atau aktivitas lainnya), dan informasi yang didapatkan melalui prosesor atau pengendali data mengenai individu (misalnya kecenderungan seseorang untuk membeli produk tertentu atau keahlian mereka). Perlu diperhatikan bahwa persyaratan kerahasiaan data Austria, Liechtenstein, dan Swiss juga menganggap informasi terkait dengan badan hukum (seperti nama perusahaan) sebagai PII. PII juga dapat disebut sebagai Data Pribadi di beberapa negara.

Sasaran Titik Pemulihan – adalah periode maksimum yang dapat ditoleransi di mana data dapat hilang dari layanan TI karena Bencana.

Sasaran Waktu Pemulihan – adalah durasi waktu yang ditargetkan, dan tingkat layanan, yang di dalamnya, proses bisnis harus dikembalikan setelah Bencana dinyatakan dengan tujuan menghindari konsekuensi yang tidak dapat diterima terkait dengan jeda dalam keberlanjutan bisnis.

Patch Keamanan – adalah perbaikan untuk kerentanan yang berkaitan dengan keamanan yang memengaruhi Aplikasi.

Informasi yang Dapat Diidentifikasi Secara Pribadi yang Sensitif (*Sensitive Personally Identifiable Information* - "SPII") – adalah Informasi yang Dapat Diidentifikasi Secara Pribadi (*Personally Identifiable Information* - "PII") yang memerlukan pedoman penanganan yang lebih ketat dibandingkan dengan tipe PII lainnya karena peningkatan risiko pada individu jika data mengalami bahaya.

SPII mencakup:

- Nomor ID Nasional
- Pengenal Asuransi Sosial atau Nasional
- Nomor rekening bank
- Informasi paspor
- Informasi ID Negara dan lisensi pengemudi
- Informasi siswa
- Nomor kartu debit dan kredit (CHD)

- Informasi terkait layanan kesehatan
- Informasi asuransi medis

Status imigrasi atau kependudukan individu, informasi medis, etnik, agama, orientasi seks atau informasi gaya hidup, nama ibu kandung, tanggal lahir, dan kata sandi akun, jika digunakan dalam kombinasi dengan identitas individu (didapatkan secara langsung atau tidak langsung), juga merupakan PII yang Sensitif.

SPII juga mencakup setiap data lain yang dianggap sebagai informasi pribadi yang sensitif berdasarkan peraturan perundang-undangan setempat yang berlaku untuk penggunaan SaaS IBM oleh Klien.

Layanan Pihak Ketiga – adalah perangkat lunak, layanan web, basis data, layanan data pihak ketiga atau konten pihak ketiga lainnya yang diakses melalui SaaS IBM.

Peningkatan – adalah rilis atau versi baru atas Aplikasi dasar yang menggantikan rilis atau versi sebelumnya, dan secara khusus mencakup fitur dan fungsi baru. Suatu Peningkatan biasanya dianggap sebagai IBM Initiated Release sebagaimana yang didefinisikan di atas.

Apendiks A

1. Uraian tentang SaaS IBM

IBM Commerce on Cloud menyediakan penjualan dan pemenuhan fungsionalitas aplikasi. IBM mengelola infrastruktur (jaringan, penyimpanan dan sumber daya komputasi), menyediakan peningkatan untuk aplikasi serta memelihara infrastruktur dan pengendalian kerahasiaan dan keamanan yang berlaku. SaaS IBM dirancang untuk memungkinkan Klien mengimplementasikan Ekstensi untuk memenuhi persyaratan bisnis unik Klien.

1.1 Langganan Dasar

Berikut ini merupakan uraian opsi langganan SaaS IBM (tiap-tiap "Langganan Dasar") yang tersedia sebagai SaaS IBM yang berlaku. Dokumen Transaksi mengidentifikasi Langganan(-langganan) Dasar mana yang telah dibeli. Referensi ke SaaS IBM dalam dokumen ini berlaku ke Langganan(-langganan) Dasar yang dibeli.

1.1.1 IBM Commerce Service

IBM Commerce Service adalah SaaS IBM *e-commerce* yang memungkinkan penjualan digital (*digital selling*) untuk bisnis ke pelanggan (*business-to-consumer* - "B2C") dan bisnis ke bisnis (*business-to-business* - "B2B"), secara tidak langsung melalui mitra saluran atau kesemuanya secara simultan. Kemampuan utama mencakup:

- a. Tipe Promosi dan Pemasaran Manajemen Katalog
- b. Manajemen Kontrak
- c. Navigasi dan Pencarian
- d. Dukungan Penentuan Harga
- e. Dukungan Integrasi Sistem
- f. Manajemen dan Pembuatan Beberapa Storefront

1.1.2 IBM Order Management Service

IBM Order Management Service adalah suatu SaaS IBM manajemen pemesanan saluran omni yang memungkinkan sumber internal dan eksternal suplai untuk memenuhi tingkat layanan dan aturan bisnis Klien. SaaS IBM mengkonsolidasikan pemesanan melalui beberapa saluran untuk menyediakan tampilan tunggal permintaan, inventaris dan persediaan yang melintasi jaringan global melalui kolaborasi dengan pemasok Klien. SaaS IBM terintegrasi dengan proses gudang, keuangan, pajak, pembayaran serta proses internal dan eksternal lainnya.

IBM Order Management Service mencakup:

- a. Manajemen Pemesanan Terdistribusi
Mengumpulkan, mengelola dan memantau pemesanan dari semua saluran. Mesin pengadaan cerdas mengoordinasikan pemenuhan di seluruh perusahaan yang diperluas. Menyediakan penyimpanan pemesanan tunggal untuk memodifikasi, membatalkan, melacak, dan memantau siklus pakai pemesanan.
- b. Visibilitas Inventaris Global
Mengkonsolidasikan informasi inventaris dari beberapa sistem, untuk membuat tampilan tunggal atas seluruh persediaan dan permintaan. Menyediakan tampilan spesifik peran dari inventaris.
- c. Logistik Cadangan
Menautkan beberapa permintaan pengembalian/perbaikan ke pemesanan penjualan asli, untuk mengaktifkan pelacakan siklus pakai perbaikan. Melacak inventaris balik kembali ke lokasi yang sesuai, berdasarkan pada aturan bisnis.

