

IBM Maximo Application Suite Managed Service

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

1. Layanan Cloud

Layanan Cloud IBM Maximo Application Suite Managed Service (MAS MS) menyelenggarakan (host) dan mengelola IBM Maximo Application Suite di IBM Cloud.

IBM mengelola infrastruktur (jaringan, penyimpanan dan sumber daya komputasi), menerapkan perbaikan aplikasi dan memelihara perangkat lunak IBM, infrastruktur serta kontrol kerahasiaan dan keamanan yang berlaku.

Layanan Cloud ini mencakup:

- Dukungan untuk aplikasi berikut yang merupakan bagian dari IBM Maximo Application Suite (MAS) di IBM Cloud with Red Hat OpenShift.
 - Mengelola
 - Memantau
- Satu lingkungan produksi dan satu lingkungan nonproduksi untuk setiap aplikasi yang disebar. Lingkungan nonproduksi tambahan (Dev) dapat dibeli untuk setiap aplikasi.

Klien harus memperoleh kepemilikan lisensi perangkat lunak untuk IBM Maximo Application Suite, sebagai prasyarat untuk layanan ini. Kepemilikan perangkat lunak IBM Maximo Application Suite yang digunakan dalam MAS MS tidak dapat digunakan secara bersamaan di lingkungan lain.

Parameter Penentuan Ukuran Lingkungan Aplikasi

	Dev	Kecil	Medium	Besar
Mengelola	Hingga 2 Pengguna	Hingga 100 pengguna	101 – 250 pengguna	251 – 500 pengguna
Memantau	Hingga 10 I/O titik	1.000 I/O titik	50.000 I/O titik	300.000 I/O titik

1.1 Tawaran

Klien dapat memilih dari tawaran berikut yang tersedia.

1.1.1 IBM Maximo Application Suite Managed Service Capacity Unit

Layanan dasar ini menetapkan lingkungan layanan terkelola untuk mendukung berbagai aplikasi yang disebar dari Maximo Application Suite. Unit kapasitas mencakup aplikasi inti prasyarat, middleware, dan basis data. Klien harus memperoleh jumlah kepemilikan Unit Kapasitas yang sesuai berdasarkan pada aplikasi yang ditetapkan dan ukuran lingkungan. Ukuran aplikasi yang disebar terbesar di lingkungan Maximo Application Suite digunakan untuk menentukan jumlah yang diperlukan dari unit kapasitas yang diperlukan sebagai berikut:

Unit Kapasitas yang Diperlukan

Dev	Kecil	Medium	Besar
1	7	9	12

1.1.2 IBM Maximo Application Suite Managed Service Virtual Processor Cores (VPC)

Selain Unit Kapasitas yang diperlukan untuk menetapkan lingkungan MAS MS, Klien diharuskan untuk memperoleh VPC tambahan untuk melengkapi konfigurasi lingkungan, bergantung pada aplikasi mana dalam rangkaian aplikasi tersebut yang disebar sebagai berikut:

Inti Prosesor Virtual yang Diperlukan

	Dev	Kecil	Medium	Besar
Memantau	24	24	32	213
Mengelola	8	8	24	48

Kepemilikan VPC tambahan dapat diperoleh apabila Klien memerlukan lebih banyak kapasitas komputasi dari yang disertakan dalam konfigurasi dasar aplikasi. VPC disebarkan dalam kelipatan 16.

1.1.3 IBM Maximo Application Suite Managed Service Data

Selain Unit Kapasitas yang diperlukan untuk menetapkan lingkungan MAS MS, Klien akan diharuskan untuk memperoleh Gigabita tambahan untuk melengkapi konfigurasi lingkungan bergantung pada aplikasi mana dalam rangkaian aplikasi tersebut yang disebarkan sebagai berikut:

Gigabita yang Diperlukan

	Dev	Kecil	Medium	Besar
Memantau	1024	1024	2048	8192
Mengelola	2800	500	1200	2800

Kepemilikan Gigabita tambahan dapat diperoleh apabila Klien memerlukan lebih banyak kapasitas penyimpanan data dari yang disertakan dalam konfigurasi dasar aplikasi.

Aplikasi Pemantau Dev, Kecil, dan Medium standar dapat mendukung penyimpanan Klien maksimum sebesar 4000 GB. Aplikasi Pemantau Besar standar dapat mendukung penyimpanan Klien maksimum sebesar 96000GB.

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 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=3F0E2B305E7111EABE1C939145D7672E>

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.

Ketersediaan	Kredit (% biaya langganan bulanan*)
Kurang dari 99,9%	2%
Kurang dari 99,0%	5%

Ketersediaan	Kredit (% biaya langganan bulanan*)
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:

- Unit Kapasitas adalah ukuran independen dari kapasitas yang berkaitan dengan penggunaan Layanan Cloud.
- Inti Prosesor Virtual adalah prosesor tervirtualisasi berkapasitas standar yang tersedia untuk atau dikelola oleh Layanan Cloud.
- Gigabita (GB) adalah bita data 2 pangkat 30 yang diproses oleh, dianalisis, digunakan, disimpan, atau dikonfigurasi di 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 Periode Retensi

Periode retensi berikut berlaku untuk data perangkat yang masuk ke fungsionalitas Pemantau yang merupakan bagian dari IBM Maximo Application Suite:

- 7 hari untuk lingkungan non-produksi
- 3 bulan untuk lingkungan produksi

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 Inggris dan bahasa Indonesia. 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.