

Layanan IBM Sterling B2B – Layanan Transfer File

Syarat-syarat dari Syarat-syarat Penggunaan IBM ini merupakan tambahan untuk syarat-syarat Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional IBM, Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional IBM atau Perjanjian Internasional IBM untuk Tawaran SaaS IBM Terpilih, sebagaimana berlaku ("Perjanjian"). Bacalah Syarat-syarat Penggunaan SaaS IBM ("Syarat-syarat Penggunaan" atau "ToU") ini dengan cermat sebelum Anda menggunakan SaaS IBM dan setiap Perangkat Lunak yang Diaktifkan terkait. Pelanggan dapat menggunakan SaaS IBM dan Perangkat Lunak yang Diaktifkan hanya apabila Pelanggan terlebih dahulu menerima Syarat-syarat Penggunaan ini. Dengan mengakses atau menggunakan SaaS IBM atau Perangkat Lunak yang Diaktifkan, dengan membubuhkan tanda tangan atau menekan tombol "Terima", Pelanggan menyetujui Syarat-syarat Penggunaan ini. Setelah Syarat-syarat Penggunaan ini diterima, kecuali apabila dilarang oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku atau ditetapkan sebaliknya, setiap reproduksi Syarat-syarat Penggunaan ini yang dibuat dengan cara-cara yang dapat diandalkan (sebagai contoh, fotokopi atau faksimile) akan dianggap sebagai aslinya.

APABILA ANDA MENERIMA SYARAT-SYARAT INI ATAS NAMA PELANGGAN, ANDA MENYATAKAN DAN MENJAMIN BAHWA ANDA MEMILIKI WEWENANG SEPENUHNYA UNTUK MENGIKAT PELANGGAN DENGAN SYARAT-SYARAT PENGGUNAAN INI. APABILA ANDA TIDAK MENYETUJUI SYARAT-SYARAT PENGGUNAAN INI ATAU TIDAK MEMILIKI WEWENANG SEPENUHNYA UNTUK MENGIKAT PELANGGAN DENGAN SYARAT-SYARAT PENGGUNAAN INI, MAKA DENGAN CARA APA PUN, JANGAN MENGGUNAKAN ATAU BERPARTISIPASI DALAM SETIAP FUNGSI YANG DITAWARKAN SEBAGAI BAGIAN DARI SAAS IBM ATAU JANGAN MENGGUNAKAN PERANGKAT LUNAK YANG DIAKTIFKAN APA PUN.

Bagian 1 – Syarat-syarat Umum

1. Tujuan

Syarat-syarat Penggunaan SaaS IBM ini adalah untuk SaaS IBM berikut:

- Layanan IBM Sterling B2B – Layanan Transfer File

Hanya untuk tujuan Syarat-syarat Penggunaan ini, istilah "SaaS IBM" mengacu kepada penawaran SaaS IBM yang spesifik yang tercantum dalam Pasal 1 ini.

Pelanggan dapat menggunakan SaaS IBM hanya selama Periode Langganan yang sah.

2. Definisi

Istilah-istilah yang ditulis dalam huruf besar yang tidak didefinisikan di dalam Syarat-Syarat Penggunaan ini didefinisikan dalam Perjanjian. Untuk tujuan Syarat-syarat Penggunaan ini, istilah "Program" termasuk istilah "program" masing-masing sebagaimana dapat digunakan dalam Perjanjian yang berlaku, dan istilah "Dokumen Transaksi" termasuk istilah "Penawaran SaaS IBM".

Perangkat Lunak yang Diaktifkan – setiap Program dan materi terkait yang diberikan kepada Pelanggan oleh IBM atau pihak ketiga sebagai bagian dari tawaran SaaS IBM untuk memfasilitasi akses ke dan penggunaan SaaS IBM.

Pengguna Tamu – Pengguna SaaS IBM yang diberi wewenang oleh Pelanggan untuk mengakses SaaS IBM untuk mempertukarkan data dengan Pelanggan atau menggunakan SaaS IBM atas nama Pelanggan.

Kotak Surat – Ruang penyimpanan elektronik pribadi dan yang aman yang diperuntukkan untuk Pelanggan dan memperbolehkan Pelanggan untuk mengirim, menyimpan, dan menerima data elektronik.

Mitra – Suatu badan organisasional yang dengannya Pelanggan memiliki hubungan bisnis.

Praktik Kerahasiaan – Praktik Kerahasiaan, yang terdapat di Internet di <http://www.ibm.com/privacy>, dan setiap modifikasi berikutnya.

3. Syarat-syarat Umum tentang Biaya

3.1 Metrik

Biaya langganan SaaS IBM didasarkan pada salah satu atau beberapa metrik berikut:

ID Entitas – ID Entitas adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu ID Entitas adalah pengidentifikasi khusus, yang mungkin disebutkan dalam lingkungan SaaS dengan istilah-istilah yang berbeda yang mungkin mencakup tapi tidak terbatas pada ID pelanggan, ID mitra, ID pemasok, ID vendor, atau ID Pertukaran Data Elektronik (EDI) dalam SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah total ID Entitas yang terdapat dalam SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.

File – File adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. File ditentukan sebagai sebuah atau beberapa data, informasi, atau catatan program yang dibundel bersama dengan nama yang spesifik. Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup total jumlah File yang diproses oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.

Untuk IBM Sterling Web Forms, IBM Sterling Supplier Portal, IBM Sterling Supply Chain Visibility Vendor Compliance, dan Layanan IBM Sterling B2B, ID Entitas merupakan pengidentifikasi khusus untuk entitas perdagangan, terlepas dari struktur organisasi entitas perdagangan itu.

Gigabita – Gigabita adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Gigabita ditentukan sebagai bita daya ke-2 hingga ke-30 pada data(1.073.741.824 bita). Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup total jumlah Gigabita yang diproses oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.

3.2 Biaya & Penagihan

3.2.1 Pengaturan

Biaya Pengaturan akan mencakup (a) jumlah suku cadang tertentu yang terdapat dalam Dokumen Transaksi atau (b) biaya yang terdapat dalam pernyataan kerja yang disesuaikan yang akan diatur oleh perjanjian layanan profesional terpisah antara IBM dan Pelanggan. Layanan Pengaturan hanya akan disediakan untuk lokasi yang dimiliki atau dikendalikan oleh Pelanggan atau lokasi IBM, sebagaimana berlaku.

