

## Uraian Layanan Cloud IBM

### IBM Maximo Asset Management (SaaS)

Berikut ini adalah Uraian Layanan untuk Pemesanan Anda:

#### 1. Uraian Layanan Cloud

Pasal 1.1 di bawah ini adalah tawaran dasar yang harus Anda pesan untuk menggunakan Layanan Cloud, namun Pasal 1.2 sampai 1.3 di bawah ini adalah layanan opsional yang dapat Anda pesan. Tawaran yang telah Anda pesan ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan Anda. Untuk tujuan Layanan Cloud ini, Dokumen Pemesanan akan berisi Penawaran yang IBM berikan untuk Anda dan Bukti Kepemilikan (PoE) yang akan Anda terima dari IBM yang mengonfirmasikan bahwa Layanan Cloud telah diberikan yang menetapkan tanggal dimulai dan jangka waktu Layanan Cloud.

##### 1.1 IBM Maximo Asset Management (SaaS)

IBM Maximo Asset Management (SaaS) merupakan solusi manajemen aset perusahaan dan manajemen aset IT yang mencakup atau mendukung proses dan fungsi berikut:

- Manajemen aset perusahaan – melacak dan mengelola aset dan data lokasi selama siklus hidup aset.
- Manajemen aset IT – melacak dan mengelola aset dan lokasi IT selama siklus hidup aset.
- Manajemen kerja – mengelola aktivitas kerja terencana dan tidak terencana, dari permintaan awal hingga penyelesaian dan pencatatan
- Manajemen kontrak – dukungan untuk kontrak pembelian, sewa, peminjaman, jaminan, tarif tenaga kerja, perangkat lunak, utama, induk, dan yang ditentukan pengguna
- Manajemen inventaris – melacak dan mengelola perincian inventaris terkait 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.

##### 1.2 IBM Maximo Asset Management

IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production adalah layanan opsional yang menyediakan seluruh kemampuan tersedia dengan tawaran dasar yang diuraikan di dalam Pasal A tetapi disediakan di dalam Mesin Virtual Non Produksi. Jika Layanan Cloud ditujukan sebagai "Non-Produksi", Layanan Cloud dapat digunakan hanya untuk kegiatan non-produksi internal, termasuk pengujian, penyesuaian kinerja, diagnosis kesalahan, pembandingan internal, penyelenggaraan, kegiatan quality assurance dan/atau pengembangan tambahan atau perluasan yang digunakan secara internal pada Layanan Cloud yang menggunakan antarmuka program aplikasi yang diluncurkan. Untuk alasan kinerja, tidak lebih dari 30 pengguna untuk menggunakan Mesin Virtual non-produksi secara simultan dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun.

##### 1.3 IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production Capacity Add-On

IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production Capacity Add-On adalah layanan opsional yang meningkatkan ukuran sebuah Mesin Virtual IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production untuk memungkinkan tambahan 30 pengguna untuk mengakses mesin virtual tersebut secara simultan.

##### 1.4 SPPIBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler

IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler adalah layanan opsional yang memungkinkan perencana untuk membuat jadwal kerja dan memberikan tugas kepada teknisi lapangan.

## **2. Uraian Keamanan**

IBM menerapkan dan mempertahankan praktik dan prosedur yang diuraikan dalam bagian ini.

### **2.1 Kebijakan Keamanan**

IBM mempertahankan kebijakan kerahasiaan dan keamanan yang disampaikan kepada para karyawan IBM. IBM mengharuskan edukasi kerahasiaan dan keamanan kepada individu di seluruh dunia yang mendukung pusat data IBM dan kami mempertahankan tim keamanan yang berfokus pada keamanan informasi. Kebijakan dan standar keamanan IBM ditinjau dan dievaluasi ulang setiap tahun. Insiden keamanan IBM ditangani sesuai dengan prosedur tanggapan insiden yang komprehensif.

### **2.2 Kontrol Akses**

Akses ke data klien diizinkan hanya oleh perwakilan dukungan IBM sesuai dengan prinsip pemisahan kewajiban. Staf dukungan IBM menggunakan pengesahan dua faktor ke host manajemen "gerbang" perantara. Saat mengakses data klien, semua koneksi merupakan saluran yang terenkripsi. Semua akses ke data klien dan transfer data ke dalam atau keluar dari lingkungan hosting dicatat.