1.1.3 IBM Configure Price Quote Service

IBM Configure Price Quote Service adalah SaaS IBM yang memungkinkan untuk:

- a. Konfigurator
Menyesuaikan produk dan layanan yang didasarkan pada berbagai opsi dan aturan bisnis spesifik item.
- b. Penentuan Harga
Mengelola dan memperbarui penentuan harga produk dan layanan untuk segmen pasar Klien yang berlaku.
- c. Penawaran
Memungkinkan pembuatan berbagai penawaran, dan memungkinkan negosiasi dan konversi penawaran yang diterima ke dalam pesanan.
- d. Katalog
Menyampaikan informasi katalog di sepanjang rantai permintaan dan mengelola penjualan layanan, paket, komponen, dan aksesori produk.

1.2 Penyebaran IBM-Initiated Update

IBM melaksanakan pemeliharaan dan pembaruan SaaS IBM yang diperlukan yang mencakup implementasi peningkatan (*upgrade*), *patch*, dan *Patch* Keamanan (secara bersama-sama disebut, "IBM-Initiated Updates"). Implementasi IBM-Initiated Update tidak termasuk dalam alokasi bulanan Permintaan Layanan Klien.

Kadang-kadang, IBM-Initiated Updates dapat menggantikan atau menolak fungsi, *user exit* atau API yang disediakan oleh SaaS IBM. Selama periode 180 hari setelah adanya IBM-Initiated Update, IBM akan terus mendukung fungsi, *user exit* dan API yang ditolak. IBM akan menyediakan alternatif solusi yang ditentukan sebelumnya dan standar pemrograman IBM yang diperbarui untuk Klien. Sebelum periode 180-hari berakhir, Klien setuju untuk berhenti menggunakan fungsi, *user exit* dan API yang tertolak, menghapus seluruh referensi dalam Ekstensi dan mematuhi standar pemrograman IBM yang diperbarui.

IBM akan memberikan pemberitahuan 90 hari sebelum mengimplementasikan IBM-Initiated Update dalam Lingkungan Produksi, dan akan memberikan pemberitahuan kepada Klien 30 hari sebelum mengimplementasikan *Patch* Keamanan dalam Lingkungan Produksi. Meski demikian, IBM dapat menerapkan *Patch* Keamanan yang IBM anggap dibutuhkan untuk memperbaiki kerentanan dan eksposur yang signifikan pada lapisan infrastruktur dan aplikasi di Lingkungan Produksi tanpa pemberitahuan atau periode pengujian Klien.

IBM akan memberikan periode pengujian selama 60 hari kepada Klien untuk menguji baik dalam Lingkungan Pengujian maupun Integrasi sebelum mempromosikan IBM-Initiated Update ke Lingkungan Praproduksi dan Produksi. IBM memberikan periode pengujian selama 30 hari kepada Klien pada Lingkungan Pengujian dan Integrasi sebelum mempromosikan *Patch* Keamanan ke Lingkungan Praproduksi dan Produksi (secara bersama-sama disebut "Periode Pengujian QA" yang berlaku).

Saat Klien menyelesaikan IBM-Initiated Update selama Periode Pengujian QA, Klien akan memberi tahu IBM mengenai masalah atau saran apa pun sehingga IBM dapat mempromosikan IBM-Initiated Update ke Lingkungan Praproduksi dan Produksi dalam waktu 30 hari segera setelah persetujuan Klien.

Jika IBM-Initiated Update tetap tidak diimplementasikan pada Lingkungan Produksi setelah Periode Pengujian QA habis masa berlakunya karena permasalahan yang ditemukan dalam Ekstensi, maka:

- a. Klien akan memiliki 15 hari untuk menyelesaikan masalah dan memberikan izin untuk menjalankan IBM-Initiated Update;
- b. setiap jaminan yang diberikan dalam Perjanjian tidak akan berlaku pada SaaS IBM;
- c. IBM dapat menagih Klien untuk tambahan biaya yang dikeluarkan oleh IBM untuk mendukung SaaS IBM yang tidak diperbarui; dan
- d. IBM dapat, pada opsinya, memberikan pemberitahuan 30 hari sebelumnya kepada Klien bahwa akses Klien ke SaaS IBM akan ditangguhkan kecuali jika IBM-Initiated Update telah dipromosikan pada Lingkungan Produksi. Terlepas dari hal-hal di atas, jika IBM tidak dapat mempromosikan IBM-Initiated Update karena Klien menahan persetujuannya akibat permasalahan kompleks yang tidak terselesaikan, maka IBM atas kebijakannya sendiri, dapat bekerja dengan Klien untuk menentukan rencana promosi dan mediasi ulang yang dapat disetujui bersama.

Jika IBM menentukan bahwa sebagai hasil dari IBM-Initiated Update tidak dipromosikan pada Lingkungan Produksi, menimbulkan atau berpotensi menimbulkan kerentanan keamanan dengan tingkat permasalahan yang tinggi, IBM dapat dengan segera menanggukuhkan akses Klien ke SaaS IBM hingga IBM-Initiated Update telah dipromosikan.

