

## IBM Master Data Management on Cloud Managed Service

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

### 1. Layanan Cloud

Layanan terkelola IBM Master Data Management ("MDM") on Cloud ("Layanan Cloud") mengelola data utama untuk satu atau beberapa domain – Klien, pemasok, lokasi, produk, tawaran layanan, akun, dan lain-lain – untuk meningkatkan keefektifan proses bisnis dan aplikasi. IBM mengelola infrastruktur (jaringan, penyimpanan dan sumber daya komputasi), menerapkan perbaikan aplikasi dan memelihara perangkat lunak IBM, infrastruktur serta kontrol kerahasiaan dan keamanan yang berlaku.

Beberapa fitur utama mencakup:

- a. Arsitektur berorientasi layanan memberikan fungsi melalui layanan web cerdas yang telah dikemas sebelumnya yang dapat digunakan untuk mengintegrasikan MDM ke dalam proses bisnis dan arsitektur teknis yang ada.
- b. Antarmuka ke Layanan Cloud mencakup HTTPS (untuk akses aplikasi melalui REST API), Layanan Web, JMS lewat HTTPS (untuk aplikasi di lokasi ke integrasi Cloud IIS/MDM) dan layanan transpor file aman untuk memuat data ke MDM.
- c. Kemampuan bagi Klien untuk menyebarkan MDM dan IS Klien yang disesuaikan serta Ekstensi dalam lingkungan Cloud melalui proses tiket dukungan.
- d. Pilihan Klien atas metode integrasi ke Layanan Cloud untuk menggunakan layanan ini via Antarmuka Pemrograman Aplikasi (Application Programming Interface - "API"); Layanan Web atau JMS.
- e. Kemampuan audit penuh untuk mencatat siapa yang meminta akses ke data tertentu dan kapan akses diminta.
- f. Kemampuan manajemen proses bisnis memungkinkan Klien untuk mengimplementasikan kebijakan dan mengoordinasikan alur kerja dengan banyak langkah (multi-step)/dengan banyak peran (multi-role) untuk penatalayanan data dan tata kelola data.
- g. Pusat Penatalayanan memungkinkan pengguna bisnis, penatalayanan data, dan tim TI untuk mengembangkan kualitas data utama secara kolaboratif dengan menyelesaikan kemungkinan duplikasi catatan data utama dan membuat data utama dengan mematuhi kebijakan tata kelola perusahaan.
- h. Mesin pencari dan pencocokan menggunakan teknik statistik tingkat lanjut agar secara otomatis menyelesaikan dan mengelola masalah kualitas data melalui opsi deterministik dan probabilistik.
- i. Layanan Cloud disediakan di pusat data terpilih dalam lingkungan penyewa tunggal berbasis VLAN.
- j. IBM akan memberikan file log aplikasi berdasarkan permintaan melalui antarmuka tiket dukungan.
- k. IBM akan memberikan layanan Transpor File Aman untuk memfasilitasi transfer file untuk memuat dan/atau mengekstraksi data dari MDM atau Information Server.

#### 1.1 Tawaran

Klien dapat memilih dari tawaran yang tersedia berikut ini

Masing-masing konfigurasi menunjukkan kapasitas untuk memproses jumlah tertentu dari volume data dan pengoperasian pengguna dalam periode waktu yang ditetapkan sebagaimana yang diuraikan 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 beban kerja Klien.

Rincian dan spesifikasi tawaran di bawah tersedia dalam MDM pada Panduan Pengguna Terkelola Cloud yang dapat dilihat di sini <https://www-01.ibm.com/support/entdocview.wss?uid=ibm10880279> konfigurasi ini dapat mengalami revisi dari waktu ke waktu. Surat sambutan yang dibagikan dengan Klien menyediakan konfigurasi yang sama dari tawaran yang dibeli.

### 1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Small

- Digolongkan untuk skala kurang lebih 5 juta catatan individu pihak dan 35 Transaksi Per Detik (Transactions Per Second - "TPS") dalam penggunaan kondisi tetap.
- Mencakup Penyimpanan Objek sebesar 2TB.
- Konfigurasi ketersediaan tinggi
- Diselenggarakan pada mesin virtual di dalam lingkungan IBM Cloud.
- Tujuh (7) hari Sasaran Waktu Pemulihan dan (1) hari / 24 jam Sasaran Titik Pemulihan

### 1.1.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Medium

- Digolongkan untuk skala kurang lebih 30 juta catatan individu pihak dan 100 TPS dalam penggunaan kondisi tetap.
- Mencakup Penyimpanan Objek sebesar 5TB.
- Konfigurasi ketersediaan tinggi
- Diselenggarakan pada mesin virtual di dalam lingkungan IBM Cloud. Tujuh (7) hari Sasaran Waktu Pemulihan dan (1) hari / 24 jam Sasaran Titik Pemulihan.

