

## IBM Connections 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, Pelanggan menyetujui Syarat-syarat Penggunaan.

Syarat-syarat Penggunaan diatur oleh Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional IBM, Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional IBM, atau Perjanjian Internasional IBM untuk Tawaran SaaS IBM Terpilih, sebagaimana berlaku ("Perjanjian") dan beserta dengan Syarat-syarat Penggunaan merupakan perjanjian yang lengkap.

### 1. SaaS IBM

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

- IBM Connections Cloud Advanced Support
- IBM Connections Archive Essentials Cloud
- IBM Connections Meetings Audio Cloud
- IBM Connections Social Cloud
- IBM Connections Social Cloud Step Up
- IBM Connections Docs Cloud
- IBM Connections Cloud S1
- IBM Connections Cloud S2
- IBM Connections Cloud S2 for Enterprise Deployment
- IBM Connections Cloud S2 Enterprise Deployment Step Up
- IBM Web Mail Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment Step Up
- IBM Connections Meetings Cloud hingga 14 Peserta
- IBM Connections Meetings Cloud hingga 199 Peserta
- IBM Connections Meetings Cloud hingga 999 Peserta
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes (unduh klien untuk digunakan dengan IBM SmartCloud Notes)
- IBM SmartCloud Notes Hosted Blackberry Service
- IBM SmartCloud Notes Step-Up
- IBM SmartCloud Notes Traveler Services
- IBM SmartCloud Notes Entry
- IBM SmartCloud Plus

## 2. Metrik Biaya

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

- a. Pengguna yang Sah adalah unit ukuran yang olehnya tawaran SaaS IBM dapat dibeli. Pengguna yang Sah adalah individu khusus yang diberikan akses ke SaaS IBM. Pelanggan harus mendapatkan kepemilikan-kepemilikan yang terpisah dan ditujukan untuk masing-masing Pengguna yang Sah yang mengakses tawaran SaaS IBM dengan cara apa pun secara langsung atau tak langsung (sebagai contoh: melalui program, alat atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun. Kepemilikan untuk Pengguna yang Sah bersifat khusus bagi Pengguna yang Sah tersebut dan tidak dapat digunakan bersama-sama, ataupun tidak dapat dialihkan kembali selain untuk transfer permanen kepemilikan Pengguna yang Sah kepada orang lain.
- b. Penyelenggaraan dengan jumlah hingga X Peserta adalah unit ukuran yang olehnya tawaran SaaS IBM dapat dibeli. Penyelenggara (Host) adalah pengguna yang spesifik dengan hak-hak akses ke akun pribadi yang memperbolehkan mereka untuk mengadakan pertemuan-pertemuan dalam jumlah yang tidak terbatas hingga mencapai jumlah peserta yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan Pelanggan. Hanya satu pertemuan per Penyelenggara yang dapat diadakan dalam satu waktu.
- c. Menit adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Kepemilikan Menit yang memadai harus didapatkan untuk mencakup jumlah total seluruh atau sebagian Menit SaaS IBM yang digunakan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.

## 3. Biaya dan Penagihan

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

### 3.1 Biaya Pertengahan Bulan (partial Month Charges)

Biaya pertengahan bulan adalah tarif harian pro-rata yang akan ditagihkan kepada Pelanggan. Biaya pertengahan bulan dihitung berdasarkan hari yang tersisa pada pertengahan bulan yang dimulai pada tanggal Pelanggan diberi tahu oleh IBM bahwa akses mereka ke SaaS IBM telah tersedia.

### 3.2 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya oleh Pelanggan atas SaaS IBM selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang dinyatakan dalam PoE, maka Pelanggan akan ditagih setiap bulannya untuk kelebihan penggunaan sebagaimana yang tercantum Dokumen Transaksi.

## 4. Opsi Pembaruan Periode Berlangganan SaaS IBM

PoE Pelanggan akan mencantumkan apakah SaaS IBM akan diperbarui di akhir Periode Langganan, dengan menentukan salah satu dari yang berikut ini:

### 4.1 Pembaruan Otomatis

Jika Pelanggan menyatakan bahwa pembaruan Pelanggan adalah otomatis, Pelanggan dapat mengakhiri Periode Langganan SaaS IBM yang habis masa berlakunya dengan permintaan tertulis kepada perwakilan penjualan IBM Pelanggan atau Mitra Bisnis IBM, selambat-lambatnya sembilan puluh (90) hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu tersebut yang tercantum dalam PoE. Jika IBM atau Mitra Bisnis IBM tidak menerima pemberitahuan pengakhiran tersebut sampai dengan tanggal habis masa berlakunya, Periode Langganan yang habis masa berlakunya akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan Periode Langganan asli yang tercantum dalam PoE.

### 4.2 Penagihan Berkelanjutan

Jika POE menyatakan pembaruan Pelanggan adalah berkelanjutan, Pelanggan akan terus memiliki akses ke SaaS IBM dan akan ditagih atas penggunaan SaaS IBM berdasarkan penagihan berkelanjutan. Untuk mengakhiri penggunaan SaaS IBM dan menghentikan proses penagihan berkelanjutan, Pelanggan akan perlu untuk memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada perwakilan penjualan IBM Pelanggan atau Mitra Bisnis IBM yang mengajukan pembatalan SaaS IBM Pelanggan. Setelah pembatalan akses Pelanggan, Pelanggan akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan di mana pembatalan berlaku.

## 4.3 Diperlukan Pembaruan

Apabila PoE menyatakan bahwa jenis pembaruan Pelanggan adalah "berakhir", SaaS IBM akan berakhir pada akhir Periode Langganan dan akses Pelanggan ke SaaS IBM akan dihapus. Agar dapat terus menggunakan SaaS IBM setelah tanggal berakhir, Pelanggan harus memesan ke perwakilan penjualan IBM Pelanggan atau Mitra Bisnis IBM untuk membeli Periode Langganan yang baru.

