

IBM Decision Optimization on Cloud

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM untuk Klien. Klien adalah dan termasuk perusahaan, pengguna atau penerimanya yang sah atas Layanan Cloud.

1. Layanan Cloud

Tawaran Layanan Cloud yang diberikan oleh IBM diuraikan di bawah ini. Penawaran dan Bukti Kepemilikan (PoE) yang berlaku diberikan sebagai Dokumen Transaksi yang terpisah.

Tawaran Layanan Cloud mencakup kemampuan-kemampuan berikut:

- Menyelesaikan model optimisasi tanpa memasang, menyebarkan, dan memelihara beban infrastruktur di lokasi.
- Menarik dan memindahkan (*drag and drop*) model optimisasi untuk menyelesaikan dan menampilkan log dan solusi.
- Menanamkan kemampuan optimisasi pada aplikasi perusahaan – REST API dapat digunakan untuk mengotomatisasi pengajuan, menyelesaikan dan memperoleh solusi dan log model optimisasi.
- Mendukung untuk menyelesaikan model optimisasi dengan jenis yang berbeda:
 - Model optimisasi yang ditetapkan dengan format .lp, .mps, .sav, (disertai dengan file .prm opsional);
 - Model optimisasi yang ditetapkan dengan format .mod (disertai dengan file .dat opsional); dan
 - Model optimisasi yang ditetapkan dengan file OPLPROJECT dengan file konfigurasi run standar dan satu atau beberapa file .mod (disertai dengan file .dat atau .ops opsional).

1.1 IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A

IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A mengizinkan Klien untuk menyelesaikan model optimisasi pada kumpulan mesin virtual dengan beberapa penyewa dan dibagikan dengan kapasitas 6 inti dan 28GB RAM. Batas maksimal ukuran file yang diunggah sebesar 1GB per file dan hingga 5 model optimisasi berurutan akan berlaku.

1.2 IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B

IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B mengizinkan Klien untuk menyelesaikan model optimisasi pada kumpulan mesin virtual dengan beberapa penyewa dan dibagikan dengan kapasitas 10 inti dan 60GB RAM. Batas maksimal ukuran file yang diunggah sebesar 1GB per file dan hingga 5 model optimisasi berurutan akan berlaku.

1.3 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2A

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2A mengizinkan Klien untuk menyelesaikan model optimisasi pada kumpulan mesin virtual dengan beberapa penyewa dan dibagikan dengan kapasitas 6 inti dan 28 RAM. Batas maksimal ukuran file yang diunggah sebesar 1GB per file dan hingga 5 model optimisasi berurutan akan berlaku.

1.4 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2B

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2B mengizinkan Klien untuk menyelesaikan model optimisasi pada kumpulan mesin virtual dengan beberapa penyewa dan dibagikan dengan kapasitas 10 inti dan 60 RAM. Batas maksimal ukuran file yang diunggah sebesar 1GB per file dan hingga 5 model optimisasi berurutan akan berlaku.

1.5 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 3A

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 3A mengizinkan Klien untuk menyelesaikan model optimisasi pada kumpulan mesin 14 dengan beberapa penyewa dan dibagikan dengan kapasitas 10 inti dan 252 RAM. Batas maksimal ukuran file yang diunggah sebesar 1GB per file dan hingga 50 model optimisasi berurutan akan berlaku.

2. Uraian Keamanan

2.1 Kebijakan Keamanan

IBM memiliki suatu tim keamanan informasi dan mempertahankan kebijakan privasi dan keamanan yang disampaikan kepada para karyawan IBM. IBM mewajibkan pelatihan privasi dan keamanan tahunan untuk personel. Kebijakan keamanan IBM divalidasi ulang setiap tahunnya berdasarkan praktik industri dan persyaratan bisnis IBM. Insiden keamanan ditangani berdasarkan prosedur respons insiden yang komprehensif. Para pengunjung mendaftarkan ketika masuk dan didampingi ketika berada di lokasi tersebut. Para pengunjung mendaftarkan ketika masuk dan dipanggil ketika berada di tempat ini.

2.2 Pengendalian Akses

Staf resmi IBM menggunakan otentikasi dua faktor ke *host* manajemen "gerbang" perantara (*intermediate "gateway" management host*). Pemblokiran IP dapat digunakan untuk mencegah akses oleh situs Internet yang dikompromikan dan para pengguna di negara-negara yang diembargo oleh Amerika Serikat. Akses ke data Klien dan transfer data ke dalam atau ke luar dari lingkungan *hosting* dicatat. Penggunaan WIFI dilarang di dalam pusat data IBM yang mendukung Layanan Cloud ini.

Layanan Cloud mengenkripsi konten selama transmisi data melalui internet antara titik akses jaringan Klien dan jaringan IBM.

Layanan Cloud tidak mengenkripsi konten pada saat berhenti menunggu transmisi data.

2.3 Integritas dan Ketersediaan Layanan

Modifikasi untuk sistem pengoperasian, perangkat lunak aplikasi, dan ketentuan firewall ditangani menurut proses manajemen perubahan IBM. Perubahan pada ketentuan firewall ditinjau oleh staf keamanan IBM sebelum implementasi. IBM memantau pusat data 24x7. Pemeriksaan kerentanan internal dan eksternal dilakukan secara berkala oleh administrator resmi dan vendor pihak ketiga untuk membantu mendeteksi dan menyelesaikan potensi paparan keamanan sistem. Sistem deteksi malware (antivirus, deteksi intrusi, pemeriksaan kerentanan, dan pencegahan intrusi) digunakan di semua pusat data IBM. Layanan pusat data IBM mendukung berbagai protokol pengiriman informasi untuk transmisi data pada jaringan publik. Contohnya mencakup HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME dan VPN situs-ke-situs. Data cadangan yang ditujukan untuk penyimpanan off-site dienkripsi sebelum dikirimkan.