### 1.1.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Large

- Digolongkan untuk skala kurang lebih 50 juta catatan individu pihak dan 250 TPS dalam penggunaan kondisi tetap.
- Mencakup Penyimpanan Objek sebesar 10TB.
- Konfigurasi ketersediaan tinggi
- Diselenggarakan pada mesin virtual bare metal di dalam lingkungan IBM Cloud.
- Tujuh (7) hari Sasaran Waktu Pemulihan dan (1) hari / 24 jam Sasaran Titik Pemulihan

### 1.1.4 IBM Master Data Management on Cloud Managed Extra Extra Large ("XXL")

- Digolongkan untuk skala kurang lebih 250 juta catatan individu dan 1000 TPS dalam penggunaan kondisi tetap.
- Mencakup Penyimpanan Objek sebesar 30TB untuk cadangan.
- Diselenggarakan pada mesin virtual bare metal di dalam lingkungan IBM Cloud.
- Konfigurasi ketersediaan tinggi
- Tujuh (7) hari Sasaran Waktu Pemulihan dan (1) hari / 24 jam Sasaran Titik Pemulihan

### 1.1.5 IBM Master Data Management on Cloud Managed Dev/Test Small

Dengan penyediaan pada mesin virtual di dalam lingkungan IBM Cloud, Layanan Cloud ini menyediakan lingkungan tempat Klien dapat mengembangkan dan menguji kustomisasi dan/atau ekstensi MDM agar memenuhi persyaratan bisnis. Layanan Cloud mencakup dua (2) mesin MDM developer, WebSphere Application Server ("WAS"), Db2, dan Rational Application Developer ("RAD") dengan MDM Workbench.

- Satu mesin virtual IBM Infosphere Information Server ("IIS")
- Satu IBM Business Process Manager ("BPM") Process Center & Process Server pada satu mesin virtual
- Dua mesin klien Windows dengan MDM Workbench, BPM Designer dan IIS Client yang terpasang.

### 1.1.6 IBM Master Data Management on Cloud Managed Dev/Test Medium

Dengan penyediaan pada mesin virtual di dalam lingkungan IBM Cloud, Layanan Cloud ini menyediakan lingkungan tempat Klien dapat mengembangkan dan menguji kustomisasi dan/atau ekstensi agar memenuhi persyaratan bisnis. Tawaran medium mencakup semua server/arsitektur yang sama dengan small dengan tambahan satu (1) mesin pengembangan MDM dengan ukuran yang lebih besar dan tiga (3) mesin klien Windows tambahan. Untuk spesifikasi lengkapnya, silakan baca MDM pada Panduan Pengguna Terkelola Cloud.

## **1.2 Layanan Opsional**

### **1.2.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Small**

Layanan Cloud ini dapat ditambahkan pada Konfigurasi IBM Master Data Management on Cloud Small. Pembelian add-on ini memberikan peningkatan pada sasaran pemulihan untuk kesinambungan bisnis dengan Sasaran Waktu Pemulihan selama empat (4) jam dan Sasaran Titik Pemulihan selama satu (1) jam. Layanan Cloud ini juga menambahkan 2 server aplikasi MDM tambahan dan 2 server Identity Manager ("IdM") tambahan dan memindahkan server IIS HA, BPM, dan Db2 kedua ke pusat data DR sekunder, yang menciptakan solusi HADR terintegrasi. Termasuk kesinambungan bisnis tervalidasi tahunan dan uji pemulihan bencana. Validasi dan pengujian frekuensi tambahan yang lebih besar daripada dengan basis tahunan dapat dijalankan berdasarkan Pernyataan Kerja terpisah untuk biaya tambahan.

### **1.2.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Medium**

Layanan Cloud ini dapat ditambahkan pada Konfigurasi IBM Master Data Management on Cloud Medium. Pembelian add-on ini memberikan peningkatan pada sasaran pemulihan untuk kesinambungan bisnis dengan Sasaran Waktu Pemulihan selama empat (4) jam dan Sasaran Titik Pemulihan selama satu (1) jam. Layanan Cloud ini juga menambahkan 2 server aplikasi MDM tambahan dan 2 server IdM tambahan dan memindahkan server IIS HA, BPM dan Db2 kedua ke pusat data DR sekunder, yang menciptakan solusi HADR terintegrasi. Termasuk kesinambungan bisnis tervalidasi tahunan dan uji pemulihan bencana. Validasi dan pengujian frekuensi tambahan yang lebih besar daripada dengan basis tahunan dapat dijalankan berdasarkan Pernyataan Kerja terpisah untuk biaya tambahan.

### **1.2.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Large**

Layanan Cloud ini dapat ditambahkan pada Konfigurasi IBM Master Data Management on Cloud Large. Pembelian add-on ini memberikan peningkatan pada sasaran pemulihan untuk kesinambungan bisnis dengan Sasaran Waktu Pemulihan selama empat (4) jam dan Sasaran Titik Pemulihan selama satu (1) jam. Layanan Cloud ini juga menambahkan 2 server aplikasi MDM tambahan dan 2 server IdM tambahan dan memindahkan server IIS HA, BPM dan Db2 kedua ke pusat data DR sekunder, yang menciptakan solusi HADR terintegrasi. Termasuk kesinambungan bisnis tervalidasi tahunan dan uji pemulihan bencana. Validasi dan pengujian frekuensi tambahan yang lebih besar daripada dengan basis tahunan dapat dijalankan berdasarkan Pernyataan Kerja terpisah untuk biaya tambahan.

