

IBM Master Data on Cloud Managed Service

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM untuk Klien. Klien adalah pihak yang melakukan perjanjian 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

Layanan terkelola IBM Master Data Management ("MDM") on Cloud ("Layanan Cloud") mengelola data utama untuk satu atau beberapa domain – Klien, pemasok, lokasi, produk, tawaran layanan, akun, dan lain-lain – untuk meningkatkan keefektifan proses bisnis dan aplikasi. 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.

Beberapa fitur utama mencakup:

- a. Arsitektur berorientasi layanan memberikan fungsi melalui layanan web cerdas yang telah dikemas sebelumnya yang dapat digunakan untuk mengintegrasikan MDM ke dalam proses bisnis dan arsitektur teknis yang ada.
- b. Antarmuka ke Layanan Cloud mencakup HTTPS (untuk akses aplikasi), Layanan Web, dan JMS lewat HTTPS (untuk aplikasi di lokasi ke integrasi IS/MDM Cloud) dan layanan transpor file aman untuk memuat data ke MDM.
- c. Kemampuan bagi Klien untuk menyebarkan MDM dan IS Klien yang disesuaikan serta Ekstensi dalam lingkungan Cloud melalui proses tiket dukungan.
- d. Pilihan Klien atas metode integrasi ke Layanan Cloud untuk menggunakan layanan ini via Antarmuka Pemrograman Aplikasi (Application Programming Interface - "API"); Layanan Web atau JMS.
- e. Kemampuan audit penuh untuk mencatat siapa yang meminta akses ke data tertentu dan kapan akses diminta.
- f. Kemampuan manajemen proses bisnis memungkinkan Klien untuk mengimplementasikan kebijakan dan mengoordinasikan alur kerja dengan banyak langkah (multi-step)/dengan banyak peran (multi-role) untuk penatalayanan data dan tata kelola data.
- g. Pusat Penatalayanan memungkinkan pengguna bisnis, penatalayanan data, dan tim TI untuk mengembangkan kualitas data utama secara kolaboratif dengan menyelesaikan kemungkinan duplikasi catatan data utama dan membuat data utama dengan mematuhi kebijakan tata kelola perusahaan.
- h. Mesin pencarian dan pencocokan menggunakan teknik statistik tingkat lanjut untuk secara otomatis menyelesaikan dan mengelola masalah kualitas data melalui opsi deterministik atau probabilistik.
- i. Layanan Cloud disediakan di pusat data terpilih dalam lingkungan penyewa tunggal berbasis VLAN.
- j. IBM akan memberikan file log aplikasi berdasarkan permintaan melalui antarmuka tiket dukungan.
- k. IBM akan memberikan layanan Transpor File Aman untuk memfasilitasi transfer file untuk memuat dan/atau mengekstraksi data dari MDM atau Information Server.

1.1 Konfigurasi yang Tersedia untuk IBM Master Data Management

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.

1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Small

- Digolongkan untuk skala kurang lebih 5 juta catatan individu pihak dan 35 Transaksi Per Detik (Transactions Per Second - "TPS") dalam penggunaan kondisi tetap.

- Menyediakan Penyimpanan Objek sebesar 2TB; kepemilikan penyimpanan tambahan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.

1.1.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Medium

- Digolongkan untuk skala kurang lebih 30 juta catatan individu pihak dan 100 TPS dalam penggunaan kondisi tetap.
- Menyediakan Penyimpanan Objek sebesar 5TB; kepemilikan penyimpanan tambahan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.

1.1.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Large

- Digolongkan untuk skala kurang lebih 50 juta catatan individu pihak dan 250 TPS dalam penggunaan kondisi tetap.
- Menyediakan Penyimpanan Objek sebesar 10TB; kepemilikan penyimpanan tambahan dapat dibeli berdasarkan pernyataan kerja terpisah.