### **2.3 & Ketersediaan Integritasi Layanan**

Modifikasi terhadap sumber daya sistem pengoperasian dan perangkat lunak aplikasi diatur oleh proses manajemen perubahan IBM. Perubahan terhadap peraturan firewall juga diatur oleh proses manajemen perubahan dan ditinjau secara terpisah oleh staf keamanan IBM sebelum diterapkan. IBM memantau sumber daya pusat data setiap hari tanpa terkecuali. Pemeriksaan kerentanan internal dan eksternal dilakukan secara berkala oleh administrator resmi dan vendor pihak ketiga untuk membantu mendeteksi dan menyelesaikan potensi paparan keamanan sistem. Sistem deteksi malware (antivirus, deteksi penyusupan, pemeriksaan kerentanan, dan pencegahan penyusupan) tersedia di semua pusat data IBM. Layanan pusat data IBM mendukung berbagai protokol pengiriman informasi untuk transmisi data pada jaringan publik. Contohnya mencakup HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME dan VPN situs-ke-situs. Data cadangan yang ditujukan untuk penyimpanan off-site dienkripsi sebelum dikirimkan.

### **2.4 Pencatatan Aktivitas**

IBM menyimpan catatan aktivitasnya untuk sistem, aplikasi, repositori data, perangkat lunak tengah, dan perangkat infrastruktur jaringan yang dapat digunakan dan dikonfigurasi untuk aktivitas pencatatan. Untuk meminimalkan kemungkinan perombakan dan untuk mengaktifkan analisis pusat, peringatan dan pelaporan, pencatatan aktivitas dilakukan secara waktu nyata (real-time) ke penyimpanan catatan pusat. Data ditandai untuk mencegah perombakan. Catatan dianalisis secara waktu nyata (real-time) dan melalui laporan analisis berkala untuk mencari perilaku yang ganjil. Staf operasional diperingatkan tentang keganjilan dan menghubungi spesialis keamanan siap panggil (on-call) 24x7 bila diperlukan.

### **2.5 Keamanan Fisik**

IBM menjaga standar keamanan fisik yang dirancang untuk membatasi akses fisik yang tidak sah ke sumber daya pusat data. Hanya titik akses terbatas yang ada ke dalam pusat data IBM, yang dikendalikan oleh otentikasi dua faktor dan dipantau oleh kamera pengawas. Akses hanya diizinkan untuk staf berwenang yang memiliki akses yang disetujui. Staf operasional memverifikasi persetujuan dan mengeluarkan tanda pengenalan akses yang memberikan akses yang diperlukan. Pegawai yang diberikan tanda pengenalan tersebut harus menyerahkan tanda pengenalan akses lainnya dan hanya dapat memiliki tanda pengenalan akses pusat data selama durasi aktivitasnya saja. Penggunaan tanda pengenalan dicatat. Pengunjung non-IBM didaftar setelah memasuki tanah dan bangunan dan didampingi saat sedang berada di lokasi tersebut. Area pengiriman, dermaga pemuatan, dan tempat lain di mana orang-orang yang tidak berwenang dapat memasuki tanah dan bangunan dikendalikan dan diisolasi.

### **2.6 Kepatuhan**

IBM meninjau aktivitas terkait keamanan dan kerahasiaannya untuk tujuan kepatuhan terhadap persyaratan bisnis IBM. Penilaian dan audit dilakukan secara berkala oleh IBM untuk memastikan kepatuhan dengan kebijakan informasi keamanannya. Pendidikan keamanan dan pelatihan kesiagaan tenaga kerja diselesaikan oleh pegawai IBM dan pegawai vendor setiap tahunnya. Para personel diingatkan tentang tujuan kerja dan tanggung jawab mereka guna memenuhi tindakan bisnis yang etis, kerahasiaan, dan kewajiban keamanan IBM setiap tahunnya.

## **3. Komitmen Tingkat Layanan**

IBM memberikan komitmen tingkat layanan ("SLA") berikut untuk Layanan Cloud, setelah IBM menyediakan Layanan Cloud untuk Anda.

### 3.1 Definisi-definisi

**Kontak yang Sah** – adalah individu yang telah Anda tetapkan kepada IBM yang diberi wewenang untuk mengajukan Klaim berdasarkan SLA ini.

**Kredit yang Tersedia** – adalah ganti rugi yang akan diberikan oleh IBM untuk Klaim yang telah divalidasi. Kredit yang Tersedia akan diterapkan dalam bentuk kredit atau diskon pada faktur biaya langganan yang akan datang untuk Layanan.

