

IBM Maximo EAM SaaS Flex

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

1. Layanan Cloud

IBM Maximo EAM SaaS Flex merupakan solusi manajemen aset perusahaan 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 Flex disampaikan dengan konten dasar yang mencakup laporan, templat, peran pengguna, dan kelompok keamanan, memungkinkan dukungan integrasi untuk sistem tertentu, dan menyediakan alat untuk membantu konfigurasi aplikasi dukungan. IBM Maximo EAM SaaS Flex mencakup satu Mesin Virtual produksi dan mencakup satu Mesin Virtual Non-Produksi. Untuk alasan kinerja, tidak lebih dari 30 pengguna dapat menggunakan Mesin Virtual non-produksi secara serentak dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun.

1.1 Tawaran

Klien dapat memilih dari tawaran berikut yang tersedia:

1.1.1 IBM Maximo EAM SaaS Flex

IBM Maximo EAM SaaS Flex merupakan solusi manajemen aset perusahaan 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 Flex disampaikan dengan konten dasar yang mencakup laporan, templat, peran pengguna, dan kelompok keamanan, memungkinkan dukungan integrasi untuk sistem tertentu, dan menyediakan alat untuk membantu konfigurasi aplikasi dukungan. IBM Maximo EAM SaaS Flex

mencakup satu mesin virtual produksi dan mencakup satu mesin virtual Non-Produksi. Untuk alasan kinerja, tidak lebih dari 30 pengguna dapat menggunakan Mesin Virtual non-produksi secara serentak dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun.

1.2 Layanan Opsional

1.2.1 IBM Maximo EAM Non-Production SaaS Flex

IBM Maximo EAM Non-Production SaaS Flex memberikan Klien kemampuan untuk menyediakan Mesin Virtual non-produksi tambahan di luar dari yang disertakan dengan server dasar yang diuraikan dalam pasal 1.1.1. Untuk alasan kinerja, tidak lebih dari 30 pengguna dapat menggunakan Mesin Virtual non-produksi secara serentak dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun.

1.2.2 IBM Maximo EAM Non-Production Capacity Add-On SaaS Flex

IBM Maximo EAM Non-Production Capacity Add-On SaaS Flex adalah layanan opsional yang meningkatkan ukuran dari satu Mesin Virtual Non-Produksi IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud guna memungkinkan 30 pengguna tambahan untuk mengakses mesin virtual secara serentak.

1.2.3 IBM Maximo EAM Scheduler SaaS Flex

IBM Maximo EAM Scheduler SaaS Flex adalah alat manajemen pekerjaan yang menyeluruh (end-to-end) untuk IBM Maximo Asset Management. Alat ini mengaktifkan perencana dan penjadwal untuk melihat tampilan perintah kerja dan jadwal pemeliharaan pencegahan pada diagram Gantt dengan menyediakan akses ke faktor-faktor penting yang diperlukan untuk membuat jadwal pekerjaan yang akurat dan penting. Alat ini juga menyediakan kebutuhan pengawas, dispatcher, dan teknisi lapangan dalam rangka mengefisienkan keseluruhan proses manajemen pekerjaan Maximo.

1.2.4 IBM Maximo EAM Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On SaaS Flex

IBM Maximo EAM Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On SaaS Flex menyediakan mesin virtual Non-Produksi dan akses yang ditingkatkan kepada Klien untuk tujuan pengembangan. Ini mencakup level akses yang ditingkatkan untuk mendukung tugas-tugas pengembangan, akses basis data, dan alat SQL, pengembangan laporan BIRT, kemampuan untuk menyebarkan kode serta membentuk ulang/menyebarkan ulang file maximo.ear dan akses konsol Websphere.