3.2.2 Penagihan Langganan

Jumlah yang harus dibayarkan untuk SaaS IBM ditetapkan dalam suatu Dokumen Transaksi sebagai berikut:

Biaya langganan dapat ditagih bulanan atau tahunan untuk lamanya jangka waktu sebagaimana ditetapkan dalam Dokumen Transaksi. Jumlah yang harus dibayarkan per siklus penagihan akan didasarkan pada biaya langganan ditambah biaya untuk penggunaan tambahan.

3.2.3 Biaya untuk Penggunaan Tambahan

Apabila metrik aktual Pelanggan selama siklus penagihan melebihi kuantitas yang dipesan, maka Pelanggan akan ditagih setiap bulan atas kelebihanannya. Biaya-biaya untuk penggunaan tambahan akan ditagih sebagaimana tercantum dalam Dokumen Transaksi.

3.2.4 Berdasarkan Permintaan

Opsi Berdasarkan Permintaan akan ditagih dalam bulan pada saat opsi berdasarkan permintaan digunakan oleh Pelanggan dan akan ditagih sebagaimana tercantum dalam Dokumen Transaksi.

4. Pembuatan dan Akses Akun

Pada saat Para Pengguna SaaS IBM mendaftar untuk sebuah akun ("Akun"), IBM dapat memberikan identifikasi dan kata sandi Akun kepada Pengguna SaaS IBM. Pelanggan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa masing-masing Pengguna SaaS IBM mengelola dan selalu memperbarui informasi Akunnya. Sewaktu-waktu, Pelanggan dapat meminta agar setiap Data Pribadi yang diberikan sebagai bagian dari pendaftaran Akun atau penggunaan SaaS IBM dikoreksi atau dihapus dari informasi Akun dan informasi ini akan dikoreksi atau dihapus, tetapi penghapusan dapat menghalangi akses ke SaaS IBM.

Pelanggan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa masing-masing Pengguna SaaS IBM melindungi identifikasi dan kata sandi Akunnya dan mengendalikan siapa saja yang dapat mengakses Akun Pengguna SaaS IBM atau menggunakan SaaS IBM atas nama Pelanggan.

5. Tukar Tambah

Tawaran SaaS IBM tertentu dapat diperoleh dengan biaya yang lebih murah untuk menggantikan tawaran-tawaran SaaS IBM yang memenuhi syarat. Pelanggan setuju bahwa IBM akan mengakhiri

penggunaan Pelanggan atas tawaran SaaS IBM yang diganti pada saat Pelanggan mendapat akses ke tawaran SaaS IBM pengganti.

6. Layanan Berdasarkan Permintaan

Opsi-opsi Berdasarkan Permintaan akan dipesan berdasarkan syarat-syarat Perjanjian dan Dokumen Transaksi.

7. Penangguhan SaaS IBM dan Pengakhiran

7.1 Penangguhan

Apabila terdapat pelanggaran terhadap Syarat-syarat Penggunaan, Perjanjian, atau Kebijakan Penggunaan yang Dapat Diterima, penyalahgunaan kekayaan intelektual IBM atau pelanggaran terhadap hukum yang berlaku oleh Pengguna SaaS IBM, IBM memiliki hak untuk menangguhkan atau membatalkan akses Pengguna SaaS IBM yang tidak sah ke SaaS IBM, dan/atau menghapus Konten Pengguna SaaS IBM yang tidak sah, sewaktu-waktu. IBM akan memberitahukan kepada Pelanggan tentang setiap tindakan penangguhan atau pembatalan.

7.2 Pengakhiran

IBM dapat mengakhiri akses Pelanggan ke SaaS IBM karena suatu sebab apabila Pelanggan tidak mematuhi syarat-syarat Perjanjian atau Syarat-syarat Penggunaan ini dan ketidakpatuhan tersebut tidak diperbaiki dalam jangka waktu yang wajar setelah Pelanggan menerima pemberitahuan tertulis dari IBM. IBM dapat mengakhiri akses Pelanggan ke SaaS IBM pada akhir Periode Langganan pada saat ini atau pembaruan dengan ketentuan IBM memberikan pemberitahuan tertulis tentang pembatalan kepada Pelanggan dalam jangka waktu tidak kurang dari 90 hari sebelum akhir Periode Langganan yang berlaku pada saat itu. Setelah berakhir, Pelanggan bertanggung jawab atas semua biaya yang tertunggak serta akses dan hak-hak lainnya milik Pelanggan atas SaaS IBM akan dibatalkan dan berhenti. Dalam keadaan tersebut, Pelanggan dan Para Pengguna SaaS IBM-nya harus menghentikan penggunaan SaaS IBM lebih lanjut dan memusnahkan setiap salinan Perangkat Lunak yang Diaktifkan yang terkait yang merupakan milik atau di bawah kendali Anda.

8. Pembaruan Periode Langganan

8.1 Pembaruan Otomatis Periode Langganan

Untuk para pelanggan Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional IBM atau Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional IBM, syarat-syarat dua ayat pertama dari Pasal 3.5.4 Perjanjian: Pembaruan Tahunan Langganan dan Dukungan Perangkat Lunak dan Dukungan Terpilih, termasuk setiap syarat khusus tiap Negara yang berlaku, berlaku untuk tawaran SaaS IBM ini kecuali bahwa (a) untuk tujuan Syarat-syarat Penggunaan ini, kata-kata "langganan dan dukungan perangkat lunak" atau "Dukungan Terpilih" diganti dengan frasa "Periode Langganan SaaS IBM", dan (b) untuk mencegah pembaruan Periode Langganan SaaS IBM secara otomatis, Pelanggan harus memberikan kepada IBM pemberitahuan tertulis tentang pembatalan dalam jangka waktu 90 hari sebelum akhir Periode Langganan yang berlaku pada saat itu.

8.2 Pembaruan Pelanggan yang Diwajibkan

Untuk para pelanggan Perjanjian Internasional IBM untuk Tawaran SaaS IBM Terpilih, tanpa mengindahkan ketentuan apa pun yang menetapkan sebaliknya dalam Perjanjian tersebut (termasuk syarat khusus tiap negara), tawaran SaaS IBM tidak akan diperbarui pada akhir Periode Langganan awal. Untuk tetap menggunakan SaaS IBM setelah Periode Langganan awal, Pelanggan harus mendapatkan langganan yang baru untuk SaaS IBM berdasarkan syarat-syarat Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional IBM atau Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional IBM, sebagaimana berlaku.

