

IBM Datacap 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 Datacap on Cloud adalah suatu solusi cloud pribadi untuk tangkapan dan pemrosesan dokumen yang menyediakan:

- a. Penyelenggaraan (hosting) aplikasi Datacap yang:
 - Menerima dokumen yang masuk melalui pemindaian dalam Datacap Navigator, Datacap Web API, Datacap Mobile Capture, atau impor file.
 - Mengonversi file input dari format file input yang didukung ke format file gambar yang didukung.
 - Mengaplikasikan kemampuan penyempurnaan gambar dan pemrosesan gambar yang didukung seperti rotasi otomatis, meluruskan, dan menghilangkan bintik (despeckle) pada file gambar dengan format TIFF dan JPEG.
 - Menerapkan teknik pengenalan dan ekstraksi data, seperti pengenalan Karakter Optis (Optical Character recognition), pengenalan Karakter Cerdas (Intelligent Character recognition), Pengenalan Tanda Optis (Optical Mark Recognition), Pengenalan Kode Batang (Bar Code Recognition) sebagaimana yang didukung oleh Datacap.
 - Menggunakan peraturan Datacap untuk memvalidasi data dan memproses dokumen.
 - Menggunakan antarmuka pengguna web Datacap Navigator untuk pemindaian, klasifikasi manual, verifikasi data, dan pembuatan indeks dokumen.
 - Mengakses layanan data eksternal (external data service - "EDS") yang di-host di server eksternal,
 - Mengonversi dan mengumpulkan file halaman gambar menjadi file TIFF atau PDF dalam beberapa halaman.
 - Mengekspor dokumen ke direktori sistem file, pada repositori dokumen IBM Cloud yang didukung. Datacap tidak diatur sebagai repositori konten.
 - Mengekspor data ke basis data yang didukung, ke file-file data, dan melalui tindakan layanan web Datacap.
- b. Infrastruktur pribadi virtual yang aman.
- c. Cadangan rutin untuk data dan lingkungan disediakan. Untuk lingkungan produksi, replikasi asinkron gambar VM produksi, cadangan, metadata, dan konten ke pusat sekunder juga disertakan untuk mendukung Pemulihan Bencana.
- d. Hingga 4 TB bandwidth keluar; bandwidth yang lebih tinggi ditawarkan secara terpisah.
- e. Pemantauan lingkungan produksi selama 24x7, pemindaian virus, layanan pengujian deteksi intrusi/penyusupan, patch perangkat lunak, dan peningkatan (upgrade) perangkat lunak (layanan migrasi data atau aktivitas yang diperlukan untuk konfigurasi kustom atau ekstensi ditawarkan secara terpisah).
- f. Apabila Lingkungan Non-Produksi dibeli untuk tujuan Kesenambungan Bisnis:
 - (1) Pengujian dilakukan pada implementasi representatif dari keseluruhan portofolio Klien kami setidaknya satu kali setiap tahun.
 - (2) Persyaratan tambahan seperti pengujian pada lingkungan spesifik Klien akan ditawarkan secara terpisah.

g. Layanan Direktori

Opsi yang Dicakup: (Microsoft Active Directory atau IBM Tivoli Directory Server for LDAP)

- Otentikasi: Otentikasi Pass Through kembali ke LDAP Klien di lokasi
 - Klien mengelola semua akses pengguna akhir ke lingkungan cloud (grup, pengenalan, akses).
- Otentikasi: Mengimplementasikan SAML untuk klien web Datacap Navigator
- Otorisasi: Sinkronisasi LDAP terhubung ke LDAP Klien di lokasi dan menyinkronkan pengguna/grup ke LDAP cloud.
- Otentikasi/Otorisasi: Mengakses server LDAP Layanan Cloud di mana Klien mengelola para pengguna (bukan dalam domain Klien).

h. Klien web Datacap Navigator adalah satu-satunya antarmuka pengguna yang tersedia dalam lingkungan produksi. Klien web ini memberikan antarmuka pengguna bagi pengguna akhir dan administrator untuk mengubah alur kerja, pengguna, grup, dan jika tidak, untuk terlibat dalam aplikasi tangkapan. Akses ke file log akan diberikan. Akses Desktop Jarak Jauh dan IBM Content Navigator Admin hanya diberikan pada non-produksi. Datacap Desktop tersedia melalui sesi desktop jarak jauh dalam lingkungan cloud nonproduksi. Klien web IBM Datacap Navigator adalah antarmuka pengguna Datacap on Cloud untuk mengubah alur kerja, pengguna, grup, dan jika tidak untuk terlibat dalam aplikasi tangkapan.

