

IBM Operational Decision Manager on Cloud

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM kepada Klien. Klien adalah perusahaan 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 Operational Decision Manager on Cloud adalah solusi perangkat lunak sebagai layanan yang memberikan platform manajemen keputusan komprehensif untuk secara efektif mengotomatiskan pengambilan keputusan di dalam dan di seluruh sistem bisnis.

Layanan Cloud ini tersedia dalam tiga konfigurasi ukuran yang berbeda. Setiap Mesin Virtual dikonfigurasi untuk level kinerja yang ditetapkan yang dinyatakan dalam hal keputusan bisnis rata-rata per jam. Tawaran Layanan Cloud berikut dicakup oleh Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS ini:

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

Kemampuan dasar termasuk:

- a. Lingkungan Pengoperasian – Layanan Cloud meliputi mesin virtual tunggal dengan lingkungan *runtime* produksi, pengujian, dan pengembangan yang terdedikasi.
- b. Situs Web Layanan Cloud – Layanan Cloud mencakup situs web bagi pengguna untuk mengakses lingkungan pengoperasian dan kemampuan administrasi untuk mengonfigurasi dan mengelola Layanan Cloud.
- c. Pemberitahuan Email – 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.
- d. Pencadangan Online Otomatis Harian – layanan *cloud* melakukan pencadangan harian yang dapat digunakan untuk pemulihan otomatis Layanan Cloud. Pencadangan dienkripsi dan disimpan di lokasi pusat data yang berbeda.
- e. Ekspor Konten Klien – fitur ekspor yang memungkinkan konten Klien diekspor dari Layanan Cloud untuk disimpan di lokasi yang dipilih oleh Klien dan atas tanggungan Klien.
- f. Pemantauan dan Pemulihan Otomatis – memantau ketersediaan Layanan Cloud dan melakukan pemulihan jika layanan menjadi tidak responsif atau tidak dapat dicapai.
- g. Administrator Akun – Administrator Akun memiliki *login* dan kata sandi pengguna yang memberikan akses ke lingkungan pengoperasian guna mengelola akses pengguna ke lingkungan operasi, serta menetapkan dan menghapus peran pengguna. Beberapa pengguna dapat diberi akses Administrator Akun.

1.1 Fitur Opsional

1.1.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Layanan Profesional Konsultasi Berdasarkan Permintaan (*On Demand Consulting* - "ODC") 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 mengajukan permintaan dalam dialog tanya dan jawab dengan pemimpin pengaktifan Klien ODC dan para ahli di bidangnya. Kontak Pelanggan dapat meminta bantuan dengan aspek apa pun dalam ODM on Cloud yang mencakup arsitektur platform, implementasi solusi, dan metodologi penyampaian.

1.1.2 IBM Operational Decision 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 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 aspek apa pun dalam ODM on Cloud yang mencakup arsitektur platform, implementasi solusi, dan metodologi penyampaian.

Kontak Pelanggan dapat mengikat ODC IBM untuk bantuan dengan hasil kerja yang disampaikan yang disetujui bersama dengan titik awal dan titik akhir terbatas hingga 24 jam per bulan langganan. Hasil kerja yang disampaikan dapat mencakup bantuan dengan contoh pola spesifik atau kode solusi siap produksi. Kontak Pelanggan juga dapat berpartisipasi dalam panggilan status mingguan dengan pimpinan pengaktifan Klien ODC IBM. 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.

1.1.3 IBM Operational Decision 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.

2. Uraian Keamanan

Layanan Cloud ini mematuhi prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM untuk SaaS IBM yang tersedia di <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> dan setiap syarat-syarat tambahan yang diatur dalam pasal ini. Setiap perubahan pada prinsip-prinsip kerahasiaan dan 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 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 Klien pertama kali menyadari bahwa suatu peristiwa telah berdampak pada ketersediaan Layanan Cloud. Klien harus secara wajar membantu IBM dengan setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu 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 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 sampai waktu Layanan Cloud dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang terkait dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau yang 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 yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi berkaitan dengan bulan masa kontrak mana pun tidak dapat melebihi satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan 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)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

* 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 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.