2. Perlindungan Konten dan Data

Lembar data Perlindungan dan Pemrosesan Data (Lembar Data) memberikan informasi spesifik untuk Layanan Cloud yang berkaitan dengan jenis Konten yang diaktifkan untuk diproses, aktivitas pemrosesan yang dilibatkan, fitur-fitur perlindungan data, serta spesifikasi mengenai retensi dan pengembalian Konten. Setiap perincian atau klarifikasi dan syarat-syarat, termasuk tanggung jawab Klien, seputar penggunaan Layanan Cloud dan fitur-fitur perlindungan data, apabila ada, dicantumkan di pasal ini. Mungkin terdapat lebih dari satu Lembar Data yang berlaku untuk penggunaan Klien atas Layanan Cloud berdasarkan opsi yang dipilih oleh Klien. Lembar Data mungkin hanya tersedia dalam bahasa Inggris dan tidak tersedia dalam bahasa setempat. Meskipun terdapat praktik hukum atau kebiasaan setempat apa pun, para pihak menyetujui bahwa mereka memahami bahasa Inggris dan bahasa ini adalah bahasa yang sesuai untuk akuisisi dan penggunaan Layanan Cloud. Lembar(-lembar) Data berikut berlaku untuk Layanan Cloud dan opsinya yang tersedia. Klien menyatakan bahwa i) IBM dapat memodifikasi Lembar(-lembar) Data dari waktu ke waktu atas kebijakan IBM sendiri dan ii) modifikasi tersebut akan menggantikan versi sebelumnya. Tujuan dari setiap modifikasi pada Lembar(-lembar) Data adalah untuk i) meningkatkan atau mengklarifikasi komitmen yang sudah ada, ii) menjaga keselarasan terhadap standar yang diterapkan saat ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, atau iii) memberikan komitmen tambahan. Tidak ada modifikasi pada Lembar(-lembar) Data yang secara materi akan menurunkan perlindungan data Layanan Cloud.

Tautan(-tautan) ke Lembar(-lembar) Data yang berlaku:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3FC503E0646911E89B7C7F20C63AA31F>

Klien bertanggung jawab untuk menjalankan tindakan yang diperlukan untuk memesan, mengaktifkan, atau menggunakan fitur perlindungan data yang tersedia untuk Layanan Cloud dan menerima tanggung jawab atas penggunaan Layanan Cloud apabila Klien gagal untuk menjalankan tindakan tersebut, termasuk memenuhi setiap persyaratan perlindungan data atau persyaratan hukum lainnya yang berkaitan dengan Konten.

Adendum Pemrosesan Data (Data Processing Addendum - "DPA") IBM di <http://ibm.com/dpa> dan Ekshibit(-ekshibit) DPA berlaku dan direferensikan sebagai bagian dari Perjanjian, apabila dan sepanjang Regulasi Perlindungan Data Umum Eropa (European General Data Protection Regulation - "GDPR") Eropa (EU/2016/679) berlaku untuk data pribadi yang terdapat dalam Konten. Lembar(-lembar) Data yang berlaku untuk Layanan Cloud ini akan berfungsi sebagai Ekshibit(-ekshibit) DPA. Apabila DPA berlaku, kewajiban IBM untuk memberikan pemberitahuan perubahan kepada Subprosesor dan hak Klien untuk mengajukan keberatan terhadap perubahan tersebut akan berlaku sebagaimana yang dinyatakan dalam DPA.

3. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan (Service Level Agreement - "SLA") ketersediaan berikut untuk Layanan Cloud sebagaimana yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE). SLA bukan merupakan suatu 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 pertama kali menyadari bahwa terdapat suatu pengaruh bisnis penting dan Layanan Cloud tidak tersedia. Klien harus membantu IBM secara wajar dalam setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam waktu tiga 3 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"). 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 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. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi yang berkaitan dengan bulan masa kontrak mana pun tidak dapat melampaui 10 persen dari 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)
Kurang dari 99,9%	2%
Kurang dari 99%	5%
Kurang dari 95%	10%

* Jika Layanan Cloud diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung sesuai 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.