9. Pemeliharaan Darurat & Pemeliharaan Terjadwal

IBM dapat melaksanakan pemeliharaan terjadwal secara berkala selama jangka waktu pemeliharaan yang ditentukan oleh IBM. Waktu-waktu henti yang terjadwal dan tidak terjadwal lainnya mungkin terjadi. Upgrade aplikasi dan sistem secara berkala akan dilakukan sebagaimana tercantum dalam https://customer.sterlingcommerce.com/group/sterling/support_center atau URL selanjutnya yang disediakan oleh IBM.

SaaS IBM tidak akan tersedia selama waktu-waktu ini.

10. **Pembaruan; Syarat-syarat yang Berlaku dan Otorisasi untuk Pembaruan Otomatis**

Syarat-syarat Penggunaan ini berlaku untuk semua peningkatan, modifikasi, variasi, revisi, pembaruan, suplemen, komponen pengaya (add-on), dan pengganti untuk SaaS IBM (secara bersama-sama disebut sebagai "Pembaruan") yang dapat diberikan atau disediakan oleh IBM untuk SaaS IBM, dengan tunduk kepada setiap syarat tambahan yang diberikan oleh IBM yang berlaku untuk Pembaruan tersebut.

Pelanggan memberikan wewenang kepada IBM untuk, dan setuju bahwa IBM dapat, sesuai dengan prosedur operasional standar IBM, mentransmisikan, mengakses, memasang, dan dengan cara lain, memberikan Pembaruan untuk SaaS IBM secara otomatis tanpa adanya pemberitahuan lebih lanjut atau membutuhkan persetujuan. IBM tidak memiliki kewajiban apa pun untuk, dan tidak ada satu pun dalam Syarat-syarat Penggunaan ini yang dapat ditafsirkan untuk mewajibkan IBM untuk, membuat, memberikan, atau memasang Pembaruan.

11. **Pembaruan Syarat-syarat Penggunaan**

IBM memiliki hak untuk memodifikasi secara prospektif Syarat-syarat Penggunaan ini, untuk menjelaskan setiap Pembaruan yang dapat diberikan atau disediakan IBM untuk SaaS IBM selama Periode Langganan, dan sebagaimana dengan cara lain disyaratkan oleh hukum yang berlaku, dengan memberikan pemberitahuan setidaknya tiga puluh (30) hari sebelumnya tentang syarat-syarat yang telah dimodifikasi tersebut kepada Pelanggan. Pembaruan langganan akan diatur oleh Syarat-syarat Penggunaan yang berlaku pada saat pembaruan.

12. **Dukungan Teknis**

Kecuali apabila digantikan lain dalam Apendiks A, dukungan teknis diberikan untuk tawaran SaaS IBM dan Perangkat Lunak yang Diaktifkan, sebagaimana berlaku, selama Periode Langganan sebagaimana tercantum dalam https://customer.sterlingcommerce.com/group/sterling/support_center atau URL berikutnya yang disediakan oleh IBM.

Dukungan teknis dimasukkan dengan SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai tawaran terpisah.

13. **Kerahasiaan dan Keamanan Data**

13.1 **Kewajiban Pelanggan**

Terkait dengan semua Data Pribadi yang diberikan oleh atau melalui Pelanggan kepada IBM, Pelanggan akan bertanggung jawab sebagai pengendali data satu-satunya untuk mematuhi semua peraturan perundang-undangan perlindungan data atau peraturan perundang-undangan serupa yang berlaku seperti, tetapi tidak terbatas pada, Aturan Uni Eropa (EU Directive) 95/46/EC (dan peraturan perundang-undangan yang menerapkan Aturan tersebut) yang mengatur pemrosesan Data Pribadi termasuk kategori-kategori data khusus, sebagaimana syarat-syarat itu ditentukan dalam Aturan tersebut (dan peraturan perundang-undangan yang menerapkan Aturan tersebut).

Pelanggan setuju untuk mendapatkan semua izin, wewenang, dan persetujuan yang diwajibkan secara hukum dan melakukan semua pengungkapan yang diperlukan sebelum Pelanggan (i) memasukkan Data Pribadi apapun dalam Konten dan (ii) menggunakan Perangkat Lunak yang Diaktifkan dan SaaS IBM.

Pelanggan mengonfirmasikan dan menyatakan bahwa Pelanggan semata-mata bertanggung jawab atas setiap Data Pribadi yang mungkin terdapat dalam Konten, termasuk setiap informasi yang digunakan Pengguna SaaS IBM bersama-sama dengan pihak ketiga atas nama Pelanggan. Pelanggan semata-mata bertanggung jawab untuk menentukan tujuan-tujuan dan cara-cara pemrosesan setiap Data Pribadi oleh IBM berdasarkan Syarat-Syarat Penggunaan ini, termasuk bahwa pemrosesan tersebut, berdasarkan instruksi-instruksi dari Pelanggan, tidak akan menyebabkan IBM melanggar peraturan perundang-undangan perlindungan data yang berlaku.

SaaS IBM tidak ditujukan untuk menyimpan atau menerima Informasi Pribadi yang Sensitif atau Informasi Kesehatan yang Dilindungi (sebagaimana ditentukan di bawah ini), dalam bentuk apa pun, dan Pelanggan akan bertanggung jawab atas biaya-biaya yang wajar dan jumlah-jumlah lainnya yang dapat ditanggung oleh IBM terkait dengan setiap informasi tersebut yang diberikan kepada IBM atau hilangnya atau pengungkapan informasi tersebut oleh IBM, termasuk jumlah-jumlah yang timbul karena klaim-klaim dari pihak ketiga. "Informasi Pribadi yang Sensitif" adalah; 1) Data Pribadi, hilangnya Data Pribadi tersebut akan memicu persyaratan pemberitahuan pelanggaran data, dan termasuk tetapi tidak terbatas pada informasi keuangan, nomor identifikasi di suatu negara (sebagai contoh, Nomor Asuransi Sosial (SIN), Nomor Jaminan Sosial (SSN)) atau nomor identifikasi lainnya yang diterbitkan oleh Pemerintah, seperti nomor Surat Izin Mengemudi (SIM) atau nomor paspor, nomor rekening bank, nomor kartu kredit atau nomor kartu debit; dan 2) Data Pribadi yang terkait dengan latar belakang ras atau budaya, orientasi

seksual atau pendapat politik atau keyakinan atau kegiatan agama, ideologi atau filosofi atau keanggotaan serikat buruh. "Informasi Kesehatan yang Dilindungi" adalah "informasi kesehatan pribadi yang dapat diidentifikasi" sebagaimana ditentukan berdasarkan Undang-undang tentang Kemudahan dan Akuntabilitas Informasi Kesehatan Tahun 1996 ("HIPAA"), sebagaimana telah diamendemen.