Jika IBM-Initiated Update tetap tidak diimplementasikan dalam Lingkungan Produksi karena Masalah Ekstensi, atau ketiadaan izin Klien untuk mempromosikan perubahan bukan karena efek IBM-Initiated Update pada Ekstensi, Klien menyetujui untuk mengganti rugi, membela, dan membebaskan IBM terhadap klaim pihak ketiga mana pun yang timbul sehubungan dengan penggunaan SaaS IBM terkait Periode Pengujian QA sejauh klaim tersebut dapat dihindari dengan mengimplementasikan IBM-Initiated Update.

1.3 Ekstensi

Ekstensi mengizinkan Klien untuk mengonfigurasi SaaS IBM untuk memenuhi persyaratan bisnis Klien dengan membuat ekstensi perangkat lunak pada Aplikasi SaaS IBM. Ekstensi merupakan konten yang disediakan dalam penggunaan SaaS IBM dan bukan merupakan bagian dari SaaS IBM. Klien bertanggung jawab untuk pengembangan, manajemen, pemeliharaan dan dukungan seluruh Ekstensi. Klien dapat mengadakan kontrak secara terpisah dengan IBM atau kontraktor pihak ketiga yang secara khusus disahkan secara tertulis oleh IBM untuk membuat Ekstensi.

- a. Ekstensi yang dibuat oleh Klien tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan tambahan berikut ini:
 - (1) Klien menyetujui untuk patuh terhadap Standar Tawaran sehubungan dengan pengembangan dan penyampaian Ekstensi.
 - (2) IBM akan memiliki hak untuk meninjau dan menyetujui atau menolak dokumen rancangan, rencana pengujian, hasil uji, dan kode objek untuk Ekstensi untuk kepatuhan terhadap syarat-syarat Perjanjian.
 - (3) IBM dapat mewajibkan Klien untuk menjalankan uji kinerja yang ditetapkan oleh IBM. Klien harus memberikan dokumen rancangan, rencana dan hasil pengujian, serta kode objek kepada IBM untuk meninjau waktu yang wajar sebelum SaaS IBM diaktifkan dan akan bekerja sama dengan IBM dalam menyelesaikan masalah yang diidentifikasi oleh IBM.
 - (4) Klien menyetujui untuk memiliki dan memelihara program untuk mencegah *malware*, termasuk virus, *Trojan horses*, penolakan layanan (*denial-of-service*) serta teknologi lainnya yang mengganggu dan tersembunyi agar tidak disertakan dalam Ekstensi.
 - (5) IBM dapat memantau dan memindai Ekstensi untuk kerentanan keamanan dan/atau *malware*. IBM dapat menghapus Ekstensi dari lingkungan SaaS IBM mana pun atau menanggukuhkan SaaS IBM hingga masalah kerentanan keamanan atau *malware* telah diselesaikan.
 - (6) Ekstensi tidak akan menyertakan atau menambah setiap produk perangkat lunak pihak ketiga yang dipaket atau komersial yang beroperasi tanpa SaaS IBM, dan penambahan atas setiap perangkat lunak pihak ketiga yang dipaket atau komersial tersebut dilarang.
 - (7) Klien bertanggung jawab untuk melatih dan mempertahankan staf dengan pengetahuan dan tingkat keahlian yang sesuai untuk bekerja dengan SaaS IBM dan Ekstensi selama jangka waktu langganan. Setiap bantuan pelatihan atau pendidikan yang diperlukan akan ditanggung oleh Klien. Jika ditentukan oleh IBM bahwa Klien tidak dapat menjalankan tugas yang disyaratkan kepadanya dengan bantuan yang wajar, IBM, atas kebijakannya sendiri, dapat mewajibkan Klien tersebut terlibat secara aktif dalam aktivitas transfer pengetahuan secara langsung dengan personel layanan profesional IBM. Aktivitas transfer pengetahuan tersebut, kecuali antara IBM dan afiliasinya, merupakan tanggungan Klien. IBM akan memberikan pelatihan tersebut kepada Klien berdasarkan permintaan Klien dengan tambahan biaya.
 - (8) Klien, atau pemberi lisensi mereka memegang semua hak, kepemilikan, dan kepentingan atau lisensi dalam dan ke Ekstensi yang disediakan kepada IBM untuk *hosting* dengan SaaS IBM. Klien menyatakan dan menjamin kepada IBM bahwa Klien telah memiliki seluruh hak yang dibutuhkan untuk menyediakan Ekstensi Klien kepada IBM untuk tujuan *hosting* dengan SaaS IBM dan baik Ekstensi Klien maupun *hosting* oleh IBM dengan SaaS IBM tidak melanggar hak cipta atau paten pihak ketiga mana pun.
 - (9) Klien memberikan kepada IBM, semua hak dan lisensi, yang berlaku di seluruh dunia, bebas royalti, dibayar penuh, dapat ditarik kembali, pada basis yang dapat disublisensikan, dan menyetujui untuk segera memperoleh dan menjaga Persetujuan yang Diwajibkan untuk

semua Ekstensi tetap berlaku, yang dibutuhkan IBM dan subkontraktornya untuk menyelenggarakan Ekstensi dan jika tidak, menjalankan kewajibannya. Berdasarkan permintaan, Klien akan memberikan bukti atas setiap hak, lisensi, atau Persetujuan yang Diwajibkan tersebut kepada IBM. IBM akan dibebaskan dari kewajibannya sejauh mereka terdampak oleh kegagalan Klien untuk segera memperoleh dan memberikan setiap hak, lisensi, atau Persetujuan yang Diwajibkan tersebut kepada IBM. Dalam paragraf ini, "Persetujuan yang Diwajibkan" berarti persetujuan, lisensi atau izin apa pun yang diperlukan untuk memberikan hak atau lisensi kepada IBM dan subkontraktornya untuk mengakses, menggunakan dan/atau memodifikasi dalam bentuk elektronik dan bentuk lainnya hanya sebagaimana yang dibutuhkan untuk bekerja berdasarkan Uraian Layanan ini, termasuk membuat karya turunan, Ekstensi, tanpa melanggar kepemilikan atau hak kekayaan intelektual penyedia, pemberi lisensi, atau pemilik Ekstensi tersebut.

