

Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS

IBM Connections Cloud

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

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

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

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

1. SaaS IBM

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

- IBM Connections Cloud Advanced Support
- IBM Connections Cloud Premier Support
- IBM Connections Archive Essentials Cloud
- IBM Connections Meetings Audio Cloud
- IBM Connections Social Cloud
- IBM Connections Social Cloud Step Up
- IBM Connections Files Cloud
- 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 Step-Up
- IBM SmartCloud Notes Traveler Services
- IBM SmartCloud Notes Entry
- IBM SmartCloud Plus
- IBM Verse
- IBM Mail Dual Entitlement

- IBM Mail Dual Entitlement plus Applications
- IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1
- IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

2. Metrik Biaya

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

- Pengguna yang Sah** – adalah unit ukuran yang olehnya tawaran SaaS IBM dapat dibeli. Pengguna yang Sah adalah individu khusus yang diberikan akses ke SaaS IBM. Klien harus memperoleh kepemilikan-kepemilikan yang terpisah dan ditujukan untuk masing-masing Pengguna yang Sah yang mengakses tawaran SaaS IBM dengan cara apa pun secara langsung atau tidak 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.
- Penyelenggara (Host) 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 mengizinkan mereka untuk mengadakan pertemuan-pertemuan dalam jumlah yang tidak terbatas bersama sejumlah peserta yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan Klien. Hanya satu pertemuan per Penyelenggara (*Host*) yang dapat diadakan dalam satu waktu.
- Menit** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Kepemilikan Menit yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah total seluruh atau sebagian Menit SaaS IBM yang digunakan selama periode pengukuran yang ditentukan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.

3. Biaya dan Penagihan

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

3.1 Pengaturan

Biaya pengaturan akan ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

3.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

Biaya pertengahan bulan sebagaimana yang ditentukan dalam Dokumen Transaksi dapat dinilai secara pro-rata.

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 ditagih untuk kelebihan penggunaan sebagaimana yang tercantum dalam Dokumen Transaksi.

4. Opsi Pembaruan Periode Langganan SaaS IBM

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

4.1 Pembaruan Otomatis

Apabila PoE Klien menyatakan bahwa pembaruan Klien adalah otomatis, Klien dapat mengakhiri Periode Langganan SaaS IBM yang habis masa berlakunya dengan permintaan tertulis kepada perwakilan penjualan IBM Klien atau Mitra Bisnis IBM, selambat-lambatnya sembilan puluh (90) hari sebelum tanggal habis masa berlaku sebagaimana yang dinyatakan dalam PoE. Apabila 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 awal sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE.

4.2 Penagihan Berkelanjutan

Apabila PoE menyatakan bahwa pembaruan Klien adalah berkelanjutan, Klien 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, Klien akan perlu untuk memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada perwakilan penjualan IBM Klien atau Mitra Bisnis IBM yang meminta pembatalan SaaS IBM Klien. Setelah pembatalan akses Klien, Klien akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan saat pembatalan berlaku.

4.3 Diperlukan Pembaruan

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

5. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk SaaS IBM dimasukkan selama Periode Langganan. Opsi dukungan teknis diuraikan secara rinci di <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Hal-hal yang Tidak Dicakup oleh Dukungan Teknis

Dukungan teknis tidak termasuk bantuan untuk:

- a. desain dan pengembangan aplikasi-aplikasi,
- b. masalah-masalah yang timbul karena penggunaan Klien atas SaaS IBM di luar lingkungan operasi yang ditetapkan, atau
- c. bantuan untuk produk dan layanan Klien atau pihak ketiga, atau masalah-masalah yang timbul karena penggunaan SaaS IBM dengan produk atau layanan Klien atau pihak ketiga.

6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

6.1 Tawaran Kepemilikan Ganda

Apabila tawaran SaaS IBM ditentukan sebagai "Kepemilikan Ganda" (*Dual Entitlement*), Klien akan menerima kepemilikan untuk menggunakan SaaS IBM, Program IBM yang teridentifikasi dalam pasal uraian layanan dari ToU ini untuk penggunaan dalam lingkungan yang dipilih oleh Klien, serta hak untuk menggunakan dan memiliki akses ke dukungan teknis dan peningkatan (*upgrade*) Program untuk Program yang teridentifikasi. Klien dapat menggunakan Program yang teridentifikasi dan mengakses dukungan teknis dan peningkatan Program sepanjang Klien tetap berlangganan SaaS IBM.

