

IBM Business Process Manager on Cloud

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

IBM Business Process Manager on Cloud adalah solusi perangkat lunak sebagai layanan yang memberikan platform manajemen proses bisnis untuk visibilitas dan manajemen proses bisnis. Layanan Cloud termasuk kemampuan perancangan proses, pelaksanaan, pemantauan, dan pengoptimalan. Kemampuan dasar berikut diberikan kepada pengguna di mana Klien memperoleh kepemilikan untuknya.

- a. Lingkungan Pengoperasian – menyediakan mesin virtual tunggal dengan lingkungan *runtime* produksi, pengujian, dan pengembangan yang terdedikasi.
- b. Situs Web Layanan Cloud – menyediakan situs web bagi pengguna untuk mengakses lingkungan pengoperasian dan kemampuan administrasi untuk mengonfigurasi dan mengelola Layanan Cloud.
- c. Jaringan Pribadi Virtual (*Virtual Private Network* - "VPN") – menyediakan suatu perangkat lunak tunggal opsional berdasarkan koneksi VPN untuk komunikasi terenkripsi dan aman dari Layanan Cloud ke sistem-sistem di luar Layanan Cloud. Informasi mengenai VPN akan disediakan setelah adanya permintaan tertulis. Permintaan ini harus dikirimkan ke SupportBPMonCloud@us.ibm.com.
- d. Pemberitahuan Email – menyediakan sebuah fungsi pemberitahuan yang memberitahu pengguna mengenai akses Layanan Cloud mereka, perubahan kata sandi dan juga akan memberitahukan kepada administrator mengenai status Layanan Cloud dan perubahan terjadwal.
- e. Pencadangan Online Otomatis – melakukan pencadangan harian yang dapat digunakan untuk pemulihan Layanan Cloud secara otomatis. Pencadangan dienkripsi dan disimpan di lokasi pusat data yang berbeda.
- f. Pemantauan dan Pemulihan Otomatis – memantau ketersediaan Layanan Cloud dan melakukan pemulihan jika layanan menjadi tidak responsif atau tidak dapat dijangkau.
- g. Administrator Akun – memiliki login dan kata sandi pengguna yang memberikan akses ke lingkungan pengoperasian untuk mengelola akses pengguna ke lingkungan pengoperasian, serta menetapkan dan menghapus peran pengguna. Beberapa pengguna dapat diberikan akses Administrator Akun.

1.2 Fitur Opsional

1.2.1 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author

Layanan Cloud menyediakan opsi pembelian untuk pengguna tambahan guna mengakses dan menggunakan Perangkat Lunak yang Diaktifkan IBM Integration Designer dan/atau IBM Process Designer.

1.2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Storage 1 Gigabyte

Layanan Cloud menyediakan opsi pembelian penyimpanan tambahan untuk basis data internal IBM dan tempat penyimpanan dokumen yang dilekatkan.

1.2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory 16 Gigabytes

Layanan Cloud menyediakan opsi pembelian memori tambahan untuk kasus-kasus ketika memori yang diperlukan untuk solusi proses melampaui kapasitas komputasi yang disediakan untuk jumlah pengguna yang dibeli.

1.2.4 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Professional Engagement

Layanan Professional Konsultasi Berdasarkan Permintaan (*On-Demand Consulting* - "ODC") mencakup akses jarak jauh melalui portal ODC online untuk hingga lima (5) pengembang (kontak pelanggan). Kontak pelanggan memiliki akses 24/7 ke artikel pustaka pengetahuan, aset dan akselerator solusi, serta akses tidak terbatas untuk menyampaikan permintaan dalam dialog pertanyaan dan jawaban dengan pemimpin pengaktifan klien ODC dan para ahli di bidangnya. Kontak pelanggan dapat meminta bantuan

dengan aspek apa pun dari BPM on Cloud termasuk arsitektur platform, implementasi solusi, dan metodologi penyampaian. Beberapa contoh mencakup tinjauan kode dari artefak implementasi solusi, tinjauan artefak non-solusi (seperti dokumentasi), bantuan untuk pertanyaan tentang solusi atau teknologi spesifik, rekomendasi mengenai praktik terbaik, bantuan dengan masalah-masalah implementasi yang tidak didukung melalui saluran dukungan produk normal, tinjauan arsitektur sistem dan asumsi penentuan ukuran, rekomendasi dan saran untuk keberhasilan peningkatan dan migrasi karena rilis baru akan tersedia, atau bantuan nasihat untuk menyelesaikan masalah integrasi dan konfigurasi yang dihadapi pasca-pengaturan.

