

IBM App Connect Enterprise on IBM Cloud

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM untuk Klien. Klien adalah pihak yang melakukan perjanjian serta pengguna dan penerimanya yang sah atas Layanan Cloud. Penawaran dan Bukti Kepemilikan (Proof of Entitlement - "PoE") yang berlaku diberikan sebagai Dokumen Transaksi yang terpisah.

1. Layanan Cloud

IBM App Connect Enterprise pada IBM Cloud adalah platform integrasi yang dikelola sepenuhnya pada IBM Cloud dengan berbagai kemampuan untuk menghubungkan berbagai aplikasi. Layanan ini menyediakan opsi konektivitas perusahaan yang luas untuk kebutuhan integrasi yang mendalam.

Klien dapat menggunakan IBM App Connect Enterprise Toolkit untuk mengembangkan aset integrasi yang dikemas dan disebar sebagai Server Integrasi. IBM App Connect Enterprise Toolkit dapat diakses dengan mengunduh Developer Edition dari IBM App Connect, yang mengaktifkan perangkat lunak yang disertakan pada Layanan Cloud. Sebuah "Server Integrasi" berjalan dalam wadahnya sendiri untuk menjalankan pemisahan beban kerja. "Wadah" tersebut memungkinkan Klien untuk mengemas aplikasi dengan semua kebergantungannya ke dalam unit standar untuk pengembangan perangkat lunak, yang berisi semua komponen yang diperlukan, termasuk runtime, alat sistem dan pustaka, untuk memungkinkan Klien menyebarkan solusi integrasi mereka. Wadah tersedia dalam beragam ukuran, misalnya 4GB, yang menguraikan jumlah memori yang dapat diakses oleh wadah tersebut.

Sebagai tambahan, Klien dapat membuat Aliran di antara aplikasi dan mengekspos Aliran tersebut sebagai pengoperasian RESTful API. Suatu "Aliran" adalah gerakan data otomatis antara sumber dan target.

Layanan Cloud ini termasuk penggunaan Aliran dengan Server Integrasi, terbatas pada jumlah bulanan berikut:

- 1 Juta Aliran Berjalan;
- 1 terabita data yang dikirim keluar; dan
- 2 ribu jam beban kerja.

Sampel disediakan untuk memungkinkan Klien memulai Layanan Cloud. Sampel-sampel ini hanya ditujukan sebagai contoh dan tidak dapat digunakan dalam produksi.

IBM Cloud, platform cloud standar terbuka IBM untuk membuat, menjalankan, dan mengelola aplikasi dan layanan, merupakan prasyarat teknis untuk Layanan Cloud. Pada saat penyediaan, Klien harus memiliki akun Cloud IBM. Pengguna baru dapat mendaftar untuk akses melalui formulir pendaftaran online: <https://console.ibm.net/registration>.

1.1 IBM App Connect Enterprise Additional Flows

Jika Klien membutuhkan lebih dari kuantitas yang tercakup untuk penggunaan Aliran, Mesin Virtual Aliran Tambahan menyediakan langganan kuantitas add-on bulanan berikut ini:

- 10 ribu Aliran Berjalan;
- 10 Gigabita data yang dikirim keluar; dan
- 20 jam beban kerja.

1.2 Kepemilikan IBM App Connect Enterprise Hybrid

Kepemilikan atas tawaran IBM App Connect Enterprise Hybrid memungkinkan Klien untuk menggunakan tawaran Layanan Cloud melalui cloud atau dengan memasang perangkat lunak di lokasi (yaitu, "Program IBM").

Program IBM yang tercakup dalam kepemilikan ini adalah IBM App Connect Enterprise.

Klien dapat menggunakan Program IBM dan mengakses dukungan teknis serta peningkatan Program IBM sepanjang Klien tetap berlangganan Layanan Cloud.

