

IBM Content Manager OnDemand on Cloud

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

1. Layanan Cloud

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (Layanan Cloud) menyediakan:

- a. Pengarsipan Kecepatan Tinggi
 - Memuat, membuat indeks, dan mengarsipkan output cetak yang dihasilkan aplikasi seperti laporan, tagihan, pernyataan, kebijakan, penjelasan atas manfaat, dan transaksi pembayaran/kredit.
 - Fleksibilitas untuk menangani file data besar dengan beberapa dokumen
 - Mendukung format file PDF, AFP, Line Data, XML
- b. Pembuatan Indeks Otomatis
 - Memuat dan Membuat Indeks program dalam Cloud secara otomatis mengekstrak meta data dari laporan dan pernyataan yang mengisi bidang indeks pada basis data relasional untuk pencarian dan pengambilan yang efisien.
- c. Penggunaan Penyimpanan
 - Data yang diarsipkan dipadatkan untuk penggunaan penyimpanan secara efisien.
- d. Pengarsipan dengan habisnya masa berlaku dokumen
 - Untuk mengoptimalkan penggunaan penyimpanan secara lebih lanjut, kebijakan bisnis dapat ditetapkan untuk secara otomatis menghabiskan masa berlaku data yang diarsipkan berdasarkan jenis laporan atau pernyataan.
- e. Pengarsipan transaksi perbankan yang mematuhi standar XML.
- f. Akses web dan mobile ke pernyataan dan laporan yang diarsipkan
- g. Pencarian Teks Penuh dapat diaktifkan untuk menemukan dokumen-dokumen yang disimpan, berdasarkan teks apa pun yang terdapat dalam suatu dokumen.
- h. Penangguhan dapat diaktifkan untuk mencegah habisnya masa berlaku dokumen.
- i. Distribusi laporan secara periodik kepada pengguna internal yang ditetapkan
- j. Replikasi data produksi ke suatu lokasi sekunder yang mendukung pemulihan bencana
- k. Infrastruktur pribadi virtual yang aman
- l. Koneksi VPN standar tunggal.
- m. Hingga 4 TB bandwidth keluar
- n. Pemantauan lingkungan produksi selama 24x7, pemindaian virus, layanan pengujian deteksi intrusi/penyusupan, patch perangkat lunak, dan peningkatan perangkat lunak
- o. Pengelolaan Permintaan Perubahan untuk Lingkungan Produksi: Pengelolaan permintaan perubahan standar mengikuti hingga 3 permintaan perubahan per minggu untuk layanan 3 bulan pertama dan hingga 1 permintaan perubahan per minggu sesudahnya. 7 hari masa tenggang diharapkan untuk permintaan perubahan. Permintaan perubahan yang tidak digunakan tidak dapat diperpanjang.
- p. Layanan Cloud yang ditandai sebagai Non-Produksi tunduk pada batasan berikut:
 - Klien akan bertanggung jawab untuk memantau Layanan Cloud.
 - Klien akan bertanggung jawab untuk mengelola semua perubahan non-pemeliharaan terhadap Layanan Cloud.

Layanan Cloud hanya dapat digunakan sebagai bagian dari lingkungan pengembangan dan pengujian internal Klien untuk aktivitas non-produksi internal, termasuk namun tidak terbatas pada pengujian, penyesuaian kinerja, diagnosis kesalahan, penentuan tolok ukur (benchmarking) internal, staging,

aktivitas uji mutu dan/atau mengembangkan tambahan atau ekstensi yang digunakan secara internal menggunakan antarmuka pemrograman aplikasi yang dipublikasikan. Klien tidak berwenang untuk menggunakan setiap bagian dari Layanan Cloud untuk tujuan lain apa pun tanpa memperoleh kepemilikan produksi yang sesuai.

1.1 Tawaran

Klien dapat memilih dari tawaran berikut yang tersedia.

1.1.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze V2.0

- a. Pemuatan dan Pembuatan Indeks dokumen PDF: setelah dokumen dikirim oleh Klien ke area staging yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Bronze menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 25GB data selama periode 12 jam.
- b. Pemuatan dan pembuatan indeks dokumen AFP dan atau Line Data: setelah dokumen dikirim oleh Klien ke area staging yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 450GB data selama periode 12 jam.
- c. Pemuatan dan Pembuatan Indeks dokumen PDF dengan pencarian/pengambilan dokumen secara bersamaan: setelah dokumen dikirim oleh Klien ke area staging yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Bronze menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 15GB data dengan 30.000 operasi pencarian dan pengambilan dokumen selama periode 12 jam.
- d. Pemuatan dan Pembuatan Indeks dokumen AFP dan atau Line Data dengan pencarian/pengambilan dokumen secara bersamaan: setelah dokumen dikirim oleh Klien ke area staging yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Bronze menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 250GB data bersama dengan 30.000 operasi pencarian dan pengambilan data secara bersamaan selama periode 12 jam.
- e. Konfigurasi Bronze menyediakan penyimpanan sebesar 1TB.