Penggunaan atas tawaran Kepemilikan Ganda SaaS IBM tunduk terhadap syarat-syarat dan pembatasan:

- a. Penggunaan Klien atas Program(-program) yang dilisensikan berdasarkan syarat-syarat Perjanjian Lisensi Program Internasional dan Informasi Lisensi yang terkait yang disertakan dengan Program(-program).
- b. Klien dapat menggunakan Program serta dukungan teknis dan peningkatan Program yang diberikan oleh tawaran Kepemilikan Ganda sesuai dengan syarat-syarat Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional IBM (Z125-5831-09) yang berlaku sebagai berikut:
 - (1) tiga paragraf pertama dari *Pasal 3 – Program serta Langganan dan Dukungan Perangkat Lunak IBM*; dan
 - (2) paragraf tiga dan empat dari *Pasal 3.8 – Langganan dan Dukungan Perangkat Lunak ("S&S") IBM*.
- c. Ketika langganan Klien ke SaaS IBM berakhir, Klien harus menghapus semua Program yang diberikan oleh tawaran Kepemilikan Ganda dari sistem mereka dan memusnahkan semua salinan.
- d. Penggunaan Klien atas jumlah total yang diperoleh dari tawaran Kepemilikan Ganda dari SaaS IBM dapat dibagi antara penggunaan SaaS IBM dan penggunaan Program yang diberikan oleh tawaran Kepemilikan Ganda. Penggunaan Klien selama waktu yang diberikan tidak dapat melampaui jumlah total kepemilikan yang diperoleh sebagaimana yang ditetapkan pada PoE Klien. Biaya kelebihan akan berlaku sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi apabila penggunaan Klien melampaui kepemilikan yang dinyatakan dalam PoE.

- e. Apabila Klien sebelumnya memperoleh lisensi CEO yang memberikan hak untuk menggunakan satu atau beberapa Program yang diberikan oleh tawaran Kepemilikan Ganda, maka pada saat berlangganan SaaS IBM yang diperoleh menggunakan tawaran Kepemilikan Ganda, jumlah kepemilikan yang ditentukan pada PoE Klien akan memperhitungkan persyaratan bagi Klien untuk mempertahankan jumlah lisensi CEO yang memadai untuk semua Pengguna CEO yang berlaku dalam Perusahaan Klien sebagaimana yang dinyatakan dalam paragraf pertama dari *Pasal 3.7 – Kategori Produk CEO* dari Perjanjian Keuntungan Paspur Internasional IBM (Z125-5831-09).
- f. Apabila Klien memiliki Langganan dan Dukungan Perangkat Lunak (S&S) yang berlaku untuk lisensi Program yang diperoleh sebelumnya dan Program yang sama yang teridentifikasi dalam pasal uraian layanan dari ToU ini, IBM setuju untuk menyediakan kepada Klien, tanpa dikenakan biaya tambahan, S&S lanjutan untuk jumlah yang tidak melampaui jumlah lisensi Program yang setara sebagai kepemilikan SaaS IBM, sesuai dengan syarat-syarat Perjanjian yang berlaku untuk lisensi tersebut, untuk durasi langganan Klien ke tawaran Kepemilikan Ganda SaaS IBM.

Apabila jumlah kepemilikan untuk tawaran Kepemilikan Ganda kurang dari semua lisensi Program Klien untuk masing-masing Program tersebut, Klien akan bertanggung jawab untuk memperbarui S&S untuk lisensi Program yang tersisa.

Apabila Klien memilih untuk terus menggunakan semua atau sebagian dari lisensi Program mereka yang diperoleh sebelumnya di mana biaya S&S tidak dikenakan setelah akhir langganan tawaran Kepemilikan Ganda, Klien dapat mendapatkan kembali S&S Klien untuk Program yang diperoleh sebelumnya dengan memesan dan membayar Pengembalian Langganan dan Dukungan Perangkat Lunak.

6.2 Pembatasan Tambahan

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

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

6.3 Persyaratan Kepemilikan IBM SmartCloud Notes

Penggunaan Klien atas IBM SmartCloud Notes adalah dengan ketentuan mendapatkan salah satu kepemilikan berikut ini:

- a. Suatu Bukti Kepemilikan untuk IBM SmartCloud Notes atau IBM Connections Cloud S1; atau
- b. Suatu 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. Suatu 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.

