

IBM dashDB Enterprise

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.

IBM Bluemix, *platform cloud* standar terbuka IBM untuk membuat, menjalankan, dan mengelola aplikasi dan layanan, merupakan prasyarat teknis untuk Layanan Cloud. Pengguna baru dapat mendaftar untuk akses melalui formulir pendaftaran *online*: <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

1. Uraian Layanan Cloud

Layanan Cloud IBM berikut dicakup oleh Uraian Layanan Cloud ini:

a. IBM dashDB Enterprise

- (1) IBM dashDB Enterprise 64.1
- (2) IBM dashDB Enterprise 256.4
- (3) IBM dashDB Enterprise 256.12
- (4) IBM dashDB Enterprise Transactional 8.0.500
- (5) IBM dashDB Enterprise Transactional 12.128.1400

b. IBM dashDB Enterprise MPP.4

IBM dashDB adalah layanan yang dikelola yang membantu pengembangan pemrosesan aplikasi analitis *online*. Layanan mencakup suatu basis data yang menyimpan data pengguna dalam format terstruktur. Basis data ini dapat diakses dan dimodelkan sesuai dengan kebutuhan pengguna melalui konsol layanan. Konsol layanan memungkinkan pengguna untuk membuat tabel, memuat data ke dalam tabel dan meminta data yang dimuat oleh pengguna. Peralatan dan lingkungan untuk membantu mengembangkan, menyimpan, dan membagi laporan analitis termasuk dalam layanan. Layanan mencakup sampel dan dokumentasi untuk membantu membuat aplikasi analitis *online*. Rencana dashDB Enterprise Transactional menyediakan basis data dashDB yang dioptimalkan untuk pemrosesan transaksi *online* (*online transaction processing* - "OLTP"). Layanan mencakup suatu basis data yang menyimpan data pengguna dalam format terstruktur. Basis data ini dapat diakses dan dimodelkan sesuai dengan kebutuhan pengguna melalui konsol layanan. Konsol layanan memungkinkan pengguna untuk membuat tabel, memuat data ke dalam tabel dan meminta data yang dimuat oleh pengguna.

IBM dashDB Enterprise MPP adalah suatu konfigurasi layanan IBM dashDB terkluster, yang terdiri atas sekumpulan *node* basis data independen yang dikelola bersama sebagai suatu sistem tunggal. Operasi basis data diproses secara paralel di seluruh *node* basis data. IBM akan mengonfigurasi *node-node* terkait ke dalam satu kluster.

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.

2.1 Informasi Pribadi dan 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. Dalam kondisi apa pun, Layanan Cloud tidak dapat digunakan untuk memproses PHI sebagai lembaga kliring layanan kesehatan dalam konteks HIPAA.

2.2 Manajemen Pengguna

Ketika Layanan Cloud diberikan, pengguna administratif tunggal dibuat untuk Klien. Konsol dashDB menyediakan kemampuan bagi pengguna administratif untuk membuat pengguna tambahan. Klien sepenuhnya bertanggung jawab untuk mengelola pengguna yang ditentukan melalui konsol dan tingkat akses yang diberikan untuk mereka.

2.3 Akses langsung ke penyimpanan data Layanan Cloud

Baik pengguna administratif maupun pengguna reguler dapat secara langsung mengakses penyimpanan data Layanan Cloud menggunakan program klien DB2 IBM yang dijalankan di luar Layanan Cloud. Klien sepenuhnya bertanggung jawab untuk memastikan bahwa akses tersebut diamankan sesuai dengan persyaratan Klien. Sebagai contoh, Klien dapat mengonfigurasi klien agar SSL digunakan untuk melindungi lalu lintas jaringan.

2.4 Kendali akses tingkat tabel

Layanan Cloud mengizinkan Klien untuk mengelola hak-hak akses yang terkait dengan beberapa objek basis data, seperti tabel. Klien sepenuhnya bertanggung jawab untuk menetapkan, mengelola, dan meninjau hak-hak akses ini.