## 5. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk SaaS IBM dimasukkan selama Periode Langganan. Opsi-opsi dukungan teknis diperinci di <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

### Hal-hal yang Tidak Dicapai oleh Dukungan Teknis

Dukungan teknis tidak termasuk bantuan untuk:

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

## 6. Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Tawaran SaaS IBM mencakup perangkat lunak yang diaktifkan. Anda dapat menggunakan perangkat lunak yang diaktifkan bersama dengan penggunaan tawaran SaaS IBM Anda dengan cara yang diuraikan dalam dokumentasi atau lisensi, selama jangka waktu langganan SaaS IBM. Sepanjang perangkat lunak yang diaktifkan berisi kode sampel, Anda memiliki hak tambahan untuk membuat karya turunan dari kode sample tersebut dan menggunakannya secara konsisten dengan pemberian ini. Perangkat lunak yang diaktifkan diberikan dengan tunduk kepada Komitmen Tingkat Layanan, jika ada, sebagai suatu komponen dari Tawaran SaaS IBM, namun sebaliknya diberikan "SEBAGAIMANA ADANYA".

## 7. Syarat-Syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

### 7.1 Pembatasan Tambahan

Selain pembatasan-pembatasan yang dimuat dalam Perjanjian, Pelanggan tidak dapat:

- a. Menggunakan SaaS IBM dengan basis "pass-through" untuk menyelenggarakan kolaborasi di antara para pengguna tamu eksternal tanpa adanya partisipasi aktif dari Pelanggan.

### 7.2 Persyaratan Kepemilikan IBM SmartCloud Notes

Penggunaan Pelanggan atas IBM SmartCloud Notes adalah dengan persyaratan mendapatkan salah satu kepemilikan berikut ini:

- a. Bukti Kepemilikan untuk IBM SmartCloud Notes atau IBM Connections Cloud S1; atau
- b. Bukti Kepemilikan untuk IBM SmartCloud Notes Step Up, atau IBM Connections Cloud S1 Step Up, atau IBM SmartCloud dengan Notes Step-up dan Connections; dan
- c. Bukti Kepemilikan serta Langganan dan Dukungan yang aktif per Pengguna yang Sah untuk salah satu Program berikut ini: IBM Domino Enterprise Client Access atau IBM Domino Messaging Client Access atau IBM Domino Messaging Express atau IBM Domino Collaboration Express.

### 7.3 Pemberitahuan tentang Meetings

IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD DAN IBM CONNECTIONS CLOUD S2 DAPAT MEMUNGKINKAN PENGGUNA SAAS IBM UNTUK MEREKAM MEETINGS. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DARI BEBERAPA YURISDIKSI DAPAT MEWAJIBKAN PERSETUJUAN DARI INDIVIDU-INDIVIDU SEBELUM KOMUNIKASI-KOMUNIKASI MEREKA DIREKAM. Pelanggan akan memastikan bahwa Para Pengguna SaaS IBM mendapatkan semua persetujuan yang diperlukan dan membuat semua pengungkapan yang diperlukan sebelum pertemuan-pertemuan direkam.

### 7.4 Pemberitahuan tentang Penyaringan Konten

IBM SmartCloud Notes DAN IBM Web Mail Cloud menggunakan alat untuk memantau SaaS IBM, memeriksa spam dan serangan virus, dan menerapkan kepemilikan serta pengukuran teknologi standar industri untuk memblokir atau menyaring Konten tidak diinginkan yang muncul, yang bersifat massal dan

berbahaya. IBM memiliki hak (tetapi tidak akan memiliki kewajiban apa pun) untuk memblokir komunikasi-komunikasi dari entitas-entitas lainnya di Internet. IBM memiliki hak (tetapi tidak akan memiliki kewajiban apa pun) untuk menyaring terlebih dahulu, meninjau, menandai, memfilter, memodifikasi, menolak atau menghapus setiap atau semua Konten.

## **7.5 Penggunaan Tamu**

Pengguna Tamu adalah Pengguna SaaS IBM yang diberi wewenang oleh Pelanggan untuk mengakses SaaS IBM untuk mempertukarkan data dengan Pelanggan atau untuk menggunakan SaaS IBM atas nama Pelanggan. Semua Pengguna tamu haruslah Pengguna Yang Sah. Pengguna Tamu Pelanggan dapat diwajibkan untuk melaksanakan perjanjian online yang diberikan oleh IBM untuk mengakses dan menggunakan SaaS IBM. Pelanggan bertanggung jawab atas para Pengguna Tamu ini, termasuk tetapi tidak terbatas pada a) setiap klaim yang diajukan oleh Pengguna Tamu terkait dengan SaaS IBM, atau b) setiap penyalahgunaan SaaS IBM oleh para Pengguna Tamu ini.

## **7.6 Batasan Step up**

Tawaran Step-up memerlukan kepemilikan lisensi yang sesuai yang telah diperoleh sebelumnya oleh Pelanggan atas program IBM terkait. Kepemilikan Pelanggan untuk Step-up SaaS tidak dapat melebihi kepemilikan Pelanggan untuk program IBM terkait.

Step-up SaaS tidak termasuk Langganan dan Dukungan untuk Program IBM terkait. Pelanggan menyatakan bahwa Pelanggan telah mendapatkan (1) kepemilikan lisensi dan (2) Langganan dan Dukungan untuk Program IBM terkait yang berlaku. Selama Periode Langganan tawaran Step-up SaaS, Pelanggan harus menjaga Langganan dan Dukungan yang ada pada saat ini untuk kepemilikan program IBM yang digunakan dalam kaitannya dengan kepemilikan Step-up SaaS. Jika lisensi Pelanggan untuk menggunakan program IBM terkait atau Langganan Pelanggan dan Dukungan Pelanggan untuk program IBM terkait berakhir, hak Pelanggan untuk menggunakan Step-up SaaS akan berakhir.