6.4 Pemberitahuan tentang Pertemuan

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

6.5 Pemberitahuan tentang Penyaringan Konten

IBM SmartCloud Notes dan IBM Web Mail Cloud menggunakan alat untuk memantau SaaS IBM, menginvestigasi spam dan serangan virus, dan menerapkan kepemilikan serta tindakan teknologi standar industri untuk memblokir atau menyangring Konten massal dan tidak diinginkan, dan/atau bersifat berbahaya. IBM memiliki hak (namun tidak akan memiliki kewajiban apa pun) untuk memblokir komunikasi dari entitas lainnya di Internet. IBM memiliki hak (namun tidak akan memiliki kewajiban apa pun) untuk menyaring terlebih dahulu, meninjau, menandai, memfilter, memodifikasi, menolak atau menghapus setiap atau semua Konten.

6.6 Penggunaan Tamu

Pengguna Tamu adalah Pengguna SaaS IBM yang diberi wewenang oleh Klien untuk mengakses SaaS IBM untuk mempertukarkan data dengan Klien atau untuk menggunakan SaaS IBM atas nama Klien. Semua Pengguna tamu haruslah Pengguna yang Sah. Pengguna Tamu Klien dapat diwajibkan untuk menandatangani perjanjian online yang diberikan oleh IBM untuk mengakses dan menggunakan SaaS IBM. Klien bertanggung jawab atas Pengguna Tamu ini, termasuk namun 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.

6.7 Batasan Step up

Tawaran *step-up* mewajibkan Klien untuk memiliki kepemilikan lisensi yang sesuai yang telah diperoleh sebelumnya untuk program IBM terkait. Kepemilikan Klien atas Step-up SaaS tidak dapat melebihi kepemilikan Klien atas program IBM terkait.

Step-up SaaS tidak mencakup Langganan dan Dukungan untuk program IBM terkait. Klien menyatakan bahwa pihaknya telah memperoleh (1) kepemilikan lisensi dan (2) Langganan dan Dukungan untuk Program IBM terkait. Selama Periode Langganan tawaran Step-up SaaS, Klien harus memelihara Langganan dan Dukungan terkini untuk kepemilikan program IBM yang digunakan bersama dengan kepemilikan Step-up SaaS. Apabila lisensi Klien untuk menggunakan program IBM terkait atau Langganan dan Dukungan Klien untuk program IBM terkait diakhiri, hak Klien untuk menggunakan Step-up SaaS akan berakhir.

6.8 Syarat-syarat Oracle yang berlaku untuk Connections Docs dan Connections Meetings

SaaS IBM mencakup teknologi melihat dokumen dan penyaringan *Outside In* ("*Outside In Technology*") yang disediakan oleh Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Istilah "*Outside In Technology*" mencakup setiap teknologi yang dilisensikan kepada Oracle oleh pemasoknya. Sebagaimana yang digunakan dalam TOU ini dan perjanjian yang terhadapnya ia tunduk, istilah "pemasok IBM" akan dianggap mencakup Oracle dan pemasoknya. Selain syarat dan ketentuan TOU ini dan perjanjian yang menjadi subjeknya, sebagai syarat penggunaan *Outside In Technology*, Klien secara spesifik menyetujui hal-hal berikut: (1) Oracle USA, Inc. adalah penerima manfaat pihak ketiga terhadap TOU ini dan perjanjian yang terhadapnya ia tunduk, (2) Klien hanya dapat mentransfer langganan ke SaaS IBM dengan memberikan pemberitahuan tertulis sebelumnya kepada IBM dan sebaliknya tunduk terhadap syarat-syarat TOU dan perjanjian yang menjadi subjeknya, (3) Klien tidak dapat mempublikasikan hasil uji tolok ukur 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.

6.9 Penggunaan yang Dilarang

Penggunaan-penggunaan berikut ini dilarang oleh Microsoft:

Penggunaan Berisiko Tinggi yang Dilarang: Klien 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 lainnya, fasilitas kimia atau nuklir, sistem pendukung kehidupan, peralatan medis yang dapat diimplan, kendaraan bermotor, atau sistem persenjataan. Penggunaan Berisiko Tinggi tidak mencakup 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, cedera pribadi, atau cacat fisik atau kerusakan lingkungan yang parah. Aplikasi non-kontrol ini dapat berkomunikasi dengan aplikasi yang menjalankan kontrol, namun tidak boleh bertanggung jawab baik secara langsung atau tidak langsung atas fungsi kontrol.