2.4 Pencatatan Aktivitas

IBM menyimpan catatan aktivitasnya untuk sistem, aplikasi, repositori data, middleware, dan perangkat infrastruktur jaringan yang dapat digunakan dan dikonfigurasi untuk aktivitas pencatatan. Untuk meminimalkan kemungkinan perombakan dan mengaktifkan analisis pusat, peringatan dan pelaporan, pencatatan aktivitas dilakukan secara waktu nyata (*real-time*) pada penyimpanan catatan pusat. Data ditandai untuk mencegah perombakan. Catatan dianalisis secara waktu nyata (*real-time*) dan melalui laporan analisis berkala untuk mendeteksi perilaku yang ganjil. Staf operasional diperingatkan tentang keganjilan dan menghubungi spesialis keamanan siap panggil (on-call) 24x7 apabila diperlukan.

2.5 Kepatuhan

Layanan Cloud ini tidak tersertifikasi menurut US-EU Safe Harbor.

IBM menjalankan audit SSAE 16 standar industri (atau yang setara) setiap tahun di pusat data produksi untuk kesesuaian dengan kebijakan keamanan informasi IBM. IBM menjaga sertifikasi SOC II tahunan untuk lokasi(-lokasi) pusat data SoftLayer spesifik yang digunakan untuk menyediakan Layanan Cloud. Tinjauan SOC II IBM mengaudit keamanan, ketersediaan, dan integritas proses tentang bagaimana cara pusat data SoftLayer mengoperasikan fasilitas fisiknya. Laporan audit tersedia untuk Klien dan auditornya atas permintaan.

3. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui email, forum *online*, dan sistem pelaporan masalah secara *online* sebagaimana yang dijelaskan di bawah. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai tawaran yang terpisah.

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

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
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	24x7
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Fitur atau fungsi layanan sangat dibatasi dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	Pengaruh bisnis minimal: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

4. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

4.1 Metrik Biaya

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

- a. **Jam** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Kepemilikan Jam yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Pengguna yang Sah yang diberi akses ke Layanan IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- b. **Mesin Virtual** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik dari Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual Layanan Cloud yang tersedia untuk akses dan penggunaan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.

4.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

4.3 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 tercantum dalam Dokumen Transaksi. Total jumlah jam yang digunakan dalam periode pengukuran akan dihitung dengan setiap jam sebagian yang dibulatkan hingga jam penuh berikutnya.

4.4 Biaya Berdasarkan Permintaan

Biaya Berdasarkan Permintaan, sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi, akan berlaku ketika Klien meminta aktivasi bagian Berdasarkan Permintaan.

Berikut adalah tawaran Berdasarkan Permintaan yang tersedia pada metrik biaya Jam: IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A dan IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B. Klien akan ditagih untuk jumlah total dari keseluruhan atau sebagian Jam yang digunakan oleh Layanan SaaS selama periode penagihan. Total jumlah jam yang digunakan dalam periode penagihan akan dihitung dengan setiap jam sebagian yang dibulatkan hingga jam penuh berikutnya.

5. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

5.1 Jangka Waktu

Jangka waktu Layanan Cloud dimulai pada tanggal ketika IBM memberi tahu Klien mengenai akses mereka ke Layanan Cloud, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. Klien dapat meningkatkan tingkat penggunaan Layanan Cloud mereka selama jangka waktu Layanan Cloud dengan menghubungi IBM atau Mitra Bisnis IBM mereka, dan peningkatan tersebut akan dikonfirmasi dalam suatu Dokumen Transaksi.

5.2 Opsi Jangka Waktu Pembaruan

Dokumen Transaksi akan menentukan mana dari yang berikut ini yang berlaku untuk perpanjangan jangka waktu Layanan Cloud.

5.2.1 Pembaruan Otomatis

Apabila pembaruan bersifat otomatis, Layanan Cloud akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi (baik jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan jangka waktu yang habis masa berlakunya tersebut) kecuali apabila Klien telah memberikan pengakhiran secara tertulis setidaknya 90 hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu Layanan Cloud.

5.2.2 Penagihan Berkelanjutan

Apabila penagihan bersifat berkelanjutan, Klien akan terus memiliki akses ke Layanan Cloud setelah akhir jangka waktu Layanan Cloud dan akan ditagih atas penggunaan Layanan Cloud berdasarkan penagihan berkelanjutan. Untuk mengakhiri penggunaan Layanan Cloud dan menghentikan proses penagihan berkelanjutan, Klien harus memberikan pemberitahuan tertulis 90 hari sebelumnya mengenai pembatalan. Klien akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak hingga akhir bulan saat pembatalan berlaku.

5.2.3 Diperlukan Pembaruan

Apabila jenis pembaruan ditetapkan sebagai "berakhir", Layanan Cloud akan berakhir pada akhir jangka waktu Layanan Cloud dan akses Klien akan berakhir. Untuk melanjutkan penggunaan Layanan Cloud yang melampaui tanggal akhir jangka waktu, Klien harus memesan jangka waktu langganan yang baru.

6. Umum

Apabila berlaku, pajak didasarkan pada lokasi(-lokasi) yang menerima manfaat dari Layanan Cloud. IBM akan menerapkan pajak berdasarkan alamat bisnis yang tercantum dalam pemesanan Klien, kecuali apabila Klien memberikan informasi tambahan kepada IBM. Klien bertanggung jawab untuk tetap memperbarui informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

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.