**Klaim** – adalah klaim yang diajukan oleh Kontak Anda yang Sah kepada IBM berdasarkan SLA ini bahwa suatu Tingkat Layanan belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.

**Bulan Masa Kontrak** – adalah setiap sebulan penuh selama jangka waktu Layanan terhitung mulai pukul 00:00 waktu AS bagian Timur pada hari pertama bulan tersebut sampai dengan pukul 23.59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.

**Pelanggan** – adalah entitas yang berlangganan Layanan secara langsung dari IBM, yang memiliki hak untuk menggunakan Layanan pada saat mengajukan Klaim, dan yang tidak sedang dalam keadaan wanprestasi atas kewajiban-kewajiban material apa pun, termasuk kewajiban-kewajiban pembayaran, berdasarkan kontraknya dengan IBM untuk Layanan.

**Waktu Henti** – adalah periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk Layanan telah berhenti dan semua pengguna Anda tidak dapat menggunakan semua aspek Layanan yang untuknya mereka memiliki izin-izin yang tepat. Melalui klarifikasi, tidak ada "Waktu Henti" apabila ada pengguna yang dapat menggunakan aspek Layanan apapun yang untuknya mereka memiliki izin-izin yang tepat. Waktu Henti tidak termasuk periode waktu pada saat Layanan tidak tersedia karena:

- Waktu Henti Sistem yang Direncanakan
- Keadaan Kahar.
- Permasalahan-permasalahan dengan aplikasi, integrasi, peralatan atau data Pelanggan atau pihak ketiga.
- Tindakan atau kealpaan Pelanggan atau pihak ketiga (termasuk setiap orang yang mendapatkan akses ke Layanan melalui kata sandi atau peralatan Anda).
- Kegagalan untuk mengikuti konfigurasi-konfigurasi sistem yang diwajibkan dan platform-platform yang didukung untuk mengakses Layanan.
- Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi, atau instruksi yang diberikan oleh Pelanggan atau pihak ketiga atas nama Pelanggan.

**Peristiwa** – adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang dianggap bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Tingkat Layanan.

**Keadaan Kahar** – adalah bencana alam, terorisme, aksi buruh, kebakaran, banjir, gempa bumi, huru-hara, perang, tindakan, tata tertib atau pembatasan dari Pemerintah, virus, serangan DoS dan perbuatan merugikan lainnya, kerusakan utilitas dan konektivitas jaringan atau setiap penyebab lain dari ketidakterediaan Layanan yang berada di luar kendali IBM secara wajar.

**Waktu Henti Sistem yang Direncanakan** – adalah penghentian Layanan terjadwal untuk tujuan pemeliharaan layanan atau pembaruan sistem, seperti namun tidak terbatas pada, saat sebuah perlisian, patch atau hot fix diberlakukan.

**Tingkat Layanan** – adalah standar yang tercantum di bawah ini yang digunakan IBM untuk mengukur tingkat layanan yang diberikan dalam SLA ini.

**Layanan** – adalah mesin virtual (instance) produksi IBM Maximo Asset Management (SaaS) yang untuknya Perjanjian Tingkat Layanan ini berlaku, sebagaimana yang tertera dalam halaman pertama Uraian Layanan ini. SLA ini berlaku untuk masing-masing Layanan secara individual dan tidak dikombinasikan.

### 3.2 Kredit yang Tersedia

Guna memenuhi syarat untuk mengajukan Klaim, Anda harus sudah mencatatkan tiket dukungan untuk setiap Peristiwa pada bagian bantuan (help desk) dukungan pelanggan IBM untuk Layanan yang berlaku, sesuai dengan prosedur IBM untuk pelaporan masalah-masalah dukungan Tingkat Permasalahan 1. Anda harus memberikan semua perincian informasi yang diperlukan tentang Peristiwa, termasuk waktu pada saat Anda pertama kali terkena dampak Peristiwa, dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa sepanjang yang diperlukan untuk tiket-tiket dukungan

Tingkat Permasalahan 1. Tiket tersebut harus dicatatkan dalam jangka waktu dua puluh empat (24) jam sejak Anda mengetahui pertama kali bahwa Peristiwa telah memengaruhi penggunaan Anda atas Layanan.

Kontak Anda yang Sah harus mengajukan Klaim Anda untuk Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga (3) Workday setelah akhir Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim.