Pelanggan setuju bahwa pada saat IBM menentukan secara wajar bahwa hal ini akan bermanfaat dalam pemberian SaaS IBM-nya, IBM dapat mentransfer Konten, termasuk setiap Data Pribadi, lintas batas negara, ke badan-badan dan negara-negara yang diberitahukan kepada Pelanggan. Pelanggan menyetujui SaaS IBM diberikan oleh badan-badan tersebut di negara-negara tersebut, dan semata-mata bertanggung jawab untuk menentukan bahwa setiap transfer Data Pribadi lintas batas negara berdasarkan syarat-syarat dari Syarat-syarat Penggunaan mematuhi peraturan perundang-undangan perlindungan data yang berlaku. IBM akan bekerja sama dengan Pelanggan secara wajar, untuk kepentingan Pelanggan sendiri atau untuk kepentingan pengendali data Pelanggan, dalam pemenuhannya atas setiap persyaratan hukum, termasuk mendapatkan persetujuan-persetujuan yang diwajibkan.

Apabila IBM melakukan perubahan terhadap caranya memproses atau mengamankan Data Pribadi sebagai bagian dari SaaS IBM dan perubahan tersebut menyebabkan Pelanggan tidak mematuhi peraturan perundang-undangan perlindungan data yang berlaku untuknya, Pelanggan dapat mengakhiri Periode Langganan yang sedang berjalan untuk SaaS IBM yang terpengaruh, dengan menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada IBM dalam jangka waktu tiga puluh (30) hari sejak IBM menyampaikan pemberitahuan tentang perubahan kepada Pelanggan. Setiap pengakhiran tersebut tidak akan mewajibkan IBM untuk memberikan pengembalian uang atau kredit kepada Pelanggan.

13.2 Kewajiban IBM

IBM hanya akan memproses Data Pribadi dengan cara yang diperlukan secara wajar untuk memberikan SaaS IBM, dan hanya untuk tujuan tersebut.

IBM hanya akan memproses Data Pribadi dalam memberikan SaaS IBM sebagaimana diuraikan oleh IBM, dan Pelanggan setuju bahwa uraian yang diberikan oleh IBM sesuai dengan instruksi-instruksi pemrosesan dari Pelanggan.

Sesuai dengan permintaan tertulis dari Pelanggan, setelah pengakhiran atau habis masa berlakunya Syarat-syarat Penggunaan ini atau Perjanjian, IBM akan memusnahkan atau mengembalikan kepada Pelanggan semua Konten yang ditentukan oleh Pelanggan sebagai Data Pribadi.

Apabila Pelanggan atau pengendali data Pelanggan diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan perlindungan data yang berlaku untuk memberikan informasi tentang atau akses ke Data Pribadi kepada individu manapun atau instansi berwenang yang relevan, IBM akan bekerja sama secara wajar dengan Pelanggan dalam memberikan informasi atau akses tersebut.

13.3 Perlindungan Konten

Tanpa mengindahkan ketentuan apapun yang bertentangan di dalam Perjanjian,

- a. IBM tidak akan secara sengaja mengungkapkan atau menggunakan Konten Pelanggan kecuali untuk mengoperasikan dan menjalankan SaaS IBM sebagaimana dimaksud dalam Perjanjian ini, dengan tunduk pada kepatuhan IBM terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. IBM hanya akan memproses Konten Pelanggan pada sistem yang digunakan untuk menyelenggarakan dan mengoperasikan SaaS IBM, dimana IBM telah menerapkan praktik dan prosedur keamanan yang dijadikan acuan di bawah ini.

13.4 Praktik Keamanan

IBM menerapkan dan mempertahankan praktik-praktik dan prosedur-prosedur, yang dapat direvisi secara berkala, tentang sistem-sistem yang digunakan untuk menyelenggarakan dan mengoperasikan SaaS IBM. Praktik-praktik dan prosedur-prosedur ini dirancang untuk mengurangi kerentanan sistem-sistem kami terhadap kerugian yang tidak disengaja, gangguan-gangguan yang melanggar hukum, akses tidak resmi, pengungkapan atau perubahan, atau perbuatan merugikan yang dapat mencampuri, menyalahgunakan atau dengan cara lain, merusak Konten atau penggunaan Pelanggan atas SaaS IBM. Uraian tentang praktik-praktik dan prosedur-prosedur yang berlaku untuk SaaS IBM, termasuk tindakan-tindakan teknis dan operasional yang berlaku, tersedia bagi Pelanggan sesuai dengan permintaan. Pelanggan bertanggung jawab untuk menentukan apakah praktik-praktik dan prosedur-prosedur ini sesuai untuk memenuhi persyaratan Pelanggan. Dengan menggunakan SaaS IBM, Pelanggan menyatakan penerimaannya atas praktik-praktik dan prosedur-prosedur IBM dan kecukupan praktik dan

prosedur tersebut untuk tujuan Pelanggan. Kecuali apabila diatur secara khusus dalam Praktik Keamanan untuk SaaS IBM, IBM tidak membuat pernyataan atau jaminan apa pun tentang fungsi-fungsi keamanan apa pun atau bahwa SaaS IBM atau konten Pelanggan aman dari setiap gangguan atau perbuatan merugikan.