(1) Komponen Datacap berikut ini tersedia melalui sesi desktop jarak jauh dalam lingkungan cloud nonproduksi:

- Datacap FastDoc
- Datacap FastDoc (Admin)
- Datacap Studio
- Datacap Application Copy Tool
- Datacap Fingerprint Service Test Tool
- Datacap Flex Manager
- Datacap Maintenance Manager
- Datacap Application Manager
- Datacap License Manager
- Datacap Rulerunner Manager
- Datacap Server Manager
- Datacap Web Client Configuration Tool
- Datacap Web Server Configuration Tool

(2) Lingkungan Datacap on Cloud Non-produksi dibatasi untuk 2 sesi desktop jarak jauh yang terjadi bersamaan.

- i. Produksi akan diimplementasikan dengan menggunakan koneksi VPN perangkat lunak agar terhubung ke Layanan Cloud dengan aman. Informasi mengenai VPN akan diberikan setelah adanya permintaan tertulis oleh Klien. Konfigurasi dari 1 titik akhir VPN akan diberikan, sementara titik akhir tambahan ditawarkan secara terpisah.
- j. Layanan implementasi, konfigurasi, integrasi solusi kustom, penyesuaian kinerja dan tawaran tambahan tersedia dengan biaya tambahan berdasarkan pernyataan kerja dari Mitra atau Layanan IBM.
- k. Peningkatan (upgrade) perangkat lunak termasuk sebagai bagian dari layanan. Peningkatan (upgrade) yang memerlukan migrasi data atau ekstensi kustom apa pun tidak disertakan.
- l. Tawaran dasar mencakup penyediaan dalam pusat data terpilih dalam lingkungan bersama. Setiap penyediaan di luar dari pusat ini akan memerlukan Add-On Terdedikasi. Masing-masing tawaran menunjukkan kapasitas untuk memproses jumlah tertentu dari volume data dan pengoperasian pengguna dalam periode waktu yang ditetapkan sebagaimana yang diuraikan 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.

- m. Setiap Mesin Virtual Tawaran Layanan Dasar mencakup penyimpanan sementara untuk pemrosesan harian. Persyaratan Migrasi diberikan secara terpisah.
- n. Penyebaran aplikasi Datacap untuk lingkungan produksi dari lingkungan pra-produksi akan dilakukan melalui permintaan perubahan yang dimulai oleh pelanggan
- o. Masing-masing konfigurasi Datacap on Cloud (Copper, Bronze, Silver, Gold, dan Platinum) merefleksikan kapasitas Layanan Cloud untuk mendukung Beban Kerja Tangkapan Khusus (Typical Capture Workload) dan dapat digunakan untuk tujuan perencanaan. Beban Kerja Tangkapan Khusus (Typical Capture Workload) ditentukan sebagai:
 - File masuk dengan format PDF atau TIF, B&W, berkualitas baik
 - Dokumen sebanyak lima (5) halaman
 - Penyempurnaan gambar TIFF dan JPEG yang menggunakan tindakan Datacap standar.
 - Penyempurnaan gambar TIFF dan JPEG yang menggunakan tindakan Datacap standar. Ekstraksi 5-10 bidang data dari hasil teks OCR yang menggunakan lokasi zona atau pencarian kata kunci. Maksimum 10.000 sidik jari per sistem yang menggunakan Layanan Sidik Jari.
 - Memformat dokumen output ke dalam format TIFF multihalaman atau PDF yang dapat dicari.
 - Ekspor metadata dan Gambar ke direktori penyimpanan selama maksimum 7 hari dan penyimpanan pekerjaan yang telah selesai selama maksimum 7 hari.
 - Berdasarkan waktu pemrosesan harian 24 jam di mana beban kerja tersebar secara merata di seluruh periode 24 jam.
 - Rancangan aplikasi, penggunaan fitur yang berbeda dalam Datacap, dan variasi dalam dokumen yang masuk akan memengaruhi baik waktu pemrosesan dokumen individu maupun seluruh kapasitas throughput lingkungan.

