

IBM Master Data Management on Cloud

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM untuk Klien. Klien adalah pihak yang melakukan perjanjian 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 Master Data Management (MDM) on Cloud mengelola data utama untuk satu atau beberapa domain – pelanggan, pemasok, lokasi, produk, tawaran layanan, akun, dan lain-lain – untuk meningkatkan & keefektifan proses bisnis aplikasi.

Beberapa fitur utama mencakup:

- Arsitektur berorientasi layanan memberikan fungsi melalui layanan web cerdas yang telah dikemas sebelumnya yang dapat digunakan untuk mengintegrasikan MDM tanpa hambatan ke dalam proses bisnis dan arsitektur teknis yang ada.
- Model data yang dapat diperluas dan telah dibuat sebelumnya untuk domain apa pun dioptimalkan untuk manajemen data utama.
- Kemampuan manajemen proses bisnis memungkinkan Klien untuk mengimplementasikan kebijakan dan mengoordinasikan alur kerja dengan banyak langkah (multi-step)/dengan banyak peran (multi-role) untuk penatalayanan data dan tata kelola data.
- Pusat Penatalayanan memungkinkan pengguna bisnis, penatalayanan data, dan tim TI untuk mengembangkan kualitas data utama secara kolaboratif dengan menyelesaikan tugas kualitas data dan membuat data utama dengan mematuhi kebijakan tata kelola perusahaan.
- Mesin pencarian dan pencocokan menggunakan teknik statistik tingkat lanjut untuk secara otomatis menyelesaikan dan mengelola masalah kualitas data melalui opsi deterministik atau probabilistik.

Terdapat bermacam-macam bagian yang tersedia untuk dipilih oleh Klien, bagian-bagian ini dapat dikategorikan sebagai:

- a. Premium
Bagian ini adalah versi produk IBM Master Data Management yang diselenggarakan dengan fitur cadangan bawaan.
- b. Ketersediaan Tinggi
Bagian ini adalah versi produk IBM Master Data Management yang diselenggarakan dengan fitur ketersediaan tinggi dan cadangan bawaan.
- c. Dasar (Non-Premium atau Ketersediaan Rendah)
Bagian ini adalah versi produk IBM Master Data Management yang diselenggarakan.

Terdapat konfigurasi berbeda yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan Klien:

- a. Kecil
Diselenggarakan pada mesin virtual di dalam lingkungan IBM Cloud.
- b. Medium
Diselenggarakan pada mesin virtual di dalam lingkungan Cloud IBM.
- c. Besar
Diselenggarakan pada mesin virtual bare metal di dalam lingkungan IBM Cloud.

Terdapat konfigurasi Non-Produksi yang tersedia untuk persyaratan pengembangan dan pengujian Klien. Klien memiliki opsi untuk memilih layanan add-on terkelola berbasis tenaga kerja untuk memelihara dan mengelola infrastruktur.

1.1 Konfigurasi yang Tersedia untuk IBM Master Data Management on Cloud

- a. IBM Master Data Management on Cloud Premium Small
- b. IBM Master Data Management on Cloud Premium Medium

- c. IBM Master Data Management on Cloud Premium Large
- d. IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Small
- e. IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Medium
- f. IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Large
- g. IBM Master Data Management on Cloud Non-Production
- h. IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer
- i. IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer
- j. IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime
- k. IBM Master Data Management on Cloud Small – hanya pembaruan, tidak ada pembelian baru
- l. IBM Master Data Management on Cloud Medium – hanya pembaruan, tidak ada pembelian baru
- m. IBM Master Data Management on Cloud Large – hanya pembaruan, tidak ada pembelian baru

Perincian konfigurasi untuk tawaran di atas tersedia di

https://public.dhe.ibm.com/cloud/bluemix/hosted/mdmoncloud_specifications.pdf.

Konfigurasi mungkin mengalami revisi.

Surat sambutan yang dibagikan dengan Klien menyediakan konfigurasi tawaran yang dibeli.