14. Kepatuhan terhadap Peraturan Perundang-undangan Ekspor yang Berlaku

Masing-masing pihak setuju untuk mematuhi semua peraturan perundang-undangan dan regulasi impor dan ekspor yang berlaku, termasuk peraturan perundang-undangan dan regulasi Amerika Serikat yang terkait dengan embargo serta sanksi-sanksi, peraturan-peraturan, dan larangan-larangan ekspor oleh para pengguna akhir tertentu atau untuk setiap penggunaan akhir yang dilarang (termasuk senjata nuklir, senjata ruang angkasa atau rudal serta senjata kimia dan biologis). Pelanggan menyatakan bahwa Konten tidak akan, seluruhnya atau sebagian, dikendalikan berdasarkan Peraturan tentang Perdagangan Senjata Internasional (International Traffic in Arms Regulation - ITAR) Amerika Serikat. Pelanggan menyatakan bahwa IBM dapat menggunakan sumber daya global (penghuni sementara yang digunakan setempat dan personel yang berada di lokasi-lokasi di seluruh dunia) untuk mendukung pemberian SaaS IBM dari jarak jauh. Pelanggan menyatakan bahwa tidak ada satu Konten pun yang dapat diakses oleh IBM untuk SaaS IBM yang akan memerlukan lisensi ekspor atau yang dilarang untuk diekspor untuk setiap sumber daya ataupun personel global IBM berdasarkan peraturan perundang-undangan kendali ekspor yang berlaku.

15. Ganti Rugi

Pelanggan menyetujui untuk memberikan ganti rugi, membela, dan membebaskan IBM dari setiap klaim pihak ketiga yang timbul karena atau terkait dengan: 1) pelanggaran terhadap kebijakan Penggunaan yang Dapat Diterima oleh Pelanggan atau setiap Pengguna SaaS IBM; atau 2) Konten yang dibuat dalam SaaS IBM atau yang diberikan, diunggah atau ditransfer ke SaaS IBM oleh Pelanggan atau setiap Pengguna SaaS IBM.

16. Pelanggaran Hak Cipta

IBM menetapkan kebijakan untuk menghormati hak-hak kekayaan intelektual pihak lainnya. Untuk melaporkan pelanggaran terhadap materi yang diberi hak cipta, kunjungi Halaman Pemberitahuan tentang Undang-undang Hak Cipta Milenium Digital di <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

17. Jaminan dan Pengecualian

17.1 Jaminan Terbatas

IBM menjamin bahwa SaaS IBM akan sesuai dengan spesifikasinya, sebagaimana terdapat dalam Apendiks A Syarat-syarat Penggunaan ini. Pelanggan menyetujui bahwa spesifikasi-spesifikasi tersebut dapat disediakan hanya dalam bahasa Inggris, kecuali apabila diwajibkan lain oleh hukum setempat tanpa adanya kemungkinan pelepasan atau batasan kontraktual.

Apabila SaaS IBM tidak berfungsi sebagaimana dijamin, dan IBM tidak dapat membuatnya berfungsi demikian, IBM akan memberikan kepada Pelanggan pengembalian uang secara prorata atas jumlah-jumlah yang telah dibayarkan di muka oleh Pelanggan, dan hak Pelanggan untuk menggunakan SaaS IBM akan berakhir. Jaminan terbatas ini tetap berlaku selama Periode Langganan untuk tawaran SaaS IBM.

Hal-hal yang Tidak Dicakup oleh Jaminan

IBM tidak menjamin bahwa operasi SaaS IBM tanpa gangguan, aman atau bebas dari kesalahan atau bahwa IBM akan dapat mencegah gangguan-gangguan dari pihak ketiga terhadap SaaS IBM atau bahwa IBM akan memperbaiki semua kerusakan.

Pelanggan bertanggung jawab atas hasil-hasil yang didapatkan dari penggunaan SaaS IBM.

17.2 Cakupan Jaminan

JAMINAN INI MERUPAKAN JAMINAN PELANGGAN SECARA EKSKLUSIF DAN MENGGANTIKAN SEMUA JAMINAN ATAU KETENTUAN LAINNYA, SECARA TEGAS ATAU TERSIRAT, TERMASUK TETAPI TIDAK TERBATAS PADA, SETIAP JAMINAN ATAU KETENTUAN SECARA TERSIRAT TENTANG KELAYAKAN UNTUK DIPERJUALBELIKAN, KUALITAS YANG MEMUASKAN, DAN KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU, DAN SETIAP JAMINAN ATAU KETENTUAN TENTANG TIDAK ADANYA PELANGGARAN.

Jaminan-jaminan yang dinyatakan dalam Pasal 17.1 tidak akan berlaku sepanjang terdapat penyalahgunaan, kecelakaan, modifikasi, lingkungan fisik atau pengoperasian yang tidak sesuai, pemeliharaan yang tidak tepat oleh Pelanggan atau pihak ketiga, atau kegagalan atau kerusakan yang disebabkan oleh produk yang bukan merupakan tanggung jawab IBM.

18. Syarat-syarat Khusus Tawaran SaaS IBM

Per Dokumen Transaksi, IBM akan menyediakan sumber daya solusi yang diperlukan untuk merencanakan, membuat, dan menerapkan SaaS IBM. Hal ini akan termasuk tahap-tahap berikut:

- a. Tahap Perancangan Layanan adalah perancangan lingkungan bisnis dan teknis. IBM akan memberikan penilaian terhadap lingkungan Pelanggan yang ada pada saat itu termasuk meninjau dokumen arsitektur yang telah dipersiapkan sebelumnya serta setiap pengumpulan persyaratan tambahan untuk pengaturan awal sistem perangkat keras, komunikasi, antarmuka aplikasi, dan persyaratan Mitra.
- b. Tahap Pemberian Layanan adalah migrasi komunitas Mitra dagang Pelanggan yang ada (yaitu, ID Entitas) ke SaaS IBM. Per Dokumen Transaksi, IBM akan:
 - (1) Menerapkan konektivitas antara Pelanggan dan IBM;
 - (2) Menerapkan konektivitas antara para Mitra Pelanggan dan IBM;
 - (3) Melaksanakan pengujian konektivitas sesuai dengan rencana-rencana pengujian IBM, dan
 - (4) Bekerja sama dengan Pelanggan untuk mengelola penerapan komunitas Mitra Pelanggan.
- c. Tahap Operasi adalah pengelolaan kegiatan operasional harian SaaS IBM oleh IBM. IBM akan mengoperasikan dan mengelola fasilitas-fasilitas yang menyimpan perangkat keras dan perangkat lunak yang terkait dengan prasarana transfer File Pelanggan, termasuk peralatan, komunikasi, dan aplikasi dalam suatu lingkungan yang aman.

Apabila diperlukan, setiap layanan jarak jauh tambahan akan ditagih sesuai dengan biaya yang tercantum dalam pernyataan kerja yang disesuaikan yang akan diatur oleh perjanjian layanan profesional terpisah antara IBM dan Pelanggan.

