

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

---

## IBM Sterling Web Forms

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, 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 bersama-sama dengan Syarat-syarat Penggunaan merupakan perjanjian yang lengkap.

### 1. SaaS IBM

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

- IBM Sterling Web Forms

### 2. Metrik Biaya

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

- a. **ID Entitas** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. ID Entitas adalah pengidentifikasi khusus untuk setiap entitas yang direpresentasikan dalam SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah ID Entitas yang diidentifikasi dalam SaaS IBM 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 sebagaimana yang ditentukan dalam Dokumen Transaksi dapat dinilai secara pro-rata.

#### 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 untuk penggunaan tambahan, sebagaimana yang tercantum dalam 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 PoE 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 sebagaimana 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 sebagaimana yang tercantum dalam PoE.

## 4.2 Penagihan Berkelanjutan

Apabila POE menyatakan bahwa 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 IBM atau Mitra Bisnis IBM yang meminta 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

Jika POE menyatakan bahwa tipe 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

Selama Periode Langganan dan setelah IBM memberitahukan Pelanggan bahwa akses ke SaaS IBM tersedia, dukungan teknis untuk SaaS IBM diberikan melalui email, telepon, forum *online*, dan sistem pelaporan masalah *online*. Setiap peningkatan, pembaruan, dan materi lainnya yang diberikan oleh IBM sebagai bagian dari setiap dukungan teknis tersebut dianggap sebagai bagian dari SaaS IBM dan oleh karena itu, diatur oleh Syarat-syarat Penggunaan ini. Dukungan teknis termasuk dalam SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai tawaran terpisah.

Informasi lebih lanjut mengenai jam ketersediaan, alamat email, sistem pelaporan masalah secara *online*, serta proses dan alat komunikasi dukungan teknis lainnya diuraikan dalam Buku Panduan Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan (SaaS) IBM.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
1	<b>Pengaruh bisnis penting/layanan bermasalah:</b> Fungsi penting bisnis tidak dapat beroperasi atau antar-muka penting telah gagal. Hal ini biasanya berlaku pada lingkungan produksi dan mengindikasikan ketidakmampuan mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam	24x7
2	<b>Pengaruh bisnis yang signifikan:</b> Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi layanan menjadi sangat terbatas penggunaannya atau Anda berisiko melewatkan tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J
3	<b>Pengaruh bisnis minor:</b> Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	<b>Pengaruh bisnis minimal:</b> Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

## 6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

### 6.1 Kepatuhan 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, harap mengunjungi <http://www.export.gov/safeharbor/>.

## 6.2 Data

### a. Pengumpulan

Pelanggan menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasional normal atas SaaS IBM, mengumpulkan informasi pribadi dari Pelanggan (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 meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Pelanggan. Pelanggan mengonfirmasikan bahwa Pelanggan akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM untuk 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.

### b. Pemrosesan

Untuk transaksi yang dilakukan di semua Negara Anggota EU, Islandia, Liechtenstein, Norwegia dan Swiss, ketentuan berikut ini berlaku:

Pelanggan setuju bahwa IBM dapat memproses Konten termasuk setiap data Pribadi (sebagaimana ketentuan tersebut didefinisikan dalam Petunjuk EU 95/46/EC) lintas batas negara ke negara-negara berikut ini: Australia, Kanada, Prancis, Jerman, India, Irlandia, Belanda, Kerajaan Inggris, dan Amerika Serikat. Pelanggan menyetujui bahwa IBM dapat, dengan pemberitahuan, mengubah daftar lokasi negara ini ketika ditentukan secara wajar bahwa hal ini diperlukan untuk penyediaan SaaS IBM.

Jika US-EU dan Swiss-EU Safe Harbor Frameworks IBM tidak berlaku untuk transfer data Pribadi Swiss atau EEA, para pihak atau afiliasi mereka yang terkait dapat mengadakan secara terpisah perjanjian EU Model Clause standar yang tidak dimodifikasi dalam peran mereka yang terkait sesuai dengan Putusan EC 2010/87/EU dengan klausul opsional yang dihapus. Semua sengketa atau tanggung jawab yang timbul berdasarkan perjanjian ini, bahkan jika yang diadakan oleh para afiliasi, akan diperlakukan oleh para pihak seolah-olah sengketa atau tanggung jawab timbul di antara mereka berdasarkan syarat-syarat Perjanjian ini.

## 6.3 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.

## 6.4 Akses Pengguna Tamu

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 namun tidak terbatas pada a) setiap klaim yang dibuat oleh para Pengguna Tamu terkait dengan SaaS IBM, b) biaya-biaya yang ditanggung oleh Pengguna Tamu, atau c) setiap penyalahgunaan SaaS IBM oleh para Pengguna Tamu ini.

## 6.5 Informasi Kesehatan

SaaS IBM tidak dirancang untuk mematuhi HIPPA dan tidak dapat digunakan untuk transmisi atau penyimpanan Informasi Kesehatan Pribadi apa pun.