## **7.7 Syarat-syarat Oracle yang berlaku untuk Connections Docs dan Connections Meetings**

SaaS IBM mencakup teknologi menampilkan dokumen dan pemfilteran Outside In ("Outside In Technology") yang disediakan oleh Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Istilah "Outside In Technology" mencakup setiap teknologi yang dilisensikan untuk Oracle oleh pemasoknya. Sebagaimana yang digunakan dalam TOU ini dan perjanjian yang kepadanya ia tunduk, istilah "pemasok IBM" akan dianggap mencakup Oracle dan pemasoknya. Sebagai tambahan terhadap syarat dan ketentuan TOU ini dan perjanjian yang kepadanya ia tunduk, sebagai syarat penggunaan Outside In Technology, Pelanggan secara spesifik menyetujui sebagai berikut: (1) Oracle USA, Inc. adalah penerima manfaat pihak ketiga terhadap TOU ini dan perjanjian yang kepadanya ia tunduk, (2) Pelanggan hanya dapat mentransfer langganan ke SaaS IBM dengan memberikan pemberitahuan tertulis sebelumnya kepada IBM dan sebaliknya tunduk terhadap syarat-syarat TOU dan perjanjian yang kepadanya ia tunduk, (3) Pelanggan tidak dapat mempublikasikan hasil uji benchmark yang dijalankan pada Outside In Technology tanpa izin tertulis sebelumnya, (4) IBM dapat menginformasikan kepada pemasok IBM mengenai hasil verifikasi kepatuhan yang terkait dengan komponen pemasok IBM tersebut, (5) Sejauh diizinkan berdasarkan hukum yang berlaku, Undang-undang Transaksi Informasi Komputer Seragam (Uniform Computer Information Transactions Act-"UCITA") tidak berlaku.

## **7.8 Penggunaan yang Dilarang**

Penggunaan-penggunaan berikut ini dilarang oleh Microsoft:

Penggunaan Berisiko Tinggi Dilarang: Pelanggan tidak dapat menggunakan SaaS IBM pada aplikasi atau situasi apa pun di mana kerusakan pada SaaS IBM dapat mengakibatkan kematian atau luka serius pada seseorang, atau cacat fisik atau kerusakan lingkungan yang parah ("Penggunaan Berisiko Tinggi"). Contoh-contoh Penggunaan Berisiko Tinggi termasuk, namun tidak terbatas pada: pesawat terbang atau moda transportasi massa lain, fasilitas kimia atau nuklir, sistem pendukung kehidupan, peralatan medis yang dapat diimplan, kendaraan bermotor, atau sistem persenjataan. Penggunaan Berisiko Tinggi tidak termasuk penggunaan SaaS IBM untuk tujuan administratif, untuk menyimpan data konfigurasi, peralatan konfigurasi dan/atau teknis, atau aplikasi non-kontrol lainnya, yang apabila terdapat kegagalan tidak akan menyebabkan kematian, luka, atau cacat fisik atau kerusakan lingkungan yang parah. Aplikasi-aplikasi non-kontrol ini dapat berkomunikasi dengan aplikasi-aplikasi yang menjalankan kontrol, tetapi tidak dapat bertanggung jawab baik secara langsung atau tidak langsung atas fungsi kontrol.

## **7.9 Informasi Profil Pengguna SaaS IBM**

Terkait dengan penggunaan Pelanggan atas SaaS IBM, Pelanggan dapat mengonfigurasi SaaS IBM agar nama Pengguna SaaS dalam organisasi mereka dapat terlihat oleh pelanggan SaaS lainnya.

Jika Pelanggan memilih pengaturan ini, Pelanggan menyatakan dan setuju bahwa: (i) nama, jabatan, nama perusahaan, dan foto Pengguna SaaS IBM dapat ditempatkan oleh Pengguna SaaS IBM sebagai bagian dari profil ("Profil") dan bahwa Profil dapat dilihat oleh Para Pengguna SaaS IBM lainnya dalam organisasi Anda dalam SaaS, dan (ii) sewaktu-waktu Pelanggan dapat meminta Profil Pengguna SaaS dikoreksi atau dihapus dari SaaS IBM dan Profil akan dikoreksi atau dihapus, namun penghapusan tersebut dapat menghalangi akses ke SaaS IBM.

## **7.10 Tautan ke Situs Web atau Layanan Lain Milik Pihak Ketiga**

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

## **7.11 Kepatuhan Safe Harbor**

IBM tunduk pada U.S. - EU Safe Harbor Framework sebagaimana yang ditetapkan oleh Departemen Perdagangan Amerika Serikat tentang pengumpulan, penggunaan, dan penyimpanan informasi yang didapatkan dari Uni Eropa. Untuk informasi lebih lanjut mengenai Safe Harbor atau untuk mengakses pernyataan sertifikasi IBM, silakan menuju <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=20133>.

## **7.12 Cookies**

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

## **7.13 Lokasi Manfaat yang Diperoleh**

Jika berlaku, pajak didasarkan kepada lokasi(-lokasi) yang diidentifikasi Pelanggan sebagai penerima manfaat dari SaaS IBM. IBM akan menerapkan pajak berdasarkan alamat bisnis yang tercantum pada saat memesan SaaS IBM sebagai lokasi manfaat utama kecuali apabila Pelanggan memberikan informasi tambahan kepada IBM. Pelanggan bertanggung jawab untuk terus memperbarui informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

## Apendiks A

### 1. Tawaran

IBM menawarkan layanan-layanan ini dalam rencana pre-packaged, layanan berdiri sendiri (stand alone) atau sebagai add-on (pengaya).

