

IBM API Management on Cloud

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM kepada Klien. Klien adalah perusahaan dan pengguna dan penerimanya yang sah atas Layanan Cloud. Penawaran dan Bukti Kepemilikan (PoE) yang berlaku diberikan sebagai Dokumen Transaksi terpisah

1. Layanan Cloud

IBM API Management on adalah layanan berbasis cloud dengan beberapa penyewa (*multi-tenant*) yang mengizinkan pengguna untuk menentukan dan mengekspos "API web" yang dapat digunakan untuk menyediakan akses yang mudah ke aset-aset bisnis yang dimiliki oleh organisasi Klien.

Tawaran ini memberikan solusi menyeluruh yang memungkinkan;

- Definisi API
- Penyebaran API tersebut ke suatu platform *runtime* dari mana permintaan dapat dilayani.
- Penerbitan informasi dan dokumentasi mengenai API tersebut ke Portal Pengembang yang diberikan sebagai bagian dari platform.
- Layanan on-boarding mandiri dari pengembang aplikasi yang ingin menggunakan API tersebut, termasuk pembuatan token keamanan untuk penggunaan pada saat meminta API.

1.1 Fitur

Penggunaan IBM API Management on Cloud ditentukan berdasarkan empat variabel, yang diaktifkan berdasarkan kepemilikan yang diperoleh secara spesifik oleh Pelanggan untuk SaaS IBM:

a. IBM API Management on Cloud API Calls

Layanan ini diukur berdasarkan jumlah panggilan API per bulan (dalam juta) dan menghitung volume permintaan panggilan API yang akan dibuat untuk API Klien oleh pengembang aplikasi mereka.

b. IBM API Management on Cloud Basic Portal Developers

Layanan ini diukur berdasarkan jumlah pengembang aplikasi yang menggunakan Layanan Cloud. Secara spesifik, jumlah pengguna individu yang terdaftar dalam Layanan Cloud sebagai seorang pengembang aplikasi untuk memanfaatkan API Klien.

1.2 Fitur Opsional Tambahan

a. IBM API Management on Cloud Storage – Opsional

Untuk Klien yang ingin menggunakan kemampuan "body logging" opsional, Layanan Cloud ini memberikan kepada Klien jumlah penyimpanan data yang ingin dialokasikan oleh mereka untuk menyimpan informasi mengenai permintaan tersebut. Ukuran penyimpanan analisis untuk mencatat data konten yang diminta diukur dalam Gigabita.

b. IBM API Management on Cloud Advanced Portal Developers – Opsional

Untuk Klien yang ingin menggunakan kemampuan "advanced portal" opsional, Layanan Cloud ini memungkinkan Klien untuk membuat portal pengembang terkustomisasi untuk pengembang aplikasi mereka.

2. Uraian Keamanan

Layanan Cloud ini mengikuti prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM untuk SaaS IBM yang tersedia di <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> dan syarat-syarat tambahan apa pun yang diatur dalam pasal ini. Setiap perubahan pada kebijakan keamanan data IBM tidak akan menurunkan keamanan Layanan Cloud.

3. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk Layanan Cloud sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE. SLA bukan merupakan jaminan. SLA tersedia hanya untuk Klien dan digunakan hanya untuk penggunaan di lingkungan produksi.

3.1 Kredit yang Tersedia

Klien harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 dengan bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM, dalam waktu dua puluh empat (24) jam sejak Klien pertama kali menyadari bahwa Peristiwa tersebut telah berdampak pada ketersediaan Layanan Cloud. Klien harus secara wajar membantu IBM dengan setiap diagnosis masalah dan penyelesaiannya.