1.2.5 IBM Maximo EAM for Managed Service Provider Add-On SaaS Flex

IBM Maximo EAM for Managed Service Provider Add-On SaaS Flex memberikan rangkaian aplikasi layanan sebagai bisnis, seperti aplikasi-aplikasi yang memungkinkan Klien untuk mengelola pelanggan, perjanjian pelanggan dengan daftar harga dan tagihan, penyampaian layanan, kontrak pemasok, dan tagihan pelanggan. Add-on ini mendukung layanan sebagai suatu bisnis dan memastikan bahwa hanya pengguna yang sah yang dapat melihat informasi tentang pelanggannya.

1.2.6 IBM Maximo EAM Calibration Add-On SaaS Flex

IBM Maximo EAM Calibration Add-On SaaS Flex memberikan solusi untuk mengelola aset kalibrasi dan standar yang digunakan untuk menyesuaikan mereka, dengan fitur seperti kemampuan penelusuran dan penelusuran mundur, data riwayat kalibrasi, lembar data kalibrasi, dan pelaporan.

1.2.7 IBM Maximo EAM Health, Safety and Environment Manager Add-On SaaS Flex

IBM Maximo EAM Health, Safety and Environment Manager Add-On SaaS Flex mendukung perusahaan dalam meningkatkan keamanan, keandalan, dan kepatuhan terhadap peraturan. Solusi ini menyediakan aplikasi pusat untuk melaporkan insiden yang mencakup bidang pekerjaan, personel, keselamatan, kesehatan, dan lingkungan.

1.2.8 IBM Maximo EAM Linear Asset Manager Add-On SaaS Flex

IBM Maximo EAM Linear Asset Manager Add-On SaaS Flex memperluas kemampuan IBM Maximo EAM SaaS Flex untuk menyertakan manajemen aset linier, memungkinkan perubahan karakteristik selama rentang aset linier dengan menggunakan segmentasi dinamis.

1.2.9 IBM Maximo EAM SaaS Flex Spatial Asset Management Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Spatial Asset Management Add-On memungkinkan pengguna untuk melihat informasi sistem informasi geografis (geographic information systems - GIS) dalam IBM Maximo EAM SaaS Flex. Add-on ini menyediakan konteks geospasial mengenai kerja, aset, dan fitur-fitur yang ada di daratan.

1.2.10 IBM Maximo EAM SaaS Flex Transportation Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Transportation Add-On menyediakan praktik manajemen aset perusahaan kepada pengguna untuk aset transportasi termasuk armada mobil, truk, bus, lokomotif, kendaraan rel, pesawat, kapal, dan aset-aset linier terkait, seperti jaringan listrik dan jalan raya.

1.2.11 IBM Maximo EAM SaaS Flex Aviation Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Aviation Add-On menyediakan fitur manajemen dan penjadwalan terkait pesawat terbang kepada organisasi penerbangan.

1.2.12 IBM Maximo EAM SaaS Flex Life Sciences Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Life Sciences Add-On menyediakan kemampuan untuk memantau, melacak, dan mengelola peralatan, perangkat, fasilitas, mobile, dan aset TI pada suatu platform tunggal kepada pengguna.

1.2.13 IBM Maximo EAM SaaS Flex Nuclear Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Nuclear Add-On menyediakan manajemen siklus pakai aset melalui suatu platform tunggal.

1.2.14 IBM Maximo EAM SaaS Flex Oil and Gas Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Oil and Gas Add-On menawarkan kemampuan untuk mengelola peralatan produksi, fasilitas, transportasi, dan aset infrastruktur pada suatu platform tunggal yang terintegrasi kepada pengguna.

1.2.15 IBM Maximo EAM SaaS Flex Utilities Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Utilities Add-On menyediakan suatu solusi gabungan untuk mengelola beberapa pekerjaan dan manajemen aset melalui suatu platform dan basis data tunggal.

1.2.16 IBM Maximo EAM SaaS Flex Asset Configuration Manager Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Asset Configuration Manager Add-On menyediakan perhitungan waktu-nyata (real-time) mengenai konfigurasi aset dan masa pakai komponen aset.

1.2.17 IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex

IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex menyediakan kepada Klien yang tidak memiliki ID pengguna IBM Maximo EAM SaaS Flex dengan akses jarak jauh hanya dari perangkat mobile ke proses, pekerjaan, dan manajemen aset IBM Maximo EAM SaaS Flex melalui antarmuka yang dapat disesuaikan.