## 6.6 Transmisi Data

SaaS IBM dapat melibatkan transmisi konten termasuk ID Pelanggan dan kata sandi dari, ke, atau pada sistem-sistem atau jaringan-jaringan pihak ketiga, seperti layanan Internet dan layanan interkoneksi lainnya, yang atasnya IBM tidak melakukan pengendalian dan yang bukan merupakan tanggung jawab atau kewajiban IBM. Pengirim dan penerima konten yang datang melalui SaaS IBM untuk komunitas perdagangan Pelanggan mungkin tidak memperlakukan konten tersebut sebagai rahasia. Pelanggan harus mengenkripsikan konten apabila Anda ingin membuat konten tidak dapat dibaca atau tidak dapat dipahami di dalam lingkungan SaaS IBM dan dalam transit melalui jaringan-jaringan IBM dan pihak ketiga lainnya. Pelanggan bertanggung jawab atas, dan menanggung setiap risiko untuk, memilih protokol dan cara yang Anda gunakan untuk mengirimkan konten pada jaringan IBM dan pihak ketiga lainnya.

IBM dapat mentransfer atau menyimpan Konten di luar negara tempat Pelanggan atau mitranya berlokasi semata-mata untuk tujuan penyediaan SaaS IBM atau sebagaimana yang diwajibkan oleh proses hukum atau hukum yang berlaku.

SaaS IBM dapat termasuk pengiriman Konten ke dan dari para mitra dagang Pelanggan baik melalui koneksi langsung dengan IBM atau interkoneksi melalui sebuah atau beberapa gerbang atau jaringan yang disediakan oleh para pihak ketiga ("Layanan Interkoneksi" dan setiap pihak ketiga yang disebut sebagai "Penyedia Interkoneksi"). Kecuali sebagaimana diatur dalam perjanjian terpisah antara Anda dan penyedia interkoneksi, penyedia interkoneksi mana pun tidak bertanggung jawab untuk apa pun sehubungan dengan SaaS IBM.

## **6.7 Pengaturan**

Pelanggan setuju untuk menyediakan akses yang memadai ke sistem, informasi, personel, dan sumber daya Pelanggan, untuk mengatur SaaS IBM, semua tanpa membebankan biaya kepada IBM.

### Apendiks A

IBM Sterling Web Forms, memfasilitasi perdagangan elektronik antara Pelanggan dengan Pengguna Tamunya. Hal ini memberikan Pengguna Tamu kemampuan untuk melihat dan memproses formulir elektronik dengan mengakses situs web SaaS IBM melalui *browser* internet yang didukung. SaaS IBM menyediakan visibilitas Pengguna Tamu dan Pelanggan pada Konten yang diunggah oleh Pelanggan dan Pengguna Tamunya.

SaaS IBM mencakup berikut ini:

- Situs Administratif – memungkinkan pengguna SaaS IBM untuk membuat pengumuman, melihat serangkaian laporan aktivitas Pengguna Tamu Anda yang sudah ditentukan sebelumnya, dan mengelola basis data yang membantu menyediakan data dan opsi yang telah ditentukan sebelumnya kepada Pengguna Tamu ketika Pengguna Tamu memproses transaksi.
- Situs Pengguna Web Forms – memungkinkan Pengguna Tamu melakukan perdagangan elektronik dengan Pelanggan melalui koneksi internet dengan memungkinkan mereka melihat dokumen perdagangan elektronik yang disajikan dalam antarmuka ramah pengguna yang dapat dilihat melalui *browser* internet yang didukung.
- Pencarian dan Perincian Folder – Menyediakan bagi pengguna SaaS IBM, visibilitas terhadap dokumen yang ditemukan dalam folder kotak masuk, kotak keluar, arsip, dan folder sampah untuk Pengguna Tamu.

## Apendiks B

IBM menyediakan perjanjian tingkat layanan ("SLA") yang tersedia berikut ini untuk SaaS IBM dan berlaku jika ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan:

Versi SLA ini yaitu yang terbaru saat dimulainya atau pembaruan jangka waktu berlangganan Pelanggan akan berlaku. Pelanggan memahami bahwa SLA bukan merupakan jaminan kepada Pelanggan.