6.10 Informasi Profil Pengguna SaaS IBM

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

Apabila Klien memilih pengaturan ini, Klien menyatakan dan menyetujui bahwa: (i) nama, jabatan, nama perusahaan, dan foto Pengguna SaaS IBM dapat dipublikasikan oleh Pengguna SaaS IBM sebagai bagian dari profil ("Profil") dan bahwa Profil tersebut dapat dilihat oleh Pengguna SaaS IBM lainnya dalam organisasi Anda atau dalam SaaS, dan (ii) sewaktu-waktu Klien dapat meminta Profil Pengguna

SaaS untuk dikoreksi atau dihapus dari SaaS IBM dan Profil tersebut akan dikoreksi atau dihapus, namun penghapusan tersebut dapat menghalangi akses ke SaaS IBM.

6.11 Tautan ke Situs Web atau Layanan Lain Milik Pihak Ketiga

Apabila Klien 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, Klien dan Pengguna IBM memberikan persetujuan kepada IBM untuk memungkinkan setiap transmisi Konten tersebut, namun interaksi tersebut hanya di antara Klien dan situs web atau layanan pihak ketiga. IBM tidak membuat jaminan atau pernyataan apa pun mengenai situs atau layanan milik pihak ketiga tersebut, dan tidak akan memiliki tanggung jawab apa pun atas situs atau layanan milik pihak ketiga tersebut.

6.12 Kepatuhan terhadap *Safe Harbor*

IBM tunduk kepada *U.S. – EU Safe Harbor Framework* sebagaimana yang ditetapkan oleh Departemen Perdagangan Amerika Serikat tentang pengumpulan, penggunaan, dan penyimpanan informasi yang dikumpulkan dari Uni Eropa. Untuk informasi lebih lanjut mengenai *Safe Harbor* atau untuk mengakses pernyataan sertifikasi IBM, silakan kunjungi <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=24275>.

6.13 Cookies Layanan

Klien mengakui bahwa Layanan IBM menggunakan *cookies* yang berada di komputer Pengguna semata-mata hanya untuk memfasilitasi otentikasi sesi tetap dan pemilihan rute layanan untuk Pengguna. Klien mengonfirmasikan bahwa pihaknya akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM untuk memproses informasi pribadi yang dikumpulkan untuk tujuan di atas dalam IBM, perusahaan IBM lainnya dan subkontraktor mereka, di mana pun kami dan subkontraktor kami melakukan bisnis, sesuai dengan hukum yang berlaku. IBM akan mematuhi permintaan dari kontraktor dan karyawan Klien untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan tersebut.

6.14 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

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

Apendiks A

1. Tawaran

IBM menawarkan layanan-layanan ini dalam rencana pra-paket, layanan yang berdiri sendiri (*stand alone*) atau sebagai *add-on* (pengayaan).

1.1 Tawaran SaaS IBM yang Dibundel

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Verse, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, aplikasi Mobile, Akses Tamu
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, aplikasi Mobile, Akses Tamu

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

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

1.3 Add-On (Pengayaan) untuk Tawaran SaaS IBM

	Cloud S1	Cloud S2	Social	Files	Meetings	Verse	Notes	Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	•	N/A	•	N/A	N/A
Connections Meetings Audio	•	•	N/A		•		N/A	N/A
Traveler for SmartCloud Notes	✓	N/A	N/A		N/A		•	•
Connections Archive Essentials	•	N/A	N/A		N/A	•	•	•
Penyimpanan Kolaborasi Tambahan	•	•	•	•	N/A	•	N/A	N/A

- ✓ Termasuk
- Tersedia
- N/A Tidak Tersedia

1.4 Tawaran Kepemilikan Ganda

1.4.1 IBM Mail Dual Entitlement

- Pesan, kalender, dan semua fitur berbasis *cloud* dari IBM Verse
- Kepemilikan untuk menggunakan IBM Domino Messaging Client Access License, IBM Domino Messaging Server

1.4.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- Pesan, kalender, dan semua fitur berbasis *cloud* dari IBM Verse
- Kepemilikan untuk menggunakan IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

1.4.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- Sosial, kolaborasi, pesan, dan semua fitur berbasis *cloud* dari IBM S1
- Kepemilikan untuk menggunakan IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