1.2.18 IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex Add-On

IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex Add-On menyediakan kepada Klien yang memiliki ID pengguna IBM Maximo EAM SaaS Flex dengan akses jarak jauh dari perangkat mobile ke proses, pekerjaan, dan manajemen aset IBM Maximo EAM SaaS Flex melalui antarmuka yang dapat disesuaikan.

1.2.19 IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS

IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS memungkinkan teknisi yang andal dan supervisor pemeliharaan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang kondisi aset mereka. IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS memiliki kemampuan yang:

- Memberikan kemampuan untuk menentukan dan menormalisasi kondisi aset berdasarkan penggerak utama, seperti masa pakai bermanfaat yang tersisa, riwayat pemeliharaan dan kegagalan, pemeliharaan pencegahan yang jatuh tempo, dan kondisi berdasarkan pengukur waktu-nyata dan historis, serta informasi sensor dan cuaca.
- Mengonsolidasikan informasi seputar kondisi aset bisnis untuk teknisi keandalan dan supervisor pemeliharaan, termasuk riwayat aset dan data sensor historis dan waktu-nyata dari aset.
- Memberikan kemampuan kepada para pengguna untuk menelusuri aset bisnis menurut lokasi, hierarki, atau kelas aset untuk memahami konteks utuh dari kondisi aset penting.

- Memanfaatkan informasi dan analitik waktu-nyata menggunakan IBM Watson Internet of Things Platform, bersamaan dengan sumber informasi lainnya seperti cuaca terkini dan historis.

Kumpulan kemampuan ini memberikan tampilan tunggal sebagai bagian dari sistem Maximo sebagai ganti dari keharusan untuk menggunakan beberapa tampilan dari berbagai alat yang berbeda untuk mencapai hasil yang sama.

IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS disampaikan dengan konten dasar yang mencakup laporan, templat, peran pengguna, dan kelompok keamanan, memungkinkan dukungan untuk integrasi untuk sistem tertentu, dan menyediakan alat untuk membantu konfigurasi aplikasi dukungan.

1.2.20 IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex

IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex adalah alat manajemen pekerjaan tingkat lanjut atas IBM Maximo EAM SaaS Flex yang memperluas kemampuan Maximo Scheduler guna memungkinkan pengguna untuk mengelola proyek-proyek besar (seperti penonaktifan, penghentian, dan pengerjaan) serta pemeliharaan yang direncanakan dan tidak direncanakan pada wilayah geografis yang luas atau tempat di mana cuaca memiliki faktor yang penting pada ketersediaan aset. Dengan solusi Maximo yang dilekatkan ini, manajemen pekerjaan yang menyeluruh (end-to-end) dapat diselesaikan dan dikelola menggunakan sistem catatan tunggal.

Kemampuan IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex meliputi:

- Aplikasi Customer Appointment Booking yang memungkinkan Perwakilan Layanan Pelanggan untuk menjadwalkan janji dengan mempertimbangkan ketersediaan pelanggan dan teknisi serta prakiraan cuaca untuk hari di mana janji tersebut diperlukan.
- Antarmuka yang diefisienkan yang memungkinkan pengguna untuk memodelkan jaringan perintah kerja yang rumit sehingga kebergantungan antara tugas-tugas berdasarkan perintah kerja induk yang berbeda atau antara tugas dengan perintah kerja induk yang berbeda dapat dengan mudah dikelola secara grafis.

Integrasi dengan data cuaca Weather Company yang memungkinkan pengguna untuk mempertimbangkan cuaca sembari merencanakan, menjadwalkan, dan menetapkan pekerjaan dan menanggapi perubahan berdasarkan peristiwa cuaca. Hal ini meliputi kemampuan mengonfigurasi data cuaca dan memungkinkan pengguna untuk menetapkan atribut-atribut yang ingin mereka lihat di aplikasi Graphical Scheduling, Graphical Assignment, dan Graphical Appointment Book.

