

IBM Application Performance Management

Syarat-syarat Penggunaan ("ToU") terdiri dari Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS ("Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS") ini dan sebuah dokumen berjudul Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-Syarat Umum ("Syarat-Syarat Umum") yang tersedia di URL berikut:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabdb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Syarat-syarat Penggunaan merupakan tambahan untuk Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional IBM, Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional IBM, atau Perjanjian Internasional IBM untuk Tawaran SaaS IBM Terpilih, sebagaimana berlaku ("Perjanjian") dan bersama-sama dengan Syarat-syarat Penggunaan merupakan perjanjian yang lengkap. Apabila terdapat pertentangan antara Syarat-syarat Umum dan Syarat-Syarat Tawaran Spesifik SaaS ini, Syarat-Syarat Tawaran Spesifik SaaS ini akan berlaku di atas Syarat-Syarat Umum.

Pelanggan dapat menggunakan SaaS IBM hanya apabila Pelanggan menerima Syarat-syarat Penggunaan terlebih dahulu. Dengan memesan, mengakses, atau menggunakan SaaS IBM, Pelanggan menyetujui Syarat-syarat Penggunaan. Dengan menekan tombol "Terima" setelah disajikan dengan Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS ini, Anda juga menerima Syarat-syarat Umum.

APABILA ANDA MENERIMA SYARAT-SYARAT PENGGUNAAN ATAS NAMA PELANGGAN, ANDA MENYATAKAN DAN MENJAMIN BAHWA ANDA MEMILIKI WEWENANG SEPENUHNYA UNTUK MENGIKAT PELANGGAN DENGAN SYARAT-SYARAT PENGGUNAAN. APABILA ANDA TIDAK MENYETUJUI SYARAT-SYARAT PENGGUNAAN ATAU TIDAK MEMILIKI WEWENANG SEPENUHNYA UNTUK MENGIKAT PELANGGAN DENGAN SYARAT-SYARAT PENGGUNAAN, MAKA DENGAN CARA APA PUN, JANGAN MENGGUNAKAN ATAU BERPARTISIPASI DALAM SETIAP FUNGSI YANG DITAWARKAN SEBAGAI BAGIAN DARI SAAS IBM.

Bagian 1 – Syarat-syarat IBM

1. SaaS IBM

Tawaran SaaS IBM berikut dicakup oleh Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS ini:

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Monitoring yang ada
- IBM Monitoring (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments yang ada
- IBM Monitoring (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM SmartCloud Monitoring yang ada
- IBM Monitoring (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications yang ada
- IBM Monitoring (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM SmartCloud Application Performance Management Entry yang ada
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics yang ada
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM Application Performance Diagnostics yang ada

2. Metrik Biaya

SaaS IBM dijual berdasarkan metrik biaya sebagai berikut:

- a. *Average Managed Virtual Server* (Server Virtual Terkelola Menengah) adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Server merupakan komputer fisik yang terdiri dari unit pemrosesan, memori, dan kemampuan input/output yang menjalankan prosedur, perintah, atau aplikasi yang diminta oleh satu atau lebih pengguna atau perangkat klien. Selama rak, *blade enclosure*, atau peralatan serupa lainnya dipergunakan, setiap perangkat fisik yang dapat dipisahkan (contohnya, *blade* atau perangkat rak terpasang) yang memiliki komponen-komponen

yang diperlukan dianggap sebagai server terpisah. Server Virtual merupakan komputer virtual yang dibuat dengan cara membagi sumber daya yang tersedia ke server fisik atau ke server fisik yang belum terbagi. Kepemilikan *Average Managed Virtual Server* yang mencukupi harus dimiliki untuk mencakup jumlah rata-rata dari Server Virtual yang dikelola oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang terdapat pada Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.

3. Biaya dan Penagihan

3.1 Opsi Penagihan

Jumlah yang harus dibayarkan untuk SaaS IBM ditetapkan dalam Dokumen Transaksi. Opsi penagihan untuk biaya berlangganan SaaS IBM adalah 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 yang dipilih akan berlaku selama jangka waktu yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi. Jumlah yang harus dibayarkan per siklus penagihan akan didasarkan pada biaya langganan tahunan dan jumlah siklus penagihan dalam setahun.

3.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

Biaya Pertengahan Bulan adalah tarif harian pro-rata yang akan ditagihkan kepada Pelanggan. Biaya Pertengahan Bulan dihitung berdasarkan hari yang tersisa pada pertengahan bulan yang dimulai pada tanggal Pelanggan diberi tahu oleh IBM bahwa akses mereka ke SaaS IBM telah tersedia.

3.3 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya oleh Pelanggan atas SaaS IBM melampaui kepemilikan yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi, maka Pelanggan akan ditagih untuk kelebihan penggunaan sesuai dengan tarif-tarif penggunaan tambahan yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi yang berlaku.

