

IBM Compose Enterprise

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

Layanan Cloud menyediakan Platform Data Compose sebagai layanan yang dikelola oleh IBM yang di-host di Softlayer atau AWS. Suatu Mesin Virtual terdiri dari kluster 3 node terdedikasi di mana Klien dapat menyediakan dan mengoperasikan kombinasi apa pun dari layanan data didukung hingga mencapai kapasitas Mesin Virtual, termasuk namun tidak terbatas pada, hal berikut:

- MongoDB
- Elasticsearch
- Redis
- PostgreSQL
- RethinkDB
- etcd
- RabbitMQ

Klien juga dapat mengintegrasikan Layanan Cloud dengan layanan pihak ketiga, termasuk namun tidak terbatas pada, hal berikut:

- New Relic – Layanan Cloud menggunakan agen MeetMe Inc untuk berintegrasi dengan API plugin New Relic guna memungkinkan analitis dan pemantauan menyeluruh. Fitur ini tersedia untuk MongoDB, Redis, PostgreSQL dan Elastic Search. Klien bertanggung jawab untuk mendaftar dengan New Relic secara langsung.
- Syslog-NG: Fitur ini meneruskan catatan ke penyedia catatan eksternal melalui Syslog-NG.

Layanan Cloud tidak dirancang untuk persyaratan keamanan spesifik apa pun untuk konten yang diatur, seperti informasi pribadi atau informasi pribadi yang sensitif. Klien bertanggung jawab untuk menentukan apakah Layanan Cloud ini memenuhi kebutuhan Klien terkait dengan jenis konten yang digunakan oleh Klien sehubungan dengan Layanan Cloud.

Layanan Cloud ditawarkan dalam konfigurasi berikut.

1.1 IBM Compose Enterprise Starter for Softlayer

Kluster 3 node dengan setiap node sebagai berikut. Server pribadi virtual dengan Intel Xeon(R) CPU E5-2683 v3 @ 2.00GHz, 8 CPU Virtual, 16GB RAM, 25GB SAN untuk OS dan 200GB SAN untuk Data, 1Gbps Uplink Jaringan Publik dan Pribadi.

1.2 IBM Compose Enterprise Transactional for Softlayer

Kluster 3 node dengan setiap node sebagai berikut. Server bare metal dengan Intel Xeon E5-2690 8 Core, 2.90 GHz, 16 vCPU, 64GB RAM, 2x 960GB SSD dalam RAID1, 2x1Gbps Uplink Jaringan Publik dan Pribadi yang Terikat.

1.3 IBM Compose Enterprise Large Transactional for Softlayer

Kluster 3 node dengan setiap node sebagai berikut. Server bare metal dengan Dual Intel Xeon E5-2690 v3, 12 Core, 2.60 GHz, 256GB RAM, 2x 1TB SATA dalam RAID1 untuk OS, 4 TB RAID 10 SSD, 2x10Gbps Uplink Jaringan Publik dan Pribadi yang Terikat.

1.4 IBM Compose Enterprise Starter for AWS

Kluster 3 node dengan setiap node sebagai berikut. Server pribadi virtual m4.xlarge, Intel Xeon E5-2676 v3 4 vCPU, 16GB RAM, 120GB GP SSD EBS.

1.5 IBM Compose Enterprise Transactional for AWS

Kluster 3 node dengan setiap node sebagai berikut. r3.2xlarge virtual dengan Prosesor Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge) 8 vCPU, 61GB RAM, 915GB GP SSD EBS.

1.6 IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

Kluster 3 node dengan setiap node sebagai berikut. Server pribadi virtual dengan r3.8xlarge Prosesor Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge), 32 vCPU, 244GB RAM, 3.66TB GP SSD.

1.7 Kapasitas Layanan Cloud

Kapasitas suatu Mesin Virtual bergantung pada jenis dan jumlah Penyebaran layanan, di mana Penyebaran didefinisikan sebagai mesin virtual individu dari layanan data yang didukung yang disebarkan ke Mesin Virtual dari Layanan Cloud. Setiap layanan data memiliki rasio tetap antara RAM, Disk, dan IOP yang dialokasikan, serta arsitektur replikasi HA bergantung pada layanan. MongoDB, Elasticsearch, PostgreSQL dan RethinkDB memiliki rasio sebesar .1GB RAM per 1GB disk; Redis memiliki rasio sebesar 256MB RAM per 256MB disk; etcd dan RabbitMQ memiliki rasio sebesar 256MB RAM per 1GB disk.

Penyebaran layanan baru dapat dimulai hingga 80% dari RAM Mesin Virtual telah dialokasikan untuk Penyebaran yang telah ada. Pada saat itu, Penyebaran yang telah ada dapat terus meningkat selama RAM tersedia.

Alat pengukuran interaktif tersedia untuk menghitung kapasitas berdasarkan jumlah dan jenis basis data yang disebarkan.

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 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.

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 digunakan di lingkungan produksi.

3.1 Kredit yang Tersedia

Klien harus mencatatkan tiket dukungan 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 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 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; platform dan konfigurasi sistem 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 30 persen dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan 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) |
|--|---|
| <99,98% | 10% |
| <99% | 20% |
| < 95% | 30% |

* Jika Layanan Cloud diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung berdasarkan 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: 500 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

| | |
|---|---|
| 43.200 total menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - 500 menit Waktu Henti = 42.700 menit <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 total menit | = 2% Kredit yang Tersedia untuk 98,8% ketersediaan selama bulan masa kontrak |
|---|---|

4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui *email* dan sistem pelaporan masalah secara *online*.

IBM akan menyediakan Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM yang memberikan informasi kontak dukungan teknis serta informasi dan proses lain. Tingkat dukungan teknis Compose yang ditingkatkan ditawarkan bersama Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran terpisah.

Semua pengguna layanan ini memiliki kepemilikan atas tingkat dukungan yang ditingkatkan sebagaimana yang ditentukan dalam pasal *Compose* pada Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM.

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

5.1 Metrik Biaya

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

- **Mesin Virtual** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu 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 PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

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 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.

7. Syarat-syarat Tambahan

7.1 Akses ke Layanan Pay As You Go Publik

Klien akan memiliki akses ke layanan Compose.io Pay As You Go (PayGo) dari Layanan Cloud. Layanan PayGo ini tidak termasuk dalam Layanan Cloud dan diatur oleh Syarat-syarat Layanan Compose, Inc yang tersedia di <https://help.compose.io/docs/terms-of-service/>. Setiap penggunaan layanan PayGo akan ditagih secara langsung oleh Compose, Inc, suatu Perusahaan IBM.

7.2 Cookies

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari operasi dan dukungan normal atas Layanan Cloud, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (karyawan dan kontraktor 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-subkontraktor mereka, di mana pun kami dan subkontraktor-subkontraktor kami melakukan bisnis, sesuai dengan hukum yang berlaku. IBM akan mematuhi permintaan dari karyawan dan kontraktor 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.