#### 1.1 Tawaran SaaS IBM Gabungan

<b>Connections Cloud S1</b>	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, aplikasi Mobile, Akses Tamu
<b>Connections Cloud S2</b>	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, aplikasi Mobile, Akses Tamu

#### 1.2 Tawaran SaaS IBM yang Berdiri Sendiri (Stand Alone)

- Connections Social Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Connections Cloud Advanced Support

#### 1.3 Add-On (Pengaya) untuk Tawaran SaaS IBM

	Connections Cloud S1	Connections Cloud S2	Connections Social	Connections Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
<b>Connections Docs</b>	✓	•	•	TT	TT	TT
<b>Connections Meetings Audio</b>	•	•	TT	•	TT	TT
<b>Traveler for SmartCloud Notes</b>	✓	TT	TT	TT	•	•
<b>Connections Archive Essentials</b>	•	TT	TT	TT	•	•
<b>BlackBerry</b>	•	TT	TT	TT	•	TT
<b>Penyimpanan Kolaborasi Tambahan</b>	•	•	•	TT	TT	TT

✓ – Termasuk

• – Tersedia

TT – Tidak Tersedia

## 1.4 IBM Connections Cloud S1

- Semua fitur Connections Social
- Pesan Instan (Instant Messaging) - Komunikasi waktu nyata (real time) dengan para individu dan kelompok, melihat ketersediaan kontak Anda, membuat kelompok yang disesuaikan, dan informasi kontak. Tersedia baik dalam peramban mau pun rich client yang tersedia untuk diunduh.
- Konferensi Web – Pertemuan web online melalui ruang pertemuan tanpa reservasi sesuai permintaan, yang selalu siap, dengan aplikasi dan desktop sharing, dukungan beberapa penyaji, polling, obrolan. Menyelenggarakan pertemuan hingga 200 hadirin dengan siapa pun di luar perusahaan Anda. Pertemuan intra perusahaan memerlukan langganan oleh semua peserta internal.
- Docs – Pemrosesan Word, spreadsheet dan editor presentasi, dengan dukungan penyuntingan bantuan (co-editing) waktu nyata, dan komentar kontekstual dan diskusi, dengan manajemen versi berkas dari IBM SmartCloud Connections.
- SmartCloud Notes - Desktop dan pesan berbasis web dan kalender termasuk pesan instan terintegrasi dengan perlindungan spam dan anti-virus dan dukungan untuk integrasi hybrid. 25 gigabytes dari penyimpanan kotak pesan dialokasikan untuk masing-masing pengguna SaaS IBM.
- Traveler for SmartCloud Notes – Pengiriman pesan, kalender dan kontak ke perangkat mobile yang didukung. Dukungan untuk sinkronisasi terjadwal, manual, dorongan atau dua arah untuk email, kalender elektronik, dan kontak elektronik untuk perangkat yang didukung.
- Aplikasi mobile untuk IBM Connections, IBM Meetings, dan IBM Sametime
- Akses Tamu - Kemampuan untuk mengundang tamu yang dapat berkolaborasi dan bekerja untuk konten yang dibagi dengan mereka dengan suatu subset kolaborasi sosial layanan dan kemampuan pertemuan.

## 1.5 IBM Connections Cloud S2

- Semua fitur Connections Social
- Pesan Instan (Instant Messaging) - Komunikasi waktu nyata (real time) dengan para individu dan kelompok, melihat ketersediaan kontak Anda, membuat kelompok yang disesuaikan, dan informasi kontak. Tersedia baik dalam peramban mau pun rich client yang tersedia untuk diunduh.
- Konferensi Web – Pertemuan web online melalui ruang pertemuan tanpa reservasi sesuai permintaan, yang selalu siap, dengan aplikasi dan desktop sharing, dukungan beberapa penyaji, polling, obrolan. Menyelenggarakan pertemuan hingga 200 hadirin dengan siapa pun di luar perusahaan Anda. Pertemuan intra perusahaan memerlukan langganan oleh semua peserta internal.
- Aplikasi mobile untuk IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime
- Akses Tamu - Kemampuan untuk mengundang tamu yang dapat berkolaborasi dan bekerja untuk konten yang dibagi dengan mereka dengan suatu subset kolaborasi sosial layanan dan kemampuan pertemuan.

## 1.6 IBM Connections Social Cloud

- Dasbor Sosial - Suatu tampilan tunggal dari jaringan bisnis sosial Anda dengan akses ke aplikasi dan pertemuan, serta tampilan peristiwa dan konten untuk akses ke item kerja yang sedang berlangsung, forum dukungan, profil dan informasi penyimpanan.
- Orang-orang - Kelola profil dan kontak Anda di seluruh jaringan bisnis di dalam dan di luar organisasi Anda.
- Penyimpanan berkas dan pembagian - Kemampuan untuk mengunggah dan menyimpan berkas pada perpustakaan terpusat, di mana berkas-berkas dapat dikendalikan akses sebagai pribadi atau bersama-sama dengan pengguna individu atau kelompok, sebagai pembaca atau penulis. Informasi berkas seperti pembaruan, riwayat versi, komentar, riwayat unduhan, tanda pengenalan dan daftar masuk/keluar berkas tersedia. Plug-in untuk mendukung desktop ke transfer berkas cloud tersedia untuk diunduh.
- Komunitas, Blog, dan Wiki - Kemampuan untuk bekerja sama dengan orang-orang yang berbagi berkas, kegiatan dan bookmark, membuat dan membagi komunitas baru dengan izin yang

disesuaikan, mencari konten di seluruh komunitas, mengirim email komunitas, membuat dan mengatur survei komunitas, membuat wiki, blog dan blog gagasan, dan forum diskusi.

