

IBM Content Foundation 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 Content Foundation on Cloud adalah suatu solusi *cloud* pribadi untuk manajemen dokumen yang:

- Memungkinkan pekerja berpengetahuan atau analis bisnis dengan:
 - Manajemen Dokumen dengan dokumen majemuk (*compound document*) dan kendali versi.
 - Kolaborasi Konten dengan kemampuan-kemampuan sosial
 - Alur kerja persetujuan & tinjauan dokumen
 - Kemampuan untuk mengintegrasikan akses konten dengan beberapa tempat penyimpanan
 - Integrasi SharePoint
 - Integrasi Microsoft Office
 - Dukungan perangkat mobile
 - Alat impor massal
- Termasuk replikasi data produksi ke lokasi sekunder yang mendukung pemulihan bencana.
- Adalah infrastruktur pribadi virtual-aman
- Menyediakan satu lingkungan produksi.
- *Bandwidth* keluar hingga sebesar 4 TB; *bandwidth* yang lebih tinggi ditawarkan secara terpisah.
- Menyediakan pemantauan lingkungan produksi 24x7, enkripsi data ketika transit dan istirahat, pemindaian virus, layanan pengujian deteksi / penyusupan intrusi, *patch* perangkat lunak, dan *upgrade* perangkat lunak (layanan migrasi data atau aktivitas yang diperlukan untuk konfigurasi kustom atau ekstensi yang diminta secara terpisah).
- Integrasi Direktori Aktif

Opsi yang Termasuk: (Microsoft Active Directory atau IBM Tivoli Directory Server)

- Otentikasi ke Server LDAP Layanan Cloud yang mereplikasi kembali ke LDAP Klien di lokasi
 - Menyediakan pengontrol domain (Hanya Untuk Dibaca) dalam Layanan Cloud yang berada dalam domain Klien.
 - Klien mengelola semua akses pengguna akhir ke lingkungan *cloud* (grup, ID, akses).
 - Hak Admin sepenuhnya kepada Klien
- Mengotentikasi ke server LDAP Layanan Cloud di mana Klien mengelola para pengguna (bukan di dalam domain Klien).
- Mengarahkan ke pengontrol domain Klien di lokasi untuk otentikasi
 - Kemungkinan implikasi kinerja
 - Mengotentikasi lamanya sesi

Konfigurasi lain (misalnya, kutipan manual atau yang ditulis dari direktori file LDAP ke Layanan Cloud; opsi gabungan termasuk SAML, Layanan MS Federation, atau lainnya) ditawarkan secara terpisah

Klien harus membeli langganan untuk Tawaran Layanan Dasar sebagaimana yang didefinisikan di bawah ini.

Layanan Cloud akan memungkinkan Klien untuk memasukkan dan mengelola konten yang memiliki informasi yang dapat dianggap pribadi dan informasi pribadi yang sensitif (IP/IPS) berdasarkan perundang-undangan kerahasiaan yang berlaku, termasuk namun tidak terbatas pada:

- a. Informasi kontak (misalnya alamat, nomor telepon dan seluler, email)
- b. Informasi pribadi sensitif (misalnya nomor identifikasi pemerintah, tanggal lahir, kewarganegaraan, nomor paspor, dll.)
- c. Informasi pekerjaan (misalnya pendidikan, riwayat pekerjaan, lokasi kerja, kompensasi dan tunjangan, riwayat pekerjaan, dan kinerja)

1.1 Kepemilikan Tawaran Layanan Dasar

Masing-masing tawaran dasar menunjukkan kapasitas untuk memproses jumlah tertentu dari volume data dan pengoperasian pengguna dalam periode waktu tertentu sebagaimana dijelaskan di bawah ini. Uraian kapasitas ditujukan sebagai panduan untuk membantu Klien memilih konfigurasi yang tepat untuk beban kerja yang dimaksud, hasil sebenarnya dapat berbeda-beda berdasarkan spesifikasi Klien.

1.1.1 IBM Content Foundation Bronze 2.0

- Konfigurasi Bronze dimaksudkan untuk mendukung penelaahan, penayangan, pengeditan, atau penyimpanan hingga 6.000 dokumen per hari dan hingga 50 pekerja berpengalaman bersamaan yang bekerja secara aktif.
- Konfigurasi Bronze menyediakan Penyimpanan sebesar 1TB; penyimpanan TB tambahan dapat dibeli secara terpisah.