Pelanggan akan bertanggung jawab untuk memelihara kesinambungan bisnis dan mengkomunikasikan harapan-harapan kepada komunitas Mitra, sebagaimana hal tersebut terkait dengan periode pengujian, migrasi, dan konversi.

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 kepada IBM persetujuan untuk memungkinkan setiap transmisi Konten tersebut, tetapi interaksi tersebut semata-mata di antara Pelanggan dan situs web atau layanan pihak ketiga. IBM tidak memberikan jaminan atau pernyataan apa pun tentang situs-situs atau layanan-layanan pihak ketiga tersebut, dan tidak akan memiliki kewajiban apa pun atas situs-situs atau layanan-layanan pihak ketiga tersebut.

Apabila SaaS IBM berisi modifikasi oleh pengguna yang memperbolehkan Pelanggan (atau pihak ketiga yang ditunjuk oleh Pelanggan) untuk mengkonfigurasi suatu aplikasi perangkat lunak IBM dan Pelanggan (atau pihak ketiga yang ditunjuknya) memanfaatkan modifikasi oleh pengguna tersebut, maka IBM tidak bertanggung jawab atas setiap konfigurasi yang dihasilkan ("Perpanjangan Khusus Pelanggan") dan Perpanjangan Khusus Pelanggan bukan merupakan bagian dari SaaS IBM.

IBM dapat (a) melakukan kompilasi dan menganalisis data ringkasan tanpa nama dan secara keseluruhan yang terkait dengan penggunaan SaaS IBM oleh Pelanggan, dan (b) membuat laporan, penelitian, analisis, dan produk kerja lainnya yang merupakan hasil dari kompilasi dan analisis ini (secara bersama-sama disebut sebagai "Data yang Dikompilasikan"). IBM menyimpan semua hak kepemilikan dalam dan atas Data yang Dikompilasikan tersebut.

IBM dapat menyalin data Pelanggan ke server nonproduksi dalam lingkungan SaaS IBM untuk tujuan pengujian khusus dan meningkatkan kualitas produk-produk IBM.

Sebagaimana diwajibkan secara wajar oleh IBM untuk memenuhi kewajiban-kewajibannya untuk Layanan Pengaturan, Pelanggan setuju untuk memberikan (1) akses yang memadai ke sistem, informasi, personel, dan sumber daya Pelanggan serta melaksanakan tanggung jawab Pelanggan lainnya sebagai kelanjutan dari Layanan Pengaturan, dan (2) lingkungan kerja yang sesuai dan aman untuk para karyawan dan kontraktor IBM pada saat para karyawan dan kontraktor tersebut berada di lokasi-lokasi Pelanggan, semuanya tanpa adanya biaya yang dikenakan kepada IBM. IBM tidak bertanggung jawab atas setiap

penundaan dalam melaksanakan atau kegagalan dalam melaksanakan Layanan Pengaturan karena Pelanggan menunda dalam memberikan akses tersebut atau dalam melaksanakan tanggung jawab Pelanggan lainnya yang terkait dengan Layanan Pengaturan.

IBM tidak bertanggung jawab atas hal-hal apa pun yang terkait dengan tawaran dan penjualan produk atau layanan oleh dan di antara Pelanggan, Perusahaan Pelanggan, dan para Mitra Pelanggan ("Transaksi Bisnis") terlepas dari apakah Transaksi-transaksi Bisnis ini dikomunikasikan oleh atau di antara badan-badan tersebut sebagai akibat dari SaaS IBM.

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 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.

SaaS IBM termasuk pengiriman atau penerimaan data antara Pelanggan dan para Mitranya. IBM dapat mentransfer atau menyimpan data di luar negara tempat Pelanggan atau para Mitranya berada semata-mata untuk tujuan-tujuan pemberian SaaS IBM atau sebagaimana diwajibkan oleh proses hukum atau hukum yang berlaku.

Kecuali apabila dinyatakan lain dalam Apendiks A, IBM akan menyimpan dan menyediakan visibilitas data yang berusia 0-14 hari secara online, melalui alat-alat visibilitas berbasis peramban (browser). Setelah 14 hari, data dihapus.

SaaS IBM tidak setiap saat termasuk setiap pemrosesan (atau pemberian fasilitas pemrosesan atas) data klaim perawatan kesehatan atau informasi kesehatan lainnya – yang diterima dari atau atas nama Pelanggan – dari format-format nonstandar (atau konten data nonstandar) ke transaksi-transaksi atau elemen-elemen standar (atau sebaliknya).

IBM harus menyetujui setiap perangkat lunak komunikasi yang digunakan untuk mengirimkan data ke (dan menerima data dari) IBM. Apabila SaaS IBM memerlukan koneksi peralatan Pelanggan dengan peralatan IBM (dengan menggunakan alat-alat komunikasi operator biasa atau peralatan terminal), alat-alat dan peralatan yang diberikan kepada Pelanggan (dan penggunaan-penggunaan) harus merupakan jenis yang disetujui oleh IBM. IBM memiliki hak satu-satunya dan yang eksklusif untuk memilih peralatan, perangkat lunak, dan operator komunikasinya sendiri untuk menyediakan SaaS IBM. Kecuali apabila ditetapkan lain dalam Syarat-syarat Penggunaan ini, Pelanggan bertanggung jawab untuk mendapatkan akun dan koneksi layanan internet yang tepat untuk mengakses SaaS IBM.

