

IBM Business Automation Workflow 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 Workflow on Cloud adalah solusi perangkat lunak sebagai layanan yang terintegrasi kemampuan proses bisnis dan manajemen kasus ke dalam tawaran alur kerja tunggal dalam cloud. Solusi ini menyatukan informasi, proses, dan pengguna untuk menyediakan tampilan kerja 360 derajat. Selain manajemen proses, alur kerja menggunakan analitik, aturan bisnis, dan kolaborasi tingkat lanjut untuk mendorong lebih banyak hasil yang sukses dan optimal.

Kemampuan Layanan Cloud berikut ini berisi:

- 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 (VPN) – menyediakan koneksi VPN berbasis perangkat lunak tunggal opsional untuk komunikasi keluar 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 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 versi IBM Business Process Manager, IBM akan berkoordinasi dengan Klien untuk meng-upgrade lingkungan pengembangan guna memungkinkan Klien menguji versi baru sebelum lingkungan runtime proses di-upgrade. Klien bertanggung jawab untuk menguji setiap aplikasi proses pada versi baru di dalam lingkungan pengembangan dan memberikan umpan balik kepada IBM dalam 30 hari mengenai permasalahan apa pun.
- h. Administrator Akun – memiliki login dan kata sandi pengguna yang memberikan akses ke lingkungan pengoperasian untuk mengelola akses pengguna ke lingkungan pengoperasian, serta menetapkan dan menghapus peran pengguna. Beberapa pengguna dapat diberi akses Administrator Akun.

1.1 Tawaran

Klien dapat memilih dari tawaran berikut yang tersedia.

1.1.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Express

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

- Lingkungan Operasi – menyediakan mesin virtual tunggal dengan pengembangan terdedikasi dan lingkungan runtime alur kerja dengan karakteristik berikut ini:
 - Lingkungan pengembangan – suatu lingkungan virtual tanpa ketersediaan tinggi untuk penggunaan non-produksi. Kapasitas untuk lingkungan ini didasarkan pada kuantitas Pengguna Express yang dibeli untuk mesin virtual Layanan Cloud.

- Lingkungan runtime alur kerja – suatu lingkungan virtual tanpa ketersediaan tinggi. Kapasitas untuk lingkungan ini didasarkan pada kuantitas Pengguna Express yang dibeli untuk mesin virtual Layanan Cloud.
- Pemulihan Bencana – Layanan Cloud melakukan pencadangan harian atas konfigurasi dan data produksi yang dapat digunakan untuk pemulihan Layanan Cloud. Cadangan dienkripsikan dan disimpan pada lokasi pusat data yang berbeda dalam wilayah global yang sama.
- Persediaan objek – Klien dibatasi pada satu persediaan objek.

1.1.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Enterprise

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

- Lingkungan Operasi – menyediakan mesin virtual tunggal dengan pengembangan terdedikasi, pengujian, dan lingkungan runtime alur kerja dengan karakteristik berikut ini:
 - Lingkungan pengembangan – suatu lingkungan virtual tanpa ketersediaan tinggi untuk penggunaan non-produksi. Kapasitas untuk lingkungan ini didasarkan pada kuantitas Pengguna Enterprise yang dibeli untuk mesin Layanan Cloud.
 - Lingkungan pengujian – suatu lingkungan virtual tanpa ketersediaan tinggi untuk penggunaan non-produksi. Kapasitas untuk lingkungan ini didasarkan pada kuantitas Pengguna Enterprise yang dibeli untuk mesin Layanan Cloud.
 - Lingkungan Runtime Alur Kerja – suatu lingkungan virtual siap produksi dengan ketersediaan tinggi. Kapasitas untuk lingkungan ini didasarkan pada kuantitas Pengguna Enterprise yang dibeli untuk mesin 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.

1.2 Layanan Opsional

1.2.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Non-production Environment

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

1.2.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Production Environment

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

1.2.3 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Storage

Layanan Cloud menyediakan opsi pembelian penyimpanan tambahan untuk kasus-kasus jika persyaratan melebihi kapasitas yang disediakan untuk kuantitas pengguna 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.

1.2.4 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Cloud Object Storage

Layanan Cloud memberikan opsi pembelian untuk Cloud Object Storage. Cloud Object Storage 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. Cloud Object Storage dapat dibeli dalam satu peningkatan TB. Fitur ini tersedia untuk konfigurasi Express atau Enterprise.

1.2.5 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Memory

Layanan Cloud menyediakan opsi pembelian memori tambahan untuk kasus-kasus ketika solusi persyaratan memori melebihi kapasitas komputasi yang disediakan untuk kuantitas pengguna yang dibeli. Contohnya, penyebaran beberapa aplikasi, pemrosesan dokumen besar, atau peningkatan jumlah penyimpanan 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.

