

IBM Intelligent Operations Center on Cloud

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM untuk 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.

1. Layanan Cloud

1.1 IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud

Para pengguna standar memiliki kemampuan-kemampuan berikut ini:

- Konsol Intelligent Operations Center (IOC) – antarmuka utama yang memungkinkan pengguna untuk melihat peristiwa dan status peristiwa, informasi geospasial (diperlukan integrasi ke layanan GIS, yang tidak tersedia bersama Layanan Cloud), dan melihat laporan untuk analisis riwayat kecenderungan, pengoptimalan penyebaran sumber daya dan pada Indikator Kinerja Utama yang dipilih oleh pengguna (KPI).
- Memungkinkan pengguna untuk melihat hasil analisis berdasarkan waktu dan lokasi peristiwa atau data lain yang diproses oleh Layanan Cloud IBM pada suatu peta.
- Memungkinkan pengguna untuk menampilkan peristiwa berdasarkan data yang diproses oleh Layanan Cloud IBM.
- Memungkinkan pengguna untuk melihat laporan tentang peristiwa atau data yang ditangkap dalam konsol IOC.
- Memungkinkan pengguna untuk menjalankan Prosedur Operasi Standar yang dapat membantu mengotomatiskan suatu tanggapan standar terhadap suatu peristiwa, ambang batas KPI, atau kondisi yang ditentukan dalam suatu laporan.
- Memungkinkan pengguna untuk memiliki ringkasan informasi "sekilas" mengenai seluruh peristiwa di dalam suatu kota.

1.2 IBM Intelligent Operations Center Mobile User on Cloud

Pengguna Mobile tidak memiliki akses ke Kemampuan apa pun dari Pengguna Standar dengan pengecualian berikut:

- Pengguna Mobile dapat mengakses konsol Intelligent Operations Center untuk akses hanya baca (read-only), kecuali pengguna Mobile tersebut memiliki akses baca/tulis berikut ke Prosedur Operasi Standar:
 - Dengan menggunakan konsol Intelligent Operations Center, pengguna Mobile dapat memulai, menghentikan atau melewati langkah-langkah Prosedur Operasi Standar dan dapat menambahkan komentar atau rujukan pada suatu langkah dalam Prosedur Operasi Standar yang aktif.
- Pengguna Mobile dapat mengakses Antarmuka Pemrograman Aplikasi yang dijelaskan dalam Panduan Pemrograman Intelligent Operations Center melalui antarmuka alternatif pihak ketiga atau yang disediakan oleh IBM seperti aplikasi mobile asli.

1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on IBM SmartCloud

- Pengguna Konsumen memiliki kemampuan untuk mengajukan permintaan layanan, dan melihat status permintaan mereka.
- Pengguna Konsumen tidak memiliki akses ke kemampuan Pengguna Standar apa pun.

1.4 IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud

- Klien harus memperoleh setidaknya satu Pengguna Standar sebagai prasyarat untuk memperoleh Managed Object on Cloud.
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object memungkinkan sistem untuk menelaah data dan secara opsional mengambil tindakan terhadap suatu objek berwujud yang teridentifikasi secara individu dalam program.
- Jenis objek-objek yang berwujud yang akan dicakup oleh IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud untuk Klien spesifik akan ditetapkan dalam dokumen Transaksi sebagai "Objek Terkelola".
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud juga dapat melacak sumber data non-Objek Terkelola yang tidak akan dikenakan biaya terpisah.

2. Uraian Keamanan

Layanan Cloud ini menganut prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM untuk SaaS IBM yang tersedia di <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> dan setiap syarat-syarat tambahan yang diatur dalam pasal ini. Setiap perubahan pada prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM tidak akan menurunkan keamanan Layanan Cloud.

2.1 Konten 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 jenis konten yang digunakan oleh Klien sehubungan dengan Layanan Cloud.

2.2 Pengumpulan Data

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasi normal atas Layanan Cloud, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (karyawan dan kontraktor Anda) terkait dengan penggunaan Layanan Cloud, melalui pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan statistik penggunaan dan informasi mengenai keefektifan Layanan Cloud kami untuk tujuan meningkatkan 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.

3. Sasaran Tingkat Layanan

Sasaran tingkat layanan untuk Layanan Cloud ini adalah:

- Ketersediaan sebesar 99,5% di luar rentang waktu pemeliharaan yang terjadwal secara rutin.
- Waktu tanggapan maksimum selama 5 detik yang mengindikasikan bahwa kegiatan halaman web sedang berlangsung.

Sasaran tingkat layanan merupakan tujuan dan bukan merupakan jaminan bagi Klien. Tidak ada pengembalian uang, kredit atau ganti rugi lainnya yang tersedia bagi Klien apabila IBM tidak memenuhi sasaran tingkat layanan.

4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui IBM Client Success Portal:

<https://support.ibmcloud.com>. IBM akan menyediakan Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM yang menyediakan 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
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 pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan suatu solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Suatu fitur atau fungsi dari layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak memberikan pengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja
4	Pengaruh bisnis minimum: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

5.1 Metrik Biaya

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

- a. **Pengguna dengan Akses Bersamaan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Seorang 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 bersamaan, individu tersebut hanya diperhitungkan sebagai satu Pengguna dengan Akses Bersamaan. Klien harus memperoleh kepemilikan untuk jumlah maksimum Pengguna dengan Akses bersamaan yang mengakses Layanan Cloud secara serentak dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (contohnya, melalui program, perangkat atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- b. **Pengguna yang Sah** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Klien harus memperoleh 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.
- c. **Peserta yang Memenuhi Syarat** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Masing-masing individu atau entitas yang memenuhi syarat untuk berpartisipasi dalam program penyampaian layanan apa pun yang dikelola atau dilacak oleh Layanan Cloud adalah Peserta yang Memenuhi Syarat. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup seluruh Peserta yang Memenuhi Syarat yang dikelola atau dilacak dalam Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- d. **Item** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Item adalah kejadian dari suatu item spesifik yang diproses oleh, dikelola oleh, atau yang berkaitan dengan penggunaan Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup semua Item yang diproses oleh, dikelola oleh, atau yang berkaitan dengan penggunaan Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi.

Untuk Layanan Cloud, setiap objek khusus terkelola dan berwujud yang diproses, dikelola, atau terkait dengan penggunaan Layanan Cloud adalah suatu Item.

5.2 Biaya Pertengahan Bulan (partial Month Charges)

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

5.3 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya atas Layanan Cloud selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang ditetapkan dalam PoE, Klien akan dikenai biaya untuk kelebihan penggunaan tersebut sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

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 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. Tautan ke Situs Web atau Layanan Lain Milik Pihak Ketiga

Apabila Klien atau Pengguna Layanan Cloud mentransmisikan konten ke situs web atau layanan pihak ketiga lainnya yang terhubung ke atau yang dapat diakses melalui Layanan Cloud, Klien dan pengguna Layanan Cloud memberikan persetujuan kepada IBM untuk memungkinkan setiap transmisi Konten tersebut, namun interaksi tersebut hanya di antara Klien dan situs web atau layanan pihak ketiga. IBM tidak memberikan jaminan atau pernyataan apa pun mengenai situs atau layanan pihak ketiga tersebut dan tidak akan memiliki tanggung jawab apa pun atas situs atau layanan pihak ketiga tersebut.

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.