- Kegiatan-kegiatan - Sebuah ruang tim untuk tugas-tugas seperti apa yang harus dilakukan, informasi dan tindakan seputar suatu topik atau pertemuan.
- Pesan Instan (Instant Messaging) - Komunikasi waktu nyata (real time) dengan para individu dan kelompok, melihat ketersediaan kontak Anda, membuat kelompok yang disesuaikan, dan informasi kontak.
- Aplikasi mobile untuk IBM Connections dan IBM Sametime
- Akses Tamu - Kemampuan untuk mengundang tamu yang dapat berkolaborasi dan bekerja untuk konten yang dibagi dengan mereka dengan suatu subset kolaborasi sosial layanan dan kemampuan pertemuan

## **1.7 IBM Connections Meetings Cloud**

Pertemuan web online melalui ruang pertemuan tanpa reservasi sesuai permintaan, yang selalu siap, dengan berbagi aplikasi dan desktop, dukungan beberapa penyaji, polling, obrolan. Layanan ini dapat dibeli untuk pertemuan menyelenggarakan hingga 14 peserta, atau hingga 199 hadirin. Juga tersedia untuk dibeli sebagai Enterprise Deployment di mana peserta internal memiliki langganan ke layanan tersebut. Semua pertemuan mengizinkan hadirin dari luar perusahaan Anda tanpa batasan.

## **1.8 IBM Connections Cloud Chat**

Pesan instan dengan daftar kontak, kebijakan, dan panggilan audio video titik-ke-titik, aksesibilitas melalui browser, klien yang tertanam dalam Catatan, klien yang berdiri sendiri, atau aplikasi mobile.

## **1.9 IBM SmartCloud Notes**

- Klien IBM Notes (termasuk unduhan perangkat lunak) serta pesan berbasis web, kalender dan informasi kontak di dalam cloud termasuk type-ahead addressing, folder pesan yang disesuaikan, delegasi kalender dan pesan. Akun perusahaan Pelanggan dapat diatur dalam layanan saja atau konfigurasi hybrid (konfigurasi hybrid berintegrasi dengan lingkungan Domino on-premises).
- Pesan Instan Terintegrasi
- Perlindungan spam dan anti-virus
- 25 gigabita dari penyimpanan kotak pesan dialokasikan untuk masing-masing pengguna SaaS IBM
- Termasuk sebuah lisensi jangka tetap untuk IBM Domino Enterprise Client Access per pengguna SmartCloud Notes. Hal ini memungkinkan pengguna baik peramban atau klien IBM Notes mengakses aplikasi IBM SmartCloud Notes dan IBM Domino on-premise. Server aplikasi Domino on-premises memerlukan PVU yang dibeli secara terpisah.

### **1.10 IBM SmartCloud Notes Entry**

- Akses berbasis peramban hanya web ke email, kalender, dan informasi kontak di dalam cloud termasuk type-ahead addressing, folder pesan yang disesuaikan, delegasi kalender dan pesan.
- 1 GB kotak pesan (hanya templat pesan yang disediakan oleh layanan, standar)
- Pesan Instan Terintegrasi
- Perlindungan spam dan anti-virus
- IBM SmartCloud Notes Entry tidak termasuk akses offline, akses berbasis IMAP, penggunaan klien IBM Notes, atau kemampuan untuk mengontrak layanan pilihan untuk migrasi pesan yang ada ke dalam layanan. Pelanggan tidak diizinkan untuk menggunakan layanan Blackberry dengan akun mereka.
- Termasuk sebuah lisensi jangka tetap untuk IBM Domino Enterprise Client Access per pengguna SmartCloud Notes Entry. Hal ini memungkinkan pengguna peramban mengakses aplikasi IBM SmartCloud Notes dan IBM Domino on-premise. Server aplikasi Domino on-premises memerlukan PVU yang dibeli secara terpisah.

### **1.11 IBM Web Mail Cloud**

- Pesan berbasis web, kalender, dan kontak dengan Kotak Masuk yang terdiri dari tampilan pesan, folder dibuat oleh pengguna dan sistem, kemampuan untuk menarik dan meletakkan pesan (drag and drop) ke dalam folder. Dukungan untuk kalender perusahaan dan pribadi dan daftar kontak.



- 25 gigabita dari penyimpanan kotak pesan dialokasikan untuk masing-masing pengguna

### 1.12 IBM Connections Cloud Advanced Support

Tingkat premium dari dukungan termasuk prioritas penanganan dan tanggapan yang lebih cepat terhadap masalah yang dilaporkan.

### 1.13 IBM Connections Docs Cloud

Pemrosesan Word, spreadsheet dan editor presentasi, dengan dukungan penyuntingan bantuan (co-editing) waktu nyata, dan komentar kontekstual dan diskusi, dengan manajemen versi file dari IBM Connections Social Cloud.

### 1.14 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Konferensi audio pada pertemuan web untuk VoIP, panggilan berpulsa dan bebas pulsa, di mana semua pengguna dapat melakukan panggilan dari komputer atau telepon dan mendengar, berbicara serta merekam dan memutar ulang pertemuan tersebut.