1.2 Layanan Opsional

1.2.1 IBM Master Data Management on Cloud Silver-level Managed Services

Silver level Managed Services tersedia untuk konfigurasi berikut:

- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Small, Silver Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Medium, Silver Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Large, Silver Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Small, Silver Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Medium, Silver Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Large, Silver Level Managed Service

Konsultasi jarak jauh bulanan untuk aktivitas pemeliharaan dan pengoperasian mencakup:

a. Manajemen keberhasilan pelanggan:

Pihak penghubung terdedikasi yang diselaraskan untuk koordinasi guna mendukung keberhasilan pelanggan.

b. Patching:

- Mengidentifikasi, menjadwalkan, dan menerapkan patch keamanan sistem pengoperasian.
- Mengidentifikasi, menjadwalkan, dan menerapkan pemasangan DBMS perbaikan dan patch keamanan.
- Mengidentifikasi, menjadwalkan, dan menerapkan perbaikan sementara produk (product temporary fix - PTF) tawaran yang dibeli, patch, dan perbaikan keamanan.

c. Mengelola cadangan sistem file dan basis data dengan menggunakan solusi IBM Spectrum Protect yang dibeli dalam bundel dan diimplementasikan.

Memulihkan dari cadangan sebagaimana diperlukan, tidak lebih sering dari secara harian.

d. Peninjauan berkala aturan firewall:

Peninjauan dan pelaporan terjadwal tentang apa dan bagaimana teraksesnya jaringan.

Aktivitas tambahan, implementasi solusi kustom, konfigurasi, dan layanan integrasi disediakan dengan biaya tambahan berdasarkan pernyataan kerja.

Layanan langganan ini dibeli per bulan dan habis masa berlakunya sebagaimana yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan Klien.

1.2.2 IBM Master Data Management on Cloud Gold-level Managed Services

Gold level Managed Services tersedia untuk konfigurasi berikut

- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Small, Gold Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Medium, Gold Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Large, Gold Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Small, Gold Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Medium, Gold Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Large, Gold Level Managed Service

Konsultasi jarak jauh bulanan untuk aktivitas pemeliharaan dan pengoperasian mencakup:

a. Manajemen keberhasilan pelanggan:

Pihak penghubung terdedikasi yang diselaraskan untuk koordinasi guna mendukung keberhasilan pelanggan.

b. Patching:

- Mengidentifikasi, menjadwalkan, dan menerapkan patch keamanan sistem pengoperasian.
- Mengidentifikasi, menjadwalkan, dan menerapkan pemasangan DBMS perbaikan dan patch keamanan.
- Mengidentifikasi, menjadwalkan, dan menerapkan perbaikan sementara produk (product temporary fix - PTF) tawaran yang dibeli, patch, dan perbaikan keamanan.

c. Mengelola cadangan sistem file dan basis data dengan menggunakan solusi IBM Spectrum Protect yang dibeli dalam bundel dan diimplementasikan.

d. Peninjauan berkala aturan firewall:

Peninjauan dan pelaporan terjadwal tentang apa dan bagaimana teraksesnya jaringan.

e. Pemantauan dan tanggapan insiden sepanjang hari:

- Memasang agen pemantauan IBM. Mengonfirmasikan peringatan sedang dihasilkan dan dikomunikasikan.
- Membuka permintaan dukungan tawaran produk IBM atas nama Klien jika dibutuhkan berdasarkan peringatan.
- Melaporkan status hingga penutupan.
- Mengoordinasikan pengembangan proposal untuk layanan IBM tambahan jika dibutuhkan guna melengkapi resolusi pelanggan dan pihak ketiga atas masalah terkait implementasi/konfigurasi.

f. Pemeliharaan Basis Data MDM yang Disediakan:

- Memantau, memberikan peringatan, dan mengambil tindakan perbaikan untuk catatan transaksi dan ruang DBMS.
- Menjalankan layanan penilaian kapasitas dan kinerja, termasuk memantau sumber-sumber daya fisik guna mendukung perencanaan Klien untuk sasaran kinerja dan pertumbuhan.
- Menghapus atau mengarsipkan file yang tidak diperlukan.