1.1.2 IBM Content Manager OnDemand Silver V2.0

- a. Pemuatan dokumen dan Pembuatan Indeks PDF: setelah dokumen dikirimkan oleh Klien ke area staging yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Silver menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 50GB data dalam periode 12 jam.
- b. Pemuatan dan pembuatan indeks dokumen AFP dan atau Line Data: setelah dokumen dikirim oleh Klien ke area staging yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Silver menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 900 GB data selama periode 12 jam.
- c. Pemuatan dan Pembuatan Indeks dokumen PDF dengan pencarian/pengambilan dokumen secara bersamaan: setelah dokumen dikirim oleh Klien ke area staging yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Silver menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 30GB data dengan 60.000 operasi pencarian dan pengambilan dokumen secara bersamaan selama periode 12 jam.
- d. Pemuatan dan Pembuatan Indeks dokumen AFP dan atau Line Data dengan pencarian/pengambilan dokumen secara bersamaan: setelah dokumen dikirim oleh Klien ke area staging yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Silver menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 500GB bersama dengan 60.000 operasi pencarian dan pengambilan dokumen secara bersamaan selama periode 12 jam.
- e. Konfigurasi Silver menyediakan penyimpanan sebesar 1TB.

1.1.3 IBM Content Manager OnDemand Gold V2.0

- a. Pemuatan dan Pembuatan Indeks dokumen PDF: setelah dokumen telah dikirimkan oleh Klien ke area staging yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Gold menyediakan pemuatan dan pemberian indeks hingga 100GB data dalam periode 12 jam.
- b. Pemuatan dan pembuatan indeks dokumen AFP dan atau Line Data: setelah dokumen dikirim oleh Klien ke area staging yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Gold menyediakan pemuatan dan pembuatan hingga 1800 GB data selama periode 12 jam.
- c. Pemuatan dan Pembuatan Indeks dokumen PDF dengan pencarian/pengambilan dokumen secara bersamaan: setelah dikirim oleh Klien ke area staging yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Gold menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 60GB data dengan 120.000 operasi pencarian dan pengambilan dokumen secara bersamaan selama periode 12 jam.

- d. Pemuatan dan Pembuatan Indeks dokumen AFP dan atau Line Data dengan pencarian/pengambilan dokumen secara bersamaan: setelah data dikirim oleh Klien ke area staging yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Gold menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 1 Terabita data bersama dengan 120.000 operasi pencarian dan pengambilan dokumen secara bersamaan selama periode 12 jam.
- e. Konfigurasi Gold menyediakan penyimpanan sebesar 3TB.

1.1.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum V2.0

- a. Pemuatan dan Pembuatan Indeks dokumen PDF: setelah dokumen telah dikirimkan oleh Klien ke area staging yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Platinum menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 250GB data dalam periode 12 jam.
- b. Pemuatan dan pembuatan indeks dokumen AFP dan atau Line Data: setelah dokumen dikirim oleh Klien ke area staging yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Platinum menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 4,5 TB data selama periode 12 jam.
- c. Pemuatan dan Pembuatan Indeks dokumen PDF dengan pencarian/pengambilan dokumen secara bersamaan: setelah data dikirim oleh Klien ke area staging yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Platinum menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 150GB data dengan 300.000 operasi pencarian dan pengambilan dokumen secara bersamaan selama periode 12 jam.
- d. Pemuatan dan Pembuatan Indeks dokumen AFP dan atau Line Data dengan pencarian/pengambilan dokumen secara bersamaan: setelah dokumen dikirim oleh Klien ke area staging yang ditetapkan di Cloud, konfigurasi Platinum menyediakan pemuatan dan pembuatan indeks hingga 2,5TB data bersama dengan 300.000 operasi pencarian dan pengambilan data secara bersamaan selama periode 12 jam.
- e. Konfigurasi Platinum menyediakan penyimpanan sebesar 5GB.

1.2 Layanan Opsional

1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On V2.0

Layanan Cloud ini menyediakan penyimpanan tambahan sebesar 1TB.

1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Archival Storage Add-On

Layanan Cloud ini menyediakan penyimpanan pengarsipan dalam peningkatan sebesar 1TB. Penyimpanan pengarsipan dimaksudkan untuk data yang memerlukan penggunaan yang tidak terlalu sering dan dapat tunduk pada batasan kinerja.