1.2.6 IBM Business Automation Workflow 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.

2. Lembar Data Perlindungan dan Pemrosesan Data

Addendum 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 pokok-pokok mengenai retensi dan pengembalian Konten. DPA tersebut berlaku untuk data pribadi yang terkandung dalam Konten, apabila dan sejauh i) Peraturan Perlindungan Data Umum Eropa (EU/2016/679) (European General Data Protection Regulation - "GDPR"); atau ii) peraturan perundang-undangan perlindungan data lainnya yang diidentifikasi di <http://ibm.com/dpa/dpl> berlaku.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=7E0882307DF011E89D57EFEED3CB8BE9>

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 Bersamaan 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 satu Pengguna dengan Akses Bersamaan
- Terabita adalah bita 2 pangkat 40 yang diproses oleh, digunakan, disimpan, atau dikonfigurasi dalam Layanan Cloud.
- Gigabita adalah bita data 2 pangkat 30 yang diproses oleh, dianalisis, digunakan, disimpan, atau dikonfigurasi di Layanan Cloud.
- Koneksi adalah suatu tautan atau asosiasi basis data, aplikasi, server, atau jenis perangkat lain apa pun yang telah atau tersedia ke 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> adalah yang berlaku.

5.1 Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Perangkat lunak yang diaktifkan diberikan kepada Klien berdasarkan syarat-syarat berikut ini:

Perangkat Lunak yang Diaktifkan	Syarat-syarat Lisensi yang Berlaku (apabila ada)
IBM Process Designer	<p>Klien dapat mengakses dan mengunduh Perangkat Lunak yang Diaktifkan IBM Process Designer untuk mengembangkan aplikasi proses. Perangkat Lunak yang Diaktifkan berjalan pada sistem desktop Klien dan terhubung dari jarak jauh ke Layanan Cloud. Penggunaan IBM Process Designer terbatas pada jumlah pengguna yang telah mengakses lingkungan pengembangan.</p> <p>https://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/2405D4B3CAF1F85D852582C100738768?OpenDocument</p>
IBM Integration Designer	<p>Klien dapat mengakses dan mengunduh Perangkat Lunak yang Diaktifkan IBM Integration Designer untuk mengembangkan aplikasi proses. Perangkat Lunak yang Diaktifkan berjalan pada sistem desktop Klien dan terhubung dari jarak jauh ke Layanan Cloud. IBM Integration Designer hanya tersedia untuk konfigurasi Enterprise. Layanan Cloud memungkinkan hingga lima (5) pengguna Layanan Cloud untuk mengakses dan menggunakan IBM Integration Designer Enabling Software. Akses pengguna tambahan dapat dibeli dengan kepemilikan IBM Integration Designer.</p> <p>https://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/114275E9B45C8CC485258304007F34E7?OpenDocument</p>

5.2 Akses Pengguna Eksternal

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

5.3 Penentuan Tolok Ukur (Benchmarking)

Klien dapat mengungkapkan hasil dari setiap uji tolok ukur (benchmark test) terhadap Layanan Cloud atau subkomponennya kepada pihak ketiga mana pun dengan ketentuan bahwa Klien (A) mengungkapkan kepada masyarakat umum mengenai metodologi lengkap yang digunakan dalam uji tolok ukur (sebagai contoh, pengaturan perangkat keras dan perangkat lunak, prosedur pemasangan dan file konfigurasi), (B) melakukan pengujian tolok ukur Klien yang menjalankan Layanan Cloud pada Lingkungan Pengoperasian yang Ditetapkan miliknya dengan menggunakan pembaruan, patch dan perbaikan terbaru yang berlaku yang tersedia untuk Layanan Cloud dari IBM atau pihak ketiga yang menyediakan produk IBM ("Pihak Ketiga"), dan (C) mengikuti setiap dan seluruh penyesuaian kinerja dan pedoman "praktik terbaik" yang tersedia dalam dokumentasi Program dan situs web dukungan IBM untuk Program tersebut. Jika Pemegang Lisensi memublikasikan hasil dari uji tolok ukur apa pun untuk Layanan Cloud, maka meskipun terdapat setiap ketentuan lain yang bertentangan dalam perjanjian apa pun antara Klien dan IBM atau Pihak Ketiga, IBM dan Pihak Ketiga akan memiliki hak untuk memublikasikan hasil dari uji tolok ukur sehubungan dengan produk Klien dengan ketentuan bahwa IBM atau Pihak Ketiga mematuhi persyaratan (A), (B) dan (C) di atas menguji terhadap produk 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.