3.3 Pengecualian Tambahan

Selain pengecualian Waktu Henti yang tercantum di atas, kredit SLA tidak memenuhi syarat untuk gangguan Layanan Cloud karena tindakan Klien, termasuk masalah dengan komponen Layanan Cloud individu yang tidak memengaruhi keseluruhan ketersediaan Layanan Cloud; penggunaan API atau fungsionalitas Layanan Cloud yang tidak tepat; masalah yang disebabkan oleh Ekstensi kustom; gangguan sebagai hasil dari Layanan VPN; kegagalan Klien untuk mengizinkan pembaruan yang diinisiasi IBM untuk dipromosikan ke produksi.

4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui email, forum online, dan sistem pelaporan masalah secara online. Panduan dukungan perangkat lunak sebagai layanan IBM tersedia di https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html yang menyediakan kontak dukungan teknis serta informasi dan proses lain. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran yang terpisah.

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

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

- Mesin Virtual adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik 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.

5.1 Frekuensi Penagihan

Berdasarkan frekuensi penagihan yang dipilih, IBM akan menagih Klien atas biaya yang jatuh tempo di awal jangka waktu frekuensi penagihan tersebut, kecuali untuk kelebihan dan jenis biaya penggunaan yang akan ditagihkan di akhir.

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 pada saat pengaturan VPN akan dimulai. 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. Apabila pembaruan otomatis adalah setelah penerimaan pemberitahuan IBM mengenai penarikan Layanan Cloud, jangka waktu pembaruan akan berakhir lebih cepat dari akhir jangka waktu pembaruan saat ini atau tanggal penarikan yang diumumkan. Pembaruan tunduk pada kenaikan harga tahunan sebagaimana yang ditetapkan dalam penawaran. Apabila pembaruan otomatis adalah setelah penerimaan pemberitahuan IBM mengenai penarikan Layanan Cloud, jangka waktu pembaruan akan berakhir lebih cepat dari akhir jangka waktu pembaruan saat ini atau tanggal penarikan yang diumumkan.

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. Syarat-syarat Tambahan

7.1 Umum

Klien menyetujui bahwa IBM dapat merujuk Klien di depan umum sebagai pelanggan Layanan Cloud dalam komunikasi publisitas atau pemasaran.

Klien tidak dapat menggunakan Layanan Cloud, sendiri atau digabungkan dengan layanan atau produk lainnya, untuk mendukung aktivitas berisiko tinggi apa pun berikut ini: rancangan, konstruksi, kendali, atau pemeliharaan fasilitas nuklir, sistem transportasi massal, sistem pengendalian lalu lintas udara, sistem pengendalian otomotif, sistem persenjataan, atau navigasi atau komunikasi pesawat terbang, atau aktivitas lain apa pun di mana kegagalan Layanan Cloud dapat menimbulkan ancaman kematian atau cedera pribadi yang serius.

7.2 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. Layanan Cloud tidak akan tersedia untuk Klien selama rentang waktu pemeliharaan ini. Rentang waktu pemeliharaan dapat berakhir hingga 8 jam dan khususnya pada Sabtu terakhir setiap bulan.

Klien bertanggung jawab atas pengujian dan kesesuaian semua Ekstensi 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.

7.3 Direktori LDAP

Konfigurasi LDAP yang berdiri sendiri (standalone) tercakup sebagai bagian dari Layanan Cloud. Selain itu, IBM memberikan kemampuan untuk berintegrasi dengan Direktori Aktif di lokasi milik Klien. Opsi sinkronisasi Direktori Aktif di lokasi berikut ini dapat diimplementasikan berdasarkan permintaan setelah penyediaan telah selesai dan lingkungan telah diserahkan kepada Klien:

- a. Otentikasi ke server LDAP Layanan Cloud yang mereplikasi kembali ke LDAP Klien di lokasi:
 - (1) Dukungan untuk satu (1) server Active Directory.
 - (2) Menyediakan pengontrol domain (Hanya Untuk Dibaca) dalam Layanan Cloud yang berada dalam domain Klien.
 - (3) Klien mengelola semua akses pengguna akhir ke lingkungan cloud (grup, ID, akses)
 - (4) Hak admin sepenuhnya kepada Klien;
- b. Melakukan otentikasi ke server LDAP Layanan Cloud di mana Klien mengelola para pengguna (bukan di dalam domain Klien);
- c. Mengarahkan ke pengendali domain Klien di lokasi untuk otentikasi
 - (1) Implikasi kinerja yang memungkinkan
 - (2) Mengotentikasi lamanya sesi;
 - (3) Menyediakan otentikasi SAML apabila diperlukan

Konfigurasi lainnya (misalnya, kutipan manual atau yang telah direncanakan dari direktori file LDAP untuk Layanan Cloud; opsi federasi termasuk MS Federation Services atau yang lainnya) ditawarkan secara terpisah.

7.4 Pencadangan dan Restorasi

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 IBM Cloud Object Storage dan disimpan selama hingga 28 hari. Klien akan dapat menjalankan 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 untuk biaya tambahan. Pencadangan Snapshot tidak disediakan.

7.5 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.

7.6 Situs Web dan / atau Layanan Lainnya Milik Pihak Ketiga

Layanan Cloud dapat berisi integrasi dengan, tautan ke atau digunakan untuk mengakses Layanan Pihak Ketiga. Akses ke Layanan Pihak Ketiga disediakan "SEBAGAIMANA ADANYA", **tanpa jaminan apa pun, tersurat maupun tersirat, termasuk jaminan kepemilikan, non-pelanggaran atau non-gangguan serta jaminan dan ketentuan tersirat tentang kelayakan untuk diperjualbelikandan kesesuaian untuk tujuan tertentu.**

Klien bertanggung jawab untuk mengadakan dan mematuhi perjanjian yang terpisah dengan pihak ketiga untuk mengakses, atau menggunakan, Layanan Pihak Ketiga tersebut. IBM tidak menyediakan Layanan Pihak Ketiga ini berdasarkan tawaran ini dalam Layanan Cloud. Kecuali apabila Klien dapat secara terpisah memperoleh Layanan Pihak Ketiga tersebut dari IBM dalam transaksi yang terpisah, IBM bukan merupakan pihak pada perjanjian terpisah mana pun tersebut, dan sebagai ketentuan tegas dalam Perjanjian, Klien setuju untuk mematuhi syarat-syarat perjanjian terpisah tersebut sejauh pihaknya bermaksud untuk menggunakannya bersama dengan Layanan Cloud. Jika Klien mewakili dirinya sendiri, pengguna Layanan Cloud mana pun atau pengguna akhir mana pun, menyetujui transmisi Konten ke layanan pihak ketiga tersebut yang ditautkan ke atau dapat diakses oleh Layanan Cloud, Klien, pengguna Layanan Cloud, dan pengguna akhir memberikan persetujuan kepada IBM untuk memungkinkan setiap transmisi konten tersebut, tetapi interaksi tersebut harus dianggap hanya antara Klien dan pihak ketiga yang menawarkan Layanan Pihak Ketiga.

Koneksi masuk (inbound) dari pihak ketiga eksternal tidak akan diizinkan.

7.7 Batasan dan Larangan Penggunaan

Layanan Cloud dibatasi sehubungan dengan LDAP, MDM, Manajer Proses Bisnis (Business Process Manager - "BPM") dan antarmuka pengguna klien dan pemrograman Information Server sebagai berikut:

