

IBM Business Process Manager on Cloud

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud. Dokumen pemesanan yang berlaku memberikan penentuan harga dan rincian tambahan tentang pesanan Klien.

1. Layanan Cloud

1.1 Tawaran

Klien dapat memilih dari tawaran berikut yang tersedia.

1.1.1 IBM Business Process Manager on Cloud

IBM Business Process Manager on Cloud adalah solusi perangkat lunak sebagai layanan yang memberikan platform manajemen proses bisnis untuk visibilitas dan manajemen proses bisnis. Layanan Cloud mencakup kemampuan perancangan proses, pelaksanaan, pemantauan, dan pengoptimalan.

Kemampuan dasar berikut diberikan kepada pengguna di mana Klien memperoleh kepemilikan untuknya.

- a. Lingkungan Operasi – menyediakan mesin virtual tunggal dengan lingkungan runtime produksi, pengujian, dan pengembangan yang terdedikasi dengan karakteristik berikut ini:
 - 1) Lingkungan pengembangan – suatu lingkungan Process Center Advanced virtual dengan setidaknya satu anggota kluster. Kapasitas untuk lingkungan pengembangan didasarkan pada kuantitas default penulis (author) ditambah setiap penulis tambahan yang dibeli untuk mesin virtual Layanan Cloud.
 - 2) Lingkungan pengujian – suatu lingkungan Process Server Advanced virtual dengan satu anggota kluster. Kapasitas untuk lingkungan pengujian didasarkan pada jumlah pengguna dengan Akses Bersamaan atau yang Sah yang dibayarkan untuk mesin virtual Layanan Cloud.
 - 3) Lingkungan runtime proses – suatu lingkungan Process Server Advanced virtual yang selalu tersedia dengan setidaknya dua anggota kluster dan kluster basis data yang selalu tersedia. Mesin virtual ini menyediakan suatu lingkungan siap produksi. Kapasitas untuk lingkungan runtime proses didasarkan pada jumlah pengguna dengan Akses Bersamaan atau yang Sah yang dibeli untuk mesin virtual Layanan Cloud.
- b. Situs Web Layanan Cloud – menyediakan situs web bagi pengguna untuk mengakses lingkungan pengoperasian dan kemampuan administrasi untuk mengonfigurasi dan mengelola Layanan Cloud.
- c. Jaringan Pribadi Virtual (Virtual Private Network - "VPN") – menyediakan suatu koneksi VPN berbasis perangkat lunak tunggal opsional untuk komunikasi keluar yang terenkripsi dan aman dari Layanan Cloud ke sistem-sistem di luar Layanan Cloud. Informasi mengenai VPN akan diberikan setelah adanya permintaan tertulis melalui tiket dukungan.
- d. Pemberitahuan Email – menyediakan sebuah fungsi pemberitahuan yang memberi tahu pengguna mengenai akses Layanan Cloud mereka, perubahan kata sandi, dan juga akan memberi tahu administrator mengenai status Layanan Cloud dan perubahan terjadwal.
- e. Pencadangan Online Otomatis – melakukan pencadangan harian yang dapat digunakan untuk pemulihan Layanan Cloud secara otomatis. Cadangan dienkripsikan dan disimpan pada lokasi pusat data yang berbeda dalam wilayah global yang sama.
- f. Pemantauan dan Pemulihan Otomatis – memantau ketersediaan Layanan Cloud dan melakukan pemulihan jika layanan menjadi tidak responsif atau tidak dapat dijangkau.
- g. Pembaruan Layanan Terjadwal – Pembaruan fitur dan pemeliharaan untuk Layanan Cloud terjadi setiap 30 hingga 90 hari. IBM akan memberikan pemberitahuan dua minggu sebelumnya kepada Administrator Akun sebelum pembaruan layanan terjadwal. Untuk pembaruan utama yang mencakup upgrade versi IBM Business Process Manager, IBM akan berkoordinasi dengan Klien untuk meng-upgrade lingkungan pengembangan guna memungkinkan Klien menguji versi baru sebelum lingkungan runtime proses di-upgrade. Klien bertanggung jawab untuk menguji setiap aplikasi proses pada versi baru di dalam lingkungan pengembangan dan memberikan umpan balik kepada IBM dalam 30 hari mengenai permasalahan apa pun.

