

## IBM Cloudant Dedicated Cluster

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM kepada Klien. Klien adalah perusahaan serta pengguna dan penerimanya yang sah atas Layanan Cloud. Penawaran dan Bukti Kepemilikan (*Proof of Entitlement* - "PoE") yang berlaku diberikan sebagai Dokumen Transaksi yang terpisah.

### 1. Layanan Cloud

Fitur dasar berikut termasuk dalam setiap konfigurasi *node* yang diuraikan di bawah ini:

- Klien menerima akses ke perangkat lunak IBM Cloudant Data Layer, suatu basis data JavaScript Object Notation (JSON). Perangkat lunak mencakup kemampuan untuk menyimpan dan mengambil data melalui satu (1) Cloudant RESTful API, mengakses pustaka SDK klien dan *mobile*, membuat indeks teks penuh bawaan, replikasi multi-master, dan analisis waktu nyata (*real time*) melalui MapReduce.
- Untuk setiap Mesin Virtual pada Layanan Cloud, IBM akan memasang dan mengonfigurasi komponen perangkat lunak IBM Cloudant Data Layer pada satu (1) server. Setiap server akan ditempatkan dalam pusat data penyedia Infrastruktur sebagai Layanan (*Infrastructure as a Service* - "IaaS") yang didukung. Klien dapat memilih penyedia IaaS dan lokasi pusat data dari daftar yang ditentukan oleh IBM.
- Klien harus mendapatkan minimal 3 (tiga) Mesin Virtual per kluster. IBM akan mengonfigurasi server terkait ke dalam satu kluster atau lebih. IBM atas kebijakannya sendiri, akan mengonfigurasi satu penyeimbang muatan atau lebih untuk mengontrol beban kerja sistem.

#### 1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Layanan Cloud ini ditujukan untuk para klien yang ingin mengevaluasi perangkat lunak IBM Cloudant Data Layer.

Selain fitur dasar yang diuraikan di atas, hal-hal berikut ini berlaku:

- Untuk setiap Mesin Virtual Layanan Cloud, Klien menerima akses ke satu (1) server yang didedikasikan untuk aktivitas mereka yang tidak dibagi dengan klien lain mana pun.
- Jangka waktu maksimum untuk layanan ini adalah 6 bulan.
- Selama jangka waktu tersebut, Klien hanya dapat menggunakan layanan untuk tujuan evaluasi dan non-produksi.

#### 1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

Selain fitur dasar yang diuraikan di atas, hal-hal berikut berlaku untuk Layanan Cloud ini:

- Untuk setiap Mesin Virtual Layanan Cloud, Klien menerima akses ke satu (1) server yang didedikasikan untuk aktivitas mereka yang tidak dibagi dengan klien lain mana pun.

#### 1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

Selain fitur dasar yang diuraikan di atas, hal-hal berikut berlaku untuk Layanan Cloud ini:

- Untuk setiap Mesin Virtual Layanan Cloud, Klien menerima akses ke satu (1) server yang didedikasikan untuk aktivitas mereka yang tidak dibagi dengan klien lain mana pun.

#### 1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

Selain fitur dasar yang diuraikan di atas, hal-hal berikut berlaku untuk Layanan Cloud ini:

- Untuk setiap Mesin Virtual Layanan Cloud, Klien menerima akses ke satu (1) server yang dikonfigurasi sebagai suatu mesin virtual. Mesin virtual akan membagi perangkat keras dan sumber daya jaringan dengan klien lain tetapi mesin virtual akan bersifat eksklusif untuk Klien.

#### 1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Selain fitur dasar yang diuraikan di atas, hal-hal berikut berlaku untuk Layanan Cloud ini:

- Untuk setiap Mesin Virtual Layanan Cloud, Klien menerima akses ke satu (1) server yang dikonfigurasi sebagai suatu mesin virtual. Mesin virtual akan membagi perangkat keras dan sumber daya jaringan dengan klien lain tetapi mesin virtual akan bersifat eksklusif untuk Klien.

## 2. Uraian Keamanan

Layanan Cloud ini mematuhi prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM untuk SaaS IBM yang tersedia di <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> dan syarat-syarat tambahan apa pun yang diatur dalam pasal ini. Setiap perubahan pada prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM tidak akan menurunkan keamanan Layanan Cloud.

Layanan Cloud ini tersertifikasi menurut US-EU Safe Harbor.

## 3. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan (*Service Level Agreement* - "SLA") ketersediaan berikut untuk Layanan Cloud sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE. SLA bukan merupakan suatu jaminan. SLA tersedia hanya untuk Klien dan berlaku hanya untuk penggunaan di lingkungan produksi.