- (10) Klien akan memastikan kode, data dan artefak lainnya yang diperkenalkan oleh Klien melalui Ekstensi, tidak menambah risiko keamanan, atau mewajibkan persyaratan sertifikasi tambahan kecuali jika secara tegas disetujui oleh IBM melalui amendemen atau addendum untuk Uraian Layanan ini. Tanpa membatasi setiap ketentuan sebelumnya, Klien akan: (a) menjalankan pemindaian aplikasi web dan kerentanan kode statis pada seluruh Ekstensi untuk mengidentifikasi eksposur keamanan apa pun; dan (b) mengungkapkan kepada IBM secara tertulis keberadaan eksposur apa pun yang diidentifikasi oleh pemindaian kerentanan yang termasuk dalam atau diberikan sehubungan dengan Ekstensi.
- b. Klien bertanggung jawab untuk menyebarkan dan menjalankan seluruh pengujian Ekstensi pada Lingkungan Pengujian dan Integrasi.
- c. Sebelum Pengaktifan (Go-Live), Klien menyebarkan Ekstensi ke Lingkungan Praproduksi, Produksi, dan Pemulihan Bencana.
- d. Setelah Pengaktifan (Go-Live) Klien, IBM akan menyebarkan Ekstensi ke Lingkungan Praproduksi, Produksi, dan Pemulihan Bencana melalui Permintaan Layanan.
- e. Tambahan penyebaran Lingkungan Integrasi, Pengujian, Praproduksi atau Produksi yang akan dijalankan oleh IBM untuk mendukung Ekstensi, seperti pembuatan Ekstensi atau pengaktifan komponen terintegrasi lainnya, dapat diuraikan dalam pernyataan kerja terpisah antara IBM dan Klien, dan akan dikenai biaya terpisah yang ditagih sesuai dengan syarat-syarat dan biaya yang terdapat dalam pernyataan kerja tersebut.

1.4 Lingkungan SaaS IBM

SaaS IBM dasar menyediakan infrastruktur fungsional untuk menjalankan perangkat lunak yang untuknya IBM memberikan dukungan dan jaringan yang dibutuhkan, *upgrade* sistem dan perangkat keras. Sebagai bagian dari Langganan Dasar, IBM memberikan salah satu dari setiap lingkungan berikut ini. Lingkungan tambahan, atau lingkungan yang berdiri sendiri tersedia berdasarkan permintaan dan dengan biaya tambahan.

- **Lingkungan Integrasi**

Memberikan mesin virtual produksi tunggal yang setara secara fungsional dan infrastruktur pendukung yang hanya digunakan untuk pengujian fungsional dan integrasi atas SaaS IBM yang baru, termasuk Aplikasi dan Ekstensi apa pun. Lingkungan Integrasi diantisipasi untuk disebar beberapa kali per hari untuk mencapai suatu versi pengembangan program (*build*) yang siap untuk disebar ke Lingkungan Pengujian

- **Lingkungan Pengujian, disebut juga Lingkungan QA**

Memberikan mesin virtual produksi tunggal yang setara secara fungsional dan infrastruktur pendukung yang hanya digunakan untuk uji mutu, kinerja dan pengujian akhir atas SaaS IBM yang baru, termasuk Aplikasi dan Ekstensi apa pun. Lingkungan Pengujian hanya memiliki arus kode stabil yang disebar untuk persiapan promosi akhir ke Lingkungan Praproduksi, Produksi, dan Pemulihan Bencana.

- **Lingkungan Praproduksi**

Memberikan replika produksi terbatas untuk penyebaran dan pengujian penerimaan Klien atas konfigurasi Aplikasi akhir dengan Ekstensi apa pun. Lingkungan ini dipelihara untuk standar operasional produksi dan kepatuhan setiap saat, tetapi tidak dicakup sebagai bagian dari Perjanjian Tingkat Layanan. Ini merupakan lokasi utama untuk pengujian penerimaan pengguna yang

diadakan oleh Klien dan pengujian/evaluasi kinerja akhir sebelum diaktifkan (*going live*) dalam Produksi.

- **Lingkungan Produksi**

Titik pemberhentian akhir untuk semua perangkat lunak "Yang Aktif" dalam manajemen siklus pakai SaaS IBM. Akses ke sistem ini terbatas hanya untuk personel IBM atau pengguna yang sah. Lingkungan Produksi mencakup Aplikasi, sistem, dan infrastruktur sistem pendukung, yang diakses dan digunakan oleh pengguna akhir dan Klien organisasi pada basis operasional untuk menjalankan transaksi dan proses bisnisnya.

- **Lingkungan Pemulihan Bencana**

Memberikan replika produksi terbatas yang mampu mengadakan volume langganan dan yang disinkronisasikan dengan Lingkungan Produksi dan dijaga dalam keadaan tidak aktif pada infrastruktur Praproduksi. Lingkungan Pemulihan Bencana dijaga dalam kondisi selalu siap dalam peristiwa yang tidak dapat dihindari di mana pusat data produksi tidak dapat dipulihkan dan IBM menyatakan Peristiwa Bencana. Saat Lingkungan Pemulihan Bencana diaktifkan, Lingkungan Praproduksi tidak akan tersedia.

1.5 Integrasi SaaS IBM

SaaS IBM mendukung berbagai metode untuk integrasi dengan warisan dan layanan yang mendukung. Kemampuan berikut ini tersedia sebagai bagian dari SaaS IBM, dengan, atau tanpa, penggunaan sirkuit fisik atau virtual.

- Antarmuka Program Aplikasi (*Application Program Interface* - "API")

Kumpulan rutin, protokol, dan peralatan untuk pembuatan perangkat lunak dan aplikasi.