1.1.2 IBM Content Foundation Silver 2.0

- Konfigurasi Silver dimaksudkan untuk mendukung penelaahan, penayangan, pengeditan, atau penyimpanan hingga 15.000 dokumen per hari, dan hingga 250 pekerja berpengalaman bersamaan yang bekerja secara aktif.
- Konfigurasi Silver menyediakan Penyimpanan sebesar 1TB; penyimpanan TB tambahan dapat dibeli secara terpisah.

1.1.3 IBM Content Foundation Gold 2.0

- Konfigurasi Gold dimaksudkan untuk mendukung penelaahan, penayangan, pengeditan, atau penyimpanan hingga 100.000 dokumen per hari, dan hingga 1.000 pekerja berpengalaman bersamaan yang bekerja secara aktif.
- Konfigurasi Gold menyediakan Penyimpanan sebesar 3TB; penyimpanan TB tambahan dapat dibeli secara terpisah.

1.1.4 IBM Content Foundation Platinum 2.0

- Konfigurasi Platinum dimaksudkan untuk mendukung penelaahan, penayangan, pengeditan, atau penyimpanan hingga 200.000 dokumen per hari, dan hingga 5.000 pekerja berpengalaman bersamaan yang bekerja secara aktif.
- Konfigurasi Platinum menyediakan Penyimpanan sebesar 5TB; penyimpanan TB tambahan dapat dibeli secara terpisah.

1.2 Kepemilikan Opsional

1.2.1 IBM Content Foundation Storage Add-On 2.0

Apabila Klien melampaui penyimpanan TB yang disertakan dengan konfigurasi yang dipilih, Klien harus membeli kepemilikan tambahan.

1.2.2 IBM Content Foundation Non-Production Environment 2.0

Klien dapat membeli Mesin Virtual tambahan untuk tujuan pengujian dan pengembangan. Content Foundation Non-Production Environment tidak dapat digunakan untuk tujuan produksi.

- a. Konfigurasi lingkungan non-produksi memiliki ukuran yang sama dengan konfigurasi Bronze.
- b. Lingkungan pengembangan tidak menyediakan ketersediaan tinggi atau pemulihan bencana.

1.2.3 IBM Content Foundation Dedicated Add-On 2.0

Klien dapat meningkatkan lingkungan pribadi virtual yang dipilih ke infrastruktur pribadi penyewa tunggal. Hal ini mencakup *bandwidth* keluar hingga sebesar 20 TB; *bandwidth* yang lebih tinggi ditawarkan secara terpisah.

2. 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 syarat-syarat tambahan apa pun yang diatur dalam pasal ini. Setiap perubahan pada prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM tidak akan menurunkan keamanan Layanan Cloud.

Semua data dilindungi menggunakan FIPS 1402 tingkat 1 yang mematuhi enkripsi disk secara menyeluruh. Klasifikasi data untuk solusi ini diatur secara *default* untuk data yang diklasifikasikan sebagai sensitif klien. IBM akan bekerja dengan Klien untuk menyelesaikan persyaratan peraturan (seperti HIPAA, PIPEDA, FFIEC, PCI, dll.) apabila diminta oleh Klien untuk beban kerja yang dimaksud, dan dapat berpengaruh pada biaya-biaya dan arsitektur solusi.

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 melampaui 50 persen dari 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%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

* 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: 440 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

43.200 total menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - 440 menit Waktu Henti = 42.760 menit <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 total menit	= 5% Kredit yang Tersedia untuk 98,9% ketersediaan selama bulan masa kontrak
---	---

4. Kesiinambungan Bisnis

Layanan Cloud dikonfigurasi untuk mendukung sasaran kesiinambungan bisnis yang didefinisikan di bawah. Sasaran kesiinambungan bisnis membantu memastikan bahwa fungsi bisnis penting suatu organisasi akan dipulihkan ke keadaan operasional, dengan kehilangan data minimum, dalam waktu yang cukup singkat setelah bencana di lokasi komputasi utama. Setelah ditentukan bahwa insiden di lokasi komputasi utama menjamin *failover* ke lokasi sekunder, rencana kesiinambungan bisnis dan kegiatan terkait akan dilaksanakan oleh IBM untuk mendukung tujuan pemulihan yang tertera di bawah. Untuk Layanan Cloud ini, lingkungan non-produksi akan disegarkan dan dikonfigurasi ulang untuk menerima beban-beban kerja produksi hingga layanan di lokasi utama dipulihkan.

