

IBM Business Automation Content Services on Cloud

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

1. Layanan Cloud

IBM Business Automation Content Services on Cloud adalah layanan cloud manajemen konten komprehensif yang memberikan kemampuan manajemen dokumen, kolaborasi, dan manajemen siklus hidup konten serta disediakan sebagai layanan cloud yang fleksibel dan efektif dari segi biaya untuk aplikasi baru dan yang sudah ada.

Kemampuan Layanan Cloud meliputi:

- a. SAML single sign-on – mendukung delegasi otentikasi pengguna ke Penyedia Identitas Klien melalui SAML.
- b. Manajemen Pengguna dan Grup – menyediakan API REST untuk Klien guna mengelola pengguna dan grup yang memiliki akses ke Layanan Cloud.
- c. Situs Web Layanan Cloud – menyediakan situs web bagi pengguna untuk mengakses lingkungan pengoperasian dan kemampuan administrasi untuk mengonfigurasi dan mengelola Layanan Cloud.
- d. Jaringan Pribadi Virtual (Virtual Private Network - "VPN") Keluar – menyediakan suatu koneksi VPN berbasis perangkat lunak tunggal opsional untuk komunikasi keluar yang terenkripsi dan aman dari Layanan Cloud ke sistem-sistem di luar Layanan Cloud. Informasi mengenai VPN akan diberikan setelah adanya permintaan tertulis melalui tiket dukungan.
- e. Pemberitahuan Email – menyediakan sebuah fungsi pemberitahuan yang memberi tahu pengguna mengenai akses Layanan Cloud mereka, perubahan kata sandi, dan juga akan memberi tahu administrator mengenai status Layanan Cloud dan perubahan terjadwal.
- f. Pemantauan dan Pemulihan Otomatis – memantau ketersediaan Layanan Cloud selama 24/7 dan melakukan pemulihan jika layanan menjadi tidak responsif atau tidak dapat dijangkau.
- g. Pembaruan Layanan Terjadwal – Pembaruan fitur dan pemeliharaan untuk Layanan Cloud terjadi setiap 30 hingga 90 hari. IBM akan memberikan pemberitahuan dua minggu sebelumnya kepada Administrator Akun sebelum pembaruan layanan terjadwal. Untuk pembaruan utama yang mencakup upgrade produk inti, IBM akan berkoordinasi dengan Klien untuk meng-upgrade lingkungan non-produksi guna memungkinkan Klien menguji versi baru sebelum lingkungan Produksi di-upgrade. Klien bertanggung jawab untuk menguji aplikasi mereka pada versi baru di dalam lingkungan non-produksi dan memberikan umpan balik kepada IBM dalam 30 hari mengenai masalah apa pun.
- h. Administrator Akun – memiliki suatu login dan kata sandi pengguna yang memberikan akses ke lingkungan pengoperasian bagi pengguna untuk mengakses lingkungan pengoperasian serta menetapkan dan menghapus peran pengguna. Beberapa pengguna dapat diberi akses Administrator Akun.

Layanan Cloud ditawarkan dalam dua konfigurasi berdasarkan pembelian Pengguna Express atau Pengguna Enterprise dan Panggilan API.

1.1 Tawaran

Klien dapat memilih dari tawaran berikut yang tersedia.

1.1.1 IBM Business Automation Content Services on Cloud Express

Konfigurasi ini didasarkan pada pembelian Pengguna Express dan Panggilan API. Selain fitur umum yang diuraikan di atas, konfigurasi ini mencakup kemampuan spesifik berikut:

- Lingkungan Pengoperasian – menyediakan mesin virtual tunggal dengan lingkungan virtual tunggal yang dapat digunakan untuk penggunaan produksi atau non-produksi. Lingkungan ini tidak disediakan dengan ketersediaan tinggi. Kapasitas untuk lingkungan didasarkan pada jumlah Pengguna Express dan Panggilan API yang dibeli untuk mesin virtual Layanan Cloud.

