

IBM Operational Decision Manager on Cloud

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM untuk 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. Masing-masing Mesin Virtual dikonfigurasi untuk level kinerja yang ditetapkan yang dinyatakan dalam syarat-syarat 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 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 – suatu 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 mengizinkan konten Klien diekspor dari Layanan Cloud untuk disimpan di lokasi yang dipilih oleh Klien dan atas biaya 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 pengoperasian, serta menetapkan dan menghapus peran pengguna. Beberapa pengguna dapat diberi akses Administrator Akun.

1.2 Fitur Opsional

1.2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

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

1.2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Layanan ODC Enterprise mencakup akses jarak jauh melalui portal ODC online untuk hingga sepuluh (10) pengembang ("Kontak Pelanggan"). Kontak Pelanggan memiliki akses 24/7 ke artikel pustaka pengetahuan, aset, dan akselerator solusi, serta akses tidak terbatas untuk menyampaikan 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 ODM on Cloud yang meliputi arsitektur platform, implementasi solusi, dan metodologi penyampaian.

Kontak Pelanggan dapat mengikat ODC IBM untuk bantuan dengan hasil kerja yang disampaikan yang disepakati bersama 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 Pelanggan juga dapat berpartisipasi dalam panggilan status mingguan dengan pemimpin pengaktifan Klien IBM ODC. Untuk bantuan pada materi produk 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.

1.2.3 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 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 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 hingga waktu Layanan Cloud dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang berkaitan dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab yang berada 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 (% dari 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 suatu 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: Suatu fitur atau fungsi dari 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 pada 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. Pemeliharaan

IBM akan memberi tahu Klien melalui email tentang semua versi, rilis, dan pembaruan pada Layanan Cloud, serta akan menggunakan upaya-upaya yang wajar secara komersial untuk mengkoordinasikan implementasi pembaruan tersebut dengan Klien. Akan tetapi, Klien mengakui dan menyetujui bahwa IBM tidak akan menyebarkan semua rilis dan pembaruan perangkat lunak untuk Layanan Cloud dalam waktu 45 hari setelah setiap rilis dan/atau pembaruan yang telah disediakan secara umum. Klien dapat menyediakan tanggal atau waktu tertentu untuk IBM yang tidak akan bekerja dalam rentang waktu 45 hari dan IBM akan berusaha menjadwalkan pembaruan di sekitar waktu tersebut. Klien bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap lisensi di lokasi yang digunakan bersama dengan Layanan Cloud dipertahankan pada tingkat yang kompatibel sebagaimana yang didokumentasikan dalam persyaratan sistem terperinci di situs Dukungan IBM.

6. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

6.1 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. 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.
- b. **Pengikatan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang berkaitan dengan Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.

6.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

7. 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.

8. Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Layanan Cloud ini mencakup perangkat lunak yang diaktifkan yang hanya dapat digunakan sehubungan 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 terhubung dari jarak jauh ke Layanan Cloud.

9. Tautan ke Situs Web atau Layanan Lain Milik Pihak Ketiga

Jika 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 mengenai situs atau layanan pihak ketiga tersebut, dan tidak akan memiliki tanggung jawab apa pun atas situs atau layanan pihak ketiga tersebut.

10. 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 secara publik mengenai 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 Pengoperasian 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 pedoman penyesuaian kinerja dan "praktik terbaik" yang tersedia dalam dokumentasi Program dan situs web dukungan IBM untuk Program. Jika Klien

memublikasikan hasil dari setiap uji tolok ukur 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 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.

11. 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, tetapi dengan ketentuan bahwa Klien tidak dapat mengubah atau menghapus informasi atau pemberitahuan apa pun tentang hak cipta 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 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.