- a. Fungsionalitas Antarmuka Pengguna dibatasi untuk akses HTTPS ke LDAP, Information Server, pengguna MDM dan BPM;
- b. IBM tidak menyediakan akses atau antarmuka ke setiap peralatan pengembangan Information Server, BPM, dan MDM sebagai bagian dari Layanan Cloud ini. IBM akan memberikan Klien kemampuan untuk menyebarkan penyesuaian MDM, BPM, dan Information Server, termasuk artefak pengembangan, ke dalam lingkungan terkelola melalui layanan tiket dukungan;
- c. IBM tidak menyediakan akses langsung ke server individual, level OS, atau konsol admin aplikasi untuk MDM, Server Aplikasi WebSphere, BPM, Information Server, LDAP atau DB2;
- d. Akses antarmuka JMS masuk dan keluar dibatasi untuk berjalan di protokol HTTPS untuk MDM dan Information Server. Dukungan untuk protokol, antarmuka atau konektor lainnya dapat dievaluasi tetapi akan memerlukan perjanjian layanan tambahan;
- e. Antarmuka Layanan Web MDM dibatasi untuk berjalan di protokol HTTPS;

7.7.1 Business Process Manager

Layanan Cloud mencakup fungsionalitas IBM Business Process Manager. Penggunaan IBM Process Server dan IBM Process Center terbatas hanya pada Proses Penatalayanan dan Tata Kelola Data Utama. Proses Penatalayanan dan Tata Kelola Data Utama hanya dapat meneruskan keputusan kualitas data utama ini ke sistem lain untuk tujuan sinkronisasi data utama.

7.7.2 Information Server

Layanan Cloud mencakup fungsionalitas IBM Information Server. Penggunaan Information Server dalam Layanan Cloud terbatas pada dukungan proses Master Data Management dan data terkait Master Data Management. Selain itu, layanan Information Server yang disediakan dibatasi dalam penggunaannya untuk fungsionalitas Data Stage, Information Governance Catalog dan Quality Stage.

7.8 Pemulihan Bencana

Sasaran pemulihan bencana untuk memulihkan data produksi Klien adalah selama 14 hari kalender.

7.9 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 LDAP karena berhubungan dengan setiap solusi aplikasi MDM yang disebarkan oleh Klien

7.10 Materi yang Disediakan Klien

Selama Klien menyediakan driver, file jar, file lisensi, file konfigurasi, materi atau aset CBA dan lainnya milik Klien atau pihak ketiga lainnya kepada IBM yang diminta oleh Klien agar digunakan oleh IBM dalam lingkungan Layanan Cloud Klien (secara bersama-sama disebut "Materi yang Disediakan Klien"): Dengan ini Klien memberikan lisensi yang dibayar sepenuhnya, non-eksklusif, tidak dapat ditransfer, berlaku di seluruh dunia, dan terbatas kepada IBM (tanpa hak untuk mensublisensikan), berdasarkan hak kekayaan intelektual Klien yang berlaku untuk menggunakan Materi yang Disediakan Klien semata-mata untuk tujuan menyediakan Layanan Cloud kepada Klien. IBM memiliki kebijakan tunggal untuk menggunakan atau tidak menggunakan Materi yang Disediakan Klien tersebut dan dapat berhenti menggunakan Materi yang Disediakan Klien sesuai dengan kebijakannya sendiri setiap saat untuk alasan apa pun. Klien menyatakan dan menjamin dengan basis berkelanjutan bahwa (a) pihaknya memiliki hak yang diperlukan untuk memberikan Materi yang Disediakan Klien kepada IBM, (b) IBM dapat menggunakan Materi yang Disediakan Klien sesuai dengan hukum dalam penyediaan Layanan Cloud kepada Klien, dan (c) Materi yang Disediakan Klien tidak memuat kode yang berbahaya. Klien harus segera memberi tahu IBM apabila Klien kehilangan hak untuk mengizinkan IBM menggunakan Materi yang Disediakan Klien atau Klien menyadari bahwa Materi yang Disediakan Klien tersebut memuat kode yang berbahaya.

Klien menyatakan bahwa (a) IBM tidak menjamin fungsionalitas Materi yang Disediakan Klien dalam Layanan Cloud, dan (b) IBM tidak bertanggung jawab atau berkewajiban kepada Klien apabila Materi yang Disediakan Klien mengurangi kemampuan IBM untuk memenuhi: (1) pernyataan dan jaminan IBM terkait Layanan Cloud, dan/atau (2) Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement - "SLA") dari Layanan Cloud IBM.