2. Perlindungan Konten dan Data

Lembar data Perlindungan dan Pemrosesan Data (Lembar Data) memberikan informasi spesifik untuk Layanan Cloud yang berkaitan dengan jenis Konten yang diaktifkan untuk diproses, aktivitas pemrosesan yang dilibatkan, fitur-fitur perlindungan data, serta pokok-pokok mengenai retensi dan pengembalian Konten. Setiap perincian atau klarifikasi dan syarat-syarat, termasuk tanggung jawab Klien, seputar penggunaan Layanan Cloud dan fitur-fitur perlindungan data, apabila ada, dicantumkan di pasal ini. Mungkin terdapat lebih dari satu Lembar Data yang berlaku untuk penggunaan Klien atas Layanan Cloud berdasarkan opsi yang dipilih oleh Klien. Lembar Data mungkin hanya tersedia dalam bahasa Inggris dan tidak tersedia dalam bahasa setempat. Meskipun terdapat praktik hukum atau kebiasaan setempat apa pun, para pihak menyetujui bahwa mereka memahami bahasa Inggris dan bahasa ini adalah bahasa yang sesuai untuk akuisisi dan penggunaan Layanan Cloud. Lembar(-lembar) Data berikut berlaku untuk Layanan Cloud dan opsinya yang tersedia. Klien menyatakan bahwa i) IBM dapat memodifikasi Lembar(-lembar) Data dari waktu ke waktu atas kebijakan IBM sendiri dan ii) modifikasi tersebut akan menggantikan versi sebelumnya. Tujuan dari setiap modifikasi pada Lembar(-lembar) Data adalah untuk i) meningkatkan atau mengklarifikasi komitmen yang sudah ada, ii) memelihara keselarasan terhadap standar yang diterapkan saat ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, atau iii) memberikan komitmen tambahan. Tidak ada modifikasi pada Lembar(-lembar) Data yang secara materi akan menurunkan perlindungan data Layanan Cloud.

Tautan(-tautan) ke Lembar(-lembar) Data yang berlaku:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=BDB070B0C02811E5BA010CF56D8211B6>

Klien bertanggung jawab untuk menjalankan tindakan yang diperlukan untuk memesan, mengaktifkan, atau menggunakan fitur perlindungan data yang tersedia untuk Layanan Cloud dan menerima tanggung jawab atas penggunaan Layanan Cloud apabila Klien gagal untuk menjalankan tindakan tersebut, termasuk memenuhi setiap persyaratan perlindungan data atau persyaratan hukum lainnya yang berkaitan dengan Konten.

Adendum Pemrosesan Data (Data Processing Addendum - "DPA") IBM di <http://ibm.com/dpa> dan Ekshibit(-ekshibit) DPA berlaku dan direferensikan sebagai bagian dari Perjanjian, apabila dan sepanjang Regulasi Perlindungan Data Umum Eropa (European General Data Protection Regulation - "GDPR") (EU/2016/679) berlaku untuk data pribadi yang terdapat dalam Konten. Lembar(-lembar) Data yang berlaku untuk Layanan Cloud ini akan berfungsi sebagai Ekshibit(-ekshibit) DPA. Apabila DPA berlaku, kewajiban IBM untuk memberikan pemberitahuan perubahan kepada Subprosesor dan hak Klien untuk mengajukan keberatan terhadap perubahan tersebut akan berlaku sebagaimana yang dinyatakan dalam DPA.

3. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan (Service Level Agreement - "SLA") ketersediaan berikut untuk Layanan Cloud sebagaimana yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE). SLA bukan merupakan suatu jaminan. SLA tersedia hanya untuk Klien dan berlaku 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 24 jam sejak pertama kali menyadari bahwa terdapat suatu pengaruh bisnis penting dan Layanan Cloud tidak tersedia. Klien harus membantu IBM secara wajar dalam setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit terhadap tagihan yang akan datang untuk Layanan Cloud berdasarkan durasi waktu saat pemrosesan sistem produksi untuk Layanan Cloud tidak tersedia ("Waktu Henti"). Waktu Henti dihitung dari waktu Klien melaporkan peristiwa tersebut hingga waktu Layanan Cloud dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang berkaitan dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab di luar kendali IBM; masalah dengan rancangan atau instruksi, konten atau teknologi Klien atau pihak ketiga; konfigurasi sistem dan platform yang tidak didukung atau kesalahan Klien lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan oleh Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan

Cloud selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi yang berkaitan dengan bulan masa kontrak mana pun tidak dapat melampaui 10 persen dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan untuk Layanan Cloud.

Untuk Layanan Cloud yang dibundel (tawaran Layanan Cloud individu yang dikemas dan dijual bersama-sama sebagai tawaran tunggal dengan harga kombinasi tunggal), kompensasi akan dihitung berdasarkan harga kombinasi tunggal bulanan untuk Layanan Cloud yang dibundel, dan bukan berdasarkan biaya langganan bulanan untuk masing-masing Layanan Cloud individu. Klien hanya dapat mengajukan klaim yang berkaitan dengan satu Layanan Cloud individu dalam suatu bundel pada suatu waktu tertentu.

3.2 Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan Cloud selama suatu bulan masa kontrak

| Ketersediaan selama suatu bulan masa kontrak | Kompensasi (% dari biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim) |
|--|---|
| Kurang dari 99,9% | 2% |
| Kurang dari 99% | 5% |
| Kurang dari 95% | 10% |

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

4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui email, forum online, dan sistem pelaporan masalah secara online. Panduan dukungan perangkat lunak sebagai layanan IBM tersedia di https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html yang menyediakan kontak dukungan teknis serta informasi dan proses lain. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran yang terpisah.