- Antrian Pesan (*Message Queue* - "MQ")

Tersedia untuk komunikasi antarproses (*inter-process communication* - "IPC"), atau untuk komunikasi antalarur dalam proses yang sama. Hal ini memungkinkan SaaS IBM, melalui koneksi Java Messaging Service (JMS) keluar, untuk menjadi titik akhir bagi jaringan MQ, atau komunikasi dari titik ke titik. SaaS IBM tidak menyediakan titik koneksi masuk, atau perutean antara dua (2) atau lebih, titik akhir yang bukan merupakan bagian dari SaaS IBM.

- Protokol Transfer File Keamanan (*Secure File Transfer Protocol* - "SFTP") atau Protokol Transfer File SSH

Adalah suatu protokol jaringan yang memberikan akses file, transfer file, dan manajemen file melalui aliran data yang dapat diandalkan dan aman. SaaS IBM memberikan server SFTP untuk transfer file masuk yang ditujukan untuk digunakan oleh Ekstensi. Transfer keluar dari data dan laporan SaaS IBM, dapat diselesaikan melalui klien SFTP berbasis java, yang disertakan dalam Aplikasi atau Ekstensi. Transfer SFTP memerlukan enkripsi tingkat file untuk melindungi data saat berada di penyimpanan (*at rest*).

1.6 Pemantauan

IBM memberikan pemantauan berikut ini yang dirancang untuk menilai SaaS IBM dari kesiapan fisik perangkat keras hingga kinerja SaaS IBM:

- Pemantauan Infrastruktur Cloud

Memantau kesiapan dan keadaan yang baik dari platform infrastruktur *cloud*.

- Pemantauan Aplikasi

Memantau kesiapan dan keadaan yang baik dari Aplikasi.

- Pemantauan Sintetis

"Simulasi klik pengguna" untuk memantau kesiapan dan keadaan yang baik dari Ekstensi yang dijalankan bersama dengan Aplikasi.

- a. Pemantauan Lingkungan Produksi

(1) IBM akan merespons pemantauan platform sesuai dengan tingkat permasalahan kecacatan dan pengaruh. IBM akan memperlakukan ketidakterersediaan Aplikasi yang terdeteksi sebagai kasus dukungan Tingkat Permasalahan 1 dan mulai memprioritaskan masalah.

- (2) IBM akan menyediakan pemantauan atas kasus penggunaan sintesis yang dikembangkan oleh Klien, dan akan memantau dan membuka kasus dukungan yang sesuai berdasarkan dampak pada SaaS IBM dan mulai memprioritaskan masalah tersebut. Pemantauan sintesis terbatas untuk pemantauan "simulasi klik pengguna". IBM memantau pemantauan sintesis Klien untuk menilai ketersediaan SaaS IBM dari sudut pandang pengguna. Hal ini dicapai melalui metode otomatis simulasi jalur klik dari pengalaman pengguna tertentu.
- b. Pemantauan Lingkungan Nonproduksi
- (1) IBM akan memperlakukan ketidakterediaan Aplikasi Lingkungan Praproduksi atau Pengujian yang terdeteksi sebagai kasus dukungan Tingkat Permasalahan 2 dan kemudian memprioritaskan masalah tersebut. Jika masalah berada dalam area tanggung jawab Klien, IBM akan memberi tahu Klien dan melanjutkan pelacakan kasus.
 - (2) IBM akan memperlakukan ketidakterediaan aplikasi Lingkungan Integrasi yang terdeteksi sebagai kasus dukungan Tingkat Permasalahan 3 dan menyelesaikan masalah dengan cara mengembalikan cadangan pekerjaan terakhir yang diketahui atau memasang ulang.

1.7 Cadangan

IBM akan mencadangkan data Produksi, Praproduksi, dan pemulihan Bencana selama minimum sekali setiap hari ke penyimpanan *disk* lokal. Data mencakup konfigurasi infrastruktur utama, konfigurasi produk, Ekstensi, dan file yang diperlukan untuk memulihkan sistem yang gagal. Cadangan lokal akan dipindahkan ke lokasi penyimpanan yang jauh setiap malam dan disimpan selama tujuh hari. Cadangan meningkatkan Rencana Pemulihan Bencana.

1.8 Pemulihan Bencana

IBM akan memberikan kepada Klien kemampuan pemulihan untuk fasilitas pemulihan bencana *Tier 3* untuk Lingkungan Produksi Klien. IBM akan menjalankan Pemulihan Bencana dengan menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk mengembalikan SaaS IBM dengan Sasaran Waktu Pemulihan (*Recovery Time Objective* - "RTO") selama 48 jam dan dengan Sasaran Titik Pemulihan (*Recovery Point Objective* - "RPO") selama 24 jam. Pada peristiwa yang dinyatakan sebagai Bencana oleh IBM, IBM akan berkomunikasi dengan Klien pada basis setiap jam mengenai status proses pemulihan, termasuk kemajuan terkait RTO dan RPO. Saat Lingkungan Pemulihan Bencana diaktifkan, Lingkungan Praproduksi tidak akan tersedia.

1.9 Alokasi Penyimpanan Data

Alokasi penyimpanan data Klien adalah untuk Lingkungan Produksi dan mencakup penyimpanan dengan ukuran untuk menyimpan dua (2) tahun riwayat Jalur Pemesanan yang untuknya Klien memiliki hak sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi. Pada peristiwa di mana batasan ini terlampaui berdasarkan peristiwa penyimpanan sistem, Klien akan bertanggung jawab untuk biaya alokasi penyimpanan tambahan.