Kontak Anda yang Sah harus memberikan kepada IBM semua perincian yang wajar tentang Klaim, termasuk tetapi tidak terbatas pada, uraian terperinci dari semua Peristiwa yang relevan dan Tingkat Layanan yang diklaim belum dipenuhi.

IBM akan mengukur total kombinasi Waktu Henti selama masing-masing Bulan Masa Kontrak secara internal. Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada durasi Waktu Henti yang diukur sejak Anda melaporkan bahwa Anda pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Untuk masing-masing Klaim yang sah, IBM akan menerapkan Kredit yang Tersedia yang berlaku yang paling tinggi sesuai dengan total ketersediaan yang dikombinasikan selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, berdasarkan tabel di bawah ini. IBM tidak akan bertanggung jawab atas beberapa Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.

Untuk Layanan-layanan yang Dibundel (Layanan individual yang dipaket dan dijual bersama-sama dengan harga kombinasi tunggal), Kredit yang Tersedia akan dihitung berdasarkan harga kombinasi tunggal bulanan untuk Layanan yang Dibundel, dan bukan berdasarkan biaya langganan bulanan untuk masing-masing Layanan individual. Anda hanya dapat mengajukan Klaim yang terkait dengan sebuah Layanan individual di dalam suatu bundel dalam Bulan Masa Kontrak manapun, dan IBM tidak akan bertanggung jawab atas Kredit yang Tersedia yang berkaitan dengan lebih dari satu Layanan dalam suatu bundel dalam Bulan Masa Kontrak manapun.

Total Kredit yang Tersedia yang diberikan terkait dengan setiap Bulan Masa Kontrak tidak akan, dalam keadaan apa pun, melampaui 10 persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) biaya tahunan yang dibayarkan oleh Anda kepada IBM untuk Layanan.

IBM akan menggunakan pertimbangannya yang wajar untuk validasi Klaim berdasarkan informasi yang tersedia dalam catatan IBM, yang akan berlaku apabila terdapat ketidaksesuaian dengan data dalam catatan Anda.

**KREDIT-KREDIT YANG TERSEDIA YANG DIBERIKAN KEPADA ANDA SESUAI DENGAN PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN INI MERUPAKAN GANTI RUGI ANDA SATU-SATUNYA DAN YANG EKSKLUSIF YANG BERKAITAN DENGAN KLAIM APA PUN.**

### 3.3 Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan selama satu Bulan Masa Kontrak

Ketersediaan selama satu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
Kurang dari 99,8%	2%
Kurang dari 98,8%	5%
Kurang dari 95,0%	10%

Persentase "Ketersediaan" dihitung dengan cara: (a) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dikurangi (b) total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dibagi dengan (c) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dengan hasil pecahan yang dinyatakan sebagai persentase.

Contoh: total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak adalah 432 menit

43.200 total menit dalam satu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - 432 menit Waktu Henti = 42.768 menit <hr/> 43.200 total menit dalam satu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari	=2% Kredit Ketersediaan untuk 99,0% ketersediaan selama Bulan Masa Kontrak
--	--

### 3.4 Pengecualian

Perjanjian Tingkat Layanan ini disediakan hanya untuk para Pelanggan IBM. Perjanjian Tingkat Layanan ini tidak berlaku untuk hal-hal berikut:

- Layanan Beta dan percobaan.
- Mesin virtual (instance) non-produksi, termasuk tetapi tidak terbatas pada pengujian, pemulihan bencana, pelatihan, Q&A, atau pengembangan.
- Klaim yang dibuat oleh pengguna, tamu, dan peserta Layanan Pelanggan IBM.
- Layanan, program, perangkat lunak yang diaktifkan atau agen yang sedang berjalan pada sistem klien atau pada sistem yang disediakan oleh pihak ketiga.
- Apabila Anda telah melanggar tanggung jawab-tanggung jawab material apa pun berdasarkan Syarat-syarat Penggunaan, Kebijakan Penggunaan yang Dapat Diterima atau kontrak Anda untuk Layanan, termasuk namun tidak terbatas pada, pelanggaran terhadap tanggung jawab-tanggung jawab pembayaran apa pun.

## 4. Informasi Keberhakan, Penagihan, Jangka Waktu, dan Dukungan

### 4.1 Metrik Biaya

Tawaran Layanan Cloud dijual sesuai dengan metrik berikut:

#### a. Pengguna yang Sah

Pengguna yang Sah adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Pelanggan harus mendapatkan kepemilikan yang terpisah, dan ditujukan untuk masing-masing Pengguna yang Sah khusus yang diberi akses ke Layanan Cloud dengan cara apapun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui program, perangkat, server aplikasi multipleks) melalui cara apapun. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Pengguna yang Sah yang diberi akses ke Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi Pelanggan.