Contoh: 60 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

43.200 total menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - 60 menit Waktu Henti = 43.140 menit <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 total menit	= 5% Kredit yang tersedia untuk 99,86% ketersediaan selama bulan masa kontrak
--	--

4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui email dan sistem pelaporan masalah secara online. Informasi lebih lanjut mengenai jam ketersediaan, alamat email, sistem pelaporan masalah secara online, serta proses dan alat komunikasi dukungan teknis lainnya diuraikan dalam dokumentasi untuk Layanan Cloud dan Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak IBM. 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	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 untuk mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.	Dalam 2 jam	24x7
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Fitur atau fungsi layanan sangat terbatas 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 memberikan pengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	Pengaruh bisnis minimum: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

5.1 Metrik Biaya

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

- a. **Mesin Virtual** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu 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 Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- b. **Pengikatan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Suatu Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang terkait dengan Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.

5.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

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 memperbarui 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 PoE.

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. Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Layanan Cloud ini mencakup perangkat lunak yang diaktifkan, yang hanya dapat digunakan terkait dengan penggunaan Layanan Cloud oleh Klien, dan hanya selama jangka waktu Layanan Cloud. Perangkat lunak yang diaktifkan yang disertakan dengan Layanan Cloud adalah:

- IBM Rule Designer

Akses Perangkat Desainer (Designer Tool Access)

- Klien dapat mengakses dan mengunduh Perangkat Lunak yang Diaktifkan IBM Rule Designer untuk mengembangkan aplikasi keputusan. Perangkat Lunak yang Diaktifkan berjalan pada sistem desktop Klien dan tersambung dari jarak jauh ke Layanan Cloud.

8. 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 Layanan Cloud 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 pihak ketiga tersebut, dan tidak akan memiliki tanggung jawab apa pun atas situs atau layanan pihak ketiga tersebut.

9. Penentuan Tolok Ukur (*Benchmarking*)

Klien dapat mengungkapkan hasil dari setiap uji tolok ukur (*benchmark test*) Layanan Cloud atau subkomponennya kepada pihak ketiga mana pun dengan ketentuan bahwa Klien (A) mengungkapkan kepada masyarakat umum metodologi lengkap yang digunakan pada 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 Operasi yang Ditetapkan 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 "*best practices* (praktik terbaik)" yang tersedia dalam dokumentasi Program dan situs web dukungan IBM untuk Program. Jika Klien

mempublikasikan hasil dari uji tolok ukur apa pun untuk Layanan Cloud, meskipun terdapat ketentuan yang bertentangan dalam perjanjian apa pun antara Klien dan IBM atau Pihak Ketiga, IBM dan Pihak Ketiga akan memiliki hak untuk mempublikasikan hasil dari uji tolok ukur sehubungan dengan produk Klien dengan ketentuan IBM atau Pihak Ketiga mematuhi persyaratan (A), (B) dan (C) di atas dalam pengujiannya terhadap produk Klien.

10. Akselerator dan Materi Sampel

Layanan Cloud dapat termasuk beberapa komponen dalam format kode sumber ("Komponen Sumber") dan materi lainnya yang diidentifikasi sebagai Materi Sampel. Klien dapat menyalin dan memodifikasi Komponen Sumber dan Materi Sampel hanya untuk penggunaan internal, namun 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 ATAU TERSIRAT, TERMASUK JAMINAN TENTANG HAK MILIK, TIDAK ADANYA PELANGGARAN ATAU TIDAK ADANYA GANGGUAN SERTA JAMINAN DAN KETENTUAN SECARA TERSIRAT TENTANG KELAYAKAN UNTUK DIPERJUALBELIKAN DAN KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU.

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.