- h. Administrator Akun – memiliki login dan kata sandi pengguna yang memberikan akses ke lingkungan pengoperasian untuk mengelola akses pengguna ke lingkungan pengoperasian, serta menetapkan dan menghapus peran pengguna. Beberapa pengguna dapat diberi akses Administrator Akun.

1.2 Layanan Opsional

1.2.1 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author

Layanan Cloud menyediakan opsi pembelian untuk pengguna tambahan guna mengakses dan menggunakan Perangkat Lunak yang Diaktifkan IBM Integration Designer dan/atau IBM Process Designer.

1.2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

Layanan Cloud memberikan opsi pembelian untuk lingkungan pengujian tambahan untuk penggunaan non-produksi. Setiap lingkungan pengujian menyediakan lingkungan server proses virtual yang terpisah. Kapasitas untuk lingkungan ini didasarkan pada jumlah Pengguna Lingkungan Pengujian yang dibayarkan.

1.2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

Layanan Cloud memberikan opsi pembelian untuk lingkungan runtime proses tambahan untuk penggunaan produksi atau non-produksi. Kapasitas untuk lingkungan ini didasarkan pada jumlah Pengguna Runtime Proses yang dibayarkan.

1.2.4 IBM Business Process Manager on Cloud Premium Availability

Layanan Cloud ini menyediakan opsi pembelian untuk ketersediaan premium yang memperluas kemampuan Layanan Cloud dasar guna melindungi terhadap masalah yang lebih parah yang memengaruhi beberapa komponen, atau bahkan kehilangan seluruh pusat data yang dapat menyebabkan penghentian daya atau kehilangan koneksi. Proses Pemulihan Bencana dimudahkan dengan memiliki pusat data utama untuk solusi produksi aktif Klien, dan pusat data sekunder sebagai cadangan yang mencerminkan solusi produksi. Pusat data cadangan ditempatkan di area kota yang berbeda dari pusat data utama secara strategis. Data dan informasi konfigurasi direplikasi dari mesin virtual utama ke mesin virtual cadangan sehingga data dan informasi tersebut tetap sinkron, hanya dengan kemungkinan kehilangan data selama beberapa menit (Sasaran Titik Pemulihan – RPO). Apabila terjadi bencana, mesin virtual cadangan diaktifkan untuk menjadi mesin virtual utama, dan operasi bisnis dilanjutkan dengan tingkat kemampuan dan kapasitas yang sama hingga solusi utama dikembalikan. Opsi ini memerlukan pembelian mesin virtual IBM Business Process Manager on Cloud sekunder. Mesin virtual sekunder dan opsi ini harus memiliki ukuran yang sama dengan kuantitas pengguna yang dimiliki oleh Klien untuk mesin virtual utama.

1.2.5 IBM Business Process Manager on Cloud Premium Availability for Additional Process Runtime Environment

Layanan Cloud ini memberikan opsi pembelian untuk ketersediaan premium untuk Lingkungan Runtime Proses tambahan apa pun. Opsi ini harus diperoleh untuk Lingkungan Runtime Proses Tambahan apa pun yang dimiliki oleh Klien dalam mesin virtual utamanya. Opsi ini memerlukan pembelian mesin virtual IBM Business Process Manager on Cloud sekunder dengan kuantitas yang sama dengan Lingkungan Runtime Proses Tambahan sebagai mesin virtual utama. Layanan Cloud ini harus memiliki ukuran yang sama dengan kuantitas pengguna yang ditetapkan untuk Lingkungan Runtime Proses tambahan dalam mesin virtual utama Klien.

1.2.6 IBM Business Process Manager on Cloud Storage 1 Gigabyte

Layanan Cloud menyediakan opsi pembelian penyimpanan tambahan untuk basis data internal BPM dan tempat penyimpanan dokumen yang dilekatkan. Kuantitas penyimpanan (peningkatan GB bervariasi berdasarkan sistem virtual) dapat berlaku pada suatu lingkungan tunggal atau pada beberapa lingkungan yang terpisah dalam mesin virtual Layanan Cloud.

1.2.7 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory 16 Gigabytes

Layanan Cloud menyediakan opsi pembelian memori tambahan untuk kasus-kasus ketika memori yang diperlukan untuk solusi proses melampaui kapasitas komputasi yang disediakan untuk jumlah pengguna yang dibeli. Kuantitas memori (peningkatan 16 GB) dapat berlaku pada suatu lingkungan tunggal atau pada beberapa lingkungan terpisah dalam mesin virtual Layanan Cloud.