Dimungkinkan untuk beban kerja lain. Perlu diingat bahwa beban kerja yang lebih sederhana dapat mengakibatkan throughput yang lebih tinggi. Pemrosesan yang lebih kompleks dapat menghasilkan throughput yang lebih rendah. Memproses dokumen dalam waktu yang lebih singkat dari Beban Kerja Tangkapan khusus memerlukan konfigurasi yang lebih luas.

Catatan: Konfigurasi di bawah hanyalah gambaran dari beban kerja Tangkapan khusus yang ditentukan di atas. Merupakan tanggung jawab penyedia Aplikasi Datacap untuk menyesuaikan sistem untuk kinerja. Menyelesaikan setiap masalah kinerja atau tantangan penskalaan yang tidak mematuhi beban kerja khusus di atas dapat memerlukan pengikatan SOW dengan Layanan Lab berbasis biaya tambahan.

- p. Layanan Cloud akan menyebarkan aplikasi ke lingkungan produksi.

1.1 Tawaran

Klien dapat memilih dari tawaran yang tersedia berikut ini

1.1.1 IBM Datacap Copper

Konfigurasi ini dimaksudkan untuk mendukung organisasi, jalur bisnis, atau departemen dengan:

- Pemrosesan hingga 10.000 halaman per hari berdasarkan pada Beban Kerja Tangkapan Khusus (Typical Capture Workload) yang ditentukan sebelumnya.
- Konfigurasi Copper menyediakan penyimpanan sebesar 500GB.
- Aplikasi Datacap tunggal.
- Pengelolaan Permintaan Layanan/Permintaan Perubahan yang dimulai oleh Klien: hingga 3 permintaan perubahan per minggu untuk 3 bulan kalender pertama dari Layanan Cloud dan hingga 1 permintaan perubahan per minggu setelahnya. Diperlukan pemberitahuan 7 hari kalender untuk permintaan perubahan, meskipun permintaan yang rumit mungkin membutuhkan waktu lebih dari 7 hari kalender untuk diselesaikan. Permintaan perubahan yang tidak digunakan tidak dapat diperpanjang. Permintaan perubahan akan dilaksanakan pada hari kerja di luar jam sibuk sebagaimana yang disepakati sebelumnya dengan Klien.

1.1.2 IBM Datacap Bronze

Konfigurasi ini dimaksudkan untuk mendukung organisasi, jalur bisnis, atau departemen dengan:

- Pemrosesan hingga 50.000 halaman per hari berdasarkan pada Beban Kerja Tangkapan Khusus (Typical Capture Workload) yang ditentukan sebelumnya.
- Konfigurasi Bronze menyediakan penyimpanan sebesar 1TB.
- Aplikasi Datacap tunggal.
- Pengelolaan Permintaan Layanan/Permintaan Perubahan yang dimulai oleh Klien: hingga 3 permintaan perubahan per minggu untuk 3 bulan kalender pertama dari Layanan Cloud dan hingga 1 permintaan perubahan per minggu setelahnya. Diperlukan pemberitahuan 7 hari kalender untuk permintaan perubahan, meskipun permintaan yang rumit mungkin membutuhkan waktu lebih dari 7 hari kalender untuk diselesaikan. Permintaan perubahan yang tidak digunakan tidak dapat diperpanjang. Permintaan perubahan akan dilaksanakan pada hari kerja di luar jam sibuk sebagaimana yang disepakati sebelumnya dengan Klien.

1.1.3 IBM Datacap Silver

Konfigurasi ini dimaksudkan untuk mendukung organisasi, jalur bisnis atau departemen dengan:

- Pemrosesan hingga 100.000 halaman per hari, berdasarkan pada Beban Kerja Tangkapan Khusus (Typical Capture Workload) yang ditentukan sebelumnya.
- Konfigurasi Silver menyediakan penyimpanan sebesar 1TB.
- Hingga 2 aplikasi Datacap.
- Pengelolaan Permintaan Layanan/Permintaan Perubahan yang dimulai oleh Klien: hingga 3 permintaan perubahan per minggu untuk 3 bulan kalender pertama dari Layanan Cloud dan hingga 1 permintaan perubahan per minggu setelahnya. Diperlukan pemberitahuan 7 hari kalender untuk permintaan perubahan, meskipun permintaan yang rumit mungkin membutuhkan waktu lebih dari 7 hari kalender untuk diselesaikan. Permintaan perubahan yang tidak digunakan tidak dapat diperpanjang. Permintaan perubahan akan dilaksanakan pada hari kerja di luar jam sibuk sebagaimana yang disepakati sebelumnya dengan Klien.