- Pemulihan Bencana – Layanan Cloud melakukan pencadangan harian atas konfigurasi dan produksi data yang dapat digunakan untuk pemulihan Layanan Cloud secara otomatis. Cadangan dienkripsikan dan disimpan pada lokasi pusat data yang berbeda dalam wilayah global yang sama.
- Persediaan objek – Klien dibatasi pada satu persediaan objek.
- Penyimpanan – Layanan Cloud menyediakan penyimpanan konten sebesar 500GB. Klien dapat menambah lebih banyak penyimpanan dengan opsi pembelian Penyimpanan Tambahan.

1.1.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise

Konfigurasi ini didasarkan pada pembelian Pengguna Enterprise dan Panggilan API. Selain fitur umum yang diuraikan di atas, konfigurasi ini mencakup kemampuan spesifik berikut:

- Lingkungan Pengoperasian – menyediakan mesin virtual tunggal dengan lingkungan pengembangan, pengujian, dan produksi yang terdedikasi dengan karakteristik berikut ini:
 - Lingkungan pengembangan non-produksi – suatu lingkungan virtual tanpa ketersediaan tinggi untuk penggunaan non-produksi. Kapasitas untuk lingkungan ini didasarkan pada jumlah Pengguna Enterprise dan Panggilan API yang dibeli untuk mesin virtual Layanan Cloud.
 - Lingkungan pengujian non-produksi – suatu lingkungan virtual tanpa ketersediaan tinggi untuk penggunaan non-produksi. Kapasitas untuk lingkungan ini didasarkan pada jumlah Pengguna Enterprise dan Panggilan API yang dibeli untuk mesin virtual Layanan Cloud.
 - Lingkungan produksi – suatu lingkungan virtual siap produksi dengan ketersediaan tinggi. Kapasitas untuk lingkungan ini didasarkan pada jumlah Pengguna Enterprise dan Panggilan API yang dibeli untuk mesin virtual Layanan Cloud.
- Pemulihan Bencana – Layanan Cloud menggunakan kombinasi pencadangan dan replikasi data dari data konfigurasi dan produksi ke lokasi pusat data yang berbeda dalam wilayah global yang sama yang dapat digunakan untuk pemulihan otomatis Layanan Cloud.
- Persediaan objek – Beberapa persediaan objek didukung. Pembelian memori Tambahan dapat diwajibkan apabila beberapa persediaan objek dimanfaatkan dalam Layanan Cloud.
- Penyimpanan – Layanan Cloud menyediakan penyimpanan konten bergantung pada total jumlah kepemilikan Pengguna dengan Akses Bersamaan yang dibeli. Klien dapat menambah lebih banyak penyimpanan dengan opsi pembelian Penyimpanan Tambahan.

| Pengguna dengan Akses Bersamaan Enterprise | Jumlah Penyimpanan Konten Produksi |
|--|------------------------------------|
| 50 atau lebih besar | 500GB |
| 100 atau lebih besar | 1 TB |
| 200 atau lebih besar | 1 TB |
| 300 atau lebih besar | 2 TB |
| 400 atau lebih besar | 2 TB |
| 500 atau lebih besar | 3 TB |
| 1.000 atau lebih besar | 3 TB |
| 2.000 atau lebih besar | 4 TB |
| 5.000 atau lebih besar | 5 TB |

1.2 Layanan Opsional

1.2.1 IBM Business Automation Content Services on Cloud VPN

Layanan Cloud memberikan opsi pembelian untuk koneksi VPN berbasis perangkat lunak untuk komunikasi masuk yang aman dan terenkripsi ke Layanan Cloud. Informasi mengenai VPN akan diberikan setelah adanya permintaan tertulis melalui tiket dukungan. Fitur ini tersedia untuk konfigurasi Express atau Enterprise.

1.2.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Storage

Layanan Cloud menyediakan opsi pembelian penyimpanan tambahan untuk kasus-kasus di mana persyaratan melampaui kapasitas komputasi yang disediakan untuk jumlah pengguna dan panggilan API

yang dibeli. Kuantitas penyimpanan (peningkatan 1 TB) dapat diterapkan pada suatu lingkungan tunggal atau pada beberapa lingkungan di dalam mesin virtual Layanan Cloud. Fitur ini tersedia untuk konfigurasi Express atau Enterprise.

