

IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed

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

1. Layanan Cloud

IBM Information Server Enterprise Edition ("IIS EE") pada layanan Terkelola Cloud ("Layanan Cloud") menyediakan kemampuan integrasi informasi end-to-end untuk membantu Klien memahami, menatakelola, menciptakan, memelihara, mengubah, dan mengirimkan data kualitas. Layanan ini juga menyediakan integrasi data yang dapat mengubah data dalam gaya apa pun dan mengirimkannya ke sistem mana pun. 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.

Layanan ini mencakup fitur-fitur berikut:

- a. Menganalisis, membersihkan, memantau, dan mengelola data untuk mendukung pengambilan keputusan dan proses bisnis.
- b. Membangun data tepercaya dengan menciptakan, memelihara, dan memantau aturan dan kebijakan bisnis yang konsisten dengan Katalog Tata Kelola Informasi.
- c. Mengintegrasikan data melalui beberapa sistem menggunakan kerangka kerja paralel dengan performa tinggi dan mendukung konektivitas perusahaan serta pengelolaan metadata yang diperluas dengan DataStage.
- d. Merancang pekerjaan dalam klien DataStage Designer dan menjalankannya dalam klien DataStage Director.
- e. Mencari informasi melalui perusahaan untuk meningkatkan wawasan dan pemahaman informasi tersebut, mendukung kebutuhan bisnis dengan Enterprise Search.

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.

1.1 Tawaran

Klien dapat memilih dari tawaran berikut yang tersedia.

Rincian dan spesifikasi tawaran di bawah tersedia dalam IIS pada Panduan Pengguna Terkelola Cloud yang dapat dilihat di sini: <https://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm11072004>. Konfigurasi ini dapat menjalankan revisi dari waktu ke waktu. Surat sambutan yang dibagikan dengan Klien menyediakan konfigurasi yang sama dari tawaran yang dibeli.

1.1.1 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Small

- IBM yang Diselenggarakan (Hosted) pada Mesin Virtual dalam lingkungan IBM Cloud.
- Satu batasan node komputasi untuk pengaturan pemrosesan paralel secara masif (massively parallel processing - "MPP"); node tambahan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.
- Menyediakan Penyimpanan Objek sebesar 2TB; kepemilikan penyimpanan tambahan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.
- Tujuh (7) hari Sasaran Waktu Pemulihan dan (1) hari / 24 jam Sasaran Titik Pemulihan

1.1.2 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Medium

- Diselenggarakan (Hosted) pada Mesin Virtual dalam lingkungan IBM Cloud.
- Menyediakan Penyimpanan Objek sebesar 5TB; kepemilikan penyimpanan tambahan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.

- Satu batasan node komputasi untuk pengaturan pemrosesan paralel secara masif (massively parallel processing - "MPP"); node tambahan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.
- Tujuh (7) hari Sasaran Waktu Pemulihan dan (1) hari / 24 jam Sasaran Titik Pemulihan

1.1.3 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Large

- Diselenggarakan (hosted) pada Bare Metal dalam lingkungan IBM Cloud.
- Menyediakan Penyimpanan Objek sebesar 10TB; kepemilikan penyimpanan tambahan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.
- Pengaturan Pemrosesan Paralel diizinkan.
- Tidak ada batasan pada jumlah node komputasi untuk pengaturan pemrosesan paralel secara masif (massively parallel processing - "MPP"); node tambahan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.

Tujuh (7) hari Sasaran Waktu Pemulihan dan (1) hari / 24 jam Sasaran Titik Pemulihan

1.1.4 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Small

- IBM yang Diselenggarakan (Hosted) pada Mesin Virtual dalam lingkungan IBM Cloud.
- Ketersediaan Tinggi
- Satu batasan node komputasi untuk pengaturan pemrosesan paralel secara masif (massively parallel processing - "MPP"); node tambahan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.
- Menyediakan Penyimpanan Objek sebesar 2TB; kepemilikan penyimpanan tambahan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.
- Tujuh (7) hari Sasaran Waktu Pemulihan dan (1) hari / 24 jam Sasaran Titik Pemulihan