1.2.8 IBM Business Process Manager on Cloud One-Time Setup

Klien akan dikenai biaya pengaturan satu kali untuk penyediaan layanan Business Process Manager on Cloud dasar.

1.2.9 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment One-Time Setup

Klien akan dikenai biaya pengaturan satu kali untuk penyediaan setiap Lingkungan Uji yang dibuat.

1.2.10 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment One-Time Setup

Klien akan dikenai biaya pengaturan satu kali untuk penyediaan setiap Lingkungan Runtime Proses yang dibuat.

1.3 Layanan Percepatan

1.3.1 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Layanan On Demand Consulting (ODC) Professional mencakup akses jarak jauh melalui portal ODC online hingga lima (5) pengembang (Kontak Pelanggan). Kontak Pelanggan memiliki akses 24/7 ke artikel pustaka pengetahuan, aset dan akselerator solusi, dan akses tidak terbatas untuk menyampaikan permintaan pada dialog pertanyaan dan jawaban dengan pemimpin pengaktifan klien ODC dan para ahli di bidangnya. Kontak Pelanggan dapat meminta bantuan dengan setiap aspek BPM on Cloud termasuk arsitektur platform, implementasi solusi, dan metodologi penyampaian.

1.3.2 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Layanan ODC Enterprise mencakup akses jarak jauh melalui portal ODC online hingga sepuluh (10) pengembang (Kontak pelanggan). Kontak Pelanggan memiliki akses 24/7 ke artikel pustaka pengetahuan, aset dan akselerator solusi, dan akses tidak terbatas untuk mengajukan permintaan dalam dialog tanya dan jawab dengan pemimpin pengaktifan klien ODC dan para ahli di bidangnya selama periode langganan. Kontak Pelanggan dapat meminta bantuan dengan setiap aspek BPM on Cloud termasuk arsitektur platform, implementasi solusi, dan metodologi penyampaian. Kontak Pelanggan dapat mengikat IBM ODC untuk bantuan dengan disepakati bersama setelah materi hasil kerja yang disampaikan dengan titik awal dan titik akhir terbatas hingga 24 jam per bulan langganan. Materi hasil kerja yang disampaikan dapat mencakup bantuan dengan contoh pola spesifik atau kode solusi siap produksi. Kontak dan/atau manajer pelanggan juga berpartisipasi dalam panggilan status mingguan dengan pimpinan pengaktifan klien IBM ODC. Untuk bantuan pada hasil kerja yang disampaikan yang akan memerlukan waktu lebih dari 24 jam per bulan langganan, IBM dapat menyetujui untuk memberikan bantuan tersebut dalam suatu perjanjian tertulis yang terpisah dengan Klien.

1.3.3 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

Layanan Cloud menyediakan opsi pembelian akses pengembang tambahan untuk jumlah pengembang ODC Professional atau Enterprise yang disertakan dengan tawaran-tawaran tersebut.

1.3.4 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Layanan Migrasi dapat membantu migrasi suatu aplikasi BPM dari lingkungan BPM di lokasi ke BPM on Cloud. Penilaian migrasi meliputi aktivitas-aktivitas seperti, analisis mengenai konfigurasi perangkat lunak dan perangkat keras sistem yang ada, analisis mengenai aplikasi BPM yang ada termasuk kompatibilitas versi, dan penilaian mengenai opsi migrasi yang paling bermanfaat. Perencanaan dan penyampaian migrasi meliputi aktivitas-aktivitas seperti, membantu menyusun rencana migrasi dan membantu penyampaian migrasi yang memanfaatkan migrasi artefak dan peralatan migrasi App-by-App. Langganan ini meliputi hingga 30 jam aktivitas migrasi dan dukungan Q&A tidak terbatas per bulan langganan. Pekerjaan akan dilaksanakan secara jarak jauh untuk langganan ini (menggunakan alat seperti pembagian layar (screen sharing)). Untuk bantuan mengenai produk hasil kerja yang disampaikan yang akan memerlukan waktu lebih dari 30 jam per bulan langganan atau memerlukan pekerjaan non-jarak jauh, IBM dapat menyetujui untuk memberikan bantuan tersebut dalam suatu perjanjian tertulis yang terpisah dengan Klien.