1.2.5 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Enterprise Engagement

Layanan ODC Enterprise mencakup akses jarak jauh melalui portal ODC *online* untuk hingga sepuluh (10) pengembang (kontak pelanggan). Kontak pelanggan memiliki akses 24/7 ke artikel pustaka pengetahuan, aset dan akselerator solusi, serta akses tidak terbatas untuk menyampaikan permintaan dalam dialog pertanyaan dan jawaban dengan pemimpin pengaktifan klien ODC dan para ahli di bidangnya. Kontak pelanggan dapat meminta bantuan dengan aspek apa pun dari BPM on Cloud termasuk arsitektur platform, implementasi solusi, dan metodologi penyampaian.

Beberapa contoh mencakup tinjauan kode dari artefak implementasi solusi, tinjauan artefak non-solusi (seperti dokumentasi), bantuan untuk pertanyaan tentang solusi atau teknologi spesifik, rekomendasi mengenai praktik terbaik, bantuan dengan masalah-masalah implementasi yang tidak didukung melalui saluran dukungan produk normal, tinjauan arsitektur sistem dan asumsi penentuan ukuran, rekomendasi dan saran untuk keberhasilan peningkatan dan migrasi karena rilis baru akan tersedia, atau bantuan nasihat untuk menyelesaikan masalah integrasi dan konfigurasi yang dihadapi pasca-pengaturan.

Pelanggan dapat mengikat IBM ODC untuk bantuan dengan materi hasil kerja yang disampaikan yang disepakati bersama dengan titik awal dan titik akhir terbatas hingga 24 jam per bulan langganan. Materi hasil kerja yang disampaikan dapat mencakup bantuan dengan contoh pola spesifik atau kode solusi siap produksi. Kontak dan/atau manajer pelanggan juga berpartisipasi dalam panggilan status mingguan dengan pemimpin pengaktifan klien IBM ODC.

1.2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Additional Developer Engagement

Layanan Cloud menyediakan opsi pembelian akses pengembang tambahan untuk jumlah pengembang ODC Professional atau ODC Enterprise yang disertakan dengan tawaran-tawaran ini.

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.

3. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk Layanan Cloud sebagaimana yang ditentukan dalam PoE. SLA bukan merupakan jaminan. SLA tersedia hanya untuk Klien dan berlaku hanya untuk penggunaan di lingkungan produksi.

3.1 Kredit yang Tersedia

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 secara wajar membantu IBM dengan setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim untuk tiket dukungan atas kegagalan dalam memenuhi SLA harus diajukan dalam jangka waktu tiga hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit terhadap tagihan masa yang akan datang untuk Layanan Cloud berdasarkan durasi waktu saat pemrosesan sistem produksi untuk Layanan Cloud tidak tersedia ("Waktu Henti"). Waktu Henti dihitung dari waktu Klien melaporkan peristiwa tersebut sampai waktu Layanan Cloud dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang terkait dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab yang berada di luar kendali IBM; masalah dengan desain 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 Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling besar berdasarkan ketersediaan

kumulatif Layanan Cloud selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi yang diberikan berkaitan dengan setiap bulan masa kontrak tidak dapat melebihi satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan untuk Layanan Cloud.

3.2 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)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	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 tersebut.

Contoh: 60 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

43.200 total menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - 60 menit Waktu Henti = 43.140 menit <hr/> 43.200 total menit	= 5% Kredit yang tersedia untuk 99,86% ketersediaan selama bulan masa kontrak
--	---

4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui email dan sistem pelaporan masalah secara *online*. Informasi lebih lanjut mengenai jam ketersediaan, alamat email, sistem pelaporan masalah secara *online*, serta proses dan alat komunikasi dukungan teknis lainnya diuraikan dalam dokumentasi untuk Layanan Cloud dan Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak IBM. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai tawaran yang terpisah.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan Selama Jam-jam Dukungan	Cakupan Waktu Tanggapan
1	Pengaruh bisnis penting/layanan bermasalah: Fungsi penting bisnis tidak dapat beroperasi atau antarmuka penting telah gagal. Hal ini biasanya berlaku pada lingkungan produksi dan mengindikasikan ketidakmampuan untuk mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.	Dalam 2 jam	24x7

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan Selama Jam-jam Dukungan	Cakupan Waktu Tanggapan
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Fitur bisnis layanan atau fungsi dari layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak memberikan pengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	Pengaruh bisnis minimum: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