Klaim untuk tiket dukungan atas kegagalan dalam memenuhi SLA harus diajukan dalam jangka waktu tiga hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit terhadap tagihan masa depan untuk Layanan Cloud berdasarkan durasi waktu saat pengolahan sistem produksi untuk Layanan Cloud tidak tersedia ("Waktu Henti"). Waktu Henti diukur dari waktu Klien melaporkan peristiwa sampai waktu Layanan Cloud dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang terkait dengan pemadaman pemeliharaan terjadwal atau diumumkan; sebab-sebab di luar kendali IBM; masalah dengan konten atau teknologi Klien atau pihak ketiga, desain atau instruksi; konfigurasi sistem yang tidak didukung dan platform atau kesalahan Klien lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan ganti rugi yang berlaku yang paling besar berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan di dalam tabel di bawah. Total ganti rugi yang diberikan berkaitan dengan setiap bulan masa kontrak tidak dapat melampaui 10 persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) biaya tahunan yang dibayarkan untuk Layanan Cloud.

3.2 Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan Cloud selama suatu bulan masa kontrak

Ketersediaan selama suatu bulan masa kontrak	Kompensasi (% biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim)
< 99,95%	2%
<99%	5%
< 95%	10%

* Jika Layanan Cloud diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung pada daftar harga yang berlaku pada saat itu untuk Layanan Cloud yang berlaku untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim, yang didiskon sebesar 50%. IBM akan memberikan suatu potongan harga yang tersedia secara langsung untuk Klien.

Ketersediaan, yang dinyatakan sebagai persentase, dihitung dengan cara: total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak.

Contoh: 500 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak:

Total 43.200 menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - 500 menit Waktu Henti = 42.700 menit	= 5% Kredit yang Tersedia untuk 98,8% ketersediaan selama bulan masa kontrak
43.200 total menit	

4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui email, forum online, dan sistem pelaporan masalah secara online. IBM akan menyediakan [Buku Panduan Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM](#) yang memberikan informasi kontak dukungan teknis dan informasi serta proses lain. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai tawaran yang terpisah.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan Selama Jam-jam Dukungan
1	Pengaruh bisnis penting/layanan bermasalah: Fungsi penting bisnis tidak dapat beroperasi atau antarmuka penting telah gagal. Hal ini biasanya berlaku pada lingkungan produksi dan mengindikasikan ketidakmampuan mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Fitur atau fungsi layanan sangat dibatasi dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja
4	Pengaruh bisnis minimal: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

5.1 Metrik Biaya

Layanan Cloud tersedia dalam metrik biaya yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi:

- a. **Juta Panggilan Server (MSC)** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Panggilan Server adalah data yang diteruskan ke dan diproses oleh Layanan Cloud sebagai akibat dari peristiwa yang ditandai, yang dimulai oleh pengunjung yang terlacak untuk satu ID Entitas (Entity ID). Panggilan Server yang diproses oleh ID Entitas yang berbeda akan dihitung sebagai Panggilan Server khusus untuk setiap ID Entitas khusus. Suatu ID Entitas memisahkan dan/atau mengendalikan hak akses terhadap data dalam Layanan Cloud yang dapat mencakup data yang diproses dari satu atau lebih situs web Klien. Setiap kepemilikan MSC mewakili satu Juta Panggilan Server. Kepemilikan-kepemilikan Juta Panggilan Server yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Panggilan Server yang diproses selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- b. **Pengguna yang Sah** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Klien harus mendapatkan kepemilikan yang terpisah, dan terdedikasi untuk setiap Pengguna yang Sah khusus yang diberi akses ke Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui cara apa pun. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Pengguna yang Sah yang diberi akses ke Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- c. **Gigabita** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Gigabita ditentukan sebagai bita daya 2 pangkat 30 data (1.073.741.824 bita). Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah total Gigabita yang diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi Klien.

5.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

5.3 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya atas Layanan Cloud selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang dinyatakan dalam PoE, maka Klien akan ditagih untuk kelebihan penggunaan sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

5.4 Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu Layanan Cloud dimulai pada tanggal ketika IBM memberitahukan kepada Klien mengenai akses mereka ke Layanan Cloud, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah Layanan Cloud diperbarui secara otomatis, berlanjut berdasarkan penggunaan berkelanjutan, atau berakhir pada akhir jangka waktu.

