

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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.

IBM Bluemix, platform cloud standar terbuka IBM untuk membuat, menjalankan, dan mengelola aplikasi dan layanan merupakan prasyarat teknis untuk Layanan Cloud. Pengguna baru dapat mendaftar untuk akses melalui formulir pendaftaran online: <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

1. Uraian Layanan Cloud

Layanan Cloud IBM berikut dicakup oleh Uraian Layanan Cloud ini:

1.1 Tawaran IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Tawaran SaaS dashDB Enterprise for Transaction menyediakan basis data dashDB yang dioptimalkan untuk pemrosesan transaksi *online* (OLTP). Layanan mencakup suatu basis data yang menyimpan data pengguna dalam suatu format terstruktur. Basis data ini dapat diakses dan dimodel sesuai dengan kebutuhan pengguna melalui konsol layanan. Konsol layanan memungkinkan pengguna untuk membuat tabel, memuat data ke dalam tabel, dan meminta data yang dimuat oleh pengguna.

1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

Satu basis data SQL per Mesin Virtual layanan pada server terdedikasi dengan 8GB RAM dan 2 vCPU. Menyediakan penyimpanan hingga 500 GB untuk data dan log.

1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

Satu basis data per Mesin Virtual layanan pada server bare metal terdedikasi dengan 128GB RAM dan 12 Core. Menyediakan penyimpanan SSD hingga 1400GB untuk data dan log.

1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

Satu basis data SQL per Mesin Virtual layanan pada server virtual terdedikasi redundan dengan 8GB RAM dan 2 vCPU. Menyediakan penyimpanan hingga 500GB GB untuk data dan log.

1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

Satu basis data SQL per Mesin Virtual layanan pada server bare metal terdedikasi redundan dengan 128GB RAM dan 12 Core. Menyediakan penyimpanan SSD hingga 1400GB untuk data dan log.

1.2 Layanan Jarak Jauh

1.2.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

Menyediakan hingga 50 jam waktu konsultasi jarak jauh untuk aktivitas *startup* termasuk (1) bantuan dengan kasus penggunaan, (2) pelatihan mengenai praktik terbaik untuk laporan, dasbor, dan peralatan sistem (*systems tooling*) lainnya, (3) bantuan dan saran terarah mengenai persiapan, pelaksanaan, dan validasi untuk pemuatan data awal, serta (4) topik konfigurasi dan administratif lainnya yang menarik (secara bersama-sama disebut, "Aktivitas *Startup*"). Layanan dibeli per Pengikatan, dan habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal pembelian kepemilikan untuk Layanan Jarak Jauh ini atau sejak tanggal Klien diberi tahu oleh IBM bahwa akses ke Layanan Cloud telah tersedia, yang mana pun yang terjadi terakhir, terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

1.2.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

Menyediakan hingga 50 jam waktu konsultasi jarak jauh untuk melaksanakan Aktivitas *Startup* atau aktivitas-aktivitas lainnya yang ditetapkan dan dicakup pada saat pembelian dalam satu atau beberapa dokumen transaksi yang disepakati bersama. Layanan dibeli per Pengikatan dan habis masa berlakunya 12 bulan sejak tanggal pembelian kepemilikan untuk Layanan Jarak Jauh ini 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. Uraian Keamanan

2.1 Perlindungan Kerahasiaan

Layanan Cloud ini termasuk dalam sertifikasi Perlindungan Kerahasiaan IBM dan berlaku ketika Klien memilih untuk memiliki Layanan Cloud yang di-host dalam pusat data yang berada di Amerika Serikat. Kebijakan Kerahasiaan Perlindungan Kerahasiaan IBM berlaku pada tawaran ini, dan tersedia di sini: http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

2.2 Informasi Pribadi dan Data yang Diatur

Layanan Cloud ini 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 jenis konten yang digunakan oleh Klien sehubungan dengan Layanan Cloud. Layanan Cloud tidak dapat digunakan untuk transmisi atau penyimpanan Informasi Kesehatan yang Dilindungi (*Protected Health Information* - "PHI") apa pun yang dilindungi berdasarkan *Health Insurance Portability and Accountability Act* (HIPAA) tahun 1996 kecuali jika (a) IBM dan Klien telah mengadakan Perjanjian Asosiasi Bisnis yang berlaku, dan (b) IBM memberikan konfirmasi tertulis yang tegas kepada Klien bahwa Layanan Cloud dapat digunakan dengan PHI. Dalam kondisi apa pun, Layanan Cloud tidak dapat digunakan untuk memproses PHI sebagai lembaga kliring layanan kesehatan dalam konteks HIPAA.

2.3 Penggunaan Data Kompilasi

IBM dapat memantau penggunaan Klien atas Layanan Cloud, untuk tujuan penelitian, pengujian, dan pengembangan internal IBM pada perbaikan atau peningkatan Layanan Cloud atau untuk mengembangkan layanan baru atau memberikan layanan tambahan kepada Klien yang memberikan pengalaman yang lebih sesuai dan bermanfaat bagi pengguna. Untuk melakukan hal tersebut, IBM dapat mengompilasi dan menganalisis informasi ringkasan dalam format agregat dan anonim yang mencerminkan penggunaan Layanan Cloud oleh para pengguna yang sah dari Klien, dan dapat mempersiapkan laporan, studi, analisis, dan produk kerja lainnya yang merupakan hasil dari kompilasi dan analisis ini (secara bersama-sama disebut "Data Kompilasi"). IBM memegang hak kepemilikan dalam dan atas Data Kompilasi.