### **1.2.4 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Extra Extra Large ("XXL")**

Layanan Cloud ini dapat ditambahkan pada Konfigurasi IBM MDM on Cloud XXL. Pembelian add-on ini memberikan peningkatan pada sasaran pemulihan untuk kesinambungan bisnis dengan Sasaran Waktu Pemulihan mendekati waktu nyata (real time) dan Sasaran Titik Pemulihan selama lima belas (15) menit. Penambahan Layanan Cloud ini menyediakan lingkungan layanan cloud XXL identik dalam pusat data sekunder (berbeda dari primer) yang menyediakan solusi HADR terintegrasi dan kegagalan terautomasi dalam peristiwa bencana. Termasuk kesinambungan bisnis tervalidasi tahunan dan uji pemulihan bencana. Validasi dan pengujian frekuensi tambahan yang lebih besar daripada dengan basis tahunan dapat dijalankan berdasarkan Pernyataan Kerja terpisah untuk biaya tambahan.

### **1.2.5 IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability Extra Extra Large ("XXL")**

Layanan Cloud ini dapat ditambahkan pada Konfigurasi IBM MDM on Cloud XXL. Pembelian layanan add-on ini meningkatkan ketersediaan layanan cloud XXL primer dari 99.9% hingga 99.99%. Ini dicapai dengan menyediakan layanan XXL identik kedua dalam pusat data yang sama. Penyebaran ini memungkinkan pengoperasian berkelanjutan dari lingkungan tereplikasi MDM & Db2 dengan kegagalan terautomasi antara Layanan-layanan Cloud. Per kepemilikan lingkungan, layanan ini juga menghilangkan kebutuhan untuk menjadwalkan waktu henti (downtime) untuk pemeliharaan dan/atau pembaruan.

### **1.2.6 IBM Master Data Management on Cloud Premium Performance Management Service**

Layanan Cloud ini dapat ditambahkan pada Konfigurasi IBM MDM on Cloud XXL. Pembelian add-on premium ini memberikan kemampuan untuk menangkap dan menganalisis metrik manajemen kinerja tambahan kepada Klien Perusahaan di luar apa yang ditawarkan dalam Layanan Cloud dasar. Untuk layanan ini, IBM akan mengaktifkan layanan log Pemantauan Aktivitas Layanan (Service Activity Monitoring - "SAM"). Layanan ini menangkap metrik kinerja dan waktu tanggapan layanan internal MDM secara waktu nyata (real time). Pada interval per jam, IBM akan menghasilkan laporan ringkasan dari log SAM dan menganalisis hasil menggunakan alat analisis log terautomasi untuk menentukan jika kesepakatan bersama atas sasaran dan ambang batas kinerja terpenuhi. Apabila ambang batas

terlampau, peringatan dapat dikonfigurasi dan dihasilkan untuk tim Pengoperasian dan Dukungan IBM Cloud untuk investigasi dan kemungkinan aktivitas remediasi. Jika aktivitas remediasi memerlukan investigasi/perubahan pada aplikasi dan/atau data, IBM akan bekerja dengan Klien secara kolaboratif untuk menentukan masalah yang berdampak pada hasil kinerja. Klien kemudian akan bertanggung jawab untuk setiap perubahan yang diidentifikasi ke data atau kustomisasi aplikasi MDM mereka. Sebagai bagian dari layanan ini, salinan laporan ringkasan SAM per jam juga dapat disediakan kepada Klien.

#### **1.2.7 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Small**

Layanan Cloud ini dapat ditambahkan pada Layanan IBM Master Data Management Managed Small. Pembelian add-on ini menyediakan rangkaian tambahan server MDM, Db2, dan BPM dalam mesin virtual sama yang telah disediakan sebagai lingkungan kecil yang terkelola.

#### **1.2.8 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Medium**

Layanan Cloud ini dapat ditambahkan pada Layanan IBM Master Data Management Managed Medium. Pembelian add-on ini menyediakan tambahan server MDM, Db2, dan BPM dalam mesin virtual sama yang telah disediakan sebagai lingkungan berukuran sedang yang terkelola.

#### **1.2.9 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Large**

Layanan Cloud ini dapat ditambahkan pada Layanan IBM Master Data Management Managed Large. Pembelian add-on ini menyediakan tambahan server MDM, Db2, dan BPM dalam mesin bare metal sama yang telah disediakan sebagai lingkungan besar yang terkelola.

#### **1.2.10 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Extra Extra Large**

Layanan Cloud ini dapat ditambahkan pada Layanan IBM Master Data Management Managed XXL. Pembelian add-on ini menyediakan tambahan server MDM, Db2, dan BPM dalam mesin bare metal sama yang telah disediakan sebagai lingkungan XXL yang terkelola.

#### **1.2.11 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Storage for Virtual Machines**

Layanan Cloud ini menyediakan penyimpanan tambahan sebesar 1TB per lingkungan Kecil atau Sedang. Berdasarkan arahan Klien, total tambahan penyimpanan yang dibeli dapat didistribusikan di seluruh komponen berikut, yakni MDM Db2, server aplikasi MDM, BPM Db2, IIS Db2, Penyimpanan Kerja IIS, dan pembagian SFTP. Batasan dapat berlaku pada total jumlah tambahan penyimpanan yang dapat diterapkan pada satu komponen spesifik mana pun.