Untuk pembaruan otomatis, kecuali apabila Klien memberikan pemberitahuan tertulis untuk tidak memperbarui setidaknya 90 hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu, Layanan Cloud akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

Untuk penggunaan berkelanjutan, Layanan Cloud akan terus tersedia setiap bulan hingga Klien memberikan pemberitahuan tertulis 90 hari sebelumnya mengenai pengakhiran. Layanan Cloud akan tetap tersedia hingga akhir bulan kalender setelah periode 90 hari tersebut.

6. Informasi Tambahan

6.1 Pemberitahuan dan Kebijakan Kerahasiaan

Klien setuju untuk: (i) memberikan tautan yang jelas dan mudah terlihat ke syarat-syarat penggunaan dan kebijakan kerahasiaan situs web Klien yang mencakup tautan ke (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) milik IBM serta praktik pengumpulan dan penggunaan data Klien, (ii) memberikan pemberitahuan bahwa *cookies* dan *gif/web beacon* yang jelas ditempatkan pada komputer pengunjung oleh IBM yang bekerja atas nama Klien bersama dengan penjelasan tentang tujuan dan pemanfaatan teknologi tersebut; dan (iii) sejauh yang diwajibkan oleh hukum, memperoleh izin dari pengunjung situs web sebelum penempatan *cookies* dan *gif/web beacon* yang jelas oleh Klien atau IBM atas nama Klien pada perangkat pengunjung situs web.

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasional normal atas Layanan Cloud, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (kontraktor dan karyawan) terkait dengan penggunaan Layanan Cloud, melalui teknologi pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukannya untuk mengumpulkan statistik penggunaan dan informasi tentang efektivitas Layanan Cloud kami untuk tujuan meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Klien. Klien mengonfirmasikan bahwa Klien akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM memproses informasi pribadi yang dikumpulkan untuk tujuan tersebut 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 Klien untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang telah dikumpulkan.

6.2 Tidak Ada Informasi Kesehatan Pribadi

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

6.3 Informasi Profil Pengguna Layanan Cloud

Terkait dengan penggunaan Layanan Cloud oleh Klien, Klien menyatakan dan setuju bahwa: (i) nama, jabatan, nama perusahaan, dan foto Pengguna Layanan Cloud dapat ditempatkan oleh Pengguna Layanan Cloud sebagai bagian dari profil ("Profil") dan bahwa Profil dapat dilihat oleh para Pengguna Layanan Cloud lainnya, dan (ii) sewaktu-waktu Klien dapat meminta agar Profil Pengguna Layanan Cloud dikoreksi atau dihapus dari Layanan Cloud dan Profil tersebut akan dikoreksi atau dihapus, namun penghapusan dapat menghalangi akses ke Layanan Cloud.

6.4 Tautan ke Situs Web atau Layanan Lain Milik Pihak Ketiga

Jika Klien atau Pengguna Layanan Cloud mengirimkan Konten ke situs web atau layanan lain milik pihak ketiga yang terhubung ke atau yang dapat diakses oleh Layanan Cloud, Klien dan Pengguna IBM memberikan persetujuan kepada IBM untuk memungkinkan setiap pengiriman Konten tersebut, namun interaksi tersebut semata-mata 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.

6.5 Penyedia Layanan Pihak Ketiga

Meskipun terdapat ketentuan lain apapun dalam Perjanjian ini, Klien diizinkan untuk memberi entitas pihak ketiga akses ke Layanan Cloud melalui Portal Pengembang. Pihak ketiga dapat mengakses API yang dipublikasikan oleh Klien dan diizinkan untuk menggunakan API tersebut pada saat *runtime* untuk menjalankan fungsi bisnis yang diizinkan. IBM tidak bertanggung jawab terhadap penggunaan API oleh pihak ketiga.

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.