#### b. dPengguna dengan Akses Bersamaan (Concurrent User)

Pengguna dengan Akses Bersamaan adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. 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 serentak, individu tersebut hanya diperhitungkan sebagai satu orang Pengguna dengan Akses Bersamaan. Pelanggan harus mendapatkan kepemilikan untuk setiap Pengguna dengan Akses Bersamaan simultan yang mengakses Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui program, perangkat atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.

#### c. Mesin Virtual (Instance)

Mesin Virtual adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual (Instance) adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik dari Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk setiap Mesin Virtual (Instance) Layanan Cloud yang tersedia untuk diakses dan digunakan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.

### 4.2 Biaya dan Penagihan (Partial Month Charges)

#### 4.2.1 Opsi Penagihan

Jumlah yang harus dibayarkan untuk tawaran Layanan Cloud ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan sebagai berikut:

- a. Seluruh komitmen pembayaran di muka
- b. Bulanan (dibayar di akhir)
- c. Kuartalan (dibayar di muka)
- d. Tahunan (dibayar di muka)

Opsi penagihan terpilih akan berlaku selama jangka waktu yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan. Jumlah yang harus dibayarkan per siklus penagihan akan didasarkan pada biaya langganan bulanan

atau tahunan dan jumlah siklus penagihan dalam setahun ditambah dengan setiap biaya kelebihan penggunaan.

#### 4.2.2 Biaya Pertengahan Bulan (partial Month Charges)

Biaya Pertengahan Bulan adalah tarif harian pro-rata. Biaya Pertengahan Bulan dihitung berdasarkan hari yang tersisa pada pertengahan bulan yang dimulai pada tanggal Anda diberitahu oleh IBM bahwa akses Anda ke tawaran Layanan Cloud telah tersedia.

#### 4.2.3 Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya oleh Anda atas Layanan Cloud selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang dinyatakan dalam bagian PoE dari Dokumen Pemesanan, maka Anda akan ditagih untuk kelebihan penggunaan, sebagaimana yang tercantum dalam Dokumen Pemesanan.

### 4.3 Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

#### 4.3.1 Jangka Waktu

Jangka waktu Layanan Cloud akan dimulai pada tanggal ketika IBM memberitahukan Anda bahwa Anda memiliki akses ke bagian dari Layanan Cloud yang diuraikan dalam Dokumen Pemesanan. Bagian PoE dalam Dokumen Pemesanan akan menegaskan tanggal pasti dimulai dan berakhirnya jangka waktu, serta bagaimana atau apakah jangka waktu akan diperbarui. Anda diizinkan untuk meningkatkan tingkat penggunaan Layanan Cloud Anda selama jangka waktu tersebut dengan menghubungi IBM atau Mitra Bisnis IBM. Kami akan menyertakan perubahan tersebut dalam Dokumen Pemesanan.

#### 4.3.2 Opsi Pembaruan Jangka Waktu Layanan Cloud

Dokumen Pemesanan Anda akan mencantumkan apakah Layanan Cloud akan diperbarui pada akhir jangka waktu, dengan menetapkan jangka waktu sebagai salah satu dari yang berikut ini:

a. Pembaruan Otomatis

Jika Dokumen Pemesanan Anda menyatakan bahwa pembaruan Anda bersifat otomatis, Anda dapat mengakhiri jangka waktu Layanan Cloud yang sudah habis masa berlakunya dengan permintaan tertulis, selambat-lambatnya sembilan puluh (90) hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu yang tercantum dalam Dokumen Pemesanan. Jika IBM atau Mitra Bisnis IBM tidak menerima pemberitahuan pengakhiran tersebut sampai dengan tanggal habis masa berlakunya, jangka waktu yang habis masa berlakunya tersebut akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan jangka waktu asli yang tercantum dalam bagian PoE dari Dokumen Pemesanan.

b. Penagihan Berkelanjutan

Jika Dokumen Pemesanan menyatakan bahwa penagihan Anda bersifat berkelanjutan, Anda akan terus memiliki akses ke Layanan Cloud dan akan ditagih atas penggunaan Layanan Cloud berdasarkan penagihan berkelanjutan. Untuk mengakhiri penggunaan Layanan Cloud dan menghentikan proses penagihan berkelanjutan, Anda perlu memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada IBM atau Mitra Bisnis IBM yang meminta pembatalan Layanan Cloud Anda. Setelah pembatalan akses Anda, Anda akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan di mana pembatalan berlaku.