### 1. Definisi

- a. **Kredit yang Tersedia** – adalah ganti rugi yang akan diberikan oleh IBM untuk Klaim yang telah divalidasi. Kredit yang Tersedia akan diterapkan dalam bentuk kredit atau diskon pada faktur biaya langganan yang akan datang untuk SaaS IBM.
- b. **Klaim** – adalah klaim yang diajukan oleh Pelanggan kepada IBM bahwa suatu SLA belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- c. **Bulan Masa Kontrak** – adalah setiap suatu bulan penuh selama jangka waktu SaaS IBM yang dihitung dari pukul 00:00 waktu AS bagian Timur (*Eastern US Time*) pada hari pertama suatu bulan hingga pukul 23:59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.
- d. **Waktu Henti** – adalah periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk SaaS IBM telah berhenti dan pengguna Pelanggan tidak dapat menggunakan semua aspek SaaS IBM yang untuknya para pengguna tersebut memiliki izin-izin. Waktu Henti tidak termasuk periode waktu pada saat SaaS IBM tidak tersedia karena:
  - Penghentian pemeliharaan yang diumumkan atau terjadwal;
  - Peristiwa atau sebab yang berada di luar kendali IBM (contoh: bencana alam, penghentian layanan internet, pemeliharaan darurat, dll.);
  - Permasalahan dengan aplikasi, peralatan, atau data Pelanggan atau pihak ketiga;
  - kegagalan untuk mematuhi konfigurasi-konfigurasi sistem yang disyaratkan dan platform-platform yang didukung untuk mengakses SaaS IBM; atau
  - Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi atau instruksi yang diberikan oleh Pelanggan atau pihak ketiga atas nama Pelanggan kepada IBM.
- e. **Peristiwa** – adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang dianggap bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Perjanjian Tingkat Layanan.

### 2. Kredit yang Tersedia

- a. Untuk mengajukan Klaim, Pelanggan harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 untuk setiap Peristiwa pada bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM, dalam waktu 24 jam sejak Pelanggan pertama kali menyadari bahwa Peristiwa tersebut telah berdampak terhadap penggunaan Pelanggan atas SaaS IBM. Pelanggan harus memberikan semua informasi yang diperlukan tentang Peristiwa dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa.
- b. Pelanggan harus mengajukan Klaim untuk Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak saat Klaim tersebut muncul.
- c. Kredit yang Tersedia adalah berdasarkan durasi Waktu Henti yang diukur sejak Pelanggan melaporkan bahwa Pelanggan pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Untuk masing-masing Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlaku yang paling besar berdasarkan Tingkat Layanan yang dicapai selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan di dalam tabel di bawah. IBM tidak akan bertanggung jawab atas beberapa Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.
- d. Untuk Layanan yang Dibundel (SaaS IBM individu yang dipaket dan dijual bersama-sama dengan harga gabungan tunggal), Kredit yang Tersedia akan dihitung berdasarkan harga gabungan tunggal bulanan untuk Layanan yang Dibundel, dan bukan biaya berlangganan bulanan untuk setiap SaaS IBM individu. Pelanggan hanya dapat mengajukan Klaim yang berkaitan dengan satu SaaS IBM individu dalam sebuah bundel dalam setiap Bulan Masa Kontrak, dan IBM tidak akan bertanggung

jawab atas Kredit yang Tersedia yang berkaitan dengan lebih dari satu SaaS IBM dalam suatu bundel dalam Bulan Masa Kontrak mana pun.

- e. Jika Pelanggan membeli SaaS IBM dari penjual kembali IBM yang sah dalam transaksi pemasaran kembali di mana IBM mempertahankan tanggung jawab utama untuk memenuhi komitmen-komitmen SaaS IBM dan Perjanjian Tingkat Layanan, Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada *Relationship Suggested Value Price* (RSVP) yang berlaku pada saat itu untuk SaaS IBM yang berlaku selama Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim, didiskon sebesar 50%.
- f. Total Kredit Tersedia diberikan sehubungan dengan Bulan Masa Kontrak mana pun tidak akan, dalam keadaan apa pun, melebihi sepuluh persen (10%) dari satu perdua belas (1/12) dari biaya tahunan yang dibayar oleh Pelanggan kepada IBM untuk SaaS IBM.

### 3. Tingkat Layanan

Ketersediaan SaaS IBM selama suatu Bulan Masa Kontrak adalah sebagai berikut:

Ketersediaan selama satu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
<99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95%	10%

Ketersediaan, yang dinyatakan sebagai persentase, dihitung sebagai: (a) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dikurangi (b) total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dibagi dengan (c) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak.

Contoh: 50 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam satu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - Waktu Henti 50 menit = 43.150 menit <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Total 43.200 menit	= 2% Kredit yang Tersedia untuk 99,8% Tingkat Layanan yang Dicapai selama suatu Bulan Masa Kontrak
--	--

### 4. Pengecualian

Perjanjian Tingkat Layanan ini disediakan hanya untuk para Pelanggan IBM. Perjanjian Tingkat Layanan ini tidak berlaku untuk hal-hal berikut:

- Layanan beta dan uji coba.
- Lingkungan non-produksi, termasuk namun tidak terbatas pada, pengujian, pemulihan bencana, uji mutu (*quality assurance*), atau pengembangan.
- Klaim-klaim yang dibuat oleh pengguna, tamu, peserta, dan pihak yang diizinkan oleh Pelanggan yang menggunakan SaaS IBM.
- Apabila Anda telah melanggar kewajiban material apa pun berdasarkan Syarat-syarat Penggunaan, Kebijakan Penggunaan yang Dapat Diterima atau kontrak Anda untuk Layanan, termasuk namun tidak terbatas pada, pelanggaran terhadap kewajiban pembayaran apa pun.

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.