

### IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons

Setelah penerimaan pemesanan Klien, Uraian Layanan ini berlaku untuk Layanan Percepatan untuk mendukung Layanan Cloud Klien. Dokumen pemesanan yang berlaku memberikan penentuan harga dan rincian tambahan tentang pemesanan Klien.

#### 1. Layanan Percepatan

IBM OpenPages with Watson on Cloud Services Add-ons adalah layanan berlangganan yang disampaikan dari jarak jauh, yang tersedia sebagai add-on untuk IBM OpenPages with Watson on Cloud Service milik Klien. Layanan ini dirancang untuk memperlancar akses untuk mendukung profesional, menyediakan layanan konsultasi teknis jarak jauh dan aktivitas pengembangan keterampilan.

Uraian Layanan ini menguraikan opsi dukungan yang tersedia untuk Klien sebagai add-on terhadap dukungan IBM OpenPages with Watson on Cloud Service mereka (Perangkat Lunak IBM). Klien adalah pihak yang melakukan perjanjian serta pengguna dan penerimanya yang sah atas tawaran dukungan tambahan.

#### 1.1 Layanan

Klien dapat memilih dari layanan yang tersedia berikut.

##### 1.1.1 IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on

IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on mencakup hal-hal berikut ini:

- a. Tanggapan kasus yang dilancarkan melalui penanganan prioritas dan akses pada profesional dukungan
- b. Panggilan selamat datang atau surat pengenalan fitur dan layanan yang tersedia

##### 1.1.2 IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on

IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on mencakup hal-hal berikut ini:

- a. Permasalahan yang disampaikan secara jarak jauh dan manajemen eskalasi.
- b. Layanan konsultasi teknis jarak jauh selama empat (4) jam per bulan.
- c. Manajer Akun Teknis (Technical Account Manager - "TAM") yang ditetapkan mengoordinasikan layanan yang ditentukan berdasarkan Perjanjian ini.
- d. Koordinasi layanan akan melalui lima (5) Kontak Utama yang Ditentukan, yang akan ditunjuk oleh Klien, sebagai saluran komunikasi dengan TAM.
- e. TAM akan tersedia bagi Kontak Utama yang Ditentukan, dan manajemen Klien, untuk bantuan yang diuraikan dalam dokumen ini selama dua puluh lima (25) jam per bulan.
- f. Menjadwalkan dan mengadakan panggilan perkenalan awal untuk memberikan pemahaman mengenai TAM dengan tim dan lingkungan Klien.
- g. TAM tersedia selama jam operasional negara, sebagaimana yang ditentukan dalam buku petunjuk dukungan di <http://www.ibm.com/support/guide>.
- h. Berpartisipasi dalam panggilan dan pertemuan Klien untuk memberikan masukan kepada Klien sehubungan dengan penggunaan Perangkat Lunak IBM.
- i. Membantu Klien dengan saran, panduan, dan perencanaan bisnis:
  - berpartisipasi dalam panggilan Klien untuk memberikan input sehubungan dengan penggunaan Perangkat Lunak IBM miliknya;
  - terlibat dalam proses eskalasi sebagaimana yang diperlukan;
  - mengidentifikasi area pengembangan penyebaran solusi IBM; dan
  - memberikan saran dan arahan dalam perencanaan proyek untuk keputusan jadwal kegiatan (roadmap).
- j. Membantu Klien dengan manajemen kasus:
  - memantau, mengelola dan mengeskalasi kasus dukungan;

- memberikan tinjauan akun rutin dan pelaporan kasus dukungan; dan
  - memberikan saran mengenai perubahan solusi.
- k. Membantu Klien mengembangkan keterampilan:
- mengidentifikasi aktivitas pembelajaran terpersonalisasi.

### 1.1.3 IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor (TSA)

TSA dapat dibeli secara terpisah dari atau bersama-sama dengan (untuk melengkapi) tawaran IBM OpenPages with Watson on Cloud – Enhanced Support Add-on atau IBM OpenPages with Watson on Cloud – Premier Support Add-on. TSA dapat merupakan karyawan IBM atau subkontraktor IBM.