2.4 Manajemen Pengguna

Ketika Layanan Cloud diberikan, pengguna administratif tunggal dibuat untuk Klien. Konsol dashDB memberikan kemampuan kepada pengguna administratif untuk membuat pengguna tambahan. Klien sepenuhnya bertanggung jawab untuk mengelola pengguna yang ditentukan melalui konsol dan tingkat akses yang diberikan kepada mereka.

2.5 Akses langsung ke penyimpanan data Layanan Cloud

Baik pengguna administratif maupun pengguna reguler dapat secara langsung mengakses penyimpanan data Layanan Cloud menggunakan program klien IBM DB2 yang dijalankan di luar Layanan Cloud. Klien sepenuhnya bertanggung jawab untuk memastikan bahwa akses tersebut diamankan sesuai dengan persyaratan Klien. Sebagai contoh, Klien dapat mengonfigurasi klien agar SSL digunakan untuk melindungi lalu lintas jaringan.

2.6 Kendali akses tingkat tabel

Layanan Cloud mengizinkan Klien untuk mengelola hak-hak akses yang terkait dengan beberapa objek basis data, seperti tabel. Klien sepenuhnya bertanggung jawab untuk menetapkan, mengelola, dan meninjau hak-hak akses ini.

2.7 Laporan Audit

Pemantauan laporan disediakan untuk Klien melalui konsol dashDB. Klien sepenuhnya bertanggung jawab untuk mengakses dan menafsirkan laporan guna menentukan keabsahan dari aktivitas yang ditunjukkan oleh laporan.

2.8 Enkripsi

Enkripsi asli DB2 disertakan untuk semua konfigurasi layanan DB2 on Cloud. Enkripsi asli DB2 mengenkripsi basis data DB2 milik Klien dan menyediakan manajemen kode lokal yang aman yang berbasis Public Key Cryptography Standard #12 (PKCS#12). Klien bertanggung jawab atas implementasi enkripsi, termasuk pengaturan dan pemeliharaan.

3. Sasaran Tingkat Layanan

IBM memberikan sasaran tingkat layanan ("SLO") berikut untuk Layanan Cloud, setelah IBM menyediakan Layanan Cloud kepada Klien.

IBM akan memberikan SLO untuk ketersediaan layanan sebesar 99,9% yang diukur berdasarkan hal-hal berikut:

- a. Kemampuan untuk menyebarkan aplikasi baik melalui portal ataupun baris perintah (*command line*)
- b. Kemampuan untuk terhubung ke suatu layanan aplikasi
- c. Ketersediaan mesin virtual layanan individu

Tidak ada pelaporan atau kredit tingkat layanan yang ditawarkan pada saat ini.

4. Dukungan Teknis

Dukungan IBM Bluemix Advanced (dahulu dikenal sebagai dukungan Standar) termasuk dalam Layanan Cloud, disediakan melalui forum *online* dan sistem pelaporan tersedia pada portal Klien di <https://support.ibmcloud.com>. IBM akan menyediakan Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM yang memberikan 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	Cakupan Waktu Tanggapan
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 solusi yang mendesak. Masalah Tingkat Permasalahan 1 mengharuskan Klien bersedia untuk membantu IBM dalam mendiagnosis masalah selama periode 24x7 dan apabila tidak, maka masalah akan diturunkan ke Tingkat Permasalahan 2.	Dalam 1 jam	24x7
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Fitur bisnis layanan atau fungsi layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak memberikan pengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	Pengaruh bisnis minimum: Pertanyaan atau permintaan non-teknis	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

5. Informasi Kepemilikan dan Penagihan

5.1 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. Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi Layanan Cloud yang spesifik. 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. **Pengikatan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya layanan-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.

5.2 **Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Monthly Charges*)**

Setiap Mesin Virtual ditagih secara bulanan. Penyebaran/penggunaan pertengahan bulan akan dikenai tarif pro-rata.

5.3 **Biaya Layanan Jarak Jauh**

Layanan Jarak Jauh dibeli berdasarkan metrik biaya Pengikatan dan akan ditagih ketika dipesan.

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 memperbarui 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. **Informasi Tambahan**

7.1 **Umum**

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

7.2 **Cookies**

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasi normal atas Layanan Cloud, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (karyawan dan kontraktor Klien) yang berkaitan dengan penggunaan Layanan Cloud, melalui pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan statistik penggunaan dan informasi mengenai keefektifan Layanan Cloud kami untuk tujuan meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Klien. Klien mengonfirmasi bahwa pihaknya akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM memproses informasi pribadi yang dikumpulkan untuk tujuan di atas dalam IBM, 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 karyawan dan kontraktor Klien untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

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.