## 4. Kredit yang Tersedia

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

Untuk menerima kredit yang tersedia, klaim tiket dukungan atas kegagalan dalam memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam waktu tiga hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. 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 dianggap telah gagal memenuhi SLA jika laju kesalahan melebihi 1% dari semua permintaan untuk setiap menit tertentu untuk laju permintaan 150 permintaan per detik atau kurang. Kesalahan adalah permintaan dengan kode respons lebih besar dari atau sama dengan 500, di mana kesalahan ini terkait dengan ketersediaan dan keandalan layanan.

Waktu Henti tidak termasuk waktu yang terkait dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab di luar kendali IBM; masalah dengan rancangan atau instruksi; konten atau teknologi Klien atau pihak ketiga; konfigurasi sistem dan platform yang tidak didukung atau kesalahan Klien lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan oleh Klien atau pengujian keamanan Klien; atau jika Infrastruktur pihak ketiga sebagai penyedia Layanan mengalami penonaktifan daya di wilayahnya. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah.

### 4.1 Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan Cloud selama suatu bulan masa kontrak

Ketersediaan selama suatu bulan masa kontrak	Kompensasi (% dari biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim)
Lebih besar dari atau sama dengan 99,9%	0%
Sama dengan atau lebih besar dari 99% tetapi kurang dari 99,9%	10%
Sama dengan atau lebih besar dari 95% tetapi kurang dari 99%	25%
Kurang dari 95%	100%

\* Jika Layanan Cloud diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung berdasarkan daftar harga yang berlaku pada saat itu untuk Layanan Cloud yang berlaku selama bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim, yang didiskon sebesar 50%. IBM akan menyediakan suatu potongan harga secara langsung untuk Klien.

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.

Contoh: 500 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

43.200 total menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - 500 menit Waktu Henti = 42.700 menit <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 total menit	= 25% Kredit yang Tersedia untuk 98,8% ketersediaan selama bulan masa kontrak
---	--

## 5. Dukungan Teknis

Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran terpisah. Klien Cloudant Dedicated berhak atas dukungan email selama 24/7 dengan waktu tanggapan 1 jam.

Informasi lebih lanjut tentang jam ketersediaan, alamat email, sistem pelaporan masalah secara *online*, prioritas dan tingkat permasalahan, serta proses dan alat komunikasi dukungan teknis lainnya diuraikan dalam pasal IBM Cloudant pada Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan (SaaS) IBM.

## 6. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

### 6.1 Metrik Biaya

Layanan Cloud tersedia berdasarkan metrik biaya yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi:

- a. **Mesin Virtual** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu mesin virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik dari Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual Layanan Cloud yang tersedia untuk akses dan penggunaan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- b. **Pengikatan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Suatu Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang berkaitan dengan Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus dibeli untuk mencakup setiap Pengikatan.

### 6.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

Biaya pertengahan bulan sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi dapat dinilai secara pro-rata.

### 6.3 Biaya Pengaturan

Biaya pengaturan awal satu kali berlaku sesuai dengan tarif dan jangka waktu penagihan yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi jika layanan pengaturan yang diberikan secara jarak jauh dipesan.

## 7. Layanan Pengaturan

### 7.1 IBM Cloudant Jumpstart Remotely Delivered Set-Up

Layanan pengaturan ini menyediakan hingga 50 jam waktu konsultasi jarak jauh untuk aktivitas *startup* termasuk (1) bantuan dengan kasus penggunaan, (2) pelatihan mengenai praktik terbaik untuk laporan, dasbor, dan peralatan sistem (*systems tooling*) lainnya, (3) bantuan dan saran terarah mengenai persiapan, pelaksanaan, dan validasi untuk pemuatan data awal, dan (4) topik administratif dan konfigurasi lain yang menarik (secara bersama-sama disebut, "Aktivitas *Startup*"). Layanan pengaturan yang diberikan secara jarak jauh ini dibeli per Pengikatan, dan habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal pembelian kepemilikan ini, sebagaimana yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi Klien, atau sejak tanggal saat Klien diberi tahu oleh IBM bahwa akses ke Layanan Cloud telah tersedia, terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

### 7.2 IBM Cloudant Accelerator Remotely Delivered Set-Up

Layanan pengaturan ini menyediakan hingga 50 jam waktu konsultasi jarak jauh yang akan digunakan untuk melakukan Aktivitas termasuk (1) bantuan dengan kasus penggunaan, termasuk kasus penggunaan pemindahan data dalam mendukung pemindahan data satu kali, dalam satu waktu, (2) pelatihan mengenai praktik terbaik untuk laporan, dasbor, dan peralatan sistem (*systems tooling*) lainnya, (3) bantuan dan saran terarah mengenai persiapan, pelaksanaan, dan validasi untuk pemuatan data awal (termasuk pengaturan lingkungan sumber dan target serta pemindahan data sebagaimana yang

didefinisikan dalam kasus penggunaan pemindahan data) dan (4) topik administratif dan konfigurasi lain yang menarik (secara bersama-sama disebut, "Aktivitas"). Layanan pengaturan 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.