#### **1.2.12 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Storage for Bare Metal Machines**

Layanan Cloud ini menyediakan penyimpanan tambahan sebesar 1TB per lingkungan Besar atau XXL. Berdasarkan arahan Klien, total tambahan penyimpanan yang dibeli dapat didistribusikan di seluruh komponen berikut, yakni MDM Db2, server aplikasi MDM, BPM Db2, IIS Db2, Penyimpanan Kerja IIS, dan pembagian SFTP. Batasan dapat berlaku pada total jumlah tambahan penyimpanan yang dapat diterapkan pada satu komponen spesifik mana pun.

#### **1.2.13 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Daily Backup Service for Dev/Test**

Layanan Cloud add-on ini memberikan layanan pencadangan untuk lingkungan pengembangan/pengujian.

### **1.3 Layanan Percepatan**

#### **1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Jump Start**

Layanan ini menyediakan waktu konsultasi jarak jauh hingga 50 jam untuk berbagai aktivitas startup termasuk:

- a. bantuan dengan kasus penggunaan;
- b. pelatihan tentang praktik yang terbukti untuk laporan, dasbor, dan peralatan sistem lainnya;
- c. bantuan dan saran yang terarah tentang persiapan, pelaksanaan, dan validasi untuk pemuatan data awal; dan
- d. topik administratif dan konfigurasi lainnya yang menarik (secara bersama-sama disebut, "aktivitas startup").

Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini dibeli per Pengikatan dan habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal pembelian kepemilikan, sebagaimana yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan Klien, terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

### 1.3.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Accelerator

Layanan ini menyediakan waktu konsultasi jarak jauh hingga 50 jam yang digunakan untuk melakukan aktivitas termasuk:

- a. bantuan dengan kasus penggunaan, termasuk kasus penggunaan pemindahan data dalam mendukung pemindahan data satu kali dalam satu waktu;
- b. pelatihan tentang praktik yang terbukti untuk laporan, dasbor, dan peralatan sistem lainnya;
- c. bantuan dan saran terarah tentang persiapan, pelaksanaan, dan validasi untuk pemuatan data awal (termasuk pengaturan lingkungan sumber dan target serta pemindahan data sebagaimana yang ditentukan dalam kasus penggunaan pemindahan data); dan
- d. topik administratif dan konfigurasi lainnya yang menarik (secara bersama-sama disebut, "Aktivitas").

Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini dibeli per Pengikatan dan habis masa berlakunya 12 bulan sejak tanggal pembelian kepemilikan 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. Tambahan jam konsultasi dapat dibeli secara terpisah berdasarkan perjanjian layanan tambahan.

## 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=3FC503E0646911E89B7C7F20C63AA31F>

## 3. Tingkat Layanan dan Dukungan Teknis

### 3.1 Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan ketersediaan perjanjian tingkat layanan berikut (service level agreement - "SLA") 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](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%

SLA berikut berlaku jika Klien telah memperoleh kepemilikan atas IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability Extra Extra Large.

Dengan Add-on Continuous Availability	Kredit (% biaya langganan bulanan*)
Kurang dari 99,99%	5%

Dengan Add-on Continuous Availability	Kredit (% biaya langganan bulanan*)
Kurang dari 99%	10%
Kurang dari 95,0%	20%

\* 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.
- Pengikatan adalah layanan pelatihan atau profesional yang berkaitan dengan Layanan Cloud.
- Terabita (TB) adalah bita data 2 pangkat 40 yang diproses oleh, dianalisis, digunakan, disimpan, atau dikonfigurasi dalam 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 Pembaruan Lingkungan Layanan Cloud

#### Pemeliharaan

- Pembaruan dan/atau patch Mayor dan Minor dari Layanan Cloud akan dievaluasi untuk pemasangan dalam rentang waktu pemeliharaan bulanan. Dua minggu sebelum rentang waktu pemeliharaan, IBM akan memublikasikan daftar pembaruan Mayor dan Minor yang akan diterapkan bersama dengan uraian singkat mengenai pembaruan. Selama rentang waktu pemeliharaan, layanan Cloud mungkin tidak akan tersedia. Bila perlu, IBM akan memberi tahu Klien jika Layanan Cloud tidak akan tersedia selama rentang waktu pemeliharaan. Jika memungkinkan, IBM akan meminimalkan gangguan Layanan untuk aktivitas pemeliharaan, dengan sasaran waktu henti bulanan tidak lebih dari empat (4) jam. Untuk lingkungan dengan kepemilikan atas IBM Master Data Management pada Cloud Continuous Availability XXL, pemeliharaan bulanan akan muncul di lingkungan sekunder dan rentang waktu henti pemeliharaan tidak berlaku.
- Klien bertanggung jawab atas pengujian dan kesesuaian semua Ekstensi Klien dan penggunaan spesifik Klien atas Layanan Cloud dengan pembaruan yang diajukan.
- Klien dapat mengajukan permintaan untuk menunda pembaruan Mayor dan Minor setelah memperoleh pemberitahuan. IBM akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk mengoordinasikan implementasi pembaruan dengan Klien. Permintaan untuk penundaan pembaruan Mayor harus diajukan dalam 30 hari sejak pemberitahuan awal dan permintaan untuk penundaan pembaruan Minor harus diajukan dalam 7 hari sejak pemberitahuan awal. Klien menyatakan dan menyetujui bahwa IBM akan menyebarkan pembaruan Mayor dalam 6 bulan sejak pemberitahuan awal dan akan menyebarkan pembaruan Minor dalam 45 hari sejak pemberitahuan. Apabila terjadi kegagalan Klien untuk mengizinkan pembaruan yang diinisiasi IBM untuk dipromosikan ke Layanan Cloud, biaya bulanan tambahan dapat diterapkan.

