

### IBM Intelligent Operations Center on Cloud

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

#### 1. Layanan Cloud

##### 1.1 Tawaran

Klien dapat memilih dari tawaran berikut yang tersedia.

##### 1.1.1 IBM Intelligent Operations Center Standard User on Cloud

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 IBM), 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 analitik 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.

##### 1.1.2 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-untuk-dibaca, 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.

##### 1.1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on Cloud

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

##### 1.1.4 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 mengambil (ingest) 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 yang bukan Objek Terkelola yang tidak akan dikenakan biaya terpisah.

## 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 spesifikasi mengenai retensi dan pengembalian Konten. DPA tersebut berlaku bila dan sejauh Regulasi Perlindungan Data Umum Eropa (EU/2016/679) (General Data Protection Regulation - "GDPR") diterapkan untuk data pribadi di dalam Konten.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1363255019613>

## 3. Tingkat Layanan dan Dukungan Teknis

### 3.1 Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan ketersediaan perjanjian tingkat layanan berikut (service level agreement - "SLA") 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 ikhtisar dukungan SaaS 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 yang unik yang diizinkan untuk mengakses Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh, melalui program, perangkat atau server aplikasi multiplex) melalui sarana apa pun.
- Pengguna dengan Akses Bersama adalah jumlah pengguna yang mengakses Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (contohnya, melalui program, perangkat

atau server aplikasi multipleks) kapan pun dalam satu waktu. Individu yang sedang mengakses Layanan Cloud beberapa kali secara serentak, hanya diperhitungkan sebagai Pengguna dengan Akses Bersamaan tunggal.

- Peserta yang Memenuhi Syarat adalah individu atau entitas yang memenuhi syarat untuk berpartisipasi dalam program penyampaian layanan apa pun yang dikelola atau dilacak dengan Layanan Cloud.
- Item adalah kejadian dari suatu item spesifik yang dikelola oleh, diproses oleh, atau yang berkaitan dengan penggunaan 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> berlaku.

### 5.1 Integrasi Layanan GIS Pihak Ketiga

IBM intelligent Operations Center on Cloud terhubung ke server Sistem Informasi Geografi (Geographic Information System - "GIS") untuk memungkinkan layanan peta dasar dan geocoding. Klien bertanggung jawab untuk memperoleh lisensi server GIS dari penyedia layanan GIS, dan akan memberikan informasi lisensi kepada IBM. Hubungi IBM untuk mendapatkan daftar semua server GIS yang didukung. Klien juga bertanggung jawab untuk memelihara konektivitas ke server GIS.

## 6. Syarat-syarat Utama

### 6.1 Penggunaan Data

Hal-hal berikut ini berlaku di atas apa pun yang berlawanan dalam pasal Perlindungan Data dan Konten dari syarat-syarat Layanan Cloud dasar antara para pihak: IBM tidak akan menggunakan atau mengungkapkan hasil yang muncul dari penggunaan Klien atas Layanan Cloud yang bersifat khusus untuk Konten Anda (Wawasan) atau yang mengidentifikasi Klien. Akan tetapi IBM dapat menggunakan Konten dan informasi lainnya (kecuali Wawasan) yang dihasilkan dari Konten selama penyediaan Layanan Cloud tunduk pada pemusnahan pengidentifikasi pribadi; sehingga setiap data pribadi tidak dapat lagi dikaitkan dengan individu tertentu tanpa menggunakan informasi tambahan. IBM akan menggunakan data tersebut hanya untuk penelitian, pengujian, dan pengembangan tawaran.

---

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.