

## IBM Cognos Analytics on Cloud

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud. Dokumen pemesanan yang berlaku memberikan penentuan harga dan rincian tambahan tentang pemesanan Klien.

### 1. Layanan Cloud

#### 1.1 Tawaran

Klien dapat memilih dari tawaran berikut yang tersedia.

##### 1.1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud

Layanan Cloud diselenggarakan (hosted) pada pusat data Softlayer dan Klien memiliki akses ke fungsionalitas terbaru dari perangkat lunak IBM Cognos Analytics. IBM Cognos Analytics on Cloud merupakan tawaran dasar, dan Klien dapat membuat langganan ke Layanan Cloud yang terdiri dari satu atau beberapa akun pengguna, yang masing-masing ditugaskan salah satu tier yang diuraikan di bawah ini:

##### 1.1.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Standard

Tier IBM Cognos Analytics on Cloud Standard memungkinkan Klien untuk mengembangkan model data, dasbor, dan stori, melihat laporan terjadwal, dan menggunakan laporan aktif melalui browser web. Layanan Cloud memberikan eksplorasi OLAP interaktif. Layanan Cloud memperluas penggunaan laporan dengan berbagai perangkat mobile termasuk iPhone Apple, Android, dan tablet.

##### 1.1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Plus

Selain kemampuan tier Standar, tier IBM Cognos Analytics on Cloud Plus memungkinkan Klien untuk mengembangkan eksplorasi kustom.

##### 1.1.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Premium

Selain kemampuan tier Plus, tier IBM Cognos Analytics on Cloud Premium memungkinkan Klien untuk mengembangkan laporan interaktif, kueri ad-hoc, membuat laporan baru, dan menjadwalkan laporan untuk pelaksanaan berulang selanjutnya.

##### 1.1.5 IBM Cognos Analytics on Cloud Administration

IBM Cognos Analytics on Cloud Administration adalah tawaran tambahan wajib tanpa biaya, yang ditugaskan kepada pengguna dalam langganan, sebagai peran administratif untuk mengelola tawaran tier yang dipilih Klien.

### 1.2 Layanan Percepatan

#### 1.2.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start Remotely Delivered

Layanan pengaturan ini memberikan waktu konsultasi jarak jauh selama hingga 50 jam untuk aktivitas startup termasuk (1) bantuan dengan kasus penggunaan, (2) pelatihan mengenai praktik 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 disampaikan dari jarak jauh ini dibeli per Pengikatan dan habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal pembelian kepemilikan, sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi, terlepas dari apakah semua hak telah digunakan.

#### 1.2.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Accelerator Remotely Delivered

Layanan pengaturan ini memberikan waktu konsultasi jarak jauh selama hingga 50 jam yang akan digunakan untuk menjalankan aktivitas yang mencakup (1) bantuan dengan kasus penggunaan, termasuk kasus penggunaan pemindahan data dalam mendukung pemindahan data satu kali, dalam satu waktu, (2) pelatihan mengenai praktik 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 yang ditentukan 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 atau belum.

## 2. Lembar Data Perlindungan dan Pemrosesan Data

Adendum Pemrosesan Data IBM di <http://ibm.com/dpa> (Data Processing Addendum - "DPA") dan Lembar(-Lembar) Data Perlindungan dan Pemrosesan Data (disebut sebagai lembar(-lembar) data atau Ekshibit(-Ekshibit) DPA) dalam tautan di bawah memberikan informasi perlindungan data tambahan untuk Layanan Cloud dan opsinya sehubungan dengan tipe Konten yang dapat diproses, aktivitas pemrosesan yang terlibat, fitur perlindungan data, serta pokok-pokok mengenai retensi dan pengembalian Konten. DPA tersebut berlaku untuk data pribadi yang terkandung dalam Konten, apabila dan sejauh i) Peraturan Perlindungan Data Umum Eropa (EU/2016/679) (European General Data Protection Regulation - "GDPR"); atau ii) peraturan perundang-undangan perlindungan data lainnya yang diidentifikasi di <http://ibm.com/dpa/dpl> berlaku.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DA295E70A6F611E88A70560C75A2DCDE>

## 3. Tingkat Layanan dan Dukungan Teknis

### 3.1 Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan (SLA) ketersediaan berikut kepada Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Persentase ketersediaan dihitung sebagai total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah menit Layanan Berhenti dalam bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam bulan masa kontrak. Definisi Layanan Berhenti, proses klaim dan cara menghubungi IBM terkait permasalahan ketersediaan layanan berada pada buku petunjuk dukungan Layanan Cloud IBM di

[https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Ketersediaan	Kredit (% biaya langganan bulanan*)
Kurang dari 99,9%	2%
Kurang dari 99,0%	5%
Kurang dari 95,0%	10%

\* Biaya langganan adalah harga pada masa kontrak untuk bulan yang sesuai dengan klaim.

### 3.2 Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud, termasuk rincian kontak dukungan, level tingkat permasalahan, jam dukungan ketersediaan, waktu tanggapan, dan informasi serta proses dukungan lain, ditemukan dengan memilih Layanan Cloud dalam panduan dukungan IBM yang tersedia di

<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Biaya

### 4.1 Metrik Biaya

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

Metrik biaya berikut berlaku untuk Layanan Cloud ini:

- Pengguna yang sah adalah pengguna khusus yang diberi wewenang untuk mengakses Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (misalnya, melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun.
- Pengikatan adalah layanan pelatihan atau profesional yang berkaitan dengan Layanan Cloud.

## **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.

### **5.1 Pencadangan**

Pencadangan untuk ruang folder bersama dan basis data aplikasi dilakukan setiap hari. Cadangan diambil secara lokal dan dicadangkan di pusat data yang terpisah. IBM akan menyimpan tujuh (7) cadangan harian terakhir dan empat cadangan mingguan tambahan. Cadangan dienkripsi saat berada di penyimpanan pada sistem cadangan berbasis disk dan selama transmisi.

### **5.2 Pemulihan Bencana**

Apabila Layanan Cloud tidak tersedia karena peristiwa bencana besar atau sebab di luar kendali IBM di pusat data tempat IBM menyediakan Layanan Cloud untuk Klien, IBM akan berupaya untuk menyediakan Layanan Cloud kepada Klien melalui pusat data IBM lainnya dalam waktu 14 hari kalender. Silakan lihat Perjanjian Tingkat Layanan untuk penghentian yang tidak dianggap sebagai bencana besar atau di luar kendali IBM.

### **5.3 Akses ke Sumber Data IBM Planning Analytics**

Pengguna yang Sah dari Layanan Cloud Khusus IBM Cognos Analytics diizinkan untuk menggunakan Layanan tersebut untuk mengakses data dalam Layanan Cloud IBM Planning Analytics.

---

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 Inggris dan bahasa Indonesia. 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.