

## IBM Control Desk on Cloud

### 1. Layanan Cloud

IBM Control Desk on Cloud merupakan solusi manajemen aset perusahaan yang mencakup atau mendukung proses dan fungsi berikut:

- Manajemen aset perusahaan – melacak dan mengelola aset dan data lokasi selama siklus hidup aset.
- Manajemen kerja – mengelola aktivitas kerja yang terencana dan tidak terencana, dari permintaan awal hingga penyelesaian dan pencatatan.
- Manajemen kontrak – dukungan untuk kontrak pembelian, sewa, peminjaman, jaminan, tarif tenaga kerja, perangkat lunak, utama, induk, dan yang ditentukan pengguna
- Manajemen inventaris – melacak dan mengelola rincian inventaris terkait dengan aset, termasuk kuantitas, lokasi, penggunaan, dan nilai.
- Manajemen pengadaan – mendukung fase-fase pengadaan seperti pembelian langsung dan penambahan inventaris.
- Manajemen layanan – mendefinisikan tawaran-tawaran layanan, menetapkan perjanjian tingkat layanan (SLA), memantau penyampaian tingkat layanan dan mengimplementasikan prosedur eskalasi.

### 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.

Layanan Cloud ini tersertifikasi menurut US-EU Safe Harbor.

### 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 melampaui 10 persen (10%) 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	Kredit yang Tersedia (% dari Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
Kurang dari 99,8%	2%
Kurang dari 98,8%	5%
Kurang dari 95,0%	10%

\* 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%.

Persentase "Ketersediaan" dihitung dengan cara: (a) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dikurangi (b) total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dibagi dengan (c) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dengan hasil pecahan yang dinyatakan sebagai persentase.

Contoh: 432 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - 432 menit Waktu Henti = 42.768 menit <hr/> 43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari	=2% Kredit yang Tersedia untuk 99,0% ketersediaan selama Bulan Masa Kontrak
---	---

### 4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk IBM Control Desk on Cloud tersedia selama periode langganan.

**Jam Operasional Dukungan Email & Portal Dukungan SaaS adalah sebagai berikut:**

pukul 08:00 – pukul 20:00 zona Waktu Standar AS Bagian Timur, Senin - Jumat (kecuali hari libur)

Hotline Dukungan: 1-855-221-1166 di AS

Email: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

**Dukungan Sistem Bermasalah & Setelah Jam Kerja:**

Dukungan Sistem Bermasalah & Setelah Jam Kerja tersedia hanya untuk masalah dengan Tingkat Permasalahan 1 pada hari kerja, akhir pekan, dan hari libur.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
1	<b>Pengaruh bisnis penting/layanan bermasalah:</b> 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 1 jam	24x7

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
2	<b>Pengaruh bisnis yang signifikan:</b> 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	<b>Pengaruh bisnis minor:</b> Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak memberikan pengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	<b>Pengaruh bisnis minimum:</b> Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

## 5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

### 5.1 Metrik Biaya

Layanan Cloud dijual berdasarkan salah satu dari metrik(-metrik) biaya berikut sebagaimana yang ditentukan dalam Dokumen Transaksi:

- a. **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.
- b. **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 atas setiap Pengguna dengan Akses Bersamaan serentak yang mengakses Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (contohnya: melalui program, alat atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- c. **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 pengukuran.

### 5.2 Biaya dan Penagihan

Jumlah yang harus dibayarkan untuk Layanan Cloud 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 oleh Klien atas Layanan Cloud selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang dinyatakan dalam PoE atau Dokumen Transaksi, Klien akan ditagih setiap bulannya untuk kelebihan penggunaan tersebut, sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

Klien bertanggung jawab untuk memantau dana yang dialokasikan pada pesanan miliknya saat ini dan menerbitkan modifikasi kapan pun hasil dari peningkatan dan/atau penurunan biaya melampaui dana

yang dialokasikan. Meskipun terdapat persyaratan modifikasi untuk meningkatkan pembiayaan, Klien tetap bertanggung jawab untuk membayar tagihan atas penyediaan dan penggunaan bulanan.

## **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 diperbarui 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.

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.