1.4.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- Sosial, kolaborasi, pesan, dan semua fitur berbasis *cloud* dari IBM S1
- Kepemilikan untuk menggunakan IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server, IBM Connections, IBM Sametime Complete

1.5 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 *browser* maupun klien kaya (*rich client*) yang tersedia untuk diunduh.
- Konferensi Web – Pertemuan web online melalui ruang pertemuan tanpa reservasi berdasarkan permintaan, yang selalu siap, dengan berbagi aplikasi dan desktop, dukungan beberapa penyaji, jejak pendapat (*polling*), obrolan. Menyelenggarakan pertemuan hingga 200 peserta 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 pengeditan bersama (*co-editing*) waktu nyata, serta komentar kontekstual dan diskusi, dengan manajemen versi file dari IBM Connections Social Cloud.
- Verse – Pesan berbasis Web, kalender, dan informasi kontak dalam cloud, termasuk pesan instan terintegrasi dengan perlindungan spam dan antivirus. Penyimpanan kotak pesan sebesar 50 gigabita yang dialokasikan untuk masing-masing pengguna SaaS IBM.
- SmartCloud Notes - Desktop dan pesan berbasis web dan kalender termasuk pesan instan terintegrasi dengan perlindungan *spam* dan antivirus dan dukungan untuk integrasi hibrid. Penyimpanan kotak pesan sebesar 50 gigabita yang 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 pada konten yang dibagi dengan mereka dengan suatu subset kolaborasi sosial layanan dan kemampuan pertemuan

1.6 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 *browser* maupun klien kaya (*rich client*) yang tersedia untuk diunduh.

- Konferensi Web – Pertemuan web online melalui ruang pertemuan tanpa reservasi berdasarkan permintaan, yang selalu siap, dengan berbagi aplikasi dan desktop, dukungan beberapa penyaji, jejak pendapat (*polling*), obrolan. Menyelenggarakan pertemuan hingga 200 peserta 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 pada konten yang dibagi dengan mereka dengan suatu subset kolaborasi sosial layanan dan kemampuan pertemuan

1.7 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 - Mengelola profil dan kontak Anda di seluruh jaringan bisnis di dalam dan di luar organisasi Anda.
- Penyimpanan dan pembagian file - Kemampuan untuk mengunggah dan menyimpan file pada pustaka terpusat, di mana akses file dapat dikendalikan sebagai pribadi atau berbagi dengan pengguna individu atau kelompok, sebagai pembaca atau penulis. Informasi file seperti pembaruan, riwayat versi, komentar, riwayat unduhan, tanda pengenalan, dan daftar masuk/keluar file tersedia. Plug-in untuk mendukung desktop ke transfer file *cloud* tersedia untuk diunduh.
- Komunitas, Blog, dan Wiki - Kemampuan untuk bekerja bersama orang-orang dengan berbagi file, kegiatan dan *bookmark*, membuat dan membagi komunitas baru dengan izin yang disesuaikan, mencari konten lintas komunitas, mengirim email komunitas, membuat dan mengelola survei komunitas, membuat wiki, blog dan blog gagasan, serta forum diskusi.
- Kegiatan-kegiatan - Suatu ruang tim untuk tugas-tugas seperti pelacakan tugas, 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 pada konten yang dibagi dengan mereka dengan suatu subset kolaborasi sosial layanan dan kemampuan pertemuan

1.8 IBM Connections Files Cloud

Kemampuan untuk mengunggah, menyimpan dan membagikan file dalam pustaka terpusat, di mana akses file dapat dikendalikan sebagai pribadi atau dibagikan dengan individu atau grup, sebagai pembaca atau penulis. Anda dapat mengelola profil dan kontak Anda di seluruh jaringan bisnis di dalam dan di luar organisasi Anda dan mengundang tamu untuk melihat atau bekerja pada konten yang dibagikan dengan mereka. Plug-in tersedia untuk memungkinkan Anda mentransfer file dari desktop ke *cloud*, dan aplikasi *mobile* memungkinkan Anda untuk mengakses file dari perangkat *mobile*. File disinkronkan ke seluruh desktop pengguna dan perangkat *mobile*.

