

Uraian Layanan Tambahan IBM Cloud

Skytap on IBM Cloud

Kecuali sebagaimana yang tercantum di bawah, syarat-syarat Uraian Layanan IBM Cloud adalah yang berlaku.

1. Layanan Cloud

1.1 Tawaran

Skytap on IBM Cloud adalah Layanan Cloud yang memberikan kemampuan untuk membuat lingkungan aplikasi server virtual yang dapat digandakan, dibagikan, dan dimodifikasi. Klien dapat secara interaktif membuat, mengelola, dan menyambungkan ke jaringan atas banyak mesin virtual (virtual machine - "VM") IBM Power dan/atau x86 serta penyimpanan terkait dengan menggunakan aplikasi web layanan mandiri, atau secara programatik menggunakan API berbasis REST.

2. Lembar Data Perlindungan dan Pemrosesan Data

Lembar Data yang berlaku untuk layanan ini dan syarat-syarat yang tertuang di pasal ini memberikan perincian dan syarat-syarat, termasuk tanggung jawab Klien, seputar penggunaan layanan ini. Lembar(-lembar) Data berikut berlaku untuk layanan ini:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=0DDE6400BB4711E7A229E0F52AF6E722>

3. Tingkat Layanan dan Dukungan Teknis

3.1 Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan ("SLA") yang tersedia berikut untuk Layanan Cloud. SLA bukan merupakan jaminan dan tersedia hanya untuk Klien.

3.2 Proses SLA

Klien harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 dengan bagian bantuan (help desk) dukungan teknis IBM dalam waktu 24 jam sejak Klien pertama kali menyadari bahwa suatu peristiwa telah berdampak pada ketersediaan Layanan Cloud. Klien harus membantu IBM secara wajar dengan setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan untuk kegagalan memenuhi SLA harus dikirimkan dalam waktu 30 hari setelah akhir bulan. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit terhadap tagihan yang akan datang untuk Layanan Cloud berdasarkan durasi waktu saat pemrosesan sistem produksi untuk Layanan Cloud tidak tersedia ("Waktu Henti"). Layanan Cloud tidak tersedia jika Klien tidak memiliki akses baik:

- ke atau dari VM menggunakan metode akses yang didukung; atau
- ke aplikasi web layanan mandiri.

Waktu Henti dihitung dari waktu Klien melaporkan peristiwa tersebut hingga waktu Layanan Cloud dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang berkaitan dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab di luar kendali IBM; masalah dengan rancangan, konfigurasi atau instruksi, konten atau teknologi Klien atau pihak ketiga; konfigurasi sistem dan platform yang tidak didukung atau penggunaan yang tidak sesuai atas Layanan Cloud atau kesalahan Klien lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan oleh Klien atau pengujian keamanan Klien. Penghentian yang terjadi kurang dari lima menit tidak akan dianggap sebagai Waktu Henti.

3.3 Kredit dan Tingkat Layanan

Apabila ketersediaan Layanan Cloud tersebut selama bulan kontrak kurang dari 99,95%, Klien memenuhi syarat untuk menerima kredit tingkat layanan yang setara dengan jumlah 1% dari biaya bulanan untuk edisi langganan yang dipilih (termasuk komponen tambahan yang diaktifkan) untuk setiap kumulatif jam Waktu Henti keseluruhan, hingga maksimum 20% per bulan. Ketersediaan yang dinyatakan sebagai persentase dihitung dengan cara; total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam bulan masa kontrak.

Untuk langganan per jam yang menimbulkan penghentian pada lingkungan yang berjalan, Klien akan menerima kredit jam untuk jumlah VM yang berjalan dikalikan dengan durasi penghentian.

3.4 Dukungan Teknis

Lingkungan ini didukung oleh Skytap. Untuk meminta dukungan <https://www.skytap.com/customer-success/support/>.

4. Biaya

4.1 Metrik Biaya

Metrik(-metrik) biaya untuk Layanan Cloud ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

Metrik biaya berikut berlaku untuk Layanan Cloud ini:

- Gigabita (GB) – Jam adalah setiap jam suatu GB (bita 2 pangkat 30) dianalisis, digunakan, disimpan, atau dikonfigurasi dalam Layanan Cloud.
- Item adalah kejadian dari suatu item spesifik yang dikelola oleh, diproses oleh, atau yang berkaitan dengan penggunaan Layanan Cloud. Untuk Layanan Cloud ini, dan Item adalah alamat IP publik unik.
- Mesin Virtual (Instance) adalah setiap akses pada konfigurasi spesifik pada Layanan Cloud.
- Mesin Virtual-Jam adalah setiap jam akses ke konfigurasi Layanan Cloud khusus.

4.2 Biaya Pertengahan Bulan (Partial Monthly Charges)

Setiap Mesin Virtual ditagih secara bulanan. Penyebaran/penggunaan pertengahan bulan akan dihitung secara pro-rata.

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.

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.