1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

Layanan Cloud ini menyediakan peningkatan lingkungan pribadi virtual yang dipilih untuk infrastruktur pribadi penyewa tunggal termasuk hingga 20 TB bandwidth keluar.

1.2.4 IBM Content Manager OnDemand Federal Datacenter Add-On

Layanan Cloud ini, tersedia untuk Klien pemerintah AS dan Klien lainnya yang disetujui oleh IBM, menyediakan konfigurasi Layanan Cloud yang dipilih milik Klien untuk diimplementasikan sebagai infrastruktur lingkungan pribadi virtual yang sepenuhnya berada dalam pusat data federal. Catatan: Apabila klien memiliki beberapa lingkungan produksi dan non-produksi, Add-on Pusat Data Federal harus diperoleh untuk semua lingkungan yang akan diimplementasikan dalam pusat data Federal.

1.2.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environments

Layanan Cloud berikut terbatas untuk penggunaan Non-Produksi. "Non-Produksi" berarti bahwa Layanan Cloud hanya dapat digunakan sebagai bagian dari lingkungan pengembangan dan pengujian internal Klien untuk aktivitas non-produksi internal, termasuk namun tidak terbatas pada pengujian, penyesuaian kinerja, diagnosis kesalahan, penentuan tolok ukur (benchmarking) internal, staging, aktivitas uji mutu dan/atau mengembangkan tambahan atau ekstensi yang digunakan secara internal menggunakan antarmuka pemrograman aplikasi yang dipublikasikan. Klien tidak berwenang untuk menggunakan setiap bagian dari Layanan Cloud untuk tujuan lain apa pun tanpa memperoleh kepemilikan produksi yang sesuai.

- a. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze V2.0
Layanan Cloud ini menyediakan Mesin Virtual terpisah, dengan konfigurasi yang berukuran sama dan menyediakan kapasitas pemrosesan yang sama dengan IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0, namun tidak termasuk ketersediaan tinggi dan pemulihan bencana.
- b. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver V2.0
Layanan Cloud ini menyediakan Mesin Virtual terpisah, dengan konfigurasi yang berukuran sama dan menyediakan kapasitas pemrosesan yang sama dengan IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0, namun tidak termasuk ketersediaan tinggi dan pemulihan bencana.
- c. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold V2.0
Layanan Cloud ini memberikan Mesin Virtual terpisah, dengan konfigurasi yang berukuran sama dan menyediakan kapasitas pemrosesan yang sama dengan IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0. namun tidak termasuk ketersediaan tinggi dan pemulihan bencana.
- d. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum V2.0
Layanan Cloud ini menyediakan Mesin Virtual terpisah, dengan konfigurasi yang berukuran sama dan menyediakan kapasitas pemrosesan yang sama dengan IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0 namun tidak termasuk ketersediaan tinggi dan pemulihan bencana.

1.3 Layanan Percepatan

1.3.1 IBM Content Manager OnDemand on Cloud Jump Start

Layanan pengaturan ini memberikan waktu konsultasi jarak jauh hingga 50 jam untuk aktivitas startup yang mencakup (1) bantuan dengan kasus penggunaan, (2) pelatihan mengenai praktik terbukti untuk laporan, dasbor, dan peralatan sistem (system tooling) lainnya, (3) bantuan dan saran terarah mengenai persiapan, pelaksanaan, dan validasi untuk pemuatan data awal, dan (4) topik konfigurasi dan administratif lainnya yang menarik (secara bersama-sama disebut, "aktivitas startup"). Layanan pengaturan yang disampaikan dari jarak jauh ini dibeli per Pengikatan, dan habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal Dokumen Transaksi, terlepas dari apakah semua jam telah digunakan.

1.3.2 IBM Content Manager OnDemand on Cloud Accelerator

Layanan berdasarkan permintaan ini memberikan waktu konsultasi jarak jauh selama hingga 50 jam yang akan digunakan untuk menjalankan aktivitas termasuk (1) bantuan dengan kasus penggunaan, termasuk kasus penggunaan pemindahan data dalam mendukung pemindahan data satu kali dalam satu waktu (2) pelatihan mengenai praktik terbukti untuk laporan, dasbor, dan peralatan sistem (system tooling) lainnya, (3) bantuan dan saran terarah mengenai persiapan, pelaksanaan, dan validasi untuk pemuatan data awal (termasuk pengaturan lingkungan sumber dan target serta pemindahan data sebagaimana yang ditentukan dalam kasus penggunaan pemindahan data), dan (4) topik konfigurasi dan administratif lainnya yang menarik (secara bersama-sama disebut, "Aktivitas"). Layanan pengaturan yang disampaikan dari jarak jauh ini dibeli per Pengikatan, dan habis masa berlakunya 12 bulan sejak tanggal Dokumen Transaksi atau pada hari terakhir jangka waktu langganan Layanan Cloud awal, mana pun yang terjadi lebih awal, terlepas dari apakah semua jam telah digunakan.