1.2.21 IBM Maximo Field Workforce Management on Cloud

Bundel IBM Maximo Field Workforce Management on Cloud bundle mencakup fitur dan kemampuan IBM Maximo EAM Scheduler SaaS Flex, IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex, IBM Maximo EAM SaaS Flex dan IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex sebagaimana yang diuraikan di atas.

1.2.22 IBM Maximo EAM Adapter for Oracle Applications SaaS Flex

Layanan opsional mencakup fitur-fitur berikut ini:

- Integrasi siap untuk dijalankan (ready-to-run integration) antara Maximo dan modul di Oracle E-Business Suite yang secara khusus diintegrasikan dengan Maximo seperti Buku Besar, Pembelian, Inventaris, SDM, dan Proyek.
- Implementasi berdasarkan skenario bisnis tanpa pemrograman tambahan. Misalnya, Klien dapat dengan mudah mengonfigurasi adaptor untuk mengimplementasikan transaksi integrasi berdasarkan program mana yang mengelola fungsi pembelian.
- Fasilitas konfigurasi integrasi, penyesuaian, dan penyebaran yang didorong oleh layar untuk menyesuaikan atau memperluas integrasi sesuai dengan persyaratan bisnis klien.
- Fasilitas audit, pemulihan, notifikasi, dan manajemen bawaan.

Layanan ini hanya dapat digunakan dalam lingkungan IBM Maximo EAM SaaS Flex.

1.2.23 IBM Maximo EAM Adapter for SAP Applications SaaS Flex

IBM Maximo EAM Adapter for SAP Applications SaaS Flex mengelola proses aset dan manajemen pekerjaan dengan sistem SAP milik Klien. Adaptor menangani pesan transaksi melalui antrean Layanan Pesan Java dan Integrasi Proses SAP NetWeaver. Adaptor juga memperbarui sistem ketika Klien mengubah data di kedua sisi integrasi, bergantung pada cara klien mengonfigurasi dan menyesuaikan titik-titik integrasi.

Layanan ini hanya dapat digunakan dalam lingkungan IBM Maximo EAM SaaS Flex.

1.2.24 IBM Maximo Network on Blockchain

IBM Maximo Network on Blockchain mengizinkan proses pengelolaan kerja dan aset dalam Maximo untuk berbagi data dengan jaringan peserta bisnis melalui buku besar bisnis digital yang aman, bersifat permanen dan komprehensif menggunakan layanan IBM Blockchain.

Layanan tersebut menangani proses dan aset Maximo terkait pesan transaksi melalui antrean Layanan Java yang aman melalui Layanan IoT-Blockchain dan IBM Blockchain Integration. Layanan tersebut memperbarui sistem ketika Klien atau peserta mengubah data di salah satu sisi integrasi, bergantung pada cara Klien mengonfigurasi dan menyesuaikan titik-titik integrasi.

IBM Maximo Network on Blockchain mencakup satu mesin virtual IBM IoT Blockchain Service Non-Production untuk digunakan dalam mengembangkan dan membuat aplikasi IBM Maximo Network on Blockchain miliknya, menguji solusi dan perangkat koneksi, serta menjalankan bukti konsep. Setiap Mesin Virtual non-produksi dapat mendukung hingga 400 Pesan Digital per bulan.

Prasyarat teknisnya adalah IBM Maximo Asset Management 7.6.0.9 (atau lebih tinggi) atau IBM Maximo EAM SaaS Flex. IBM Blockchain Platform Service Enterprise Membership adalah prasyarat teknis terhadap Layanan Cloud ini dan dapat diperoleh di <https://console.ibm.com/catalog/services/blockchain>.

1.2.25 IBM Maximo EAM Add-on Capacity for Production SaaS Flex

Masing-masing Mesin Virtual Kapasitas Add-on meningkatkan ukuran horizontal lingkungan Produksi dengan menambah server UI tambahan dengan hingga 4 core dan hingga RAM sebesar 32GB.