18.1 Pelanggan akan (dan akan, apabila sesuai, mewajibkan para Mitranya untuk):

- a. Memastikan keamanan yang memadai atas masing-masing aplikasi Pelanggan, perangkat keras (termasuk memasang dan memelihara firewall yang tepat untuk mencegah akses yang tidak sah), Kotak-kotak Surat, dan transmisi serta memantau Kotak-kotak Surat dan transmisi-transmisi tersebut;
- b. Memberitahukan kepada IBM tentang setiap kesalahan atau kegagalan pemrosesan, transmisi yang tidak sesuai, kegagalan untuk mengirim atau menerima transmisi atau ketidakmampuan untuk mengakses Kotak Surat;
- c. Memeriksa data untuk akurasi dan kelengkapan serta mengenkripsikan data (yang dapat termasuk berlangganan komponen-komponen enkripsi, apabila tersedia, sebagai bagian SaaS IBM) apabila Pelanggan diwajibkan untuk membuat Data (atau ingin membuat Data) tidak dapat dibaca atau tidak dapat dipahami di dalam lingkungan SaaS IBM;
- d. Menetapkan parameter pemrosesan data dan parameter transmisi yang berlaku;
- e. Memastikan bahwa pengamanan-pengamanan yang sesuai tersedia untuk mengidentifikasi kesalahan-kesalahan data, pemrosesan, dan transmisi;
- f. Memelihara data pendukung, file, dan materi lainnya yang memadai untuk memungkinkan IBM untuk memperbaiki semua data, file, dan materi lainnya (seperti file-file kartu, pita, dan cakram serta hasil-hasil mesin pencetak) yang dibutuhkan untuk melaksanakan kembali setiap layanan yang disediakan oleh SaaS IBM;
- g. Menerapkan konektivitas antara Pelanggan dan IBM serta bekerja sama dengan IBM selama pengujian konektivitas bersama antara Pelanggan dan IBM;
- h. Untuk setiap komponen SaaS IBM di mana Pelanggan diwajibkan untuk menyediakan sebuah daftar Mitra, berikan informasi berikut ini:

- (1) Nama dan Alamat Mitra
 - (2) Nama dan Nomor Telepon Kontak
 - (3) Nomor Faksimile (apabila tersedia)
 - (4) Alamat Surat Elektronik
- i. Memelihara kesinambungan bisnis dan mengomunikasikan harapan-harapan kepada komunitas Mitra, sebagaimana hal tersebut terkait dengan periode pengujian, migrasi, dan konversi atas dan ke SaaS IBM;
 - j. Menyediakan diagram arsitektur sistem, keamanan dan komunikasi sebagaimana diminta secara wajar; dan
 - k. Memastikan bahwa para staf Pelanggan tersedia untuk memberikan bantuan sebagaimana diperlukan secara wajar oleh IBM.

18.2 IBM tidak akan bertanggung jawab atas

- a. Kesalahan-kesalahan atau kerusakan-kerusakan peralatan atau perangkat lunak Pelanggan atau pihak ketiga;
- b. Setiap kegagalan yang dilakukan oleh pelanggan atau pihak ketiga untuk bertindak berdasarkan komunikasi apa pun yang ditransmisikan ke (atau oleh) Pelanggan;
- c. Kelayakan kredit atau kinerja setiap Mitra Pelanggan;
- d. Data yang ditransmisikan secara tidak tepat oleh Pelanggan atau Mitra Pelanggan;
- e. Menyediakan layanan migrasi terbalik (reverse migration) apabila IBM telah mengakhiri bagian manapun dari Perjanjian.

19. Umum

Apabila ada ketentuan dari Syarat-syarat Penggunaan ini dianggap tidak valid atau tidak dapat diberlakukan, ketentuan-ketentuan yang tersisa dari Syarat-syarat Penggunaan ini tetap berkekuatan penuh dan berlaku. Kegagalan oleh salah satu pihak untuk meminta secara tegas kinerja yang tepat atau untuk melaksanakan hak yang menjadi haknya tidak menghalangi salah satu pihak untuk melakukan hal tersebut di waktu mendatang, baik yang terkait dengan wanprestasi tersebut atau setiap wanprestasi berikutnya. Setiap syarat dari Syarat-syarat Penggunaan ini yang berdasarkan sifatnya melampaui jangka waktu pengakhiran Syarat-syarat Penggunaan ini atau Periode Langganan yang berlaku tetap berlaku sampai syarat tersebut dipenuhi, dan berlaku untuk para penerus dan penerima pengalihan hak masing-masing.

20. Keseluruhan Perjanjian

Perjanjian yang lengkap di antara para pihak, yang menggantikan setiap komunikasi secara lisan atau tertulis sebelumnya antara Pelanggan dan IBM, terdiri atas Syarat-syarat Penggunaan ini dan Perjanjian. Apabila terdapat ketidaksesuaian di antara syarat-syarat dari Syarat-syarat Penggunaan ini dan Perjanjian, maka Syarat-syarat Penggunaan ini berlaku atas Perjanjian.

Syarat-syarat tambahan atau syarat-syarat yang berbeda dalam setiap komunikasi tertulis dari Pelanggan (seperti formulir pemesanan, pernyataan atau surat elektronik) tidak berlaku. Syarat-syarat Penggunaan ini hanya dapat diamendemen sebagaimana tercantum dalam Syarat-syarat Penggunaan ini.

Syarat-syarat Penggunaan SaaS IBM

Bagian 2 – Syarat-syarat Khusus Tiap Negara

Syarat-syarat berikut ini menggantikan atau memodifikasi syarat-syarat yang dijadikan acuan dalam Bagian 1. Semua syarat dalam Bagian 1 yang tidak diubah oleh amendemen-amendemen ini tetap tidak berubah dan tetap berlaku. Bagian 2 ini terdiri atas amendemen-amendemen terhadap Syarat-syarat Penggunaan ini dan disusun sebagai berikut:

- Amendemen-amendemen untuk negara-negara Asia Pasifik; dan
- Amendemen-amendemen untuk negara-negara Eropa, Timur Tengah, dan Afrika.

AMENDEMENT-AMENDEMENT UNTUK NEGARA-NEGARA ASIA PASIFIK

AUSTRALIA

17. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 17:

The warranties specified this Section are in addition to any rights Customer may have under the Competition and Consumer Act 2010 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

JEPANG

17. Warranty and Exclusions

The following is deleted from the first paragraph of Section 17:

Customer agrees that such specifications may be supplied only in the English language, unless otherwise required by local law without the possibility of contractual waiver or limitation.

SELANDIA BARU

17. Warranty and Exclusions

The following is added to this Section:

The warranties specified in this Section are in addition to any rights Customer may have under the Consumer Guarantees Act 1993 or other legislation which cannot be excluded or limited. The Consumer Guarantees Act 1993 will not apply in respect of any goods which IBM provides, if Customer requires the goods for the purposes of a business as defined in that Act.

AMENDEMENT-AMENDEMENT UNTUK NEGARA-NEGARA EROPA, TIMUR TENGAH, DAN AFRIKA (EMEA) NEGARA-NEGARA ANGGOTA UNI EROPA

The following is added to Section 17: Warranty and Exclusions:

In the European Union ("EU"), consumers have legal rights under applicable national legislation governing the sale of consumer goods. Such rights are not affected by the provisions set out in this Section 17: Warranty and Exclusions.