#### Pemeliharaan Darurat

Selain pembaruan Mayor dan Minor, IBM dapat menentukan bahwa pembaruan lingkungan darurat diperlukan untuk menangani kerentanan penting atau persyaratan yang terkait dengan peraturan dan tidak dapat menunggu rentang waktu pemeliharaan yang terjadwal. Dalam situasi ini, IBM dapat

memperbarui lingkungan pada titik apa pun pada waktunya tanpa pemberitahuan selanjutnya kepada Klien.

## 5.2 Direktori LDAP

Konfigurasi LDAP Identity Management ("IdM") yang berdiri sendiri disediakan sebagai bagian dari Layanan Cloud ini. Selain itu, IBM memberikan kemampuan untuk memanfaatkan kemampuan asli IdM untuk menyinkronkan layanan LDAP berbasis Cloud dengan Direktori Aktif di lokasi milik Klien.

Pendekatan sinkronisasi Direktori Aktif di lokasi berikut dapat diimplementasikan berdasarkan permintaan setelah penyediaan telah selesai dan lingkungan telah diserahkan kepada Klien:

- a. Dukungan untuk sinkronisasi kredensial dan atribut pengguna yang ditetapkan, yang disimpan dalam salah satu domain AD di lokasi Klien dengan kredensial dan atribut yang disimpan dalam domain IdM Layanan Cloud.
- b. Dukungan untuk autentikasi Bahasa Markup Pernyataan Keamanan (Security Assertion Markup Language - "SAML") dari AD di lokasi Klien via Layanan Federasi Active Directory (Active Directory Federation Services - "ADFS").
- c. Dukungan untuk autentikasi Penyedia Identitas (Identity Provider - "IdP") di mana pengguna pertama kali diautentikasi dengan domain AD di lokasi Klien via ADFS untuk autentikasi SAML ke domain IdM Layanan Cloud.
- d. Dukungan untuk login yang dimulai Penyedia Layanan (Service Provider - "SP") di mana identitas pengguna diminta oleh domain IdM Layanan Cloud untuk autentikasi SAML.

## 5.3 Pemantauan

Untuk semua lingkungan, pemantauan proaktif berikut akan dijalankan sebagai bagian dari Layanan Cloud:

- a. Kondisi layanan perangkat lunak MDM dan masalah integritas Db2.
- b. Kegagalan dan peringatan pada infrastruktur, OS.

Untuk lingkungan yang tidak ditetapkan sebagai dev/test, IBM akan secara proaktif memantau komponen middleware yang merupakan bagian dari Layanan Cloud.

Klien bertanggung jawab untuk memantau dan meremediasi permasalahan dalam kustomisasi aplikasi mereka dan / atau data mereka.

## 5.4 WebSphere Message Queue ("MQ")

Atas permintaan, IBM akan mengaktifkan konektivitas ke klien WebSphere MQ dalam lingkungan layanan terkelola.

## 5.5 Pencadangan dan Restorasi

Untuk lingkungan yang tidak ditetapkan sebagai pengembangan/pengujian, atau ketika Klien telah memiliki kepemilikan atas Layanan Pencadangan Harian IBM Master Data Management Add-on untuk Pengembangan/Pengujian, pencadangan sistem file yang terjadwal rutin (file yang direkomendasikan) dan pencadangan basis data periodik (harian / mingguan) disediakan. Secara periodik, file cadangan akan diarsipkan ke IBM Cloud Object Storage dan disimpan selama hingga 28 hari. Klien akan dapat menjalankan 2 pemulihan cadangan per bulan. Pemulihan tambahan atau frekuensi pencadangan sistem yang ditingkatkan, yang lebih besar daripada dengan basis harian dapat dijalankan berdasarkan Pernyataan Kerja terpisah untuk biaya tambahan. Pencadangan Snapshot tidak disediakan.

## 5.6 Jaringan Pribadi Virtual (Virtual Private Network - "VPN")

Klien dapat memilih untuk menggunakan koneksi VPN perangkat lunak agar terhubung ke Layanan Cloud dengan aman.

- a. Konfigurasi satu (1) titik akhir VPN (gateway) diberikan sebagai bagian dari Layanan Cloud ini. Titik akhir tambahan dapat ditawarkan secara terpisah dan dapat ditambahkan melalui perjanjian layanan tambahan.
- b. Layanan IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity menggunakan teknologi VPN IPsec Situs-ke-Situs.