1.2.26 IBM Maximo EAM Baremetal Server Deployment SaaS Flex

Semua lingkungan SaaS disebarakan menggunakan Server Virtual secara default. Server Virtual ini memberikan opsi konfigurasi server pengganti. Ukuran default Penyebaran Server Bare Metal adalah prosesor quad-core tunggal dengan 32GB RAM. Beberapa jumlah dapat digunakan untuk membangun Penyebaran Server Bare Metal yang lebih besar bila perlu.

1.2.27 IBM Maximo EAM Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment Add-on SaaS Flex

Masing-masing kepemilikan Kapasitas Add-on meningkatkan ukuran satu Enhanced Access Development Environment guna memungkinkan Mesin Virtual Java tambahan. Setelah kapasitas tambahan ini dikonfigurasi untuk suatu lingkungan, kapasitas ini tidak dapat dialihkan ke lingkungan lain. Hal ini hanya berlaku untuk IBM Maximo EAM SaaS Flex.

1.2.28 IBM Maximo EAM Reporting Database Add-on SaaS Flex

Masing-masing Basis Data Pelaporan Add-on menambahkan server Basis Data yang padanya salah satu basis data lingkungan Klien direplikasi, untuk tujuan menjalankan alat pelaporan terhadapnya.

1.2.29 IBM Maximo EAM SFTP Accounts SaaS Flex

Layanan Cloud akun server Protokol Transfer File Aman (Secure File Transfer Protocol - "SFTP") (Akun SFTP) memfasilitasi akses data dan transfer data di seluruh aliran data Secure Shell (SSH). Akun SFTP juga dapat digunakan untuk menampilkan file catatan pada lingkungan Klien untuk tujuan penelusuran kesalahan dan pengembangan. Setiap Akun SFTP adalah Mesin Virtual yang terpisah. Maksimum 5 Akun SFTP dapat dibuat.

1.2.30 IBM Maximo EAM VPN IPSec Tunnel Setup Add-on SaaS Flex

Saluran VPN situs-ke-situs IPSec digunakan untuk mengenkripsi lalu lintas di antara Gateway IPSec yang aman. Saluran IPSec VPN akan mengizinkan lalu lintas situs-ke-situs antara jaringan Klien dan Layanan Cloud. Ini dapat digunakan untuk mendukung integrasi tertentu, akses basis data hanya-baca, sinkronisasi LDAP dan komunikasi lain yang tidak dapat dijalankan pada HTTPS/SSL.

1.2.31 IBM Maximo EAM IP Whitelisting SaaS Flex

Masing-masing kepemilikan Whitelisting IP memberikan akses terkonfigurasi pada lingkungan tertentu dari daftar yang ditentukan dan disetujui Klien hanya mengenai rentang OP dan alamat IP tepercaya.

1.2.32 IBM Maximo EAM Enhanced Disaster Recovery Add-on SaaS Flex

Layanan Cloud ini memungkinkan Klien untuk mengonfigurasi Pemulihan Bencana guna mendukung Sasaran Titik Pemulihan (Recovery Point Objective - "RPO") selama 1 jam dan Sasaran Waktu Pemulihan (Recovery Time Objective - "RTO") selama 12 jam. Layanan Cloud mencakup server aplikasi dan server basis data dalam pusat data sekunder dengan replikasi data yang diaktifkan dari pusat data utama.

1.2.33 IBM Maximo EAM Availability SLA for Non-Production Systems SaaS Flex

SLA Ketersediaan untuk Sistem Non-Produksi memungkinkan Klien untuk memperpanjang Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement - "SLA") IBM sebagaimana yang ditentukan dalam PoE dan sebagaimana yang diuraikan dalam Pasal 3 terhadap lingkungan non-produksi tertentu. SLA add-on yang tidak dapat dialihkan ini bukan merupakan suatu jaminan.