1.10 Layanan Pesan Infrastruktur yang Dibagi (Hanya Keluar)

Pengiriman pesan keluar yang dibagi tersedia sebagai bagian dari SaaS IBM. Klien dapat mengonfigurasi aplikasi untuk menggunakan sumber daya yang dibagi ini untuk email penting nonbisnis, pemberitahuan, email status level sistem, dan/atau peringatan email. SaaS IBM dapat digunakan untuk email transaksional dengan tidak dikenai biaya, namun IBM tidak menjamin pengiriman dan tidak memberikan dukungan untuk kampanye email massa atau penelusuran kesalahan terhadap masalah email seperti spam yang muncul dari sistem email pihak ketiga. Klien dapat mengadakan kontrak dengan layanan email terpisah (misalnya: IBM Marketing Cloud) untuk jaminan pengiriman email, peningkatan opsi pengiriman dan dukungan email transaksional serta kampanye pemasaran (email massal). Integrasi ke layanan pesan pihak ketiga mewajibkan kinerja layanan tersebut melalui Ekstensi dan akan membutuhkan kontrak yang terpisah dengan penyedia.

2. Pengaturan dan Kesiapan Produksi

IBM akan menyediakan hingga enam bulan masa aktivitas pengaturan untuk menyiapkan SaaS IBM untuk Kesiapan Produksi. Aktivitas pengaturan terdiri dari:

- a. penyediaan lingkungan SaaS IBM;
- b. pemasangan versi terbaru Aplikasi, dengan semua *patch* yang dapat diterapkan ke dalam Lingkungan Aplikasi;
- c. pembuatan antarkoneksi dan konektivitas jaringan dengan sistem *backend* Klien; dan

- d. persiapan Lingkungan Produksi untuk memungkinkan Klien menyelesaikan penyebaran awal Ekstensi Klien.

Jika aktivitas pengaturan, karena alasan di luar kendali IBM, berlangsung lebih dari enam bulan Klien akan dikenai biaya Pengaturan Berdasarkan Permintaan untuk setiap bulannya. Aktivitas pengaturan tidak mencakup layanan implementasi (termasuk penyesuaian, konfigurasi dan implementasi solusi e-commerce Klien yang didukung oleh SaaS IBM atau jika tidak, untuk memenuhi kebutuhan teknis atau bisnis tertentu Klien – termasuk persyaratan metrik volume, tampilan dan nuansa dan lainnya serta persyaratan antarmuka dan pembuatan Ekstensi), yang akan ditangani berdasarkan perjanjian layanan yang terpisah.

"Kesiapan Produksi" berlaku saat kriteria berikut ini terpenuhi: (1) aktivitas pengaturan selesai; dan (2) Klien telah menyelesaikan penyebaran awal Ekstensi ke dalam Lingkungan Produksi.

Biaya langganan SaaS IBM, sebagaimana yang diidentifikasi dalam Dokumen Transaksi, dimulai pada Kesiapan Produksi.

3. Fitur Tambahan / Opsional

3.1 Lingkungan Opsional

Lingkungan opsional berikut tersedia sebagai tambahan SaaS IBM dasar atau sebagai suatu lingkungan yang berdiri sendiri.

- a. Opsi Lingkungan Integrasi

Memberikan Lingkungan Integrasi yang dapat digunakan untuk pengelolaan pengujian atau arus kode yang terpisah. Opsi Lingkungan Integrasi tidak mencakup alokasi Permintaan Layanan. Tersedia opsi-opsi berikut ini:

- (1) Opsi IBM Commerce Service Integration Environment
- (2) Opsi IBM Order Management Service Integration Environment
- (3) Opsi IBM Configure Price Quote Service Integration Environment

- b. Lingkungan Pengujian

Memberikan Lingkungan Pengujian yang dapat digunakan untuk mengelola pengujian dan arus kode yang terpisah. Opsi Lingkungan Pengujian tidak mencakup alokasi Permintaan Layanan. Tersedia opsi-opsi berikut ini:

- (1) Opsi IBM Commerce Service QA Environment
- (2) Opsi IBM Order Management Service QA Environment
- (3) Opsi IBM Configure Price Quote Service QA Environment

- c. Lingkungan Percobaan

Memberikan Lingkungan Produksi untuk subset pelanggan yang dipelihara pada standar produksi selama hingga 12 bulan. Opsi ini beroperasi pada standar produksi dan memberikan kemampuan untuk menguji pelanggan secara langsung. SLA dan pemulihan bencana tidak dicakup. Opsi Lingkungan Percobaan mencakup alokasi Permintaan Layanan sebesar dua puluh (20), tiga puluh (30) menit unit Permintaan Layanan. Tersedia opsi-opsi berikut ini:

- (1) Opsi IBM Commerce Service Pilot Environment
- (2) Opsi IBM Order Management Service Pilot Environment
- (3) Opsi IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment

3.2 Opsi Integrasi Jaringan

Berikut ini adalah opsi yang didukung, tetapi tidak diwajibkan, untuk integrasi dengan jaringan Klien.

- a. Pencatatan Daftar Putih (*Whitelisting*) Koneksi pada Internet

Membatasi akses ke SaaS IBM, atau bagian SaaS IBM, untuk alamat publik internet tertentu. Akses terbatas memberikan fleksibilitas untuk membatasi akses ke lokasi yang ditentukan oleh Klien. Pencatatan daftar putih termasuk dalam SaaS IBM.

