

IBM Cloud Enterprise Records

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud. Dokumen pemesanan yang berlaku memberikan penentuan harga dan rincian tambahan tentang pesanan Klien.

1. Layanan Cloud

IBM Cloud Enterprise Records adalah suatu solusi cloud pribadi untuk manajemen pencatatan yang menggabungkan konten, proses, teknologi federasi konten, dan konektivitas untuk mengotomatisasi semua aktivitas berdasarkan catatan dengan mendukung keseluruhan siklus hidup catatan dari pembuatan ke disposisi.

Klien harus membeli langganan minimal satu prasyarat dari Tawaran Layanan Dasar yang terdaftar di bawah ini, dengan tier yang sama (yaitu Bronze, Silver, Gold, Platinum):

- IBM Content Foundation on Cloud
- IBM Case Manager on Cloud

1.1 Tawaran

Masing-masing tawaran dasar menunjukkan kapasitas untuk memproses sejumlah volume data dan pengoperasian pengguna dalam periode waktu yang ditetapkan di bawah ini. Uraian kapasitas ditujukan sebagai panduan untuk membantu Klien memilih konfigurasi yang tepat untuk beban kerja yang dimaksud. Hasil yang sebenarnya dapat bervariasi bergantung pada spesifikasi Klien.

1.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Bronze

Konfigurasi Bronze dimaksudkan untuk 50 pekerja berpengalaman bersama yang aktif bekerja

1.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Silver

Konfigurasi Silver dimaksudkan untuk mendukung hingga 250 pekerja berpengalaman dengan akses bersamaan yang aktif bekerja

1.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Gold

Konfigurasi Gold dimaksudkan untuk mendukung hingga 1.000 pekerja berpengalaman dengan akses bersamaan yang aktif bekerja

1.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Platinum

Konfigurasi Platinum dimaksudkan untuk mendukung hingga 5.000 pekerja berpengalaman dengan akses bersamaan yang aktif bekerja

1.2 Layanan Opsional

1.2.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environments

Klien dapat membeli Mesin Virtual tambahan untuk tujuan pengujian dan pengembangan. Cloud Enterprise Records Non-Production Environment tidak dapat digunakan untuk tujuan produksi.

a. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze

Konfigurasi lingkungan Non-Produksi memiliki ukuran yang sama dengan IBM Cloud Enterprise Records Bronze. Lingkungan Non-Produksi tidak menyediakan ketersediaan tinggi atau pemulihan bencana.

b. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver

Konfigurasi lingkungan Non-Produksi memiliki ukuran yang sama dengan IBM Cloud Enterprise Records Silver. Lingkungan Non-Produksi tidak menyediakan ketersediaan tinggi atau pemulihan bencana.

c. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold

Konfigurasi lingkungan Non-Produksi memiliki ukuran yang sama dengan IBM Cloud Enterprise Records Gold. Lingkungan Non-Produksi tidak menyediakan ketersediaan tinggi atau pemulihan bencana.

d. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum

Konfigurasi lingkungan Non-Produksi memiliki ukuran yang sama dengan IBM Cloud Enterprise Records Platinum. Lingkungan Non-Produksi tidak menyediakan ketersediaan tinggi atau pemulihan bencana.

1.2.2 IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-On

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

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 spesifikasi 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=5B05B690D05811E78F8FA93481EF6122>

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:

- Mesin Virtual (Instance) adalah setiap akses pada konfigurasi spesifik pada 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> berlaku.

5.1 Akses Pengguna Eksternal

Klien dapat memilih untuk memberikan akses ke Klien kepada pengguna eksternal. Klien bertanggung jawab atas pengguna eksternal ini, termasuk namun tidak terbatas pada a) setiap klaim yang dibuat pengguna eksternal yang berkaitan dengan Layanan Cloud, atau b) setiap penyalahgunaan Layanan Cloud oleh para pengguna eksternal ini.

5.2 Tautan ke Situs Web atau Layanan Lain Milik Pihak Ketiga

Apabila Klien atau Pengguna Layanan Cloud mentransmisikan konten ke situs web atau layanan lain milik pihak ketiga yang ditautkan ke atau yang disediakan oleh Layanan Cloud, Klien dan Pengguna Layanan Cloud harus memberikan persetujuan kepada pihak IBM untuk mengaktifkan setiap transmisi Konten tersebut, namun interaksi tersebut hanya antara Klien dan situs web atau layanan pihak ketiga. IBM tidak membuat jaminan atau pernyataan tentang situs atau layanan pihak ketiga tersebut, dan tidak akan bertanggung jawab atas situs atau layanan pihak ketiga tersebut.

5.3 Jaringan Pribadi Virtual (Virtual Private Network - "VPN")

Klien dapat memilih untuk menggunakan koneksi VPN perangkat lunak agar dapat terhubung ke Layanan Cloud dengan aman. Informasi mengenai VPN akan diberikan setelah adanya permintaan tertulis dari Klien.

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.