2. Lembar Data Perlindungan dan Pemrosesan Data

Adendum Pemrosesan Data IBM di <http://ibm.com/dpa> (Data Processing Addendum - "DPA") dan Lembar(-lembar) Data Perlindungan dan Pemrosesan Data (disebut sebagai lembar(-lembar) data atau Ekshibit(-ekshibit) DPA) dalam tautan di bawah memberikan informasi perlindungan data tambahan untuk Layanan Cloud dan opsinya sehubungan dengan tipe Konten yang dapat diproses, aktivitas pemrosesan

yang terlibat, fitur perlindungan data, serta spesifikasi mengenai retensi dan pengembalian Konten. DPA tersebut berlaku bila dan sejauh Peraturan Perlindungan Data Umum Eropa (EU/2016/679) (General Data Protection Regulation - "GDPR") diterapkan untuk data pribadi di dalam Konten.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413347452462>

3. Tingkat Layanan dan Dukungan Teknis

3.1 Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan (SLA) ketersediaan berikut kepada Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Persentase ketersediaan dihitung sebagai total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah menit Layanan Berhenti dalam bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam bulan masa kontrak. Definisi Layanan Berhenti, proses klaim dan cara menghubungi IBM terkait permasalahan ketersediaan layanan berada pada buku petunjuk dukungan Layanan Cloud IBM di

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Ketersediaan	Kredit (% biaya langganan bulanan*)
Kurang dari 99,9%	2%
Kurang dari 99,0%	5%
Kurang dari 95,0%	10%

* Biaya langganan adalah harga pada masa kontrak untuk bulan yang sesuai dengan klaim.

3.2 Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud, termasuk rincian kontak dukungan, level tingkat permasalahan, jam dukungan ketersediaan, waktu tanggapan, dan informasi serta proses dukungan lain, ditemukan dengan memilih Layanan Cloud dalam panduan dukungan IBM yang tersedia di

<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Biaya

4.1 Metrik Biaya

Metrik(-metrik) biaya untuk Layanan Cloud ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

Metrik biaya berikut berlaku untuk Layanan Cloud ini:

- Pengguna yang Sah adalah pengguna yang unik yang diizinkan untuk mengakses Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh, melalui program, perangkat atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun.
- Pengguna dengan Akses Bersamaan adalah jumlah pengguna yang mengakses Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (contohnya, melalui program, perangkat atau server aplikasi multipleks) kapan pun dalam satu waktu. Individu yang sedang mengakses Layanan Cloud beberapa kali secara serentak, hanya diperhitungkan sebagai Pengguna dengan Akses Bersamaan tunggal.
- Pengikatan adalah layanan pelatihan atau profesional yang berkaitan dengan Layanan Cloud.
- Gigabita (GB) ditentukan sebagai bita data 2 pangkat 30 yang diproses, digunakan, disimpan atau dikonfigurasi dalam Layanan Cloud.
- Mesin Virtual (Instance) adalah setiap akses pada konfigurasi spesifik pada Layanan Cloud.

4.2 Biaya Layanan Jarak Jauh

Layanan jarak jauh akan berakhir 90 hari dari pembelian terlepas dari apakah layanan jarak jauh telah digunakan.

5. Syarat-syarat Tambahan

Untuk Perjanjian Layanan Cloud (atau perjanjian cloud dasar yang setara) yang ditandatangani sebelum tanggal 1 Januari 2019, syarat-syarat yang tersedia di <https://www.ibm.com/acs> berlaku.

5.1 Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Layanan Cloud berisi Perangkat Lunak yang Diaktifkan berikut:

Layanan Cloud memerlukan penggunaan perangkat lunak yang diaktifkan yang diunduh oleh Klien ke sistem Klien untuk memfasilitasi penggunaan Layanan Cloud. Klien dapat menggunakan perangkat lunak yang diaktifkan hanya sehubungan dengan penggunaan Layanan Cloud dan .

Perangkat lunak yang diaktifkan yang disertakan dengan Layanan Cloud adalah:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

Akses Perangkat Desainer (Designer Tool Access)

Klien dapat mengakses dan mengunduh Perangkat Lunak yang Diaktifkan IBM Process Designer dan/atau IBM Integration Designer untuk mengembangkan aplikasi proses. Perangkat Lunak yang Diaktifkan berjalan pada sistem desktop Klien dan terhubung dari jarak jauh ke Layanan Cloud.