c. Diperlukan Pembaruan

Jika Dokumen Pemesanan menyatakan bahwa jenis pembaruan Anda adalah "berakhir", Layanan Cloud akan berakhir pada akhir jangka waktu dan akses Anda ke Layanan Cloud akan dihapus. Agar dapat terus menggunakan Layanan Cloud di luar tanggal berakhirnya, Anda akan diperlukan untuk melakukan pemesanan ke perwakilan penjualan IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda untuk membeli jangka waktu langganan yang baru.

### 4.4 Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud tersedia selama periode berlangganan.

**Jam Operasional Dukungan Telepon, Email & Portal Dukungan SaaS adalah sebagai berikut:**

Pukul 8:00 – 20:00 zona Waktu Standar AS bagian timur, Senin - Jumat (kecuali hari libur)

Hotline Dukungan: 1-855-221-1166 di AS

Email: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

## Dukungan Sistem Down Setelah Jam Kerja &:

Dukungan Sistem Down & Setelah Jam Kerja tersedia hanya untuk kejadian dengan Tingkat Permasalahan 1 pada hari kerja, akhir pekan, dan hari libur.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	STasaran Waktu Tanggapan	CTakupan Waktu Tanggapan
1	<b>Pengaruh bisnis penting/layanan down:</b> Fungsi penting bisnis tidak dapat beroperasi atau antar muka penting telah gagal. Hal ini biasanya berlaku pada lingkungan produksi dan mengindikasikan ketidakmampuan mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam	24x7
2	<b>Pengaruh bisnis yang signifikan:</b> Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi layanan menjadi sangat terbatas penggunaannya atau Anda berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J
3	<b>Pengaruh bisnis minor:</b> Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	<b>Pengaruh bisnis minimal:</b> Pertanyaan atau permintaan nonteknis	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

## 5. Informasi Tambahan

### 5.1 Batasan Non-Produksi

Jika Layanan Cloud ditujukan sebagai "Non-Produksi", Layanan Cloud dapat digunakan oleh Pelanggan hanya untuk kegiatan non produksi internal, termasuk pengujian, penyesuaian kinerja, diagnosis kesalahan, pembandingan internal, penyelenggaraan, kegiatan quality assurance dan/atau pengembangan tambahan atau perluasan yang digunakan secara internal pada Layanan Cloud yang menggunakan antarmuka program aplikasi yang diluncurkan. Pelanggan tidak berwenang untuk menggunakan setiap bagian dari Layanan Cloud untuk tujuan lain apapun tanpa memperoleh kepemilikan produksi yang sesuai.

Pelanggan harus memiliki hak atas IBM Maximo Asset Management (SaaS) untuk memperoleh kepemilikan terhadap mesin virtual (instance) Non-Produksi dari Layanan Cloud.

Mesin virtual (instance) IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production tidak mencakup ketersediaan tinggi atau frekuensi cadangan yang sama sebagaimana yang disediakan dengan mesin virtual (instance) produksi. Untuk alasan kinerja, tidak lebih dari 30 pengguna yang dapat menggunakan Mesin Virtual non-produksi secara simultan dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun.

Setiap kepemilikan IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production Capacity Add-On meningkatkan ukuran sebuah mesin virtual Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production untuk memungkinkan 30 pengguna tambahan untuk mengakses mesin virtual tersebut secara serentak. Jika Pelanggan menambah kapasitas ke suatu mesin virtual IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production dengan cara membeli IBM Maximo Asset Management – (SaaS) Non-Production Capacity Add-On, kapasitas tambahan tersebut tidak dapat dialihkan kembali ke mesin virtual IBM Maximo Asset Management Software (SaaS) Non-Production lainnya di kemudian hari.

### 5.2 Batasan IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler

Setiap pengguna IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler harus dicakup dengan kepemilikan IBM Maximo Asset Management (SaaS).

This Agreement is made in the English and Indonesian languages. To the extent permitted by the prevailing law, the English language of this Agreement will prevail in the case of any inconsistencies or differences of interpretation with the Indonesian language text of this Agreement.

Perjanjian 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 Perjanjian ini, maka teks dalam Bahasa Inggris yang akan berlaku.