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 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=91E58490BC4911E499F1528B5A128231>

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% |
| 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 multipleks) melalui sarana apa pun.
- Mesin Virtual (Instance) adalah setiap akses pada konfigurasi spesifik pada Layanan Cloud.
- Pengguna dengan Akses Bersamaan 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.
- Item adalah kejadian dari suatu item spesifik yang dikelola oleh, diproses oleh, atau yang berkaitan dengan penggunaan Layanan Cloud.
- Aset adalah item nilai atau sumber daya berwujud yang diidentifikasi secara unik untuk diakses atau dikelola oleh Layanan Cloud.
- Pesan Digital adalah suatu komunikasi elektronik yang dikelola atau diproses oleh 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 Batasan Non-Produksi

Apabila Layanan Cloud ditetapkan sebagai "Non-Produksi", Layanan Cloud dapat digunakan oleh Klien hanya untuk aktivitas non-produksi internal, termasuk pengujian, penyesuaian kinerja, diagnosis kesalahan, penentuan tolok ukur (benchmarking) internal, staging, aktivitas uji mutu, dan/atau mengembangkan tambahan atau ekstensi yang digunakan secara internal pada Layanan Cloud dengan menggunakan antarmuka pemrograman aplikasi yang dipublikasikan. Klien tidak berwenang untuk menggunakan setiap bagian dari Layanan Cloud untuk tujuan lain apa pun tanpa memperoleh kepemilikan produksi yang sesuai.

Para pengguna Mesin(-mesin) Virtual Non-Produksi dari Layanan Cloud harus memiliki hak atas IBM Maximo EAM SaaS Flex.

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

Masing-masing kepemilikan IBM Maximo EAM Non Production Capacity Add-on SaaS Flex meningkatkan ukuran dari satu Mesin Virtual IBM Maximo EAM Non-Production SaaS Flex Instance guna memungkinkan 30 pengguna tambahan untuk mengakses mesin virtual secara serentak. Jika Klien menambah kapasitas ke suatu Mesin Virtual IBM Maximo EAM Non-Production SaaS Flex dengan membeli IBM Maximo EAM Non Production Capacity Add-on SaaS Flex, kapasitas tambahan tersebut tidak dapat dialihkan kembali ke Mesin Virtual IBM Maximo EAM Non-Production SaaS Flex lainnya di kemudian hari.

Dengan IBM Maximo EAM Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment Add-On SaaS Flex, hingga 5 pengguna yang diberikan akses jarak jauh dengan tingkat pengendalian di lingkungan yang ditingkatkan.

Klien harus memiliki hak atas IBM Maximo EAM SaaS Flex untuk mengakses mesin(-mesin) virtual IBM Maximo EAM Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment Add-On SaaS Flex dari Layanan Cloud.

5.2 Batasan IBM Maximo EAM SaaS Flex

Semua pengguna yang memiliki hak atas produk berikut juga harus mempunyai kepemilikan dengan jenis pengguna yang sama atas IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

- IBM Maximo EAM Scheduler SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Asset Configuration Manager Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Aviation Add-On SaaS Flex

- IBM Maximo EAM Calibration Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM for Managed Service Provider Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Health, Safety and Environment Manager Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Life Sciences Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Linear Asset Manager Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Nuclear Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Oil and Gas Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Spatial Asset Management Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Transportation Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Utilities Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Anywhere Add-On SaaS Flex

IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS dan IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex memerlukan prasyarat dan pembelian terpisah untuk kepemilikan pengguna yang sesuai atas IBM Maximo EAM SaaS Flex.

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.
- Penggunaan atas aplikasi Graphical Appointment Book dalam IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex.

Jika Layanan Cloud ditentukan sebagai "Penggunaan Terbatas", pengguna hanya berhak menggunakan hingga tiga (3) modul dalam Layanan Cloud yang berlaku, tidak termasuk modul Administrasi, Integrasi, Keamanan, dan Konfigurasi Sistem.

Jika Layanan Cloud ditentukan sebagai "Penggunaan Ekspres", pengguna 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.

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.