Batasan Pengguna Perangkat Desainer

Layanan Cloud memungkinkan hingga lima (5) pengguna untuk mengakses dan menggunakan Perangkat Lunak yang Diaktifkan IBM Integration Designer dan/atau IBM Process Designer.

5.2 Tautan ke Situs Web atau Layanan Lain Milik Pihak Ketiga

Apabila Klien atau Pengguna Layanan Cloud mentransmisikan Konten ke situs web atau layanan lain milik pihak ketiga yang terhubung ke atau yang dapat diakses melalui Layanan Cloud, Klien dan Pengguna Layanan Cloud memberikan persetujuan kepada IBM untuk memungkinkan setiap transmisi Konten tersebut, namun interaksi tersebut hanya antara Klien dan situs web atau layanan pihak ketiga. IBM tidak membuat jaminan atau pernyataan apa pun tentang situs atau layanan pihak ketiga tersebut, dan tidak akan memiliki tanggung jawab apa pun atas situs atau layanan pihak ketiga tersebut.

5.3 Penentuan Tolok Ukur (Benchmarking)

Klien dapat mengungkapkan hasil dari setiap uji tolok ukur (benchmark test) terhadap Layanan Cloud atau subkomponennya kepada pihak ketiga mana pun dengan ketentuan bahwa Klien (a) mengungkapkan kepada masyarakat umum mengenai metodologi lengkap yang digunakan dalam uji tolok ukur (sebagai contoh, pengaturan perangkat keras dan perangkat lunak, prosedur pemasangan dan file konfigurasi), (b) melakukan pengujian tolok ukur Klien yang menjalankan Layanan Cloud pada Lingkungan Pengoperasian yang Ditetapkan miliknya dengan menggunakan pembaruan, patch dan perbaikan terbaru yang berlaku yang tersedia untuk Layanan Cloud dari IBM atau pihak ketiga yang menyediakan produk IBM (Pihak Ketiga), dan (c) mengikuti setiap dan seluruh penyesuaian kinerja dan pedoman "praktik terbaik" yang tersedia dalam dokumentasi Program dan situs web dukungan IBM untuk Program tersebut. Jika Pemegang Lisensi memublikasikan hasil dari setiap uji tolok ukur untuk Layanan Cloud, meskipun terdapat ketentuan apa pun yang bertentangan dalam perjanjian apa pun antara Klien dan IBM atau Pihak Ketiga, IBM dan Pihak Ketiga akan memiliki hak untuk memublikasikan hasil uji tolok ukur terkait produk Klien dengan ketentuan bahwa IBM atau Pihak Ketiga mematuhi persyaratan (a), (b) dan (c) di atas dalam pengujiannya terhadap produk Klien.

5.4 Akselerator dan Materi Sampel

Layanan Cloud dapat mencakup beberapa komponen dalam bentuk kode sumber (Komponen Sumber) dan materi lainnya yang akan diidentifikasi sebagai "Materi Sampel". Klien dapat menyalin dan memodifikasi Komponen Sumber dan Materi Sampel hanya untuk penggunaan internal, dengan ketentuan bahwa Klien tidak dapat mengubah atau menghapus informasi atau pemberitahuan tentang hak cipta apa pun yang terdapat dalam Komponen Sumber atau Materi Sampel. IBM memberikan Komponen Sumber dan Materi Sampel tanpa adanya kewajiban dukungan dan "SEBAGAIMANA ADANYA", TANPA ADANYA JAMINAN DALAM BENTUK APA PUN, BAIK SECARA TEGAS ATAUPUN TERSIRAT, TERMASUK JAMINAN HAK MILIK, TIDAK ADANYA PELANGGARAN ATAU TIDAK ADANYA GANGGUAN SERTA JAMINAN DAN KETENTUAN TERSIRAT TENTANG KELAYAKAN UNTUK DIPERJUALBELIKAN DAN KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU.

This document is made in the English and Indonesian languages. To the extent permitted by the prevailing law, the English language of this document will prevail in the case of any inconsistencies or differences of interpretation with the Indonesian language text of this document.

Dokumen 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 dokumen ini, maka teks dalam bahasa Inggris yang akan berlaku.