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 pokok-pokok mengenai retensi dan pengembalian Konten. DPA tersebut berlaku untuk data pribadi yang terkandung dalam Konten, apabila dan sejauh i) Peraturan Perlindungan Data Umum Eropa (EU/2016/679) (European General Data Protection Regulation - "GDPR"); atau ii) peraturan perundang-undangan perlindungan data lainnya yang diidentifikasi di <http://ibm.com/dpa/dpl> berlaku.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3EB1F240DC8111E696821F2CAD9E9BCA>

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:

- Pengikatan adalah layanan pelatihan atau profesional yang berkaitan dengan Layanan Cloud.
- Mesin Virtual (Instance) adalah setiap akses pada konfigurasi spesifik pada Layanan Cloud.
- Permintaan adalah suatu tindakan oleh Klien yang memberikan wewenang kepada IBM untuk melaksanakan layanan yang dikirimkan ke atau dikelola oleh Layanan Cloud.
- Terabita adalah bita 2 pangkat 40 yang diproses oleh, digunakan, disimpan, atau dikonfigurasi dalam 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> adalah yang berlaku.

5.1 Verifikasi

Klien akan i) memelihara, dan memberikan berdasarkan permintaan, catatan, dan output peralatan sistem, sebagaimana yang diperlukan secara wajar bagi IBM dan auditor independennya untuk memverifikasi kepatuhan Klien terhadap Perjanjian, dan ii) segera memesan dan membayar untuk kepemilikan yang diperlukan sesuai dengan tarif IBM yang berlaku saat itu dan untuk biaya serta tanggung jawab lain yang ditentukan sebagai hasil dari verifikasi tersebut, sebagaimana yang ditetapkan oleh IBM dalam tagihan. Kewajiban verifikasi kepatuhan ini akan tetap berlaku selama jangka waktu Layanan Cloud dan selama dua tahun kemudian.

5.2 Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Perangkat Lunak yang Diaktifkan diberikan kepada Klien berdasarkan syarat-syarat berikut ini:

Perangkat Lunak yang Diaktifkan	Syarat-syarat Lisensi yang Berlaku (apabila ada)
AFP Viewer	Klien dapat mengakses dan mengunduh AFP Viewer. AFP Viewer adalah plug-in browser web yang dapat dipasang oleh Klien pada browser web pengguna untuk menampilkan dokumen dalam format Advanced Function Printing (AFP). Klien dapat memasang AFP viewer pada browser web pengguna tersebut yang telah diatur untuk akses web dan perlu mengakses dan melihat dokumen dalam format AFP. Informasi untuk mengunduh plug-in AFP Viewer akan disediakan setelah adanya permintaan tertulis dari Klien.
IBM Content Manager OnDemand Windows Client Software	Klien dapat mengakses dan mengunduh perangkat lunak klien ini untuk tujuan pengujian dan verifikasi, atau untuk tujuan pembuatan ID pengguna dari personel tersebut dalam organisasi Klien yang akan mengakses Layanan Cloud.
OnDemand Web Enablement Kit	OnDemand Web Enablement Kit memberikan API Java untuk Content Manager OnDemand. Klien dapat mengakses dan mengunduh perangkat lunak ini untuk tujuan pengembangan aplikasi kustom yang membutuhkan akses atau antarmuka dengan Layanan Cloud.
ARSLoad	Klien dapat mengakses dan mengunduh program ARSLoad. Program ini digunakan untuk memuat dan membuat indeks data ke Content Manager OnDemand.

5.3 Perangkat Lunak FTP

Untuk mengirimkan laporan, pernyataan, atau dokumen lain apa pun yang akan dimuat dan diindeks ke Layanan Cloud, Klien harus menggunakan perangkat lunak klien File Transfer Protocol (FTP). IBM akan memberikan informasi koneksi untuk tersambung ke Layanan Cloud guna mengirimkan data untuk dimuat dan diindeks ke Layanan Cloud.

5.4 Jaringan Pribadi Virtual (Virtual Private Network - "VPN")

Klien dapat memilih untuk menggunakan koneksi VPN perangkat lunak agar terhubung ke Layanan Cloud dengan aman. Informasi mengenai VPN akan diberikan setelah adanya permintaan tertulis oleh Klien. Konfigurasi hingga satu titik akhir VPN (gateway) disediakan.

5.5 Fungsi yang Dilarang dalam Layanan Cloud

Layanan Cloud melarang penggunaan opsi pembuatan master CD-ROM dan Klien menyetujui bahwa fungsi tersebut tidak tersedia untuk digunakan.

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.