Aktivitas tambahan, implementasi solusi kustom, konfigurasi, dan layanan integrasi disediakan dengan biaya tambahan berdasarkan pernyataan kerja.

Layanan langganan ini dibeli per bulan dan habis masa berlakunya sebagaimana yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan Klien.

1.3 Layanan Pengaturan

Layanan pengaturan dapat diperoleh untuk membantu Klien dengan pemasangan awal tawaran inti.

1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Jump Start

Layanan ini menyediakan waktu konsultasi jarak jauh hingga 50 jam untuk berbagai aktivitas startup termasuk:

- a. bantuan dengan kasus penggunaan;
- b. pelatihan tentang praktik yang terbukti untuk laporan, dasbor, dan peralatan sistem lainnya;
- c. bantuan dan saran yang terarah tentang persiapan, pelaksanaan, dan validasi untuk pemuatan data awal; dan
- d. topik administratif dan konfigurasi lainnya yang menarik (secara bersama-sama disebut, "aktivitas startup").

Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini dibeli per Pengikatan dan habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal pembelian kepemilikan, sebagaimana yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan Klien, terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

1.3.2 IBM Master Data Management on Cloud Accelerator

Layanan ini menyediakan waktu konsultasi jarak jauh hingga 50 jam yang digunakan untuk melakukan aktivitas termasuk:

- a. bantuan dengan kasus penggunaan, termasuk kasus penggunaan pemindahan data dalam mendukung pemindahan data satu kali dalam satu waktu;
- b. pelatihan tentang praktik yang terbukti untuk laporan, dasbor, dan peralatan sistem lainnya;
- c. bantuan dan saran terarah tentang 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
- d. topik administratif dan konfigurasi lainnya yang menarik (secara bersama-sama disebut, "Aktivitas").

Layanan 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. Perlindungan Konten dan Data

Lembar Data Perlindungan dan Pemrosesan Data (Lembar Data) memberikan informasi spesifik untuk Layanan Cloud yang berkaitan dengan jenis Konten yang diaktifkan untuk diproses, aktivitas pemrosesan yang dilibatkan, fitur-fitur perlindungan data, serta spesifikasi mengenai retensi dan pengembalian Konten. Setiap perincian atau klarifikasi dan syarat-syarat, termasuk tanggung jawab Klien, seputar penggunaan Layanan Cloud dan fitur-fitur perlindungan data, apabila ada, dicantumkan di pasal ini. Mungkin terdapat lebih dari satu Lembar Data yang berlaku untuk penggunaan Klien atas Layanan Cloud berdasarkan opsi yang dipilih oleh Klien. Lembar Data mungkin hanya tersedia dalam bahasa Inggris dan tidak tersedia dalam bahasa setempat. Meskipun terdapat praktik hukum atau kebiasaan setempat apa pun, para pihak menyetujui bahwa mereka memahami bahasa Inggris dan bahasa ini adalah bahasa yang sesuai untuk akuisisi dan penggunaan Layanan Cloud. Lembar(-lembar) Data berikut berlaku untuk Layanan Cloud dan opsinya yang tersedia.

Klien menyatakan bahwa i) IBM dapat memodifikasi Lembar(-lembar) Data dari waktu ke waktu atas kebijakan IBM sendiri dan ii) modifikasi tersebut akan menggantikan versi sebelumnya. Tujuan dari setiap modifikasi pada Lembar(-lembar) Data adalah untuk i) meningkatkan atau mengklarifikasi komitmen yang sudah ada, ii) menjaga keselarasan terhadap standar yang diterapkan saat ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, atau iii) memberikan komitmen tambahan. Tidak ada modifikasi pada Lembar(-lembar) Data yang secara materi akan menurunkan keamanan Layanan Cloud.