4. Pembuatan dan Akses Akun

Pada saat Para Pengguna SaaS IBM mendaftar untuk sebuah akun ("Akun"), IBM dapat memberikan identifikasi dan kata sandi Akun kepada Pengguna SaaS IBM. Pelanggan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa masing-masing Pengguna SaaS IBM mengelola dan selalu memperbarui informasi Akunnya. Sewaktu-waktu, Pelanggan dapat meminta agar setiap Data Pribadi yang diberikan sebagai bagian dari pendaftaran Akun atau penggunaan SaaS IBM diperbaiki atau dihapus dari informasi Akun dan informasi ini akan diperbaiki atau dihapus, tetapi penghapusan dapat menghalangi akses ke SaaS IBM.

Pelanggan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa masing-masing Pengguna SaaS IBM melindungi identifikasi dan kata sandi Akunnya serta mengendalikan siapa saja yang dapat mengakses Akun Pengguna SaaS IBM atau menggunakan SaaS IBM apapun atas nama Pelanggan.

5. Pembaruan Periode Langganan

5.1 Pembaruan Otomatis Periode Langganan

Jika Bukti Kepemilikan Pelanggan menentukan bahwa pembaruan langganan dilakukan secara otomatis, maka Pelanggan dapat memperbarui Periode Langganan SaaS IBM miliknya yang habis masa berlakunya dengan otorisasi tertulis untuk memperbarui (misalnya, formulir pemesanan, surat pemesanan, pesanan pembelian), sebelum tanggal habis masa berlakunya, sesuai dengan syarat-syarat Perjanjian.

JIKA IBM TIDAK MENERIMA OTORISASI TERSEBUT SAMPAI DENGAN TANGGAL HABIS MASA BERLAKU, PERIODE LANGGANAN SaaS IBM YANG HABIS MASA BERLAKUNYA DIPERBARUI SECARA OTOMATIS BAIK UNTUK JANGKA WAKTU SATU TAHUN MAUPUN JANGKA WAKTU YANG SAMA DENGAN JANGKA WAKTU AWAL, KECUALI APABILA, SEBELUM TANGGAL HABIS MASA BERLAKU, IBM MENERIMA, BAIK SECARA LANGSUNG DARI PELANGGAN ATAU MELALUI PENJUAL KEMBALI PELANGGAN, SEBAGAIMANA BERLAKU, PEMBERITAHUAN TERTULIS PELANGGAN BAHWA PELANGGAN TIDAK INGIN MEMPERBARUI. JIKA TIDAK, PELANGGAN SETUJU UNTUK MEMBAYAR BIAYA PEMBARUAN TERSEBUT.

5.2 Penagihan Berkelanjutan

Jika Bukti Kepemilikan Pelanggan menentukan bahwa pembaruan langganan sebagai penagihan akan terus dilanjutkan setelah akhir Periode Langganan, maka Pelanggan akan terus memiliki akses ke SaaS IBM dan akan ditagih atas penggunaan SaaS IBM berdasarkan penagihan berkelanjutan. Untuk mengakhiri penggunaan SaaS IBM dan menghentikan proses penagihan berkelanjutan, Pelanggan harus memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada IBM yang meminta pembatalan SaaS IBM mereka. Setelah pembatalan akses Pelanggan ke SaaS IBM, Pelanggan akan ditagih untuk setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan di mana pembatalan berlaku.

5.3 Diperlukan Pembaruan Pelanggan

Jika Bukti Kepemilikan Pelanggan menentukan bahwa pembaruan langganan sebagai tanda berakhirnya langganan, tawaran SaaS IBM tidak akan diperbarui pada akhir Periode Langganan awal. Untuk tetap melanjutkan penggunaan SaaS IBM setelah Periode Langganan awal, Pelanggan harus mendapatkan langganan yang baru untuk SaaS IBM. Harap menghubungi perwakilan penjualan IBM atau penjual kembali Pelanggan, sebagaimana berlaku, untuk memperoleh langganan SaaS IBM yang baru.

6. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk SaaS IBM tersedia selama periode langganan.

Jam Operasional Dukungan Email & Portal Dukungan SaaS adalah sebagai berikut:

pukul 8:00 – pukul 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

Dukungan Setelah Jam Kerja & Sistem Down:

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

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
1	Pengaruh bisnis penting/layanan down: Fungsi penting bisnis tidak dapat beroperasi atau antarmuka penting telah gagal. Hal ini biasanya berlaku pada lingkungan produksi dan mengindikasikan ketidakmampuan untuk mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam	24x7
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi layanan menjadi sangat terbatas penggunaannya atau Anda berisiko melewatkan tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	Pengaruh bisnis minimal: Permintaan non-teknis atau penelaahan	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

7. Syarat-Syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

7.1 Batasan Step up

Untuk tawaran SaaS IBM yang ditujukan sebagai "Step-up untuk Pelanggan yang ada" ("Step-up SaaS"), pelanggan harus memiliki kepemilikan lisensi yang tepat yang diperoleh sebelumnya untuk program IBM terkait sebagaimana yang diidentifikasi dalam nama tawaran Step-up SaaS. Misalnya, Pelanggan yang membeli IBM Monitoring (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Monitoring yang ada harus memiliki kepemilikan yang dilisensikan terhadap program IBM terkait IBM Tivoli Monitoring. Kepemilikan Pelanggan untuk Step-up SaaS tidak dapat melebihi kepemilikan Pelanggan untuk program IBM terkait.