IBM OpenPages with Watson on Cloud Technical Support Advisor mencakup hal-hal berikut ini:

- a. Dukungan teknis, panduan, dan saran yang disampaikan dari jarak jauh dengan penugasan TSA yang ditunjuk untuk mengoordinasikan layanan yang ditentukan berdasarkan Perjanjian ini.
- b. Koordinasi layanan melalui lima (5) Kontak Utama yang Ditentukan, yang akan ditunjuk oleh Klien, sebagai saluran komunikasi dengan TSA, atau melalui TAM jika dibeli bersama dengan Premier Support Add-on.
- c. TSA akan tersedia bagi Kontak Utama yang Ditentukan, dan manajemen Klien, untuk bantuan yang diuraikan dalam dokumen ini selama hingga tiga puluh lima (35) jam per bulan.
- d. Menjadwalkan dan mengadakan panggilan perkenalan awal untuk memberikan pemahaman mengenai TSA dengan tim dan lingkungan Klien.
- e. TSA tersedia selama jam operasional negara, sebagaimana yang ditentukan dalam buku petunjuk dukungan di <http://www.ibm.com/support/guide>.
- f. Berpartisipasi dalam panggilan dan pertemuan Klien untuk memberikan masukan kepada Klien sehubungan dengan penggunaan Perangkat Lunak IBM.
- g. membantu Klien dalam pencegahan masalah proaktif dengan cara:
  - (1) menyediakan daftar Laporan Analisis Program yang Sah (Authorized Program Analysis Reports - "APAR") yang ditutup dalam periode tersebut kepada Klien setiap dua minggu;
  - (2) bekerja dengan Klien untuk merencanakan dukungan pengecualian, yang disetujui bersama oleh IBM dan Klien, yang mungkin diperlukan selama periode bisnis penting;
  - (3) memfasilitasi komunikasi antara tim Klien dan sumber daya teknis lainnya di IBM, dan menyediakan dokumen teknis yang sesuai dari IBM kepada Klien;
  - (4) memberi saran Klien mengenai solusi dan perbaikan penting yang dapat diterapkan pada lingkungan Klien;
  - (5) menyediakan panduan untuk mengelola dan mengatur Perangkat Lunak IBM;
  - (6) menyediakan aset dan praktik terbukti terkait arsitektur, kinerja, dan optimisasi; dan
  - (7) melakukan kurasi dan berbagi materi pelatihan dan pengaktifan teknis.
- h. Membantu Klien dalam mengatasi masalah yang ditemui dengan Perangkat Lunak IBM dengan cara:
  - (1) memantau kasus dukungan yang dibuka oleh Klien;
  - (2) melibatkan proses eskalasi yang sesuai sebagaimana yang diperlukan;
  - (3) memberikan status kasus prioritas kepada Klien sesuai dengan kesepakatan bersama; dan
  - (4) membantu pertanyaan administratif maupun pengguna akhir terkait dengan perangkat lunak yang disebar.

## 2. Lembar Data Perlindungan dan Pemrosesan Data

Addendum 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) Peraturan Perlindungan Data Umum Eropa (EU/2016/679) (European General Data Protection Regulation -

"GDPR"); atau ii) peraturan perundang-undangan perlindungan data lainnya yang diidentifikasi di <http://ibm.com/dpa/dpl> berlaku.

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd-dpa-labor>

### **3. Tingkat Layanan dan Dukungan Teknis**

Tidak ada Perjanjian Tingkat Layanan atau Dukungan Teknis yang tersedia untuk Uraian Layanan ini.

### **4. Informasi Penagihan dan Kepemilikan**

#### **4.1 Metrik Biaya**

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

- Mesin Virtual (Instance) adalah setiap akses pada konfigurasi spesifik pada 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 Materi**

Materi yang dibuat oleh IBM dalam pelaksanaan tawaran-tawaran ini dan yang disampaikan kepada Klien (tidak termasuk pekerjaan apa pun yang sudah ada sebelumnya yang mungkin menjadi dasar materi tersebut) adalah pekerjaan yang dibuat untuk perekrutan, sejauh yang diizinkan berdasarkan hukum yang berlaku, dan dimiliki oleh Klien. Klien memberikan lisensi yang tidak dapat dibatalkan, berlaku selamanya, noneksklusif, berlaku di seluruh dunia dan telah dibayarkan kepada IBM untuk menggunakan, menjalankan, memperbanyak, menampilkan, melaksanakan, mensublisensikan, mendistribusikan, dan menyiapkan karya turunan berdasarkan materi-materi 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.