## **8. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan**

Jangka waktu Layanan Cloud dimulai pada tanggal ketika IBM memberi tahu Klien mengenai akses mereka ke Layanan Cloud, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah Layanan Cloud diperbarui secara otomatis, berlanjut berdasarkan penggunaan berkelanjutan, atau berakhir pada akhir jangka waktu.

Untuk pembaruan otomatis, kecuali apabila Klien memberikan pemberitahuan tertulis untuk tidak memperbarui setidaknya 90 hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu, Layanan Cloud akan secara otomatis memperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

Untuk penggunaan berkelanjutan, Layanan Cloud akan terus tersedia dengan basis per bulan hingga Klien memberikan pemberitahuan tertulis 90 hari sebelumnya mengenai pengakhiran. Layanan Cloud akan tetap tersedia hingga akhir bulan kalender setelah periode 90 hari tersebut.

## **9. Informasi Tambahan**

### **9.1 Cookies**

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasi normal atas Layanan Cloud, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (kontraktor dan karyawan Klien) yang berkaitan dengan penggunaan Layanan Cloud, melalui pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan statistik penggunaan dan informasi mengenai keefektifan dari Layanan Cloud kami untuk tujuan meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Klien. Klien mengonfirmasikan bahwa pihaknya akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM untuk memproses informasi pribadi yang dikumpulkan untuk tujuan di atas tersebut dalam IBM, perusahaan-perusahaan IBM lainnya dan subkontraktor mereka, di mana pun kami dan subkontraktor kami melakukan bisnis, sesuai dengan hukum yang berlaku. IBM akan mematuhi permintaan dari kontraktor dan karyawan Klien untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

### **9.2 Perlindungan Data**

Jika Klien menyediakan Data Pribadi untuk Layanan Cloud, antara mereka sendiri dan IBM, Klien dianggap sebagai satu-satunya pengendali Data Pribadi tersebut, dan menunjuk IBM sebagai prosesor untuk memproses (sebagaimana syarat-syarat tersebut ditentukan dalam EU Directive 95/46/EC) Data Pribadi tersebut. IBM hanya akan memproses Data Pribadi tersebut sejauh yang diperlukan untuk menyediakan Layanan Cloud sesuai dengan Uraian Layanan ini. IBM harus bekerja sama dengan Klien secara wajar dalam memenuhi setiap persyaratan hukum, termasuk memberikan akses ke Data Pribadi kepada Klien. Klien setuju bahwa IBM dapat memproses konten yang tersedia untuk Layanan Cloud, termasuk setiap Data Pribadi, lintas batas negara untuk IBM di Amerika Serikat. Apabila IBM mengubah caranya memproses atau mengamankan Data Pribadi dan perubahan tersebut menyebabkan Klien menjadi tidak patuh terhadap peraturan perundang-undangan perlindungan data yang berlaku, Klien dapat mengakhiri Layanan Cloud yang terdampak dalam jangka waktu 30 hari sejak pemberitahuan IBM tentang perubahan tersebut.

### **9.3 Data yang Diatur**

Layanan Cloud ini tidak dirancang untuk persyaratan keamanan spesifik apa pun untuk konten yang diatur, seperti informasi pribadi atau informasi pribadi yang sensitif. Klien bertanggung jawab untuk menentukan apakah Layanan Cloud ini memenuhi kebutuhan Klien terkait dengan jenis konten yang digunakan oleh Klien dalam hubungannya dengan Layanan Cloud.

Layanan Cloud tidak dapat digunakan untuk transmisi atau penyimpanan Informasi Kesehatan yang Dilindungi (*Protected Health Information* - "PHI") yang dilindungi berdasarkan Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) tahun 1996 kecuali jika (a) IBM dan Klien telah mengadakan Perjanjian Asosiasi Bisnis yang berlaku, dan (b) IBM memberikan konfirmasi tertulis yang tegas kepada Klien bahwa Layanan Cloud dapat digunakan dengan PHI.

This Agreement is made in the English and Indonesian languages. To the extent permitted by the prevailing law, the English language of this Agreement will prevail in the case of any inconsistencies or differences of interpretation with the Indonesian language text of this Agreement.

Perjanjian 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 Perjanjian ini, maka teks dalam Bahasa Inggris yang akan berlaku.