Dukungan teknis untuk perangkat lunak yang diaktifkan IBM App Connect Enterprise hanya disediakan ketika berjalan dalam modus "Switch/Beralih".

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

5.1 Metrik Biaya

Layanan Cloud tersedia berdasarkan metrik biaya yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

- Inti Prosesor Virtual adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Server Fisik merupakan suatu komputer fisik yang terdiri atas unit pemrosesan, memori, dan kemampuan input/output dan yang menjalankan prosedur, perintah, atau aplikasi yang diminta untuk satu atau lebih perangkat klien atau pengguna. Apabila rak, kerangka blade (blade enclosure), atau peralatan lain yang serupa sedang digunakan, setiap perangkat fisik yang dapat dipisahkan (contohnya, blade atau perangkat rak terpasang) yang memiliki komponen-komponen yang diperlukan dianggap sebagai Server Fisik terpisah. Server Virtual merupakan komputer virtual yang dibuat dengan cara mempartisi sumber daya yang tersedia ke Server Fisik atau Server Fisik yang belum dipartisi. Inti Prosesor (biasanya disebut dengan prosesor atau CPU) merupakan unit fungsional dalam perangkat komputer yang menginterpretasikan dan menjalankan instruksi. Inti Prosesor setidaknya terdiri atas sebuah unit kontrol instruksi, dan satu atau lebih sebuah unit aritmatika atau unitlogika. Inti Prosesor Virtual adalah suatu Inti Prosesor dalam suatu Server Fisik yang tidak dipartisi, atau inti virtual yang ditetapkan ke Server Virtual. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Inti Prosesor Virtual yang disediakan untuk Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.

- Gigabita adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Gigabita ditentukan sebagai bita data 2 pangkat 30 (1.073.741.824 bita). Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah total Terabita yang diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi.
- Mesin Virtual adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik 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 PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

5.2 Frekuensi Penagihan

Berdasarkan frekuensi penagihan yang dipilih, IBM akan menagih Klien atas biaya yang jatuh tempo di awal jangka waktu frekuensi penagihan tersebut, kecuali untuk kelebihan dan jenis biaya penggunaan yang akan ditagihkan di akhir.

5.3 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.

6. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu Layanan Cloud dimulai pada tanggal ketika IBM memberi tahu 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 memperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE). Pembaruan tunduk pada kenaikan harga tahunan sebagaimana yang ditetapkan dalam penawaran. Apabila pembaruan otomatis adalah setelah penerimaan pemberitahuan IBM mengenai penarikan Layanan Cloud, jangka waktu pembaruan akan berakhir lebih cepat dari akhir jangka waktu pembaruan saat ini atau tanggal penarikan yang diumumkan.

Untuk penggunaan berkelanjutan, Layanan Cloud akan terus tersedia dengan basis per 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.

7. Syarat-syarat Tambahan

7.1 Umum

Klien menyetujui bahwa IBM dapat merujuk Klien di depan umum sebagai pelanggan Layanan Cloud dalam komunikasi publisitas atau pemasaran.

Klien tidak dapat menggunakan Layanan Cloud, sendiri atau digabungkan dengan layanan atau produk lainnya, untuk mendukung aktivitas berisiko tinggi apa pun berikut ini: rancangan, konstruksi, kendali, atau pemeliharaan fasilitas nuklir, sistem transportasi massal, sistem pengendalian lalu lintas udara, sistem pengendalian otomotif, sistem persenjataan, atau navigasi atau komunikasi pesawat terbang, atau aktivitas lain apa pun di mana kegagalan Layanan Cloud dapat menimbulkan ancaman kematian atau cedera pribadi yang serius.

7.2 Tautan ke Situs Web atau Layanan Lain Milik Pihak Ketiga

Layanan Cloud dapat berisi tautan ke atau digunakan untuk mengakses layanan data, basis data, layanan web, perangkat lunak, atau konten lainnya milik pihak ketiga (semuanya disebut "konten"). Akses ke konten ini disediakan "SEBAGAIMANA ADANYA", TANPA JAMINAN APA PUN, SECARA TEGAS MAUPUN TERSIRAT, TERMASUK JAMINAN HAK MILIK, TIDAK ADANYA PELANGGARAN ATAU TIDAK ADANYA GANGGUAN SERTA JAMINAN DAN KETENTUAN TERSIRAT ATAS KELAYAKAN