Sasaran Kesiinambungan Bisnis	
Sasaran Titik Pemulihan	4 jam
Sasaran Waktu Pemulihan	<ul style="list-style-type: none"> • 4 jam berturut-turut jika Kepemilikan Layanan Dasar sekunder yang setara dibeli. • Setidaknya 24 jam berturut-turut, jika tidak ada kepemilikan Layanan Dasar sekunder yang dibeli.

5. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui email dan portal dukungan. Setiap peningkatan, pembaruan, dan materi lainnya yang diberikan oleh IBM sebagai bagian dari setiap dukungan teknis tersebut dianggap sebagai bagian dari Layanan Cloud dan oleh karena itu, diatur oleh Uraian Layanan ini.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Waktu Tanggapan Cakupan
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 1 jam	24x7
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Fitur atau fungsi penting dari layanan sangat terbatas dalam penggunaannya dan berpengaruh secara signifikan pada 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 1 hari kerja	Jam kerja S-J

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Waktu Tanggapan Cakupan
4	Pengaruh bisnis minimum: Pertanyaan atau permintaan nonteknis, atau item pemeliharaan yang dapat menunggu hingga pemeliharaan / rilis terjadwal yang akan datang.	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

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. 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 PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- b. **Terabita** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Terabita adalah bita 2 pangkat 40. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Terabita yang diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

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 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 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. Syarat-syarat Tambahan Tawaran Layanan Cloud

8.1 Akses Pengguna Eksternal

Klien dapat memilih untuk memberikan akses ke Layanan Cloud kepada Pengguna Eksternal. Klien bertanggung jawab atas para Pengguna Eksternal ini, termasuk namun tidak terbatas pada a) setiap klaim yang dibuat oleh Pengguna Eksternal terkait dengan Layanan Cloud, atau b) setiap penyalahgunaan Layanan Cloud oleh para Pengguna Eksternal ini.

8.2 Tautan ke Situs Web atau Layanan Lain Milik Pihak Ketiga

Apabila Klien atau Pengguna Layanan Cloud mentransmisikan konten ke situs web atau layanan lain milik pihak ketiga yang terhubung ke atau yang tersedia melalui Layanan Cloud, Klien dan pengguna Layanan Cloud memberikan persetujuan kepada IBM untuk memungkinkan setiap transmisi Konten tersebut, namun interaksi tersebut hanya di antara Klien dan situs web atau layanan pihak ketiga. IBM tidak memberikan jaminan atau pernyataan apa pun mengenai situs atau layanan pihak ketiga tersebut, dan tidak akan memiliki kewajiban apa pun atas situs atau layanan pihak ketiga tersebut.

8.3 Jaringan Pribadi Virtual (*Virtual Private Network - "VPN"*)

Klien dapat memilih untuk menggunakan koneksi VPN perangkat lunak agar dapat terhubung dengan aman ke Layanan Cloud. Informasi mengenai VPN akan diberikan setelah adanya permintaan tertulis dari Klien.

8.4 Cookies

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasi normal atas Layanan Cloud, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (kontraktor dan karyawan Anda) terkait dengan penggunaan Layanan Cloud, melalui pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan statistik penggunaan dan informasi mengenai keefektifan dari Layanan Cloud kami untuk tujuan meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Klien. Klien mengonfirmasikan bahwa pihaknya akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM memproses informasi pribadi yang dikumpulkan untuk tujuan di atas dalam IBM, perusahaan-perusahaan IBM lainnya dan subkontraktor mereka, di mana pun kami dan subkontraktor kami melakukan bisnis, sesuai dengan hukum yang berlaku. IBM akan mematuhi permintaan dari kontraktor dan karyawan Klien untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki, atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

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.