

IBM App Connect Professional

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 App Connect Professional on Cloud adalah platform multi-penyewa, berbasis cloud yang menyediakan alat dan sumber daya untuk mengintegrasikan aplikasi cloud dan aplikasi di lokasi. Para Klien dapat memilih dari setiap aplikasi cloud dan aplikasi di lokasi yang didukung. Klien memiliki tiga opsi berikut untuk berlangganan Layanan Cloud ini.

a. IBM App Connect Professional on Cloud Level 1, Level 2, dan Level 3

IBM App Connect Professional on Cloud tersedia dengan pilihan tiga ukuran Mesin Virtual yang telah ditetapkan sebelumnya. Ukuran Mesin Virtual ini dibedakan berdasarkan jumlah Tindakan yang dimungkinkan dan durasi pelaksanaan total beban kerja dalam jam, per bulan.

Layanan Cloud	Tindakan per bulan	Jam beban kerja per bulan
App Connect Professional on Cloud Level 1	20.000 tindakan	100 jam
App Connect Professional on Cloud Level 2	50.000 tindakan	250 jam
App Connect Professional on Cloud Level 3	100.000 tindakan	500 jam

Setiap Level memberi Klien akses untuk melengkapi fungsi platform, peralatan untuk konfigurasi, menjalankan, dan mengelola integrasi aplikasi, konektivitas ke aplikasi cloud dan aplikasi di lokasi yang didukung, konektivitas titik akhir tanpa batas dan pengguna tanpa batas. Setiap Level membatasi total jumlah Tindakan per bulan atau jumlah Jam penggunaan per bulan yang diperbolehkan, secara kumulatif di seluruh lingkungan Klien.

Jika Klien membeli Layanan Cloud, Klien dapat memperoleh berbagai Level, dalam kombinasi apa pun, untuk mencakup kapasitas yang diperlukan. Klien juga dapat membeli Tindakan dan jam tambahan secara opsional menggunakan tawaran add-on opsional yang diuraikan di bawah ini. Jika penggunaan Klien dalam bulan tertentu melebihi kapasitas yang dimiliki untuk suatu Level atau gabungan Level yang dimiliki, Klien akan dikenai biaya kelebihan sesuai tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

b. IBM App Connect Professional on Cloud SaaS

IBM App Connect Professional on Cloud SaaS merupakan tawaran langganan Layanan Cloud berdasarkan akuisisi kepemilikan Inti Prosesor Virtual yang memungkinkan Klien untuk membeli kepemilikan pada runtime terdedikasi. Mesin Virtual terdedikasi ini menyediakan Klien akses untuk melengkapi fungsi platform, peralatan untuk konfigurasi, menjalankan, dan mengelola integrasi aplikasi, konektivitas ke aplikasi cloud dan aplikasi di lokasi yang didukung, konektivitas titik akhir tanpa batas dan pengguna tanpa batas. Terdapat jumlah inti virtual minimum yang telah ditentukan yang perlu didapatkan oleh Klien untuk menggunakan kapasitas terdedikasi.

Layanan Cloud ini juga mencakup kepemilikan atas IBM App Connect Personal. IBM App Connect Personal merupakan layanan berbasis cloud dengan Multi-penyewa yang memungkinkan pengguna untuk membentuk aliran integrasi sederhana antar aplikasi. Tindakan yang digunakan pada IBM App Connect Personal akan dihitung dalam jumlah Tindakan kumulatif per bulan.

c. Kepemilikan IBM App Connect Professional Hybrid

Kepemilikan atas tawaran IBM App Connect Professional Hybrid memungkinkan Klien untuk menggunakan Layanan Cloud melalui cloud atau dengan memasang perangkat lunak di lokasi (yaitu, "Program IBM"). Program IBM yang tercakup dalam kepemilikan ini adalah IBM App Connect Professional.

Klien dapat menggunakan Program IBM dan mengakses dukungan teknis serta peningkatan Program IBM sepanjang Klien tetap berlangganan Layanan Cloud.

1.1 Layanan Opsional

IBM App Connect Professional on Cloud Additional Actions Instance Add on

Layanan Cloud ini menyediakan kemampuan kepada Klien untuk menggunakan Tindakan ekstra per bulan di luar batas Tindakan yang ditentukan dalam setiap Level. Setiap kepemilikan Mesin Virtual menyediakan Klien tambahan 1.000 Tindakan dan 5 jam beban kerja untuk penggunaan.