AUSTRIA

17. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 17 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

17. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS Appendix A of this Terms of Use and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

JERMAN

17. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 17 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following;

17. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS Appendix A of this Terms of Use and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

IRLANDIA

17. Warranty and Exclusions

The following paragraph is added:

Except as expressly provided in these terms and conditions, or Section 12 of the Sale of Goods Act 1893 as amended by the Sale of Goods and Supply of Services Act, 1980 (the "1980 Act"), all conditions or warranties (express or implied, statutory or otherwise) are hereby excluded including, without limitation, any warranties implied by the Sale of Goods Act 1893 as amended by the 1980 Act (including, for the avoidance of doubt, Section 39 of the 1980 Act).

IRLANDIA DAN INGGRIS

20. Entire Agreement

The following sentence is added at the beginning of this Section 20:

Nothing in the following paragraphs shall have the effect of excluding or limiting liability for fraud.

Apendiks A

Uraian tentang SaaS

Fitur dan Komponen

SaaS IBM, Layanan IBM Sterling B2B – Layanan Transfer File, adalah solusi Perangkat Lunak-sebagai-Layanan B2B berbasis cloud yang memperbolehkan Anda untuk mengelola koneksi tunggal yang aman dan dapat dipercaya untuk mentransmisikan file-file ke komunitas para Mitra Anda. Instruksi-instruksi khusus untuk penggunaan komponen-komponen SaaS IBM yang tercantum di bawah ini dapat dilihat dalam dokumentasi pengguna yang disediakan oleh IBM yang berlaku pada saat itu yang dapat direvisi oleh IBM dari waktu ke waktu ("Panduan Pengguna").

Berikut ini adalah daftar semua komponen SaaS IBM yang tersedia. Pelanggan hanya berhak menerima komponen-komponen SaaS IBM yang untuknya mereka telah berlangganan berdasarkan Dokumen Transaksi, pernyataan kerja yang terpisah (sebagaimana diuraikan dalam Syarat-syarat Penggunaan ini), atau sebagai layanan Berdasarkan Permintaan atau layanan jarak jauh (sebagaimana diuraikan juga dalam Syarat-syarat Penggunaan ini).

1. SaaS IBM Dasar

1.1 Transpor

- a. Layanan IBM Sterling B2B – Layanan Transfer File: menyediakan untuk transfer File-file besar dari mesin ke mesin dengan komunitas pilihan para Mitra Pelanggan.
- b. Layanan IBM Sterling B2B – Pemrosesan Layanan Transfer –File: terdiri atas volume total Gigabita yang diproses melalui SaaS IBM sebagaimana diukur setiap bulan.

1.2 Layanan Dukungan

- a. Layanan IBM Sterling B2B – Layanan Transfer File –Dukungan Mitra: menyediakan dukungan untuk para Mitra, yang termasuk merespons permintaan-permintaan mereka yang terkait dengan Layanan Transfer File dan menentukan cakupan tanggung jawab untuk setiap kegagalan Layanan Transfer File dengan maksud untuk mengoordinasikan penyelesaian masalah atas kegagalan tersebut dengan Pelanggan. IBM akan menyediakan dukungan kepada para Mitra melalui surat elektronik atau telepon. Tingkat dukungan ini merupakan tambahan untuk dukungan standar yang ditentukan dalam Pasal 12.

1.3 Retensi Data

- a. Layanan IBM Sterling B2B – Layanan Transfer File –Penyimpanan Data yang Diperluas: menyimpan Gigabita selama periode waktu yang telah ditentukan terlebih dahulu dan diperpanjang. Jumlah data diukur pada hari terakhir dalam bulan.

1.4 Lain-lain

- a. Layanan IBM Sterling B2B – Layanan Transfer File –Kompresi File: mendekompressi File yang telah dikompresi dalam format .zip dan kemudian mentransmisikannya baik ke Pelanggan atau Mitra sebagaimana berlaku; atau mengompresikan File yang belum dikompresi ke dalam format .zip dan kemudian mentransmisikannya baik ke Pelanggan atau Mitra sebagaimana berlaku.
- b. Layanan IBM Sterling B2B – Layanan Transfer File –Enkripsi File: mendekripsi File yang telah dienkripsi dengan PGP dan kemudian mentransmisikannya baik ke Pelanggan atau Mitra sebagaimana berlaku; atau mengenkripsi sebuah File yang belum dienkripsi dengan PGP dan kemudian mentransmisikannya baik ke Pelanggan atau Mitra sebagaimana berlaku.

2. Layanan Pengaturan

- a. Layanan IBM Sterling B2B – Layanan Transfer File –Pengaturan Mitra: menetapkan konektivitas dengan Para Mitra melalui salah satu protokol yang didukung oleh IBM dalam SaaS IBM. Pelanggan harus memberikan suatu daftar Mitra kepada IBM.

Tanggung Jawab IBM:

- Menghubungi Pelanggan untuk mendapatkan daftar Para Mitra yang dengannya mereka ingin melakukan perdagangan dengan menggunakan SaaS IBM;
- Mengembangkan rencana proyek, yang akan termasuk definisi tentang peranan dan tanggung jawab serta menetapkan jadwal penyebaran untuk menyelesaikan pelaksanaan;
- Menyerahkan kuesioner atas nama Pelanggan kepada Para Mitra Pelanggan untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan untuk menetapkan konektivitas. Para Mitra yang dengannya IBM belum dapat berkomunikasi akan dirujuk ke Pelanggan yang kemudian akan bertanggung jawab untuk menghubungi Mitra dan mengisi kuesioner sehingga Mitra dapat diatur;
- Melakukan dua (2) macam cara komunikasi untuk menghubungi masing-masing Mitra Pelanggan melalui komunikasi dengan surat elektronik, faksimile atau telepon. Untuk upaya-upaya komunikasi tersebut yang tidak berhasil atau apabila para Mitra tidak merespons, akan dilakukan satu (1) kali panggilan follow up untuk mendapatkan kepatuhan;
- Menguji tidak lebih dari empat (4) kali dengan masing-masing Mitra dan bekerja untuk menyelesaikan masalah-masalah umum yang terkait dengan SaaS IBM;
- Membuat sertifikasi AS2 atas nama Pelanggan apabila diperlukan;
- Membuat nama AS2 atas nama Pelanggan apabila diperlukan; dan
- Mengalokasikan alamat Protokol Internet untuk domain yang disediakan oleh 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.