1.1.5 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Medium

- IBM yang Diselenggarakan (Hosted) pada Mesin Virtual dalam lingkungan IBM Cloud.
- Ketersediaan Tinggi
- Satu batasan node komputasi untuk pengaturan pemrosesan paralel secara masif (massively parallel processing - "MPP"); node tambahan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.
- Menyediakan Penyimpanan Objek sebesar 5TB; kepemilikan penyimpanan tambahan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.
- Tujuh (7) hari Sasaran Waktu Pemulihan dan (1) hari / 24 jam Sasaran Titik Pemulihan

1.1.6 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Large

- Diselenggarakan (hosted) pada Bare Metal dalam lingkungan IBM Cloud.
- Menyediakan Penyimpanan Objek sebesar 10TB; kepemilikan penyimpanan tambahan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.
- Ketersediaan Tinggi
- Tidak ada batasan pada jumlah node komputasi untuk pengaturan pemrosesan paralel secara masif (massively parallel processing - "MPP"); node tambahan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.
- Tujuh (7) hari Sasaran Waktu Pemulihan dan (1) hari / 24 jam Sasaran Titik Pemulihan

1.1.7 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Small

- IBM yang Diselenggarakan (Hosted) pada Mesin Virtual dalam lingkungan IBM Cloud.
- Integrated High Availability and Disaster Recovery (HADR) multi data center solution
- Satu batasan node komputasi untuk pengaturan pemrosesan paralel secara masif (massively parallel processing - "MPP"); node tambahan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.
- Menyediakan Penyimpanan Objek sebesar 2TB; kepemilikan penyimpanan tambahan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.
- Empat (4) jam Sasaran Waktu Pemulihan dan Sasaran Titik Pemulihan mendekati waktu nyata

- Termasuk kesinambungan bisnis tervalidasi tahunan dan uji pemulihan bencana. Validasi dan pengujian frekuensi tambahan yang lebih besar daripada basis tahunan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.

1.1.8 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Medium

- IBM yang Diselenggarakan (Hosted) pada Mesin Virtual dalam lingkungan IBM Cloud.
- Integrated High Availability and Disaster Recovery (HADR) multi data-center solution.
- Satu batasan node komputasi untuk pengaturan pemrosesan paralel secara masif (massively parallel processing - "MPP"); node tambahan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.
- Menyediakan Penyimpanan Objek sebesar 5TB; kepemilikan penyimpanan tambahan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.
- Empat (4) jam Sasaran Waktu Pemulihan dan Sasaran Titik Pemulihan mendekati waktu nyata.
- Termasuk kesinambungan bisnis tervalidasi tahunan dan uji pemulihan bencana. Validasi dan pengujian frekuensi tambahan yang lebih besar daripada basis tahunan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.

1.1.9 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Large

- Diselenggarakan (hosted) pada Bare Metal dalam lingkungan IBM Cloud.
- Integrated High Availability and Disaster Recovery (HADR) multi data-center solution.
- Menyediakan Penyimpanan Objek sebesar 10TB; kepemilikan penyimpanan tambahan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.
- Tidak ada batasan pada jumlah node komputasi untuk pengaturan pemrosesan paralel secara masif (massively parallel processing - "MPP"); node tambahan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.
- Empat (4) jam Sasaran Waktu Pemulihan dan Sasaran Titik Pemulihan mendekati waktu nyata.

Termasuk kesinambungan bisnis tervalidasi tahunan dan uji pemulihan bencana. Validasi dan pengujian frekuensi tambahan yang lebih besar daripada basis tahunan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.

1.1.10 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Small

- IBM yang Diselenggarakan (Hosted) pada Mesin Virtual dalam lingkungan IBM Cloud.
- Satu batasan node komputasi untuk pengaturan pemrosesan paralel secara masif (massively parallel processing - "MPP"); node tambahan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.

1.1.11 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Medium

- Diselenggarakan (Hosted) pada Mesin Virtual dalam lingkungan IBM Cloud.
- Pengaturan pemrosesan paralel diizinkan.
- Satu batasan node komputasi untuk pengaturan pemrosesan paralel secara masif (massively parallel processing - "MPP"); node tambahan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja 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 pokok-pokok 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=074511A0C88611E88A68D3FD63CD0AC5>

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 99,5%	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.

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 Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery (Small, Medium, atau Large), pemeliharaan bulanan akan berlangsung dalam pusat data sekunder yang meningkatkan sasaran waktu henti pemeliharaan agar tidak melebihi empat puluh lima (45) menit.