Biaya pulsa dan biaya bebas pulsa berdasarkan negara tujuan panggilan, dan ditetapkan dalam zona sebagai berikut :

Zona Pulsa:

- Zona 1 – AS, Kanada
- Zona 2 – Austria, Belgia, Prancis, Jerman, Hong Kong, Irlandia, Italia, Jepang, Belanda, Singapura, Spanyol, Swedia, Swiss, Inggris
- Zona 3 – Argentina, Australia, Bahrain, Brazil, Bulgaria, Chile, Siprus, Republik Ceko, Denmark, Estonia, Finlandia, Yunani, Hungaria, Israel, Latvia, Luksemburg, Meksiko, Selandia Baru, Norwegia, Peru, Polandia, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia
- Zona 4 – Cina, India, Lithuania, Malaysia, Rusia, Afrika Selatan, Korea Selatan, Taiwan, Turki, Vietnam

Zona Bebas Pulsa:

- Zona 1 – AS, Kanada
- Zona 2 – Australia, Austria, Estonia, Prancis, Jerman, Hong Kong, Irlandia, Israel, Italia, Luksemburg, Polandia, Portugal, Singapura, Spanyol, Swedia, Swiss, Inggris
- Zona 3 – Belgia, Brazil, Bulgaria, Kroasia, Siprus, Republik Ceko, Denmark, Finlandia, Yunani, Hungaria, Islandia, Jepang, Latvia, Malaysia, Meksiko, Monako, Belanda, Selandia Baru, Norwegia, Panama, Rusia, Slovakia, Slovenia, Korea Selatan, Thailand
- Zona 4 – Argentina, Bahama, Bahrain, Belarusia, Bosnia dan Herzegovina, Chile, Cina, Kolombia, India, Indonesia, Lithuania, Peru, Filipina, Saudi Arabia, Afrika Selatan, Taiwan, Venezuela, Vietnam

Biaya Tambahan Mobile – Biaya tambahan berlaku untuk panggilan mobile bebas pulsa di negara-negara berikut: Austria, Belgia, Brazil, Swiss, Jerman, Denmark, Estonia, Spanyol, Hungaria, Irlandia, Italia, Belanda, Selandia Baru, Portugal, Swedia, Slovakia

Biaya Tambahan Bebas Pulsa – Biaya tambahan AS non kontinental akan ditambahkan ke tarif bebas pulsa di atas jika pengguna konferensi audio memanggil nomor Bebas Pulsa AS dari lokasi AS non-kontinental di bawah ini:

- Zona 1 – Alaska, Kanada, Guam, Hawaii, Puerto Rico, Kepulauan Virgin AS
- Zona 2 – Anguilla, Antigua/Barbuda, Bahama, Barbados, Bermuda, Kepulauan Virgin Inggris, Kepulauan Cayman, Dominika, Republik Dominika, Grenada, Jamaika, Montserrat, St Kitts dan Nevis, St Lucia, St Vincent dan Grenadines, St. Martens, Trinidad dan Tobago, Turks dan Caicos

### 1.15 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Pengiriman pesan, kalender dan kontak ke perangkat mobile yang didukung. Dukungan untuk sinkronisasi terjadwal, manual, dorongan atau dua arah untuk email, kalender elektronik, dan kontak elektronik untuk perangkat yang didukung.

### 1.16 IBM Connections Archive Essentials Cloud

Arsip email dan fitur eDiscovery untuk pelanggan IBM SmartCloud Notes yang memungkinkan pelanggan untuk mengelompokkan, mengindekskan, mencari, dan mendapatkan kembali semua atau sebagian isi

email menggunakan antarmuka web dengan kebijakan retensi, penyimpanan yang diwajibkan oleh hukum, jejak audit dan penyimpanan tidak terbatas.

### **1.17 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service**

Kemampuan Hosted Blackberry Enterprise Server (BES) secara langsung dari IBM.

### **1.18 Penyimpanan Kolaborasi Tambahan**

Penyimpanan kolaborasi tambahan.

### **1.19 Mobile**

Aplikasi mobile asli tersedia pada masing-masing toko aplikasi (app stores) untuk IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings, dan IBM Traveler for SmartCloud Notes.

## **2. Dukungan**

Layanan Dukungan Teknis IBM Connections Cloud dibuat untuk membantu pengguna mendapatkan hasil maksimal dari Layanan SmartCloud. Dukungan teknis jarak jauh ini bertujuan untuk menambahkan staf administrasi dan dukungan Pelanggan dengan memberikan akses ke spesialis dukungan IBM untuk masalah-masalah terkait layanan SaaS IBM yang tidak dapat diselesaikan oleh Pelanggan. Akses ke IBM Connections Cloud Standard Support termasuk sebagai Layanan SaaS IBM sebagaimana yang diuraikan di atas. Akses ke IBM Connections Cloud Advanced Support tersedia sebagai layanan yang berdiri sendiri dengan biaya tambahan.

IBM Connections Cloud Standard Technical Support menyediakan dukungan tingkat masalah 1 dan dukungan eskalasi untuk masalah dari tingkat masalah lainnya.

IBM Connections Cloud Advanced Support menyediakan Dukungan Tingkat Masalah 1 dan dukungan eskalasi untuk masalah dari tingkat masalah lain dengan prioritas penanganan, sasaran respons yang lebih cepat, dan layanan dukungan tambahan.

Jika Anda memperoleh Layanan Connections Cloud dari penjual kembali, syarat-syarat dukungan Anda dapat berbeda-beda – silakan hubungi reseller (penjual kembali) Anda untuk informasi tambahan.

### **2.1 Tanggung Jawab Pelanggan**

Pelanggan akan memberikan Dukungan Tingkat Pertama kepada pengguna akhir. Tanggung jawab ini termasuk melakukan upaya yang wajar secara komersil untuk menyelesaikan setiap pertanyaan atau masalah terkait Layanan baik yang ditemukan maupun dilaporkan kepada Anda melalui karyawan Anda atau pihak eksternal.