1.9 IBM Connections Meetings Cloud

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

1.10 IBM Connections Chat Cloud

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

1.11 IBM Verse

- Pesan berbasis Web, kalender dan informasi kontak dalam *cloud*, termasuk pelacakan tindakan yang memerlukan perhatian, identifikasi berbasis analisis untuk orang dan konten penting, pencarian mendalam, pratinjau lampiran segaris (*in line preview*) dan File Connections, layanan analisis tim, dukungan untuk rangkaian pesan, dan kepemilikan untuk klien IBM Notes (termasuk pengunduhan perangkat lunak).
- Penyimpanan kotak pesan sebesar 50 gigabita yang dialokasikan untuk masing-masing pengguna SaaS IBM
- Perlindungan spam dan antivirus
- Pesan Instan Terintegrasi
- Kemampuan mengunggah, menyimpan, dan berbagi file pribadi
- Penyimpanan File Pribadi sebesar 30 gigabita
- Mempublikasikan dan melihat pembaruan status
- Membuat profil dan bekerja dengan profil-profil dalam organisasi dan jaringan Anda
- Aplikasi *mobile* untuk Verse
- Akses ke email baik melalui pengalaman web (*web experience*) IBM Verse ataupun SmartCloud Notes
- Termasuk satu kepemilikan untuk IBM Domino Enterprise Client Access per pengguna Verse. Hal ini memungkinkan pengguna klien IBM Notes mengakses aplikasi IBM Verse serta IBM SmartCloud Notes dan IBM Domino di lokasi. Server aplikasi Domino di lokasi memerlukan PVU yang dibeli secara terpisah.

1.12 IBM SmartCloud Notes

- Klien IBM Notes (termasuk unduhan perangkat lunak) serta pesan berbasis web, kalender dan informasi kontak dalam cloud termasuk pembuatan alamat dengan fitur *typeahead (typeahead addressing)*, folder pesan kustom, delegasi kalender, dan pesan. Akun perusahaan Anda dapat diatur hanya untuk layanan atau konfigurasi hibrid (konfigurasi hibrid terintegrasi dengan lingkungan Domino di lokasi).
- Pesan Instan Terintegrasi
- Perlindungan spam dan antivirus
- Penyimpanan kotak pesan sebesar 50 gigabita yang dialokasikan untuk masing-masing pengguna SaaS IBM
- Termasuk satu kepemilikan untuk IBM Domino Enterprise Client Access per pengguna SmartCloud Notes. Hal ini memungkinkan pengguna baik browser ataupun klien IBM Notes mengakses aplikasi IBM SmartCloud Notes dan IBM Domino di lokasi. Server aplikasi Domino di lokasi memerlukan PVU yang dibeli secara terpisah.

1.13 IBM SmartCloud Notes Entry

- Akses berbasis browser hanya web ke email, kalender, dan informasi kontak di dalam cloud termasuk pembuatan alamat dengan fitur *type-ahead (type-ahead addressing)*, folder pesan yang disesuaikan, delegasi kalender dan pesan.
- Kotak pesan sebesar 1 GB (hanya templat pesan standar dan yang disediakan oleh layanan)
- Pesan Instan Terintegrasi
- Perlindungan spam dan antivirus
- 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 suatu lisensi jangka tetap untuk IBM Domino Enterprise Client Access per pengguna SmartCloud Notes Entry. Hal ini memungkinkan pengguna browser mengakses aplikasi IBM SmartCloud Notes dan IBM Domino di lokasi. Server aplikasi Domino di lokasi memerlukan PVU yang dibeli secara terpisah.

1.14 IBM Web Mail Cloud

- Pesan berbasis web, kalender, dan kontak dengan Kotak Masuk yang terdiri atas tampilan pesan, folder yang dibuat oleh pengguna dan sistem, kemampuan untuk menyeret dan menjatuhkan (*drag and drop*) pesan ke dalam folder. Dukungan untuk kalender perusahaan dan pribadi dan daftar kontak.
- Penyimpanan kotak pesan sebesar 25 gigabita yang dialokasikan untuk masing-masing pengguna

1.15 IBM Connections Cloud Advanced Support

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

1.16 IBM Connections Cloud Premier Support

Semua fitur Dukungan Tingkat Lanjut ditambah dengan Premier Support Manager yang berbicara menggunakan bahasa setempat, dukungan proaktif dan hasil kerja yang disesuaikan.

1.17 IBM Cloud Migration Service for Notes

Pengaturan satu-kali di mana layanan yang diberikan dari jarak jauh memberikan dukungan untuk memindahkan email Notes, kalender, dan kontak.