Klien bertanggung jawab atas pengujian dan kesesuaian semua Artefak Pengembangan 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 Pencadangan dan Restorasi

Untuk lingkungan yang tidak ditetapkan sebagai Pengembangan/Pengujian, pencadangan sistem file yang terjadwal rutin (file yang direkomendasikan) dan pencadangan basis data periodik (harian / mingguan / bulanan) disediakan. Secara periodik, file cadangan akan diarsipkan ke Spectrum Protect (IBM Cloud Object Storage) dan disimpan selama hingga 28 hari. Information Server Enterprise Edition tidak mendukung pencadangan online, oleh karena itu pencadangan perlu dijadwalkan dan dilakukan selama rentang waktu pemeliharaan terkoordinasi. Klien akan dapat mengajukan hingga 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.

Selain itu, untuk lingkungan dengan kepemilikan atas IBM Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery (Small, Medium, atau Large), data akan mereplikasi di antara pusat-pusat data untuk solusi terintegrasi HADR penuh.

Pencadangan Snapshot tidak disediakan.

5.3 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 Active Directory (Active Directory - "AD") 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(-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.

5.4 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.

5.5 Batasan dan Larangan Penggunaan

Layanan Cloud dibatasi sehubungan dengan Information Server terprogram dan antarmuka pengguna klien sebagai berikut:

- a. Fungsionalitas Antarmuka Pengguna dibatasi untuk akses HTTPS ke fungsionalitas pengguna Information Server.
- b. Untuk lingkungan yang tidak ditetapkan sebagai pengembangan/pengujian, IBM tidak menyediakan akses langsung ke server individual, level OS, atau konsol admin aplikasi untuk Information Server, WebSphere Application Server atau DB2.
- c. Antarmuka Layanan Web Information Server dibatasi untuk berjalan di protokol HTTPS.
- d. Untuk lingkungan yang tidak ditentukan sebagai Pengembangan/Pengujian, IBM tidak menyediakan akses atau antarmuka ke setiap peralatan pengembangan Information Server, sebagai bagian dari Layanan Cloud ini. IBM akan memberikan Klien kemampuan untuk menyebarkan penyesuaian Information Server, termasuk artefak pengembangan, ke dalam lingkungan terkelola melalui layanan tiket dukungan.

Klien tidak diizinkan untuk menggunakan komponen atau fungsi apa pun berikut ini:

- a. IBM InfoSphere DataStage Pack for SAS (of IBM InfoSphere DataStage)
- b. Storage Optimization Feature (dari IBM DB2)
- c. pureScale Feature (dari IBM DB2)
- d. Ketersediaan Tinggi/Failover Hot Standby Configuration (dari IBM DB2)
- e. Koneksi ke IBM Process Center Express (dari IBM Process Server Standard)
- f. Penggunaan Klien atas IBM Process Center Standard, IBM Process Server Standard dan IBM Process Designer terbatas pada Pemulihan Kualitas Data dan Proses Penatalayanan.
- g. "Pemulihan Kualitas Data dan Proses Penatalayanan" berarti Klien hanya diizinkan untuk membuat proses dan aktivitas yang mengelola pemulihan kualitas data dan/atau penatalayanan Aset Tata Kelola terkait peristiwa yang (1) ditangkap oleh Layanan Cloud atau (2) ditangkap oleh Program-Program IBM InfoSphere Information Server berikut ini; IBM InfoSphere DataStage, IBM InfoSphere QualityStage, IBM InfoSphere Information Analyzer, IBM Information Server on Cloud Data Quality atau IBM DataStage on Cloud. Saat Layanan Cloud terdaftar sebagai perangkat lunak yang diaktifkan untuk layanan lain, maka penggunaan IBM Process Center serta IBM Process Server dan IBM Process Designer dilarang.

5.6 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.

5.7 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 karena berhubungan dengan setiap solusi Information Server di Layanan Cloud.