## 5.7 Batasan dan Larangan Penggunaan

Layanan Cloud dibatasi sehubungan dengan LDAP, MDM, BPM dan antarmuka pengguna klien dan pemrograman Information Server sebagai berikut:

- a. Fungsionalitas Antarmuka Pengguna dibatasi untuk akses HTTPS ke LDAP, Information Server, pengguna MDM dan BPM.
- b. Untuk lingkungan yang tidak ditentukan sebagai pengembangan/pengujian, IBM tidak menyediakan akses atau antarmuka ke setiap peralatan pengembangan Information Server, BPM, dan MDM sebagai bagian dari Layanan Cloud ini. IBM akan memberikan Klien kemampuan untuk menyebarkan penyesuaian MDM, BPM, dan Information Server, termasuk artefak pengembangan, ke dalam lingkungan terkelola melalui layanan tiket dukungan.
- c. Untuk lingkungan yang tidak ditentukan sebagai pengembangan/pengujian, IBM tidak menyediakan akses langsung ke server individual, level OS, atau konsol admin aplikasi untuk MDM, Server Aplikasi WebSphere, BPM, Information Server, LDAP atau Db2.
- d. Akses antarmuka JMS masuk dan keluar dibatasi untuk berjalan di protokol HTTPS untuk MDM dan Information Server. Dukungan untuk protokol, antarmuka atau konektor lainnya dapat dievaluasi tetapi akan memerlukan perjanjian layanan tambahan.
- e. Antarmuka Layanan Web MDM dibatasi untuk berjalan di protokol HTTPS.

### 5.7.1 Business Process Manager

Layanan Cloud mencakup fungsionalitas IBM Business Process Manager. Penggunaan IBM Process Server dan IBM Process Center terbatas hanya pada Proses Penatalayanan dan Tata Kelola Data Utama. Proses Penatalayanan dan Tata Kelola Data Utama hanya dapat meneruskan keputusan kualitas data utama ini ke sistem lain untuk tujuan sinkronisasi data utama.

### 5.7.2 Information Server

Layanan Cloud mencakup fungsionalitas IBM Information Server. Penggunaan Information Server dalam Layanan Cloud terbatas pada dukungan proses Master Data Management dan data terkait Master Data Management. Selain itu, layanan Information Server yang disediakan dibatasi dalam penggunaannya untuk fungsionalitas Data Stage, Information Governance Catalog dan Quality Stage.

### 5.7.3 Rational Application Developer

Lingkungan Layanan Cloud yang ditentukan sebagai pengembangan/pengujian meliputi fungsionalitas Rational Application Developer. Penggunaannya terbatas pada MDM Workbench dan penyesuaian runtime yang termasuk dalam Layanan Cloud.

## 5.8 Pemulihan Bencana

Dalam peristiwa Bencana yang dideklarasikan oleh IBM, IBM akan berkomunikasi dengan Klien dengan basis setiap jam mengenai status proses pemulihan, termasuk kemajuan terkait RTO dan RPO.

IBM akan memberikan RTO dan RPO terproyeksi, berdasarkan langganan yang ada, guna menjalankan aktivitas pemulihan untuk Lingkungan Layanan Cloud Klien.

## 5.9 Kewajiban-kewajiban Klien

- a. Klien akan menyediakan pihak penghubung teknis tunggal yang memiliki pengetahuan dalam jaringan perusahaan klien, VPN, dan persyaratan keamanan.
- b. Klien akan melengkapi kuesioner Jaringan Pribadi Virtual (Virtual Private Network - "VPN") dan mengembalikannya kepada IBM untuk ditinjau tidak lebih dari 60 hari sejak tanggal pemesanan diajukan ("Tanggal Pemesanan"). Apabila Klien tidak memberikan kuesioner VPN yang diperlukan kepada IBM dalam waktu 60 hari sejak Tanggal Pemesanan, IBM akan terus melibatkan Klien untuk memperoleh informasi kuesioner VPN. Setelah kuesioner VPN dilengkapi dan diberikan kepada IBM, IBM akan memberitahu Klien mengenai rincian penyediaan setelah penyelesaian konfigurasi VPN lingkungan, yang dapat berlangsung selama beberapa hari.
- c. Klien akan memastikan bahwa administrator keamanan dan jaringan tersedia selama fase konfigurasi dan validasi konfigurasi VPN untuk bekerja dengan IBM guna menyelesaikan pengaturan VPN.
- d. Klien bertanggung jawab atas semua administrasi, pemeliharaan, modifikasi, konfigurasi, dan pengujian perangkat keras dan perangkat lunak di situs Klien yang digunakan untuk VPN.



- e. Klien bertanggung jawab atas pengujian penerimaan pengguna untuk memvalidasi konfigurasi VPN selama implementasi.
- f. Klien akan memberi tahu melalui sistem pelaporan masalah secara online mengenai perubahan apa pun yang diperlukan untuk konfigurasi VPN.
- g. Klien bertanggung jawab atas definisi, pengaturan dan pemeliharaan semua pengguna dan grup LDAP karena berhubungan dengan setiap solusi aplikasi MDM yang disebar oleh Klien.