2. Uraian Keamanan

Layanan Cloud ini mematuhi prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM untuk SaaS IBM yang tersedia di <http://www-03.ibm.com/software/sla/slabdb.nsf/sla/dsp> 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.

Klien bertanggung jawab untuk menyediakan koneksi yang aman ke titik akses Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM. Informasi tentang koneksi yang aman di titik akhir lokasi dan cloud dengan Layanan Cloud dapat ditemukan dalam dokumentasi produk. Klien disarankan untuk meninjau dan mengikuti langkah-langkah yang direkomendasikan saat menyiapkan konektivitas yang aman.

Layanan Cloud ini dapat digunakan untuk memproses konten yang berisi data pribadi apabila Klien, sebagai pengendali data, menentukan bahwa tindakan keamanan teknis dan organisasi sesuai dengan risiko yang ditimbulkan oleh pemrosesan dan sifat data yang akan dilindungi. Klien memahami bahwa Layanan Cloud ini tidak menawarkan fitur untuk perlindungan data pribadi sensitif, atau data yang tunduk pada persyaratan peraturan tambahan. Klien menyatakan bahwa IBM tidak memiliki pengetahuan mengenai jenis data yang telah disertakan dalam konten, dan tidak dapat membuat penilaian atas kesesuaian Layanan Cloud atau perlindungan keamanan yang ada.

2.1 Fitur Keamanan dan Tanggung Jawab

Layanan Cloud menerapkan fitur-fitur keamanan berikut ini:

Layanan Cloud ini tercakup dalam sertifikasi Perlindungan Kerahasiaan (Privacy Shield) IBM ketika Klien memilih untuk menyelenggarakan (host) konten di Amerika Serikat, dan tunduk pada Kebijakan Kerahasiaan Perlindungan Kerahasiaan IBM, tersedia di http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan (service level agreement - "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 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 membantu IBM secara wajar dalam 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 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 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 5 persen dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan untuk Layanan Cloud.

Untuk Layanan Cloud yang dibundel (tawaran Layanan Cloud individu yang dikemas dan dijual bersama-sama sebagai tawaran tunggal dengan harga kombinasi tunggal), kompensasi akan dihitung berdasarkan harga kombinasi tunggal bulanan untuk Layanan Cloud yang dibundel, dan bukan berdasarkan biaya

langganan bulanan untuk masing-masing Layanan Cloud individu. Klien hanya dapat mengajukan klaim yang berkaitan dengan satu Layanan Cloud individu dalam suatu bundel pada suatu waktu tertentu.

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)
< 99,5%	2%
< 99,0%	5%

* Jika Layanan Cloud diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung sesuai 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 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 dari Waktu Henti = 42.700 menit <hr style="width: 30%; margin: 10px auto;"/> 43.200 total menit	= 5% Kredit yang tersedia untuk 98,8% ketersediaan selama bulan masa kontrak
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------

3.3 Pengecualian

App Connect yang memicu aliran tindakan yang dikembangkan dalam App Connector Designer tidak dicakup oleh SLA ini.

4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui email, forum online, dan sistem pelaporan masalah secara online. IBM akan menyediakan Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM yang menyediakan informasi kontak dukungan teknis serta informasi dan proses lain. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran terpisah.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan Selama Jam-Jam Dukungan
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 terhadap pengoperasian. Kondisi ini memerlukan suatu solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam
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
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak memberikan pengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja
4	Pengaruh bisnis minimum: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

5.1 Metrik Biaya

Layanan Cloud dijual berdasarkan salah satu dari metrik(-metrik) biaya berikut sebagaimana yang ditentukan dalam Dokumen Transaksi:

- a. **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.
- b. **Inti Prosesor Virtual** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Server Fisik merupakan suatu komputer fisik yang terdiri atas unit pemrosesan, memori, dan kemampuan input/output dan yang menjalankan prosedur, perintah, atau aplikasi yang diminta untuk satu atau lebih perangkat klien atau pengguna. Apabila rak, kerangka blade (blade enclosure), atau peralatan lain yang serupa sedang digunakan, setiap perangkat fisik yang dapat dipisahkan (contohnya, blade atau perangkat rak terpasang) yang memiliki komponen-komponen yang diperlukan dianggap sebagai Server Fisik terpisah. Server Virtual merupakan komputer virtual yang dibuat dengan cara membagi sumber daya yang tersedia ke Server Fisik atau Server Fisik yang belum terbagi. Inti Prosesor (biasanya disebut dengan prosesor atau CPU) merupakan unit fungsional dalam perangkat komputer yang menginterpretasikan dan menjalankan instruksi. Inti Prosesor setidaknya terdiri atas unit kontrol instruksi, dan satu atau lebih sebuah unit aritmetika atau unit logika. Inti Prosesor Virtual adalah suatu Inti Prosesor dalam suatu Server Fisik yang tidak dipartisi, atau inti virtual yang ditetapkan ke Server Virtual. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Inti Prosesor Virtual yang disediakan untuk Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi Klien.
- c. **Item** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya kelebihan penggunaan Layanan Cloud dikenai biaya. Item adalah kejadian dari suatu item spesifik yang diproses oleh, dikelola oleh, atau yang berkaitan dengan penggunaan Layanan Cloud. Untuk Layanan Cloud ini, Item adalah Tindakan. Tindakan adalah permohonan dari Arus atas nama Klien, baik yang secara langsung diminta oleh Klien maupun berjalan secara otomatis sebagai tanggapan atas peristiwa pemicu. Setiap kali suatu Aliran dijalankan, hal tersebut merupakan satu Tindakan. Hanya Aliran yang dijalankan yang dihitung sebagai Tindakan, jika Aliran hanya disebarkan tanpa dijalankan, maka Tindakan tidak dihitung. Misalnya, jika Aliran dari Titik A ke Titik B, setiap kali Aliran ini ditampilkan, akan dihitung sebagai 1 Tindakan. Biaya cakupan item akan dinilai untuk setiap Tindakan yang melebihi penggunaan yang dimiliki Klien berdasarkan tawaran yang telah dilanggankan oleh Klien.

5.2 Biaya Pertengahan Bulan (partial Month Charges)

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

5.3 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya oleh Klien atas Layanan Cloud selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang dinyatakan dalam PoE atau sebagaimana ditentukan dalam konfigurasi terpilih Klien, maka Klien akan ditagih untuk kelebihan penggunaan tersebut sebagaimana yang tercantum dalam Dokumen Transaksi.

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. Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Layanan Cloud ini mencakup perangkat lunak yang diaktifkan yang hanya dapat digunakan terkait dengan penggunaan Layanan Cloud oleh Klien dan hanya selama jangka waktu Layanan Cloud.

- a. Secure Connector adalah komponen opsional yang menyediakan keamanan di sekitar transfer data antara Layanan Cloud dan titik akhir yang terdapat di belakang firewall.
- b. Integration Studio adalah komponen opsional yang memungkinkan pengguna untuk merancang dan menguji proyek integrasi secara offline dan kemudian memublikasikannya ke Layanan Cloud.

8. Syarat-syarat Tambahan

8.1 Umum

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

8.2 Tautan ke Situs Web atau Layanan Lain Milik Pihak Ketiga

Layanan Cloud dapat berisi tautan ke atau digunakan untuk mengakses layanan data pihak ketiga, basis data, layanan web, perangkat lunak, atau konten pihak ketiga lainnya (semuanya disebut "konten"). Akses ke konten ini disediakan "SEBAGAIMANA ADANYA", TANPA JAMINAN DALAM BENTUK APA PUN, SECARA TEGAS MAUPUN TERSIRAT, TERMASUK JAMINAN HAK MILIK, TIDAK ADANYA PELANGGARAN ATAU TIDAK ADANYA GANGGUAN SERTA JAMINAN DAN KETENTUAN TERSIRAT ATAS KELAYAKAN UNTUK DIPERJUALBELIKAN DAN KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU. Akses dapat diakhiri kapan pun oleh pihak ketiga yang bersangkutan atas kebijakan mereka sendiri. Klien dapat diwajibkan untuk mengadakan perjanjian terpisah dengan pihak ketiga tersebut untuk mengakses atau menggunakan konten tersebut. IBM bukanlah pihak dalam setiap perjanjian terpisah tersebut, tetapi Klien memberi wewenang kepada IBM untuk menyediakan akses tersebut sebagai bagian dari Layanan Cloud. Sebagai ketentuan tegas dari Perjanjian ini, Klien setuju untuk mematuhi syarat-syarat dalam perjanjian terpisah tersebut. Aplikasi titik akhir tertentu dapat dikenai pembatasan penggunaan yang diberlakukan oleh penyedia aplikasi. Hal ini dapat berakibat pada jumlah panggilan yang diizinkan ke aplikasi yang lebih rendah daripada batas bulanan Layanan Cloud yang relevan.

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.