1.18 IBM Connections Docs Cloud

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

1.19 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.

1.20 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Penyampaian 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.

1.21 IBM Connections Archive Essentials Cloud

Arsip email dan fitur eDiscovery untuk pelanggan IBM SmartCloud Notes yang memungkinkan Klien untuk mengelompokkan, mengindekskan, mencari, dan mendapatkan kembali semua atau sebagian konten email menggunakan antarmuka web dengan kebijakan retensi, penyimpanan yang diwajibkan oleh hukum, jejak audit, dan penyimpanan tidak terbatas.

1.22 Penyimpanan Kolaborasi Tambahan

Penyimpanan kolaborasi tambahan.

1.23 Mobile

Aplikasi *mobile* asli tersedia pada masing-masing bursa aplikasi (*app store*) 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 Cloud. Dukungan teknis jarak jauh ini bertujuan untuk melengkapi staf dukungan dan administrasi Klien dengan memberikan akses ke spesialis dukungan IBM untuk masalah-masalah terkait layanan SaaS IBM yang tidak dapat diselesaikan oleh Klien. Akses ke Dukungan Standar IBM Connections Cloud dimasukkan sebagai bagian dari Layanan SaaS IBM sebagaimana yang diuraikan di atas. Akses ke Dukungan Tingkat Lanjut IBM Connections Cloud tersedia sebagai layanan yang berdiri sendiri dengan biaya tambahan.

Dukungan Teknis Standar IBM Connections Cloud menyediakan dukungan tingkat permasalahan 1 dan dukungan eskalasi untuk masalah dari tingkat permasalahan lainnya.

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

Apabila Anda memperoleh Layanan Connections Cloud dari penjual kembali (*reseller*), syarat-syarat dukungan Anda dapat berbeda-beda - harap hubungi penjual kembali Anda untuk informasi tambahan.

2.1 Tanggung Jawab Klien

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

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

Klien harus menetapkan jumlah administrator yang memadai untuk mendukung pengguna yang sah dari Klien. Klien 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 1 Administrator per setiap 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 Permasalahan 1 untuk Administrator yang Ditentukan dari IBM Connections Cloud milik Klien. Informasi kontak dukungan dan rincian tambahan mengenai waktu dukungan yang tersedia dijelaskan dalam situs web dukungan: <http://ibmcloud.com/social/support>.

2.2.1 Dukungan Tingkat Permasalahan 1

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

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

2.2.2 Tingkat Permasalahan

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

2.2.3 Dukungan Eskalasi

IBM akan memberikan Dukungan Eskalasi untuk masalah-masalah yang terkait dengan layanan IBM Connections Cloud yang tidak dapat diatasi oleh Administrator yang Ditentukan milik perusahaan Anda.

2.2.4 Waktu Kontak Dukungan

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

- Waktu kontak Dukungan Standar untuk masalah-masalah yang bukan Tingkat Permasalahan 1 mencakup jam kerja yang berlaku di negara di mana Organisasi Anda berada sebagaimana yang ditentukan dalam halaman profil Pengaturan Akun Organisasi untuk layanan SaaS IBM Anda. Waktu kontak berdasarkan negara saat ini dipublikasikan di bagian informasi kontak <http://IBMcloud.com/social/support>.
- Waktu kontak Dukungan Tingkat Lanjut untuk masalah-masalah yang bukan Tingkat Permasalahan 1 adalah Minggu pukul 20:00 Zona Waktu AS Bagian Timur hingga Jumat pukul 20:00 Zona Waktu AS Bagian Timur tidak termasuk hari libur tertentu.
- Waktu kontak Dukungan IBM untuk masalah-masalah Tingkat Permasalahan 1 untuk Dukungan Standar dan Dukungan Tingkat Lanjut 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 berupa 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 menentukan tindakan tambahan apa yang mungkin diperlukan untuk mencapai penyelesaian teknis atas permintaan Anda.