7.11 Ekstensi

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

- a. Ekstensi 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 Ekstensi 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, DoS dan teknologi lainnya yang mengganggu dan tersembunyi agar tidak disertakan dalam Ekstensi.

- (4) IBM dapat memantau dan memindai Ekstensi untuk kerentanan keamanan dan/atau malware. IBM dapat menghapus Ekstensi dari lingkungan Layanan Cloud mana pun atau menangguhkan Layanan Cloud hingga masalah kerentanan keamanan atau malware telah diselesaikan.
 - (5) Ekstensi 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 Ekstensi 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 Ekstensi yang disediakan kepada IBM untuk hosting dengan Layanan Cloud. Klien menyatakan dan menjamin kepada IBM bahwa Klien memiliki seluruh hak yang dibutuhkan untuk menyediakan Ekstensi Klien kepada IBM untuk tujuan hosting dengan Layanan Cloud dan baik Ekstensi 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 Ekstensi tetap berlaku, yang dibutuhkan IBM dan subkontraktornya untuk menyelenggarakan (host) Ekstensi dan jika tidak, menjalankan kewajibannya. Berdasarkan permintaan, Klien akan memberikan bukti atas setiap hak, lisensi, atau Izin yang Diperlukan 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 persetujuan, lisensi atau izin 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, Ekstensi, tanpa melanggar kepemilikan atau hak kekayaan intelektual penyedia, pemberi lisensi, atau pemilik Ekstensi tersebut.
 - (9) Klien akan memastikan kode, data dan artefak lainnya yang diperkenalkan oleh Klien melalui Ekstensi, tidak menambah risiko keamanan, atau mewajibkan persyaratan sertifikasi tambahan kecuali jika secara tegas disetujui oleh IBM melalui amendemen atau addendum 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 Ekstensi 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 Ekstensi.
- b. Klien bertanggung jawab atas Ekstensi pengujian di semua lingkungan.
 - c. Setiap pekerjaan tambahan yang dijalankan oleh IBM untuk mendukung Ekstensi, seperti pembuatan Ekstensi atau aktivasi komponen terintegrasi 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.

7.12 Pengujian Kinerja

Klien setuju bahwa Layanan Cloud dimodifikasi oleh Ekstensi dan berintegrasi dengan Layanan Pihak Ketiga serta 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 resolusi kinerja apa pun kepada Klien sebagai bagian dari layanan dukungan.

7.13 Definisi

- a. **Ekstensi** – adalah konfigurasi dan artefak perangkat lunak yang diberikan oleh Klien, atau pihak ketiga mereka yang sah, untuk meningkatkan 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, ekstensi basis data, skrip atau file yang dibuat untuk menyesuaikan penggunaan Layanan Cloud Klien, termasuk integrasi ke Layanan Pihak Ketiga atau sumber data. Ekstensi merupakan tanggung jawab Klien.
- b. **Layanan Pihak Ketiga** – adalah layanan data, basis data, layanan web, perangkat lunak pihak ketiga, atau konten pihak ketiga lainnya yang diakses melalui Layanan Cloud.
- c. **Mayor** – ditentukan sebagai pembaruan pemeliharaan yang ditentukan secara wajar oleh IBM memerlukan Ekstensi dan/atau remediasi data Klien untuk memastikan kesesuaian. Contohnya dapat mencakup sistem operasi mayor atau peningkatan versi MDM/BPM/IS/IS.
- d. **Minor** – ditentukan sebagai pembaruan pemeliharaan yang ditentukan secara wajar oleh IBM tidak memerlukan Ekstensi dan/atau remediasi data Klien untuk memastikan kesesuaian. Contohnya dapat mencakup sistem operasi minor atau patch produk MDM/BPM/IS/IS.

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.