

### IBM Maximo EAM SaaS

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 yang tersedia berikut ini

##### 1.1.1 IBM Maximo EAM SaaS

IBM Maximo EAM SaaS merupakan solusi manajemen aset perusahaan berbasis peran, multi-penyewa yang mencakup atau mendukung proses dan fungsi berikut:

- Manajemen aset perusahaan – melacak dan mengelola aset dan data lokasi selama siklus pakai 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, sewaguna, jaminan, tarif tenaga kerja, perangkat lunak, utama, induk, dan yang ditentukan oleh 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.

IBM Maximo EAM SaaS memperluas model penempatan Maximo dari cloud khusus dan on premise menjadi cloud umum dalam lingkungan multi-penyewa.

##### 1.2 Layanan Opsional

##### 1.2.1 Penggunaan Terbatas IBM Maximo EAM SaaS

Klien hanya berhak menggunakan hingga tiga (3) modul dalam Layanan Cloud, tidak termasuk modul Administrasi, Integrasi, Keamanan, dan Konfigurasi Sistem.

##### 1.2.2 Penggunaan Ekspres IBM Maximo EAM SaaS

Klien hanya berhak mengakses Layanan Cloud untuk tujuan menjalankan dan melihat laporan, menampilkan catatan hanya untuk dibaca, mengubah status catatan, dan memperbarui perintah kerja yang telah ditetapkan kepada Klien.

##### 1.3 Layanan Percepatan

##### 1.3.1 IBM Maximo EAM SaaS – Technical Support Advisor

Layanan add-on ini memberikan akses ke Konsultasi Dukungan Teknis (Technical Support Advisor - "TSA") jarak jauh kepada Klien. TSA tersedia untuk hingga dua puluh lima (25) jam per bulan dan tersedia selama jam pengoperasian negara Klien. TSA tersedia untuk membantu memecahkan masalah dan memberikan panduan yang dipersonalisasi untuk membantu mengoptimalkan arsitektur, operasi, dan perluasan Layanan Cloud IBM.

##### 1.3.2 IBM Maximo EAM SaaS – Add-on Dukungan yang Ditingkatkan

Add-on Dukungan yang Ditingkatkan adalah layanan langganan jarak jauh yang mencakup tanggapan kasus yang dipercepat. Layanan add-on ini mencakup akses ke Konsultasi Dukungan Teknis jarak jauh serta sasaran tingkat layanan yang ditingkatkan dan bantuan jarak jauh dengan alat dukungan onboarding. Rincian layanan tersedia dalam panduan Dukungan IBM.

### 1.3.3 IBM Maximo EAM SaaS – Add-on Dukungan Premier

Layanan add-on ini mencakup fitur dari Add-on Dukungan yang Ditingkatkan serta layanan yang dipersonalisasi yang disampaikan dari jarak jauh oleh manajer akun yang ditugaskan, sasaran tingkat layanan yang ditingkatkan, layanan konsultasi teknis, dan pendidikan yang berfokus pada Klien untuk sumber daya teknis. Rincian layanan tersedia dalam panduan Dukungan IBM.

## 2. Perlindungan Konten dan 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) Regulasi Perlindungan Data Umum Eropa (EU/2016/679) (European General Data Protection Regulation - "GDPR"); atau ii) peraturan perundang-undangan perlindungan data lainnya yang ditetapkan di <http://www.ibm.com/dpa/dpl> berlaku.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=356A2800586911E88CA35FB9AF6FA368>

## 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 selama suatu bulan masa kontrak	Ganti rugi (% biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim)
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

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

- 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.
- Pengguna dengan Akses Bersama adalah pengguna yang secara bersama-sama mengakses Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (misalnya, melalui program multipleks, perangkat, atau server aplikasi) kapan pun dalam satu waktu. Individu yang

sedang mengakses Layanan Cloud beberapa kali secara serentak, hanya diperhitungkan sebagai Pengguna dengan Akses Bersamaan tunggal.

- Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik 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 Penggunaan Berisiko Tinggi

Klien tidak dapat menggunakan Layanan Cloud, sendiri atau digabungkan dengan layanan atau produk lainnya, untuk mendukung aktivitas berisiko tinggi apa pun berikut ini: rancangan, konstruksi, kendali, atau pemeliharaan fasilitas nuklir, sistem transportasi massal, sistem pengendalian lalu lintas udara, sistem pengendalian otomotif, sistem persenjataan, atau navigasi atau komunikasi pesawat terbang, atau aktivitas lain apa pun di mana kegagalan Layanan Cloud dapat menimbulkan ancaman kematian atau cedera pribadi yang serius.

### 5.2 Batasan Produk IBM Maximo EAM SaaS

Klien yang menggunakan Layanan Cloud hanya untuk tujuan berikut ini atau menggunakan fungsi Layanan Cloud berikut ini tidak memerlukan kepemilikan atas Layanan Cloud:

- Memasuki permintaan layanan dan melihat status permintaan layanannya.
- Membuat dan melihat daftar permintaan, melihat templat, dan melihat draf melalui aplikasi Daftar Permintaan Desktop.

---

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.