1.1.4 IBM Datacap Gold

Konfigurasi ini dimaksudkan untuk mendukung organisasi, jalur bisnis atau departemen dengan:

- Pemrosesan hingga 500.000 halaman per hari, berdasarkan pada Beban Kerja Tangkapan Khusus (Typical Capture Workload) yang ditentukan sebelumnya.
- Konfigurasi Gold menyediakan penyimpanan sebesar 3TB.
- Hingga 3 aplikasi Datacap.
- Pengelolaan Permintaan Layanan/Permintaan Perubahan yang dimulai oleh Klien: hingga 3 permintaan perubahan per minggu untuk layanan 6 bulan kalender pertama dan hingga 1 permintaan perubahan per minggu setelahnya. Diperlukan pemberitahuan 7 hari kalender untuk permintaan perubahan, meskipun permintaan yang rumit mungkin membutuhkan waktu lebih dari 7 hari kalender untuk diselesaikan. Permintaan perubahan yang tidak digunakan tidak dapat diperpanjang. Permintaan perubahan akan dilaksanakan pada hari kerja di luar jam sibuk sebagaimana yang disepakati sebelumnya dengan Klien.

1.1.5 IBM Datacap Platinum

Konfigurasi ini dimaksudkan untuk mendukung organisasi, jalur bisnis atau departemen dengan:

- Pemrosesan hingga 1.000.000 halaman per hari, berdasarkan pada Beban Kerja Tangkapan Khusus (Typical Capture Workload) yang ditentukan sebelumnya.
- Konfigurasi Platinum menyediakan penyimpanan sebesar 5GB.
- Hingga 4 aplikasi Datacap.
- Pengelolaan Permintaan Layanan/Permintaan Perubahan yang dimulai oleh Klien: hingga 3 permintaan perubahan per minggu untuk layanan 6 bulan kalender pertama dan hingga 1 permintaan perubahan per minggu setelahnya. Diperlukan pemberitahuan 7 hari kalender untuk permintaan perubahan, meskipun permintaan yang rumit mungkin membutuhkan waktu lebih dari 7 hari kalender untuk diselesaikan. Permintaan perubahan yang tidak digunakan tidak dapat diperpanjang. Permintaan perubahan akan dilaksanakan pada hari kerja di luar jam sibuk sebagaimana yang disepakati sebelumnya dengan Klien.

1.2 Layanan Opsional

1.2.1 Kepemilikan IBM Datacap Insight Edition

IBM Datacap Insight Edition memberikan kumpulan kemampuan pemrosesan dokumen yang diperluas, yang mencakup:

- Tindakan, fungsi, dan kumpulan aturan Datacap yang dikonfigurasi sebelumnya yang membantu memungkinkan organisasi untuk mengotomatisasi identifikasi, pengenalan, klasifikasi, dan ekstraksi data dari dokumen yang rumit dan bervariasi, dan yang memiliki format yang tidak dapat diprediksi.
- Analitik untuk memeriksa struktur dan konten dari masing-masing halaman untuk membantu menentukan jenis dokumen, menemukan pasangan nilai item yang tidak ditentukan dalam dokumen, mengidentifikasi, dan menyelesaikan konsep bisnis (seperti, nomor rekening), dan mengidentifikasi manusia, perusahaan, industri, dan entitas lainnya.