## 5.10 Ekstensi

Ekstensi mengizinkan Klien untuk mengonfigurasi Layanan Cloud untuk memenuhi persyaratan bisnis Klien dengan membuat ekstensi perangkat lunak pada aplikasi Layanan Cloud. Ekstensi merupakan konten yang disediakan dalam penggunaan Layanan Cloud dan bukan merupakan bagian dari Layanan Cloud. Klien bertanggung jawab atas pengembangan, manajemen, pemeliharaan, dan dukungan seluruh Ekstensi. Klien dapat mengadakan kontrak secara terpisah dengan IBM atau kontraktor pihak ketiga yang secara khusus diberi otorisasi secara tertulis oleh IBM untuk membuat Ekstensi. Klien bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap kontraktor pihak ketiga tersebut mematuhi syarat-syarat ini.

- a. Ekstensi yang dibuat oleh Klien tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan tambahan berikut ini:
  - (1) IBM akan memiliki hak untuk meninjau dan menyetujui atau menolak dokumen rancangan, rencana pengujian, hasil uji, dan kode objek untuk Ekstensi untuk kepatuhan terhadap syarat-syarat Perjanjian.
  - (2) IBM dapat mewajibkan Klien untuk menjalankan uji kinerja yang ditetapkan oleh IBM. Klien harus memberikan dokumen rancangan, rencana dan hasil pengujian, dan kode objek tersebut kepada IBM untuk ditinjau dengan waktu yang wajar sebelum Layanan Cloud berlangsung dan akan bekerja sama dengan IBM dalam menyelesaikan masalah yang diidentifikasi oleh IBM.
  - (3) Klien setuju untuk memiliki dan mempertahankan program untuk mencegah malware, termasuk virus, Trojan horses, DoS dan teknologi lainnya yang mengganggu dan tersembunyi agar tidak disertakan dalam Ekstensi.
  - (4) IBM dapat memantau dan memindai Ekstensi untuk kerentanan keamanan dan/atau malware. IBM dapat menghapus Ekstensi dari lingkungan Layanan Cloud mana pun atau menangguk Layanan Cloud hingga masalah kerentanan keamanan atau malware telah diselesaikan.
  - (5) Ekstensi tidak akan menyertakan atau menambah produk paket perangkat lunak atau perangkat lunak komersial pihak ketiga mana pun yang beroperasi secara independen dari Layanan Cloud, dan penambahan atas paket perangkat lunak atau perangkat lunak komersial pihak ketiga mana pun tersebut dilarang.
  - (6) Klien bertanggung jawab untuk melatih dan mempertahankan karyawan dengan pengetahuan dan tingkat keahlian yang sesuai untuk bekerja dengan Layanan Cloud dan Ekstensi selama jangka waktu langganan. Setiap biaya bantuan pelatihan atau pendidikan yang diperlukan biayanya akan ditanggung oleh Klien. Jika ditentukan oleh IBM bahwa Klien tidak dapat menjalankan tugas wajibnya dengan bantuan yang wajar, IBM, atas kebijakannya sendiri, dapat mewajibkan Klien tersebut terlibat secara aktif dalam aktivitas transfer pengetahuan praktis dengan personel layanan profesional IBM. Aktivitas transfer pengetahuan tersebut, kecuali apabila antara IBM dan afiliasinya, merupakan tanggungan Klien. IBM akan memberikan pelatihan tersebut kepada Klien berdasarkan permintaan Klien dengan tambahan biaya.
  - (7) Klien, atau pemberi lisensi mereka memegang semua hak, kepemilikan, dan kepentingan atau lisensi dalam dan atas Ekstensi yang disediakan kepada IBM untuk hosting dengan Layanan Cloud. Klien menyatakan dan menjamin kepada IBM bahwa Klien memiliki seluruh hak yang dibutuhkan untuk menyediakan Ekstensi Klien kepada IBM untuk tujuan hosting dengan Layanan Cloud dan baik Ekstensi Klien maupun hosting oleh IBM dengan Layanan Cloud tidak melanggar hak paten atau hak cipta pihak ketiga mana pun.
  - (8) Klien memberikan kepada IBM, semua hak dan lisensi, yang berlaku di seluruh dunia, bebas royalti, dibayar penuh, dapat ditarik kembali, pada basis yang dapat disublisensikan, dan setuju untuk segera memperoleh dan menjaga Izin yang Diperlukan untuk semua Ekstensi tetap berlaku, yang dibutuhkan IBM dan subkontraktornya untuk menyelenggarakan (host)

Ekstensi dan jika tidak, menjalankan kewajibannya. Berdasarkan permintaan, Klien akan memberikan bukti atas setiap hak, lisensi, atau Izin yang Diperlukan tersebut kepada IBM. IBM akan dibebaskan dari kewajibannya sejauh hal tersebut terpengaruh oleh kegagalan Klien untuk segera memperoleh dan memberikan setiap hak, lisensi, atau Izin yang Diperlukan tersebut kepada IBM. Dalam paragraf ini, "Izin yang Diperlukan" berarti persetujuan, lisensi atau izin apa pun yang diperlukan untuk memberikan hak atau lisensi kepada IBM dan subkontraktornya untuk mengakses, menggunakan dan/atau memodifikasi dalam bentuk elektronik dan bentuk lainnya hanya sebagaimana yang dibutuhkan untuk bekerja berdasarkan Uraian Layanan ini, termasuk membuat karya turunan, Ekstensi, tanpa melanggar kepemilikan atau hak kekayaan intelektual penyedia, pemberi lisensi, atau pemilik Ekstensi tersebut.