2.5 Laporan Audit

Pemantauan laporan disediakan untuk Klien melalui konsol dashDB. Klien sepenuhnya bertanggung jawab untuk mengakses dan menginterpretasikan laporan guna menentukan keabsahan aktivitas yang dicerminkan dalam laporan tersebut.

2.6 Enkripsi

Basis data Layanan Cloud dienkripsi secara otomatis. Enkripsi ini menggunakan Standar Enkripsi Tingkat Lanjut (*Advanced Encryption Standard* - "AES") dalam mode *Cipher-Block Chaining* (CBC) dengan *key* 256 bit. Selain itu, gambar cadangan basis data dikompres dan dienkripsi secara otomatis. Gambar cadangan dienkripsi menggunakan AES dalam mode CBC dengan *key* 256 bit.

3. Sasaran Tingkat Layanan

IBM memberikan sasaran tingkat layanan ("SLO") berikut untuk Layanan Cloud, setelah IBM menyediakan Layanan Cloud kepada Klien.

IBM akan memberikan SLO untuk ketersediaan layanan sebesar 99,9% yang diukur berdasarkan hal-hal berikut:

- a. Kemampuan untuk menyebarkan aplikasi baik melalui portal ataupun baris perintah (*command line*)
- b. Kemampuan untuk terhubung ke layanan aplikasi
- c. Ketersediaan mesin virtual layanan individu

Tidak ada pelaporan atau kredit tingkat layanan yang ditawarkan pada saat ini.

4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui forum *online* dan sistem pelaporan masalah secara *online* yang tersedia pada portal Klien di <https://support.ibmcloud.com>. IBM akan menyediakan Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM yang memberikan informasi kontak dukungan teknis serta informasi dan proses lain. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran terpisah.

| Tingkat Permasalahan | Definisi Tingkat Permasalahan | Sasaran Waktu Tanggapan Selama Jam-jam Dukungan | Cakupan Waktu Tanggapan |
|----------------------|---|---|-------------------------|
| 1 | <p>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 suatu solusi yang mendesak.</p> <p>Masalah Tingkat Permasalahan 1 mengharuskan Klien agar bersedia membantu IBM untuk mendiagnosis masalah selama periode 24X7 dan apabila tidak, maka masalah akan diturunkan ke Tingkat Permasalahan 2.</p> | Dalam 1 jam | 24x7 |
| 2 | <p>Pengaruh bisnis yang signifikan: Fitur atau fungsi layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.</p> | Dalam 2 jam kerja | Jam kerja S-J |
| 3 | <p>Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak memberikan pengaruh penting pada pengoperasian.</p> | Dalam 4 jam kerja | Jam kerja S-J |
| 4 | <p>Pengaruh bisnis minimum: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.</p> | 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:

- 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 diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.

5.2 Persyaratan Kepemilikan

Untuk IBM dashDB Enterprise MPP, masing-masing kluster harus mencakup minimum tiga (3) *node*, dan Klien harus memperoleh satu (1) kepemilikan Mesin Virtual untuk setiap *node*.

5.3 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Monthly Charges*)

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

5.4 Biaya Layanan Jarak Jauh

Layanan Jarak Jauh dibeli berdasarkan metrik biaya Pengikatan dan akan ditagih ketika dipesan.