Kepemilikan Insight Edition berikut tersedia:

a. **IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper**

Tersedia untuk organisasi yang telah membeli kepemilikan IBM Datacap Copper dan yang membutuhkan kemampuan pemrosesan dokumen dan tangkapan kognitif tingkat lanjut.

b. **IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze**

Tersedia untuk organisasi yang telah membeli kepemilikan IBM Datacap Bronze dan yang membutuhkan kemampuan pemrosesan dokumen dan tangkapan kognitif tingkat lanjut.

c. **IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver**

Tersedia untuk organisasi yang telah membeli kepemilikan IBM Datacap Silver dan yang membutuhkan kemampuan pemrosesan dokumen dan tangkapan kognitif tingkat lanjut.

d. **IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold**

Tersedia untuk organisasi yang telah membeli kepemilikan IBM Datacap Gold dan yang membutuhkan kemampuan pemrosesan dokumen dan tangkapan kognitif tingkat lanjut.

e. **IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum**

Tersedia untuk organisasi yang telah membeli kepemilikan IBM Datacap Platinum dan yang membutuhkan kemampuan pemrosesan dokumen dan tangkapan kognitif tingkat lanjut.

1.2.2 IBM Datacap Storage Add-On

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

1.2.3 IBM Datacap Non-Production Environment

Klien dapat membeli mesin virtual yang terpisah untuk tujuan pengujian. Lingkungan ini tidak dapat digunakan untuk tujuan produksi kecuali saat diimplementasikan sebagai situs pemulihan bencana siaga.

- a. Lingkungan non-produksi tidak menyediakan ketersediaan tinggi atau pemulihan bencana.
- b. Klien dapat memilih ukuran mesin virtual yang berbeda untuk produksi dan pemulihan bencana jika diinginkan:
 - (1) **IBM Datacap Non-Production Environment Copper**
IBM Datacap Manager Non-Production Environment Copper diukur sama dan memberikan kapasitas pemrosesan yang serupa seperti IBM Datacap Copper.
 - (2) **IBM Datacap Non-Production Environment Bronze**
IBM Datacap Manager Non-Production Environment Bronze diukur sama dan memberikan kapasitas pemrosesan yang serupa seperti IBM Datacap Bronze.
 - (3) **IBM Datacap Non-Production Environment Silver**
IBM Datacap Manager Non-Production Environment Silver diukur sama dan memberikan kapasitas pemrosesan yang serupa seperti IBM Datacap Silver.

- (4) IBM Datacap Non-Production Environment Gold
IBM Datacap Non-Production Environment Gold berukuran sama dan memberikan kapasitas pemrosesan yang serupa dengan IBM Datacap Gold.
 - (5) IBM Datacap Non-Production Environment Platinum
IBM Datacap Non-Production Environment Platinum berukuran sama dan memberikan kapasitas pemrosesan yang serupa dengan IBM Datacap Platinum 2.0.
- c. 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 uji Klien untuk aktivitas non-produksi, termasuk namun tidak terbatas pada pengujian, penyesuaian kinerja, diagnosis kesalahan, penentuan tolok ukur (benchmarking) internal, staging, aktivitas uji mutu dan/atau pengujian penambahan atau ekstensi yang digunakan secara internal menggunakan antarmuka pemrograman aplikasi yang diterbitkan. Klien tidak berwenang untuk menggunakan setiap bagian dari Layanan Cloud untuk tujuan lain apa pun tanpa memperoleh kepemilikan produksi yang sesuai.
 - Klien tidak dapat menggunakan Layanan Cloud untuk pengembangan aplikasi Datacap.

1.2.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

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

1.2.5 IBM Datacap 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.

1.3 Layanan Percepatan

1.3.1 IBM Datacap 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 dari tanggal pembelian kepemilikan, sebagaimana yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan Klien, terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

1.3.2 IBM Datacap 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 pembelian kepemilikan atau pada hari terakhir dari jangka waktu langganan Layanan Cloud awal, yang mana pun yang terjadi lebih awal, terlepas dari apakah seluruh 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 bila dan sejauh Regulasi Perlindungan Data Umum Eropa (EU/2016/679) (General Data Protection Regulation - "GDPR") diterapkan untuk data pribadi di dalam Konten.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=F84725C0ED0111E4989B60FF8B09BCE8>

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.
- 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 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)
Stasiun Kerja Pengembang – IBM Datacap	Syarat-syarat Lisensi Resmi Datacap: https://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/EC6C6522AB1AC0E885258088006B9739 Syarat-syarat pengesampingan tambahan Klien dapat mengakses, mengunduh, dan menggunakan program ini untuk tujuan pengembangan, pengujian, dan verifikasi aplikasi untuk implementasi pada Datacap on Cloud milik Klien di lingkungan produksi. Program ini terbatas untuk penggunaan non-produksi.

5.2 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.

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.