- b. Jaringan Pribadi Virtual (*Virtual Private Network* - "VPN") melalui Internet

Memperluas jaringan pribadi melintasi jaringan publik. VPN dibuat dengan membangun suatu koneksi titik ke titik (*point-to-point*) virtual melalui penggunaan koneksi terdedikasi, protokol jaringan

virtual, atau enkripsi lalu lintas. VPN hanya disyaratkan oleh SaaS IBM jika koneksi integrasi tidak terenkripsi, atau tidak diamankan dengan baik, melalui Internet. Sirkuit redundan diperlukan untuk ketersediaan yang tinggi. VPN tidak termasuk dalam Langganan Dasar dan dapat dibeli dan merupakan opsi *Add-on* untuk SaaS IBM. VPN tersedia melalui bagian opsi IBM Commerce on Cloud Add-on VPN.

c. Koneksi Langsung ke SoftLayer

Menggunakan koneksi Serat Mode Tunggal (*Single Mode Fiber* - "SMF") dari lokasi jarak jauh Klien ke Titik Kehadiran SoftLayer melalui layanan operator yang disediakan oleh Klien, seperti, tetapi tidak terbatas pada, Penghubung Label Multi Protokol (*Multiprotocol Label Switching* - "MPLS") atau Jaringan Area Kota (*Metro Area Network* - "MAN"), dll. Sirkuit redundan diperlukan untuk ketersediaan yang tinggi yang dapat dihentikan ke lokasi yang terpisah dengan jaringan SoftLayer. Koneksi Langsung tidak termasuk dalam Langganan Dasar dan dapat dibeli dan merupakan *Add-on* opsional untuk SaaS IBM.

d. Jaringan Pengiriman Konten (*Content Delivery Network* - "CDN")

Berdasarkan pada kebutuhan bisnis, dapat diperlukan untuk meningkatkan kinerja pada pengguna akhir. Pengguna akhir dapat merupakan pembeli *e-commerce* atau perwakilan layanan pelanggan, yang, dengan sifat bisnis dapat melintasi wilayah tertentu atau dalam beberapa wilayah. CDN tidak termasuk dalam SaaS IBM. Klien bertanggung jawab untuk evaluasi, penyediaan dan usaha pemerolehan CDN pihak ketiga sebagaimana yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan kinerja Klien.

3.3 **Add-On SaaS IBM**

a. *Add-on* berikut ini tersedia untuk setiap Langganan Dasar:

(1) IBM Call Center for Commerce on Cloud

Visibilitas perwakilan layanan pelanggan dan eksekusi proses penjualan dan pemesanan dalam IBM Commerce atau dalam IBM Order Management Services.

(2) IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade

Memberikan keberlanjutan bisnis yang ditingkatkan selama empat jam RTO dan dua jam RPO.

(3) IBM Commerce on Cloud Add-on Storage

(4) IBM Commerce on Cloud Add-on VPN

(5) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB

Menghubungkan SaaS IBM ke pusat data jarak jauh dengan menggunakan sirkuit fisik satu Gigabita yang memanfaatkan MPLS, MAN, atau sirkuit pribadi yang sama.

(6) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB

Menghubungkan SaaS IBM ke pusat data jarak jauh dengan menggunakan sirkuit fisik 10 Gigabita yang memanfaatkan MPLS, MAN, atau sirkuit pribadi yang sama.

(7) IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support

Memungkinkan dukungan untuk yang bukan tingkat permasalahan 1 dengan tambahan zona waktu kedua atau ketiga.

b. *Add-on* berikut ini hanya tersedia untuk Langganan Dasar IBM Commerce Service:

(1) IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service

Memungkinkan Klien untuk menyesuaikan produk dan layanan kompleks, dalam penyimpanan web, berdasarkan beberapa opsi dan aturan bisnis spesifik item.

c. *Add-on* berikut ini hanya tersedia untuk Langganan Dasar IBM Order Management Service:

(1) IBM Order Management Supply Collaboration

Secara otomatis membuat pemesanan pembelian (*purchase order* - "PO") untuk dikirim kepada pemasok untuk pengiriman atau penambahan, mengelola siklus pakai PO, dan melacak pengecualian termasuk memperbarui status pesanan secara otomatis dari PO berseri.

- (2) IBM Order Management Delivery and Service Scheduling
Memberikan penjadwalan pengiriman, pemasangan, dan layanan *add-on* lainnya pada waktu transaksi pemesanan. Perangkat ini menggunakan perjanjian berbasis aturan, pemilihan penyedia, dan alokasi pekerja dengan eksekusi layanan, pengiriman dan kontrol inventaris terintegrasi.
- (3) IBM Order Management Pricing
Memberikan penentuan harga berbasis aturan berdasarkan pesanan yang dikonfigurasi sebagai layanan penentuan harga antarsaluran umum.
- (4) IBM Order Management Quoting
Memungkinkan pembuatan dan negosiasi proposal, mengotomatiskan proses persetujuan, dan memberlakukan aturan harga.
- (5) IBM Order Management Configurator
Memungkinkan pelanggan, perwakilan penjual dan mitra saluran untuk menyesuaikan produk dan layanan kompleks berdasarkan beberapa opsi dan aturan bisnis spesifik item.
- (6) IBM Order Management Store
Memungkinkan tampilan global atas inventaris toko fisik untuk dikelola oleh karyawan toko:
 - (a) Pengecekan inventaris waktu nyata (*real-time*) dan penempatan pemesanan
 - (b) Opsi pemenuhan alternatif
 - (i) Pengambilan di toko
 - (ii) Pengiriman dari toko
 - (iii) Pengiriman langsung dari pusat distribusi
 - (c) Pemesanan khusus
- (7) IBM Order Management Store Inventory Management
Memungkinkan Pengguna Penyimpanan untuk menggunakan informasi lokasi inventaris awal (di mana inventaris dapat ditemukan dalam penyimpanan) dan fitur tingkat lanjut seperti pemilihan kelompok dari beberapa pemesanan dalam satu langkah melalui penyimpanan.