UNTUK DIPERJUALBELIKAN DAN KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU. Akses dapat diakhiri kapan pun oleh pihak ketiga yang bersangkutan (atau oleh IBM) atas kebijakan mereka sendiri. Klien dapat diwajibkan untuk mengadakan perjanjian terpisah dengan pihak ketiga tersebut untuk mengakses atau menggunakan konten tersebut. IBM bukanlah pihak dalam setiap perjanjian terpisah tersebut, namun Klien memberi wewenang kepada IBM untuk menyediakan akses tersebut sebagai bagian dari Layanan Cloud. Sebagai ketentuan yang tegas atas Perjanjian ini, Klien menyetujui untuk mematuhi syarat-syarat perjanjian yang terpisah tersebut, serta setiap pedoman atau batasan penggunaan yang berlaku untuk konten pihak ketiga tersebut, dan Klien menyetujui untuk membebaskan IBM dari setiap klaim yang timbul karena atau yang berkaitan dengan pelanggaran Klien atas perjanjian yang terpisah, pedoman, atau batasan ini. Aplikasi titik akhir tertentu dapat dikenai pembatasan penggunaan yang diberlakukan oleh penyedia aplikasi. Hal ini dapat berakibat pada jumlah panggilan yang diizinkan ke aplikasi lebih rendah daripada batas bulanan Layanan Cloud yang relevan.

7.3 Pembatasan dan Kebijakan Penggunaan yang Adil

Layanan Cloud dirancang untuk menjalankan Aliran tertentu segera ketika peristiwa pemicu yang ditentukan terjadi, namun IBM tidak menjamin bahwa hal ini akan terjadi dalam periode waktu yang ditentukan.

Dalam keadaan luar biasa, IBM mungkin perlu mengambil langkah-langkah untuk menghentikan atau menghapus Aliran Klien yang tidak wajar yang berdampak negatif terhadap pengguna lain atau kinerja sistem secara keseluruhan.

7.3.1 Batasan Gateway Aman

Komponen gateway aman opsional memberikan kemampuan untuk memungkinkan pengguna terhubung ke aplikasi lokal di dalam firewall mereka sendiri. Penggunaan komponen gateway aman tunduk pada pembatasan penggunaan sebesar 1GB per bulan. Komponen gateway aman menyediakan koneksi yang dikriptasi antara sistem lokal dan lingkungan Layanan Cloud untuk transmisi data yang lebih aman antara aplikasi lokal dan Layanan Cloud.

Penggunaan komponen gateway aman opsional adalah atas risiko Klien sendiri. Klien menyetujui untuk membebaskan IBM dari kerugiannya dan terhadap setiap klaim pihak ketiga yang timbul karena atau yang berkaitan dengan Klien yang menggunakan komponen ini atau memilih untuk menggunakan komunikasi yang tidak terenkripsi atau tidak aman antara aplikasi dan Layanan Cloud.

7.4 Perangkat Lunak yang Diaktifkan

IBM App Connect Enterprise on IBM Cloud memungkinkan penggunaan perangkat lunak yang diaktifkan (yang dilisensikan berdasarkan syarat-syarat lisensi yang terpisah) 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 diberikan "SEBAGAIMANA ADANYA".

- IBM App Connect Enterprise (Developer Edition), termasuk IBM Enterprise Connect Enterprise Toolkit.
- IBM App Connect Enterprise dalam pengoperasian "switch mode": Modus operasi 'Switch' memungkinkan koneksi ke titik akhir di lokasi, tersedia dengan IBM Integration Bus v10.0.0.2 atau versi lebih baru.
- Klien yang secara terpisah berhak menggunakan IBM App Connect Enterprise v11, WebSphere Message Broker v7 atau v8, atau IBM Integration Bus v9 atau v10, dapat mengunduh dan menerapkan IBM Integration Bus v10.0.0.2 atau yang lebih baru sebagai perangkat lunak yang diaktifkan untuk dijalankan di "switch mode" bersama versi sebelumnya dari IBM Integration Bus tanpa memengaruhi hak milik di lokasi yang ada.
- IBM App Connect Studio: komponen opsional dari IBM App Connect Enterprise v11, untuk membuat Aliran yang memungkinkan pengguna untuk merancang dan menguji proyek integrasi secara offline dan kemudian memublikasikannya ke Layanan Cloud.
- Konektor Aman: komponen unduhan IBM App Connect Enterprise opsional pada IBM Cloud yang memberikan keamanan seputar transfer data antara Arus Layanan Cloud dan titik akhir yang terletak di belakang firewall.

Jika terdapat ketidaksesuaian dengan syarat-syarat lisensi yang menyertai perangkat lunak yang diaktifkan, Uraian Layanan ini yang akan berlaku.