- (9) Klien akan memastikan kode, data dan artefak lainnya yang diperkenalkan oleh Klien melalui Ekstensi, tidak menambah risiko keamanan, atau mewajibkan persyaratan sertifikasi tambahan kecuali jika secara tegas disetujui oleh IBM melalui amendemen atau addendum untuk Uraian Layanan ini. Tanpa membatasi setiap ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya, Klien akan: (a) menjalankan pemindaian kerentanan aplikasi web dan kode statis pada seluruh Ekstensi untuk mengidentifikasi eksposur keamanan apa pun; dan (b) mengungkapkan kepada IBM secara tertulis keberadaan eksposur apa pun yang diidentifikasi oleh pemindaian kerentanan yang termasuk dalam atau diberikan sehubungan dengan Ekstensi.

- b. Klien bertanggung jawab atas Ekstensi pengujian di semua lingkungan.

Setiap pekerjaan tambahan yang dijalankan oleh IBM untuk mendukung Ekstensi, seperti pembuatan Ekstensi atau aktivasi komponen terintegrasi lainnya, dapat diuraikan dalam pernyataan kerja yang terpisah antara IBM dan Klien, dan akan dikenai biaya terpisah yang ditagih sesuai dengan syarat-syarat dan biaya yang terdapat dalam pernyataan kerja tersebut.

### 5.11 Pembatasan Lingkungan Pengembangan/Pengujian

Apabila Layanan Cloud ditetapkan sebagai pengembangan/pengujian, Klien hanya dapat menggunakan lingkungan untuk aktivitas pengembangan non-produksi, uji mutu, pengujian integrasi, diagnosis kesalahan, penentuan tolok ukur internal, dan/atau aktivitas staging. Selain akses sistem administratif IBM, akses administratif tambahan akan diberikan kepada Klien untuk pengguna sah yang ditunjuk sebagaimana yang disetujui bersama antara Klien dan IBM.

IBM akan memperlakukan permasalahan ketersediaan lingkungan Pengembangan/Pengujian sebagai kasus dukungan Tingkat Permasalahan 3 dan menyelesaikan masalah(-masalah) tersebut dengan cara mengembalikan cadangan pekerjaan terakhir yang diketahui dan/atau memasang ulang semua perangkat lunak yang terpengaruh.

### 5.12 Pengujian Kinerja

Klien setuju bahwa Layanan Cloud dimodifikasi oleh Ekstensi dan berintegrasi dengan layanan pihak ketiga serta aplikasi Klien lainnya. Sebagai hasilnya, waktu tanggapan dan kinerja tidak dapat dijamin oleh dan bukan merupakan tanggung jawab IBM sepenuhnya. Klien bertanggung jawab untuk menjalankan setiap dan semua pengujian kinerja sebelum dan setelah aktivasi Lingkungan Layanan Cloud untuk penggunaan oleh Klien untuk aktivitas bisnis normal dan/atau penggunaan oleh Klien dalam melayani, dengan cara apa pun, pelanggan mereka dan/atau penggunaan oleh Klien yang mendukung dihasilkannya pendapatan. IBM akan memberikan bantuan yang wajar dalam penyelesaian kinerja apa pun kepada Klien sebagai bagian dari layanan dukungan.

### 5.13 Definisi

- a. **Ekstensi** – adalah konfigurasi dan artefak perangkat lunak yang diberikan oleh Klien, atau pihak ketiga mereka yang sah, untuk meningkatkan Layanan Cloud dengan mengimplementasikan arus proses bisnis Klien, mengelola kebutuhan data yang spesifik, dan memberikan Klien pemrosesan integrasi spesifik, dalam mendukung persyaratan bisnis Klien. Hal ini dapat berupa, tetapi tidak terbatas pada, kode perangkat lunak, ekstensi basis data, skrip atau file yang dibuat untuk menyesuaikan penggunaan Layanan Cloud Klien, termasuk integrasi ke layanan pihak ketiga atau sumber data. Ekstensi merupakan tanggung jawab Klien.

- b. **Mayor** – ditentukan sebagai pembaruan pemeliharaan yang ditentukan secara wajar oleh IBM memerlukan Ekstensi dan/atau remediasi data Klien untuk memastikan kesesuaian. Contohnya dapat mencakup sistem operasi mayor atau peningkatan versi MDM/BPM/IS/IS.
- c. **Minor** – ditentukan sebagai pembaruan pemeliharaan yang ditentukan secara wajar oleh IBM tidak memerlukan Ekstensi dan/atau remediasi data Klien untuk memastikan kesesuaian. Contohnya dapat mencakup sistem operasi minor atau patch produk MDM/BPM/IS/IS.
- d. **Sasaran Titik Pemulihan (Recovery Point Objective - "RPO")** – adalah periode maksimum yang dapat ditoleransi di mana data dapat hilang dari layanan IT karena Bencana.
- e. **Sasaran Waktu Pemulihan (Recovery Time Objective - "RTO")** – adalah durasi waktu yang ditargetkan, dan tingkat layanan, yang di dalamnya, proses bisnis harus dikembalikan setelah Bencana dinyatakan dengan tujuan menghindari konsekuensi yang tidak dapat diterima yang berkaitan dengan jeda dalam kesinambungan bisnis.

---

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.