3.4 Layanan Bayar Per Penggunaan

Untuk mengakomodasi bulan kalender di mana jumlah Jalur Pemesanan puncak setiap jam yang didukung dalam SaaS IBM melebihi maksimum Jalur Pemesanan puncak yang dimiliki, Klien dapat menambah kemampuan penyebaran dari standar yang ditetapkan dalam bagian Standar Tawaran berikut. Kemampuan penyebaran dapat ditambah dalam peningkatan 1000 Jalur Pemesanan setiap jam dan akan dikenai biaya dengan basis bayar per penggunaan. Klien akan dikenai biaya untuk kapabilitas ini selama bulan-bulan penambahan kapasitas pemrosesan yang diminta oleh mereka dan hanya untuk selama kapabilitas tetap tersedia untuk penggunaan Klien. Layanan ini harus dipesan sekurang-kurangnya 60 hari sebelum bulan(-bulan) masa penyebaran yang diinginkan tiba. Kemampuan penyebaran berlaku pada tawaran berikut ini:

- IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
- IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability

3.5 Layanan Pengaturan Berdasarkan Permintaan dan Layanan Pengaturan

- a. Layanan Pengaturan Berdasarkan Permintaan tersedia untuk setiap tawaran Langganan Dasar dalam kelebihan periode pengaturan enam bulan jika Kesiapan Produksi belum tercapai dalam waktu paling lama enam bulan. Biaya bagian Pengaturan Berdasarkan Permintaan akan dikenai biaya untuk setiap bulan saat SaaS IBM belum mencapai tahap Kesiapan Produksi. Layanan Pengaturan Berdasarkan Permintaan berikut ini tersedia:
 - IBM Commerce Service On Demand Set-up
 - IBM Order Management Service On Demand Set-up
 - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up

- b. IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up
Layanan Pengaturan ini membangun tambahan Jam Permintaan Layanan yang tersedia bagi Klien untuk menggunakan Jam Permintaan Layanan bulanan di atas termasuk dengan Langganan Dasar.
- c. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
Layanan Pengaturan ini membangun tawaran Koneksi Langsung 1 GB yang tersedia pada basis langganan. Layanan Pengaturan diperlukan untuk memfasilitasi penggunaan tawaran ini.
- d. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up
Layanan Pengaturan ini membangun tawaran Koneksi Langsung 10 GB yang tersedia pada basis langganan. Layanan Pengaturan diperlukan untuk memfasilitasi penggunaan tawaran ini.

Apendiks B

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan (*service level agreement* - "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 terkena dampak oleh peristiwa yang memengaruhi ketersediaan SaaS IBM. Klien harus membantu IBM secara wajar dengan setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam waktu tiga hari 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 diukur dari waktu Klien melaporkan peristiwa hingga waktu SaaS IBM dipulihkan dan tidak termasuk:

- a. waktu terkait dengan penghentian untuk pemeliharaan yang telah diumumkan atau dijadwalkan;
- b. sebab-sebab di luar kendali IBM;
- c. masalah dengan rancangan atau instruksi, konten atau teknologi pihak ketiga atau Klien;
- d. konfigurasi sistem dan platform yang tidak didukung atau kesalahan Klien lainnya;
- e. insiden keamanan yang disebabkan oleh Klien atau pengujian keamanan Klien;
- f. Ekstensi;
- g. kegagalan Ekstensi untuk menggunakan atau menampilkan, atau untuk memperbanyak dengan tepat, API atau User Exit dari Layanan yang sesuai;
- h. penggunaan API Layanan atau fungsionalitas Layanan yang tidak tepat;
- i. setiap konfigurasi, pengaturan, atau perubahan, di luar kendali IBM yang memengaruhi ketersediaan;
- j. ketidakmampuan IBM untuk mempromosikan *Patch* Keamanan ke dalam produksi sebagai akibat dari penolakan Klien untuk menyetujui promosi tersebut atau tindakan lainnya yang dilakukan oleh Klien untuk menghalangi promosi tersebut; atau
- k. penggunaan SaaS IBM di luar batas Standar Tawaran yang berlaku.

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.

Untuk SaaS IBM yang dibundel (tawaran SaaS IBM individu yang dikemas dan dijual bersama-sama sebagai tawaran tunggal dengan harga kombinasi tunggal), kompensasi akan dihitung berdasarkan harga kombinasi tunggal bulanan untuk SaaS IBM yang dibundel, dan bukan berdasarkan biaya langganan bulanan untuk setiap SaaS IBM individu. Klien hanya dapat mengajukan klaim-klaim yang terkait dengan satu SaaS IBM individu di dalam suatu bundel pada suatu waktu tertentu.

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)
<99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95,0%	10%

* Jika SaaS IBM diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung sesuai 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: 500 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

43.200 total menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - 500 menit Waktu Henti = 42.700 menit	= 5% Kredit yang tersedia untuk 98,8% ketersediaan selama bulan masa kontrak
<hr/>	
43.200 total menit	

2.1 Pengecualian

SLA ini tidak berlaku pada hal-hal berikut: (1) Lingkungan Percobaan; (2) jika Klien telah melanggar kewajiban material apa pun berdasarkan Uraian Layanan atau Perjanjian, termasuk tanpa terbatas pada, tingkat langganan yang dibeli atau melanggar kewajiban pembayaran apa pun sebagaimana yang ditentukan dalam Dokumen Transaksi; (3) ketidakmampuan IBM untuk mempromosikan *Patch Keamanan* ke dalam produksi sebagai akibat dari penolakan Klien untuk menyetujui promosi tersebut atau tindakan lainnya yang dilakukan oleh Klien untuk menghalangi promosi tersebut; (4) Ekstensi; kegagalan Ekstensi untuk menggunakan atau menampilkan, atau untuk memperbanyak dengan tepat, API atau User Exit yang sesuai dari SaaS IBM; (5) penggunaan yang tidak tepat atas API SaaS IBM atau fungsionalitas SaaS IBM; atau (6) setiap konfigurasi, pengaturan, atau perubahan di luar kendali IBM yang memengaruhi ketersediaan.

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.