1.2.3 IBM Business Automation Content Services on Cloud Archive Storage

Layanan Cloud memberikan opsi pembelian untuk penyimpanan arsip. Penyimpanan arsip menyediakan alternatif dengan biaya efektif untuk data yang memerlukan akses yang tidak terlalu sering. Opsi ini dimaksudkan untuk melengkapi, tidak mengganti, opsi penyimpanan standar yang ditargetkan untuk penyimpanan data dengan akses yang lebih tinggi dan lebih lancar. Penyimpanan arsip dapat dibeli dalam satu peningkatan TB. Fitur ini tersedia untuk konfigurasi Express atau Enterprise.

1.2.4 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Memory

Layanan Cloud menyediakan opsi pembelian memori tambahan untuk kasus-kasus di mana memori yang diperlukan untuk solusi melampaui kapasitas komputasi yang disediakan untuk jumlah pengguna dan panggilan API yang dibeli. Contohnya, penyebaran beberapa aplikasi atau peningkatan jumlah persediaan objek dapat memerlukan lebih banyak memori. Kuantitas memori (peningkatan 16 GB per mesin virtual) dapat diterapkan pada suatu lingkungan tunggal atau pada beberapa lingkungan (dengan peningkatan 16GB per mesin virtual) dalam mesin virtual Layanan Cloud. Fitur ini hanya tersedia untuk konfigurasi Enterprise.

1.2.5 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Prod Environment

Layanan Cloud memberikan opsi pembelian untuk lingkungan produksi tambahan untuk penggunaan produksi atau non-produksi. Masing-masing lingkungan Produksi tambahan memberikan ketersediaan tinggi. Kapasitas untuk lingkungan ini didasarkan pada jumlah Pengguna Prod yang dibeli. Fitur ini hanya tersedia untuk konfigurasi Enterprise.

1.2.6 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Non-Prod Environment

Layanan Cloud memberikan opsi pembelian untuk lingkungan tambahan untuk penggunaan non-produksi. Masing-masing lingkungan non-produksi tidak menyediakan ketersediaan tinggi. Kapasitas untuk lingkungan ini didasarkan pada jumlah Pengguna Non-Prod yang dibeli. Fitur ini hanya tersedia untuk konfigurasi Enterprise.

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 apabila dan sejauh i) Regulasi Perlindungan Data Umum Eropa (EU/2016/679) (European General Data Protection Regulation - "GDPR"); atau ii) peraturan perundang-undangan perlindungan data lainnya yang ditetapkan di <http://www.ibm.com/dpa/dpl> apply.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6207A810166F11E8873F3D2319B8F34B>

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:

- Pengguna dengan Akses Bersama adalah jumlah pengguna yang mengakses Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (contohnya, melalui program, perangkat atau server aplikasi multipleks) kapan pun dalam satu waktu. Individu yang sedang mengakses Layanan Cloud beberapa kali secara serentak, hanya diperhitungkan sebagai Pengguna dengan Akses Bersama tunggal.
- Panggilan API adalah permohonan Layanan Cloud melalui antarmuka programatik.
- Koneksi adalah suatu tautan atau asosiasi basis data, aplikasi, server, atau jenis perangkat lain apa pun yang telah atau tersedia ke Layanan Cloud.
- Terabita adalah bita 2 pangkat 40 yang diproses oleh, digunakan, disimpan, atau dikonfigurasi dalam Layanan Cloud.
- Gigabita (GB) adalah bita data 2 pangkat 30 yang diproses oleh, dianalisis, digunakan, disimpan, atau dikonfigurasi di Layanan Cloud.

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 Layanan Cloud kepada pengguna eksternal (misalnya, pengguna, vendor, agen, mitra). Klien bertanggung jawab atas pengguna eksternal, termasuk namun tidak terbatas pada, setiap klaim yang dibuat oleh pengguna eksternal.

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.