Gambaran umum sasaran tanggapan Dukungan Teknis Connections Cloud:

	Dukungan Standar	Dukungan Tingkat Lanjut dan Perdana
Tingkat Permasalahan 1	Dalam dua jam (7 hari seminggu, 24 jam sehari)	Dalam 30 menit (7 hari seminggu x 24 jam sehari)
Tingkat Permasalahan 2	Dalam dua jam kerja	Dalam satu jam
Tingkat Permasalahan 3	Dalam dua jam kerja	Dalam dua jam
Tingkat Permasalahan 4	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 apabila ditetapkan lain pada situs web dukungan Connections Cloud. Untuk memastikan masalah-masalah ditindaklanjuti secepat mungkin, IBM mewajibkan agar kontak resmi Anda untuk dapat berkomunikasi secara efektif dalam bahasa Inggris dalam lingkungan bisnis apabila diperlukan.

2.2.7 Layanan Dukungan Tingkat Lanjut Tambahan

Layanan tambahan yang diberikan kepada Klien Dukungan Tingkat Lanjut termasuk:

- Kemampuan untuk menghubungi Dukungan Teknis IBM untuk masalah kesulitan apa pun melalui telepon atau secara elektronik.
- Akses ke tim Manajemen Akun Dukungan Tingkat Lanjut 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 Dukungan Tingkat Lanjut yang terdedikasi 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, apabila fasilitas-fasilitas produksi IBM pada pusat data utama menjadi tidak tersedia.

Apabila terjadi kondisi bencana, bencana didefinisikan sebagai “Keadaan Kahar” yang berarti bencana alam, 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 apa pun dari ketidaktersediaan SaaS IBM yang berada di luar

kendali wajar IBM, IBM akan memulihkan akses Klien ke layanan SaaS IBM sebagai berikut. IBM akan menyediakan perangkat keras, perangkat lunak, dan infrastruktur jaringan yang akan memungkinkan Klien untuk memperoleh kembali akses ke SaaS IBM dalam waktu 12 jam sejak pernyataan bencana. Lingkungan akan dipulihkan dengan menggunakan cadangan Konten terbaru, dengan tidak lebih dari 8 jam sejak 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, Klien dapat mengekstrak data bisnis sosial miliknya baik dari kemampuan layanan untuk mengunduh konten atau menggunakan API yang dipublikasikan(<https://www.ibm.com/social>). Data pesan dapat diekstrak dengan basis waktu dan materi layanan konsultasi. Data preferensi pengguna dan meta-data lain seperti, tapi tidak terbatas pada tanda tangan email, kaidah meneruskan pesan, penyaring pesan, opsi tampilan kalender, dll. tidak dapat diakses melalui API. Apabila data ini diperlukan, IBM akan memberikan data ini dalam format yang disetujui dengan basis waktu dan materi setelah pengakhiran langganan atau percobaan. IBM harus menerima pemberitahuan tertulis tentang kebutuhan data sebelum namun tidak melebihi akhir periode langganan. Apabila Klien tidak meminta pengembalian data, IBM akan menghapus dan menjadikannya tidak dapat dipulihkan kembali sesuai dengan praktik terbaik industri.

5. Komunikasi

Komunikasi dikirimkan dari Grup Layanan Pelanggan IBM kepada Klien untuk:

a. **Pembaruan Layanan**

Pemberitahuan email untuk administrator Klien ini mencakup perubahan yang terlihat untuk layanan, fitur baru, atau permintaan dari IBM untuk memastikan Klien mempertahankan penggunaan penuh atas layanan. Pemberitahuan tersebut biasanya dikirim 2 minggu sebelum akhir pekan perlisian apabila tidak ada tindakan Klien yang diperlukan. Pemberitahuan tambahan sebelumnya akan diberikan jika tindakan, seperti perubahan jaringan atau instruksi pengguna, diperlukan.

b. **Pemberitahuan Pemeliharaan**

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

c. **Pemberitahuan Insiden**

Grup Layanan Pelanggan IBM akan segera memberitahukan kepada Klien, melalui berbagai saluran komunikasi (halaman web status pusat data, pesan teks SMS (berbasis langganan), dan pesan email teratur dan sering), mengenai status pemulihan layanan. Pemberitahuan-pemberitahuan ini umumnya dikirim ketika IBM mengonfirmasikan masalah, selama insiden terjadi untuk memberitahukan kepada Klien bahwa kami sedang berusaha mengatasi masalah tersebut, dan saat penyelesaian insiden yang menandakan bahwa "semua beres". Pemberitahuan dikirimkan kepada Klien untuk insiden dengan dampak layanan luas. IBM dapat tidak mengirimkan pemberitahuan untuk masalah kecil atau masalah yang berdampak pada satu atau sedikit Klien.

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.