5.1 Metrik Biaya

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

- Pengguna yang Sah** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Klien harus mendapatkan kepemilikan yang terpisah dan terdedikasi untuk setiap Pengguna yang Sah khusus yang diberi akses ke Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Pengguna yang Sah yang diberi akses ke Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- Pengguna dengan Akses Bersamaan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Pengguna dengan Akses Bersamaan adalah individu yang sedang mengakses Layanan Cloud pada suatu waktu tertentu. Terlepas dari apakah individu tersebut sedang mengakses Layanan Cloud beberapa kali secara serentak, individu tersebut hanya diperhitungkan sebagai Pengguna dengan Akses Bersamaan tunggal. Klien harus mendapatkan kepemilikan untuk jumlah maksimum Pengguna dengan Akses bersamaan yang mengakses Layanan Cloud secara serentak dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (contohnya: melalui program, perangkat atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- Gigabita** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Gigabita ditentukan sebagai bita data 2 pangkat 30 (1.073.741.824 bita). Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Gigabita yang diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- Pengikatan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Suatu Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan terkait dengan Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.

5.2 Biaya Pengaturan

Biaya pengaturan awal satu kali berlaku sesuai dengan tarif dan jangka waktu penagihan yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

Biaya pengaturan satu kali akan berlaku untuk masing-masing mesin virtual Layanan Cloud tambahan yang dipesan, sesuai dengan tarif dan jangka waktu penagihan yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

5.3 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

5.4 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya atas Layanan Cloud selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang ditetapkan dalam PoE, maka Klien akan ditagih untuk kelebihan penggunaan tersebut sebagaimana yang ditentukan dalam Dokumen Transaksi.

6. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu Layanan Cloud dimulai pada tanggal ketika IBM memberitahukan kepada 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.

7. Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Layanan Cloud ini mencakup perangkat lunak yang diaktifkan, yang hanya dapat digunakan terkait dengan penggunaan Layanan Cloud oleh Klien, dan hanya selama jangka waktu Layanan Cloud.

Perangkat lunak yang diaktifkan yang disertakan dengan Layanan Cloud adalah:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

Akses Perangkat Desainer (*Designer Tool Access*) – Klien dapat mengakses dan mengunduh Perangkat Lunak yang Diaktifkan IBM Process Designer dan/atau IBM Integration Designer untuk mengembangkan aplikasi proses. Perangkat Lunak yang Diaktifkan berjalan pada sistem desktop Klien dan tersambung dari jarak jauh ke Layanan Cloud.

Pembatasan Pengguna Perangkat Desainer – Layanan Cloud memungkinkan hingga lima (5) Pengguna Layanan Cloud untuk mengakses dan menggunakan Perangkat Lunak yang Diaktifkan IBM Integration Designer dan/atau IBM Process Designer.

8. Tautan ke Situs Web atau Layanan Pihak Ketiga Lainnya

Apabila Klien atau Pengguna Layanan Cloud mentransmisikan konten ke situs web atau layanan pihak ketiga lainnya yang terhubung ke atau yang dapat diakses melalui Layanan Cloud, Klien dan Pengguna Layanan Cloud memberikan persetujuan kepada IBM untuk memungkinkan setiap transmisi Konten tersebut, namun interaksi tersebut hanya di antara Klien dan situs web atau layanan pihak ketiga. IBM tidak membuat jaminan atau pernyataan mengenai situs atau layanan pihak ketiga tersebut, dan tidak akan memiliki tanggung jawab apa pun atas situs atau layanan pihak ketiga tersebut.

9. Penentuan Tolok Ukur (*Benchmarking*)

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

10. Akselerator dan Materi Sampel

Layanan Cloud dapat mencakup beberapa komponen dalam bentuk kode sumber ("Komponen Sumber") dan materi lainnya yang akan diidentifikasi sebagai "Materi Sampel". Klien dapat menyalin dan memodifikasi Komponen Sumber dan Materi Sampel hanya untuk penggunaan internal, tetapi dengan ketentuan bahwa Klien tidak dapat mengubah atau menghapus informasi atau pemberitahuan apa pun tentang hak cipta yang terdapat dalam Komponen Sumber atau Materi Sampel. IBM memberikan Komponen Sumber dan Materi Sampel tanpa adanya kewajiban dukungan dan "SEBAGAIMANA ADANYA", TANPA ADANYA JAMINAN DALAM BENTUK APA PUN, BAIK SECARA TEGAS ATAU PUN TERSIRAT, TERMASUK JAMINAN TENTANG HAK MILIK, TIDAK ADANYA PELANGGARAN ATAU TIDAK ADANYA GANGGUAN SERTA JAMINAN DAN KETENTUAN SECARA TERSIRAT TENTANG KELAYAKAN UNTUK DIPERJUALBELIKAN DAN KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU.

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.