

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Syarat-syarat Penggunaan ("ToU") terdiri atas Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS ("Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS") ini dan sebuah dokumen berjudul Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Umum ("Syarat-syarat Umum") yang tersedia di URL berikut:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Apabila terdapat ketidaksesuaian, Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS akan berlaku di atas Syarat-syarat Umum. Dengan memesan, mengakses, atau menggunakan SaaS IBM, Klien menyetujui ToU.

ToU diatur oleh Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional IBM, Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional IBM, atau Perjanjian Internasional IBM untuk Tawaran SaaS IBM Terpilih, sebagaimana yang berlaku ("Perjanjian") dan bersama dengan ToU merupakan perjanjian yang lengkap.

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

1. IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Tawaran SaaS IBM berikut dicakup oleh Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS ini:

- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

2. Metrik Biaya

SaaS IBM dijual berdasarkan salah satu metrik(-metrik) biaya berikut sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi:

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

3. Biaya dan Penagihan

Jumlah yang harus dibayarkan untuk SaaS IBM ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

3.1 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

3.2 Biaya Layanan Jarak Jauh

Layanan Jarak Jauh dibeli dengan basis per Pengikatan dan akan ditagihkan sesuai tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

4. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu SaaS IBM dimulai pada tanggal ketika IBM memberi tahu Klien mengenai akses mereka ke SaaS IBM, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah SaaS IBM 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 habisnya masa berlaku jangka waktu, SaaS IBM akan secara otomatis memperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

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

5. Dukungan Teknis

Dukungan IBM Bluemix Advanced (dahulu dikenal sebagai dukungan Standar) termasuk dalam SaaS IBM, disediakan 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 SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran terpisah.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	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 terhadap pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak. Masalah Tingkat Permasalahan 1 mengharuskan Klien bersedia untuk membantu IBM dalam mendiagnosis masalah selama periode 24x7 dan apabila tidak, maka masalah akan diturunkan ke Tingkat Permasalahan 2.	Dalam 1 jam	24x7
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Fitur bisnis layanan atau fungsi 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 berpengaruh 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

6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

6.1 Umum

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

6.2 Cookies

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasi normal atas SaaS IBM, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (karyawan dan kontraktor Klien) yang berkaitan dengan penggunaan SaaS IBM, melalui pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan statistik penggunaan dan informasi mengenai keefektifan SaaS IBM kami untuk tujuan memperbaiki pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Klien. Klien mengonfirmasi bahwa pihaknya akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM memproses informasi pribadi yang dikumpulkan untuk tujuan di atas dalam IBM, 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 karyawan dan kontraktor Klien untuk mengakses, memperbaiki, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

6.3 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Apabila berlaku, pajak akan didasarkan pada lokasi(-lokasi) yang diidentifikasi oleh Klien sebagai penerima manfaat dari SaaS IBM. IBM akan menerapkan pajak berdasarkan alamat bisnis yang dicantumkan pada saat memesan SaaS IBM sebagai lokasi manfaat utama kecuali apabila Klien memberikan informasi tambahan kepada IBM. Klien bertanggung jawab untuk tetap memperbaiki informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

6.4 Informasi Keamanan

6.4.1 Perlindungan Kerahasiaan

SaaS IBM ini termasuk dalam sertifikasi Perlindungan Kerahasiaan IBM dan berlaku ketika Klien memilih untuk memiliki SaaS IBM yang di-host dalam pusat data yang berada di Amerika Serikat. Kebijakan Kerahasiaan Perlindungan Kerahasiaan IBM berlaku pada tawaran ini, dan tersedia di sini:

http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

6.4.2 Informasi Pribadi dan Data yang Diatur

SaaS IBM 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 SaaS IBM ini memenuhi kebutuhan Klien terkait jenis konten yang digunakan oleh Klien sehubungan dengan SaaS IBM. SaaS IBM tidak dapat digunakan untuk transmisi atau penyimpanan Informasi Kesehatan yang Dilindungi (*Protected Health Information* - "PHI") apa pun yang dilindungi berdasarkan Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) tahun 1996 kecuali apabila (a) IBM dan Klien telah mengadakan Perjanjian Asosiasi Bisnis yang berlaku, dan (b) IBM memberikan konfirmasi tertulis yang tegas kepada Klien bahwa SaaS IBM dapat digunakan dengan PHI. Dalam kondisi apa pun, SaaS IBM tidak dapat digunakan untuk memproses PHI sebagai *clearinghouse* layanan kesehatan dalam konteks HIPAA.