5.8 Artefak Pengembangan

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

- a. Artefak Pengembangan 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 Artefak Pengembangan 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, penolakan layanan (denial-of-service) serta teknologi lainnya yang mengganggu dan tersembunyi agar tidak disertakan dalam Artefak Pengembangan.
 - (4) IBM dapat memantau dan memindai Artefak Pengembangan untuk kerentanan keamanan dan/atau malware. IBM dapat menghapus Artefak Pengembangan dari lingkungan Layanan Cloud mana pun atau menanggukkan Layanan Cloud hingga masalah kerentanan keamanan atau malware telah diselesaikan.
 - (5) Artefak Pengembangan 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 Artefak Pengembangan 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 Artefak Pengembangan yang disediakan kepada IBM untuk hosting dengan Layanan Cloud. Klien menyatakan dan menjamin kepada IBM bahwa Klien memiliki seluruh hak yang dibutuhkan untuk menyediakan Artefak Pengembangan Klien kepada IBM untuk tujuan hosting dengan Layanan Cloud dan baik Artefak Pengembangan 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 Artefak Pengembangan, yang dibutuhkan IBM dan subkontraktornya untuk menyelenggarakan (host) Artefak Pengembangan dan jika tidak, menjalankan kewajibannya. Berdasarkan permintaan, Klien akan memberikan bukti atas setiap hak, lisensi, atau Persetujuan yang Diwajibkan 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 semua izin, lisensi, atau persetujuan 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, Artefak Pengembangan, tanpa melanggar kepemilikan atau hak kekayaan intelektual penyedia, pemberi lisensi, atau pemilik Artefak Pengembangan tersebut.
 - (9) Klien akan memastikan kode, data, dan artefak lainnya yang diperkenalkan oleh Klien melalui Artefak Pengembangan, tidak menambah risiko keamanan, atau mewajibkan persyaratan sertifikasi tambahan kecuali jika secara tegas disetujui oleh IBM melalui amandemen atau adendum 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 Artefak Pengembangan 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 Artefak Pengembangan.
- b. Klien bertanggung jawab atas pengujian Artefak Pengembangan di semua lingkungan.
 - c. Setiap pekerjaan tambahan yang dijalankan oleh IBM untuk mendukung Artefak Pengembangan, seperti pembuatan Artefak Pengembangan atau aktivasi komponen integrasi 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.

5.9 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 pengguna sah yang ditunjuk oleh Klien sebagaimana yang disetujui bersama antara Klien dan IBM.

IBM akan memperlakukan ketidaktersediaan aplikasi lingkungan Pengembangan/Pengujian yang terdeteksi sebagai kasus dukungan Tingkat Permasalahan 3 dan menyelesaikan masalah dengan cara mengembalikan cadangan pekerjaan terakhir yang diketahui atau memasang ulang.

5.10 Pengujian Kinerja

Klien menerima bahwa Layanan Cloud dimodifikasi oleh Artefak Pengembangan dan berintegrasi dengan layanan pihak ketiga dan 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.

5.11 Definisi-definisi

Artefak Pengembangan – adalah konfigurasi dan artefak perangkat lunak yang diberikan oleh Klien, atau pihak ketiga mereka yang sah, untuk memperpanjang 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, artefak pengembangan basis data,

pekerjaan, skrip atau file yang dibuat untuk menyesuaikan penggunaan Layanan Cloud Klien, termasuk integrasi ke layanan atau sumber data pihak ketiga. Artefak Pengembangan merupakan tanggung jawab Klien.

Aplikasi – mengacu pada produk perangkat lunak IBM yang memberikan fungsionalitas dasar untuk Layanan Cloud, termasuk yang asli dan salinan sebagian atau seluruhnya yang disediakan oleh IBM dan yang dapat diakses Klien melalui Layanan Cloud.

Mayor – ditentukan sebagai pembaruan pemeliharaan yang ditentukan secara wajar oleh IBM memerlukan Artefak Pengembangan Klien dan/atau remediasi data untuk memastikan kesesuaian. Contohnya dapat mencakup sistem pengoperasian mayor atau peningkatan versi Aplikasi.

Minor – ditentukan sebagai pembaruan pemeliharaan yang ditentukan secara wajar oleh IBM tidak memerlukan Artefak Pengembangan Klien dan/atau remediasi data untuk memastikan kesesuaian. Contohnya dapat mencakup sistem pengoperasian minor atau patch produk Aplikasi.

Sasaran Titik Pemulihan (Recovery Point Objective - "RPO") – adalah periode maksimum yang dapat ditoleransi di mana data dapat hilang dari layanan IT karena Bencana.

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.