Pelanggan akan menunjuk dan mengizinkan Administrator yang Ditentukan untuk berinteraksi dengan dukungan IBM. Administrator yang Ditentukan akan merupakan karyawan Pelanggan atau yang ditunjuk. Klien akan memastikan bahwa Administrator yang Ditentukan telah memiliki kemampuan dalam layanan, jaringan, dan teknologi klien atau browser IBM Connections Cloud. Administrator yang Ditentukan akan mengatur peran Administrator atau Asisten Administrator untuk organisasi perusahaan pada layanan SaaS IBM.

Pelanggan harus menetapkan jumlah administrator yang cukup untuk mendukung pengguna yang sah milik Pelanggan. Pelanggan harus menetapkan:

- a. Hingga 3 Administrator untuk 1 – 1.000 pengguna yang sah
- b. Hingga 6 Administrator untuk 1.000 – 10.000 pengguna yang sah
- c. 7 Administrator ditambah hingga 1 Administrator per tambahan 10.000 pengguna yang sah

### **2.2 Tanggung Jawab IBM**

IBM akan memberikan akses ke layanan Dukungan Eskalasi dan akses ke layanan Dukungan Tingkat Masalah 1 kepada Administrator IBM Connections Cloud yang ditetapkan milik Pelanggan. Informasi kontak dukungan dan rincian tambahan mengenai waktu dukungan yang tersedia dijelaskan dalam situs web dukungan SmartCloud: <http://ibmcloud.com/social/support>.

#### **2.2.1 Dukungan Tingkat Masalah 1**

Tim dukungan teknis IBM Connections Cloud akan tersedia untuk menerima permintaan Dukungan Tingkat Masalah 1 pada basis 7/24. IBM akan mengerahkan upaya yang wajar secara komersil untuk menanggapi permintaan Dukungan Tingkat Masalah 1 dalam dua jam.

Tingkat Masalah 1 ditentukan sebagai suatu masalah di mana:

- Layanan ditentukan sebagai tidak tersedia untuk semua Pengguna SaaS IBM ; atau
- sebuah fitur utama dari Layanan tidak dapat dioperasikan untuk semua Pengguna SaaS IBM; atau
- bagian yang signifikan dari Pengguna SaaS IBM perusahaan Anda tidak dapat menggunakan Layanan yang menyebabkan dampak kritis pada operasi bisnis Anda.

Tingkat Masalah 1 tidak termasuk tidak tersedianya Layanan karena periode waktu henti yang direncanakan atau masalah yang disebabkan oleh aplikasi pelanggan atau pihak ketiga atau perlengkapan atau data pelanggan.

### 2.2.2 Tingkat Masalah

Definisi untuk semua tingkat keparahan beserta contoh-contohnya dapat ditemukan dalam wiki Connections Cloud Support. Lokasi untuk mempublikasikan definisi tingkat masalah dapat berubah seiring berjalannya waktu. Tingkat masalah akan ditentukan untuk semua permintaan layanan berdasarkan definisi masalah yang dipublikasikan.

### 2.2.3 Dukungan Eskalasi

IBM akan memberikan Dukungan Eskalasi untuk masalah-masalah yang terkait dengan layanan IBM Connections Cloud yang mana Administrator yang Ditetapkan milik perusahaan tidak dapat mengatasinya.

### 2.2.4 Waktu Kontak Dukungan

Sasaran tanggapan IBM dan waktu kontak dukungan beragam berdasarkan masalah permintaan Layanan dan berdasarkan tingkat kepemilikan dukungan.

- Waktu kontak Standard Support untuk masalah-masalah bukan Tingkat Masalah 1 mencakup jam kerja yang berlaku di negara di mana Organisasi Anda berada sebagaimana ditentukan dalam halaman profil Pengaturan Akun Organisasi untuk layanan SaaS IBM Anda. Waktu kontak di negara saat ini dipublikasikan di bagian informasi kontak <http://IBMcloud.com/social/support>.
- Waktu kontak Advanced Support untuk masalah-masalah bukan Tingkat Masalah 1 adalah Minggu pukul 8 pagi Zona Waktu AS Bagian Timur hingga Jumat pukul 8 pagi Zona Waktu AS Bagian Timur tidak termasuk hari libur tertentu.
- Waktu kontak Dukungan IBM untuk masalah-masalah Tingkat Masalah 1 untuk Standard Support dan Advanced Support adalah 7x24x365.

### 2.2.5 Sasaran Tanggapan Dukungan

Tujuan IBM adalah untuk memberikan tanggapan awal untuk Permintaan Layanan Anda dalam sasaran tanggapan yang dipublikasikan. Tanggapan awal kami dapat merupakan suatu pengakuan atas penerimaan masalah Anda, atau dapat berupa tanggapan yang menghasilkan penyelesaian atas permintaan Anda, atau dapat berupa tanggapan yang akan membentuk dasar untuk penentuan tindakan tambahan apa yang mungkin diperlukan untuk mencapai penyelesaian teknis atas permintaan Anda.

Ikhtisar sasaran respons Dukungan Teknis Connections Cloud

	Standard Support	Advanced Support
<b>Tingkat Masalah 1</b>	Dalam dua jam (7 hari seminggu, 24 jam sehari)	Dalam 30 menit (7 hari seminggu x 24 jam sehari)
<b>Tingkat Masalah 2</b>	Dalam dua jam kerja	Dalam satu jam
<b>Tingkat Masalah 3</b>	Dalam dua jam kerja	Dalam dua jam
<b>Tingkat Masalah 4</b>	Dalam dua jam kerja	Dalam dua jam

### 2.2.6 Dukungan Bahasa

Bahasa yang digunakan ketika bekerja dengan dukungan dan pengembangan IBM adalah Bahasa Inggris, kecuali jika ditetapkan lain pada situs web dukungan Connections Cloud. Agar dapat memastikan masalah-masalah ditindaklanjuti secepat mungkin, IBM memerlukan kontak resmi Anda untuk dapat berkomunikasi secara efektif dalam Bahasa Inggris dalam lingkungan bisnis jika diperlukan.