Tautan(-tautan) ke Lembar(-lembar) Data yang berlaku:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=FE3BF3202CC511E6BB9940A4D7191A34>

Klien bertanggung jawab untuk menjalankan tindakan yang diperlukan untuk memesan, mengaktifkan, atau menggunakan fitur perlindungan data yang tersedia untuk Layanan Cloud dan menerima tanggung jawab atas penggunaan Layanan Cloud apabila Klien gagal untuk menjalankan tindakan tersebut,

termasuk memenuhi setiap persyaratan perlindungan data atau persyaratan hukum lainnya yang berkaitan dengan Konten.

Adendum Pemrosesan Data (Data Processing Addendum - "DPA") IBM di <http://ibm.com/dpa> dan Ekshibit(-ekshibit) DPA berlaku dan direferensikan sebagai bagian dari Perjanjian, apabila dan sepanjang Regulasi Perlindungan Data Umum Eropa (European General Data Protection Regulation - "GDPR") Eropa (EU/2016/679) berlaku untuk data pribadi yang terdapat dalam Konten. Lembar(-lembar) Data yang berlaku untuk Layanan Cloud ini akan berfungsi sebagai Ekshibit(-ekshibit) DPA.

3. Sasaran Tingkat Layanan

IBM memberikan sasaran tingkat layanan (service level objective - "SLO") berikut ini untuk Layanan Cloud:

- Ketersediaan layanan sebesar 99,9% di luar rentang waktu pemeliharaan yang dijadwalkan secara teratur

Sasaran tingkat layanan merupakan tujuan dan bukan merupakan jaminan bagi Klien. Tidak ada pengembalian uang, kredit, atau ganti rugi lainnya yang disediakan untuk Klien apabila IBM tidak memenuhi SLO.

4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui portal dukungan Cloud IBM yang dapat diakses di: <https://ibm.biz/bluemixsupport>. Klien dapat memilih opsi "Dukungan Teknis", dan kemudian opsi "Analitik & Data" harus dipilih. Semua detail yang relevan harus diisi dalam formulir dan tiket harus diajukan. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran yang terpisah.

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

5.1 Metrik Biaya

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

- Pengikatan adalah suatu unit ukuran yang olehnya 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.
- Mesin Virtual adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. 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.

5.2 Biaya Pengaturan

Biaya pengaturan satu kali akan ditagih sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi untuk setiap layanan pengaturan yang dipesan.

Biaya pengaturan berdasarkan permintaan, jika dipesan, akan ditagih sesuai dengan tarif yang tercantum dalam Dokumen Transaksi untuk setiap layanan pengaturan.

5.3 Frekuensi Penagihan

Berdasarkan frekuensi penagihan yang dipilih, IBM akan menagih Klien atas biaya yang jatuh tempo di awal jangka waktu frekuensi penagihan tersebut, kecuali untuk kelebihan dan jenis biaya penggunaan yang akan ditagihkan di akhir.

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 Umum

Klien menyetujui bahwa IBM dapat merujuk Klien di depan umum sebagai pelanggan Layanan Cloud dalam komunikasi publisitas atau pemasaran.

Klien tidak dapat menggunakan Layanan Cloud, sendiri atau digabungkan dengan layanan atau produk lainnya, untuk mendukung aktivitas berisiko tinggi apa pun berikut ini: rancangan, konstruksi, kendali, atau pemeliharaan fasilitas nuklir, sistem transportasi massal, sistem pengendalian lalu lintas udara, sistem pengendalian otomotif, sistem persenjataan, atau navigasi atau komunikasi pesawat terbang, atau aktivitas lain apa pun di mana kegagalan Layanan Cloud dapat menimbulkan ancaman kematian atau cedera pribadi yang serius.