6.4.3 Penggunaan Data Kompilasi

IBM dapat memantau penggunaan Klien atas SaaS IBM, untuk tujuan penelitian, pengujian, dan pengembangan internal IBM terhadap perbaikan atau peningkatan SaaS IBM atau untuk pengembangan layanan baru atau untuk memberikan layanan tambahan kepada Klien yang memberikan pengalaman yang lebih sesuai dan bermanfaat kepada pengguna. Dalam melakukan hal tersebut, IBM dapat melakukan kompilasi dan menganalisis informasi ringkasan dalam format agregat dan anonim yang mencerminkan penggunaan SaaS IBM oleh para pengguna Klien yang sah, dan dapat mempersiapkan laporan, studi, analisis, dan produk kerja lainnya yang dihasilkan dari kompilasi dan analisis ini (secara bersama-sama disebut "Data Kompilasi"). IBM memegang hak kepemilikan dalam dan atas Data Kompilasi.

6.4.4 Manajemen Pengguna

Saat SaaS IBM diberikan, pengguna administratif tunggal dibuat untuk Klien. Konsol dashDB memberikan kemampuan kepada pengguna administratif untuk membuat pengguna tambahan. Klien sepenuhnya bertanggung jawab untuk mengelola pengguna yang ditentukan melalui konsol dan tingkat akses yang diberikan kepada mereka.

6.4.5 Akses langsung ke penyimpanan data SaaS IBM

Baik pengguna administratif maupun reguler dapat mengakses penyimpanan data SaaS IBM secara langsung dengan menggunakan program klien DB2 IBM yang dijalankan di luar SaaS IBM. 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.

6.4.6 Kendali akses tingkat tabel

SaaS IBM memungkinkan Klien untuk mengelola hak akses yang berkaitan dengan beberapa objek basis data, seperti tabel. Klien sepenuhnya bertanggung jawab untuk menetapkan, mengelola, dan meninjau hak-hak akses ini.

6.4.7 Laporan Audit

Pemantauan laporan disediakan untuk Klien melalui konsol dashDB. Klien sepenuhnya bertanggung jawab untuk mengakses dan menafsirkan laporan guna menentukan keabsahan dari aktivitas yang ditunjukkan oleh laporan.

6.4.8 Enkripsi

Basis data SaaS IBM 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.

7. Sasaran Tingkat Layanan

IBM memberikan sasaran tingkat layanan ("SLO") berikut untuk SaaS IBM, setelah IBM menyediakan SaaS IBM 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 suatu layanan aplikasi
- c. Ketersediaan mesin virtual layanan individu

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

Apendiks A

1. Uraian tentang SaaS IBM

1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Tawaran SaaS dashDB Enterprise for Transaction menyediakan basis data dashDB yang dioptimalkan untuk pemrosesan transaksi online (OLTP). Layanan mencakup suatu basis data yang menyimpan data pengguna dalam suatu format terstruktur. Basis data ini dapat diakses dan dimodel 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.

1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

Satu basis data SQL per Mesin Virtual layanan pada server terdedikasi dengan 8GB RAM dan 2 vCPU. Menyediakan penyimpanan hingga 500 GB untuk data dan log.

1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

Satu basis data SQL per Mesin Virtual layanan pada server virtual terdedikasi redundan dengan 8GB RAM dan 2 vCPU. Menyediakan penyimpanan hingga 500GB GB untuk data dan log.

1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

Satu basis data per Mesin Virtual layanan pada server *bare metal* terdedikasi dengan 128GB RAM dan 12 Core. Menyediakan penyimpanan SSD hingga 1400GB untuk data dan log.

1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

Satu basis data SQL per Mesin Virtual layanan pada server *bare metal* terdedikasi redundan dengan 128GB RAM dan 12 Core. Menyediakan penyimpanan SSD hingga 1400GB untuk data dan log.

2. Layanan Jarak Jauh

2.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

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, serta (4) topik konfigurasi dan administratif lainnya 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 SaaS IBM telah tersedia, yang mana pun yang terjadi terakhir. terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

2.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

Menyediakan hingga 50 jam waktu konsultasi jarak jauh untuk melaksanakan Aktivitas *Startup* atau aktivitas-aktivitas lainnya yang ditetapkan dan dicakup pada 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 SaaS IBM awal, yang mana pun yang terjadi lebih dulu, terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

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.