### 2.2.7 Layanan Advanced Support Tambahan

Layanan tambahan yang diberikan pada Pelanggan Advanced Support termasuk:

- Kemampuan untuk menghubungi Dukungan Teknis IBM untuk masalah kesulitan apapun melalui telepon atau secara elektronik.
- Akses ke tim Manajemen Akun Advanced Support melalui email, telepon atau pesan instan, untuk dukungan hands-on dengan pertanyaan “apa yang baru”, panduan mengenai penyebaran dan adopsi, walk-through langsung dan pelatihan, dan akses ke suatu komunitas Advanced Support yang didedikasikan dengan konten pemberdayaan khusus.

### 3. Pemulihan Bencana dan Pencadangan

IBM memiliki fasilitas pemulihan bencana yang secara geografis jauh dari pusat data utamanya, dilengkapi dengan perangkat keras, perangkat lunak dan konektivitas Internet yang diperlukan, jika fasilitas-fasilitas produksi IBM pada pusat data utama tidak akan diberikan tidak tersedia.

Jika terjadi kondisi bencana, bencana didefinisikan sebagai "Keadaan Kahar" yang berarti kuasa Tuhan, terorisme, aksi buruh, kebakaran, banjir, gempa bumi, kerusakan, perang, tindakan, perintah atau larangan pemerintah, virus, serangan DoS dan tindakan merugikan lainnya, kegagalan konektivitas jaringan dan utilitas, atau sebab lain apapun dari ketidakterdediaan SaaS IBM yang di luar kendali wajar IBM, IBM akan memulihkan akses Pelanggan ke layanan SaaS IBM sebagai berikut. IBM akan menyediakan perangkat keras, perangkat lunak dan infrastruktur jaringan yang akan memungkinkan Pelanggan untuk meneruskan akses ke SaaS IBM dalam waktu 12 jam sejak pernyataan bencana. Lingkungan akan pulih dengan menggunakan cadangan Konten terbaru, dengan tidak lebih dari 8 jam kehilangan Konten atas kelompok data Konten yang dipulihkan.

### 4. Pengambilan dan Penghapusan Data

IBM akan mempertahankan data hingga 90 hari setelah hari terakhir habisnya masa berlaku langganan. Sebelum habisnya masa berlaku langganan, Pelanggan dapat mengekstrak data bisnis sosial miliknya baik dari kemampuan layanan untuk mengunduh konten atau menggunakan API yang diterbitkan (<https://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>). Data pesan dapat diekstrak dengan basis waktu dan materi layanan konsultasi. Data preferensi pengguna dan meta-data lain seperti, tapi tidak terbatas pada tandatangan email, kaidah meneruskan pesan, penyaring pesan, opsi tampilan kalender, dll tidak dapat diakses melalui API. Jika data ini diperlukan, IBM akan memberikan data ini dalam format yang disetujui dengan basis waktu dan materi mengikuti pengakhiran langganan atau percobaan. IBM harus menerima pemberitahuan tertulis tentang kebutuhan data sebelum namun tidak melebihi akhir periode langganan. Jika pelanggan tidak meminta pengembalian data, IBM akan menghapus dan menjadikannya tidak dapat dipulihkan kembali sesuai dengan praktik terbaik industri.

### 5. Komunikasi

Komunikasi dikirim dari Grup Layanan Pelanggan IBM ke Pelanggan untuk:

#### a. Pembaruan Layanan

Pemberitahuan email kepada administrator pelanggan ini termasuk perubahan yang dapat dilihat pada layanan, fitur-fitur baru, atau permintaan dari IBM untuk memastikan bahwa Pelanggan menjaga penggunaan penuh atas layanan. Pemberitahuan ini biasanya dikirimkan 2 minggu sebelum akhir pekan perilisannya jika tidak ada tindakan Pelanggan yang diperlukan.

Pemberitahuan tambahan sebelumnya akan diberikan jika tindakan, seperti misalnya perubahan jaringan atau instruksi pengguna, diperlukan.

#### b. Pemberitahuan Pemeliharaan

Email ini memberikan konfirmasi untuk Pelanggan bahwa jangka waktu pemeliharaan yang disediakan / dijadwalkan akan digunakan. Email ini biasanya dikirimkan 3 hari sebelumnya sebagai pengingat jangka waktu pemeliharaan yang akan datang. Pemberitahuan tindak lanjut dikirimkan pada akhir pemeliharaan untuk memberitahu Pelanggan bahwa pemeliharaan telah selesai dilakukan. Informasi mengenai jangka waktu pemeliharaan berikutnya juga dapat dilihat di: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Pelanggan tidak akan menerima pemberitahuan email langsung sebagaimana yang dikirimkan kepada administrator / penerima yang telah ditetapkan. Sebagai gantinya, pelanggan dapat melihat pengumuman pemeliharaan berbasis web 3 hari sebelum jangka waktu pemeliharaan.

#### c. Pemberitahuan Insiden

Grup Layanan Pelanggan IBM akan segera memberi tahu Pelanggan, melalui beberapa saluran komunikasi (halaman web status pusat data, pesan teks SMS (berbasis langganan), serta pesan email sering dan berkala), mengenai status pemulihan layanan. Pemberitahuan ini umumnya

dikirimkan saat IBM mengonfirmasi permasalahan, selama insiden agar Pelanggan tahu bahwa kami sedang menangani masalah, dan pada saat penyelesaian insiden menandakan bahwa "all clear". Pemberitahuan dikirim kepada Pelanggan untuk insiden yang berdampak pada layanan. IBM mungkin tidak mengirim pemberitahuan untuk permasalahan minor atau masalah yang berdampak pada satu atau beberapa Pelanggan.

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.