7.2 Batasan Non-Produksi

Jika Layanan Cloud ditentukan sebagai "Non-Produksi", Layanan Cloud hanya dapat digunakan sebagai bagian dari lingkungan uji dan pengembangan Klien untuk aktivitas non-produksi internal, termasuk tetapi tidak terbatas pada aktivitas pengujian, penyesuaian kinerja, diagnosis kesalahan, penentuan tolok ukur (benchmarking) internal, staging, uji mutu dan/atau pengembangan tambahan atau ekstensi yang digunakan secara internal pada Layanan Cloud dengan menggunakan antarmuka pemrograman aplikasi yang dipublikasikan. Klien tidak berwenang untuk menggunakan bagian mana pun dari Layanan Cloud untuk tujuan apa pun lainnya tanpa memperoleh kepemilikan yang sesuai.

7.3 Batasan dan Larangan Penggunaan

Klien tidak berhak untuk menggunakan IBM WebSphere eXtreme Scale.

7.3.1 Business Process Manager

Tawaran Master Data Management on Cloud mencakup aplikasi Business Process Manager. Penggunaan IBM Process Server, IBM Process Center, dan IBM Process Designer yang disertakan dalam Layanan Cloud terbatas hanya pada Proses Penatalayanan dan Tata Kelola Data Utama. Proses Penatalayanan dan Tata Kelola Data Utama membuat, membaca, memperbarui, dan menghapus data guna meningkatkan kualitas data utama untuk penggunaan oleh proses atau aplikasi eksternal. Proses Penatalayanan dan Tata Kelola Data Utama dapat mengakses data kontekstual tambahan dari sistem lainnya untuk menampilkannya dalam format yang hanya dapat dibaca dalam konteks keputusan Proses Penatalayanan Data Utama. Proses Penatalayanan dan Tata Kelola Data Utama hanya dapat meneruskan keputusan kualitas data utama ini ke sistem lain untuk tujuan sinkronisasi data utama.

7.3.2 Rational Application Developer

Tawaran Master Data Management on Cloud mencakup Pengembang Aplikasi Cepat (Rapid Application Developer), Penggunaan atas IBM Rational Application Developer for WebSphere Software terbatas untuk pengadaan (hosting) Master Data Management Workbench dan penyesuaian runtime termasuk dalam Layanan Cloud.

7.3.3 Information Server

Tawaran Master Data Management on Cloud mencakup Server Informasi. Penggunaan Server Informasi dalam Layanan Cloud terbatas pada dukungan proses Master Data Management dan data terkait Master Data Management.

7.3.4 IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager), disediakan untuk layanan Ketersediaan tinggi dan Premium

Versi Ketersediaan Tinggi dan Premium Layanan Cloud mencakup fungsionalitas dari IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager) yang hanya dapat digunakan oleh Klien sehubungan dengan penggunaan Klien atas Layanan Cloud ini dan tidak dapat digunakan untuk tujuan lainnya apa pun.

7.4 Kewajiban Klien atas Master Data Management on Cloud

Klien berkewajiban untuk memasang patch untuk Layanan Cloud, Sistem Pengoperasian, dan perangkat lunak lainnya secara tepat waktu untuk menghindari cacat, menghindari masalah keamanan, dan memelihara penerimaan (currency) fungsionalitas baru.

IBM dapat meminta patch keamanan penting agar dipasang oleh Klien secara tepat waktu untuk menghindari pengaruh tidak hanya pada Klien, tetapi juga pada Klien lainnya. Kegagalan dalam melaksanakan hal tersebut dapat berakibat pada penangguhan Layanan Cloud Klien.

Klien dapat memasang paket pihak ketiga tambahan untuk penggunaan dengan Layanan Cloud. IBM tidak berkewajiban untuk mendukung paket ini dan tidak bertanggung jawab atas pengaruh pada kinerja Layanan Cloud (yaitu, Master Data Management on Cloud, sistem pengoperasian, atau platform perangkat keras secara keseluruhan) karena paket tambahan ini.

Klien bertanggung jawab untuk mencadangkan solusi.

Klien bertanggung jawab atas pemantauan dan pemulihan solusi.

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.