- a. IBM dashDB Enterprise Jump Start Remotely Delivered
Menyediakan hingga 50 jam waktu konsultasi jarak jauh untuk aktivitas startup termasuk (1) bantuan dengan kasus-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, serta (4) topik administratif dan konfigurasi lain yang menarik (secara bersama-sama disebut, "Aktivitas *Startup*"). Layanan dibeli

per Pengikatan, dan habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal pembelian kepemilikan untuk Layanan Jarak Jauh ini atau sejak tanggal Klien diberi tahu oleh IBM bahwa akses ke Layanan Cloud telah tersedia, yang mana pun yang terjadi terakhir, terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

b. **IBM dashDB Enterprise Accelerator Remotely Delivered**

Menyediakan hingga 50 jam waktu konsultasi jarak jauh untuk melaksanakan Aktivitas *Startup* atau aktivitas-aktivitas lainnya yang ditetapkan dan dicakup saat pembelian dalam satu atau beberapa dokumen transaksi yang disepakati bersama. Layanan dibeli per Pengikatan dan habis masa berlakunya 12 bulan sejak tanggal pembelian kepemilikan untuk Layanan Jarak Jauh ini 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.

6. **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 memperbarui 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 sehubungan dengan penggunaan Layanan Cloud oleh Klien, dan hanya selama jangka waktu Layanan Cloud.

Kepemilikan perangkat lunak IBM berikut disertakan sebagai perangkat lunak yang diaktifkan berdasarkan syarat-syarat lisensi program IBM mereka yang berlaku, selain batasan-batasan berikut ini:

InfoSphere DataStage

Kepemilikan: 280 PVU (sebagaimana yang didefinisikan dalam dokumen Informasi Lisensi untuk InfoSphere DataStage)

Pembatasan Penggunaan: Klien hanya dapat menggunakan InfoSphere DataStage untuk memasukkan data ke dalam Layanan Cloud.

InfoSphere DataStage dan QualityStage Designer

Kepemilikan: 2 Pengguna dengan Akses Bersamaan (sebagaimana yang didefinisikan dalam dokumen Informasi Lisensi untuk InfoSphere DataStage dan QualityStage Designer)

Pembatasan Penggunaan: Klien hanya dapat menggunakan InfoSphere DataStage and QualityStage Designer untuk memasukkan data ke dalam Layanan Cloud.

8. **Informasi Tambahan**

8.1 **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 Anda) terkait 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 memproses informasi pribadi yang dikumpulkan untuk tujuan di atas 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.

8.2 Fungsi Beta

Beberapa fungsi, fitur atau komponen Layanan Cloud merupakan rilis awal atau teknologi pratinjau, dan dapat diidentifikasi di dalam Layanan Cloud sebagai "Beta" ("Fungsi Beta"). Fungsi Beta ini dapat digunakan sebagai bagian dari penggunaan Layanan Cloud yang diizinkan oleh Klien, sesuai dengan batasan dan ketentuan pasal ini. Penggunaan Fungsi Beta adalah atas risiko Klien sendiri dan diberikan tanpa kewajiban dukungan dalam bentuk apa pun. Fungsi Beta diberikan "SEBAGAIMANA ADANYA", TANPA JAMINAN APA PUN, BAIK SECARA TEGAS MAUPUN TERSIRAT, TERMASUK, NAMUN TIDAK TERBATAS PADA JAMINAN HAK MILIK, TIDAK ADANYA PELANGGARAN ATAU TIDAK ADANYA GANGGUAN SERTA JAMINAN DAN KETENTUAN TERSIRAT APA PUN ATAS KELAYAKAN UNTUK DIPERJUALBELIKAN DAN KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU. Fungsi Beta mungkin tidak disediakan secara umum oleh IBM sebagai atau dalam produk atau tawaran apa pun. IBM dapat menarik atau mengakhiri akses ke Fungsi Beta kapan pun, tanpa pemberitahuan. Klien harus mengambil tindakan pencegahan untuk menghindari hilangnya data apa pun yang mungkin terjadi saat Fungsi Beta tidak dapat digunakan lagi. Umpan balik atau saran apa pun mengenai Fungsi Beta yang diberikan oleh Klien kepada IBM dapat digunakan, disalin, dimodifikasi, dan digabungkan dengan bebas dalam pengembangan, distribusi, penyebaran, dan penjualan produk dan layanan IBM.

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.