Ketika memperoleh Step-up SaaS, Pelanggan tidak dapat menggunakan kepemilikan lisensi program IBM terkait yang sama dalam lingkungan terpasang di lokasi mereka serta dengan kepemilikan Step-up SaaS. Misalnya, jika Pelanggan memiliki 23 kepemilikan Managed Virtual Server untuk Program IBM terkait dan memilih untuk membeli kepemilikan 10 Step-up SaaS Average Managed Virtual Server, Pelanggan dapat mengawasi 10 Step-up SaaS Average Managed Virtual Server dari lingkungan SaaS IBM dan 13 Managed Virtual Server dari perangkat lunak yang dipasang di lokasi.

Step-up SaaS tidak termasuk Langganan dan Dukungan untuk Program IBM terkait. Pelanggan menyatakan bahwa Pelanggan telah mendapatkan (1) kepemilikan lisensi dan (2) Langganan dan Dukungan untuk program IBM terkait. Selama Periode Langganan Step-up SaaS, Pelanggan akan perlu untuk mengelola Langganan dan Dukungan untuk kepemilikan program IBM yang digunakan sehubungan dengan kepemilikan Step-up SaaS. Jika lisensi Pelanggan untuk menggunakan program IBM terkait atau Langganan dan Dukungan Pelanggan untuk program IBM terkait diakhiri, hak Pelanggan untuk menggunakan Step-up SaaS akan berakhir.

Syarat-syarat Penggunaan IBM

Bagian 2 - Syarat Khusus Tiap Negara

Syarat-syarat berikut ini menggantikan atau memodifikasi syarat-syarat yang dijadikan acuan dalam Bagian 1. Semua syarat dalam Bagian 1 yang tidak diubah oleh amendemen-amendemen ini tetap tidak berubah dan tetap berlaku. Bagian 2 ini terdiri atas amendemen-amendemen terhadap Syarat-syarat Penggunaan ini dan disusun sebagai berikut:

- Amendemen untuk negara-negara di Amerika;
- Amendemen-amendemen untuk negara-negara Asia Pasifik; dan
- Amendemen-amendemen untuk negara-negara Eropa, Timur Tengah, dan Afrika.

AMENDEMENT UNTUK NEGARA-NEGARA DI AMERIKA

BELIZE, KOSTA RIKA, REPUBLIK DOMINIKA, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NIKARAGUA, DAN PANAMA

5.1 Pembaruan Otomatis Periode Langganan

Kalimat berikut ini menggantikan ayat yang dimulai dengan "APABILA IBM TIDAK MENERIMA OTORISASI TERSEBUT SEBELUM TANGGAL HABIS WAKTUNYA":

IBM akan memperbarui, dengan pembayaran tambahan, Periode Langganan SaaS IBM yang sudah habis masa berlakunya untuk jangka waktu satu tahun dengan harga dan frekuensi penagihan yang sama, jika penjual kembali Pelanggan atau IBM menerima (1) pesanan Pelanggan untuk memperbarui (misalnya formulir pesanan, surat pemesanan, pesanan pembelian) sebelum habis masa berlakunya Periode Langganan pada saat ini atau (2) pembayaran Pelanggan dalam 30 hari sejak penerimaan Pelanggan atas faktur SaaS IBM untuk jangka waktu berikutnya.

ARGENTINA, BRASIL, CILE, KOLUMBIA, EKUADOR, MEKSIKO, PERU, URUGUAY, VENEZUELA

5.1 Pembaruan Otomatis Periode Langganan

Tidak berlaku untuk Badan Publik apa pun yang tunduk kepada Perundang-undangan Pengadaan Sektor Publik.

BRASIL

5.1 Pembaruan Otomatis Periode Langganan

Kalimat berikut ini ditambahkan setelah ayat kedua:

Dokumen transaksi akan menguraikan proses komunikasi tertulis kepada Pelanggan yang memuat harga yang berlaku dan informasi lain untuk periode pembaruan.

AMERIKA SERIKAT

5.1 Pembaruan Otomatis Periode Langganan

Kalimat berikut ini ditambahkan di akhir ayat yang dimulai dengan " APABILA IBM TIDAK MENERIMA OTORISASI TERSEBUT SEBELUM TANGGAL HABIS MASA BERLAKUNYA" dalam 5.1 Pembaruan Otomatis Periode Langganan:

PELANGGAN DAPAT MENGAKHIRI SaaS IBM SEWAKTU-WAKTU SETELAH PERIODE LANGGANAN AWAL BERAKHIR DENGAN MENYAMPAIKAN PEMBERITAHUAN TERTULIS DALAM JANGKA WAKTU SATU BULAN SEBELUMNYA, SECARA LANGSUNG KEPADA IBM ATAU MELALUI PENJUAL KEMBALI IBM PELANGGAN, SEBAGAIMANA BERLAKU, JIKA IBM BELUM MENERIMA OTORISASI TERTULIS PELANGGAN (misalnya, formulir pemesanan, surat pemesanan, perintah pembelian) UNRUK MEMPERBARUI PERIODE BERLANGGAN SaaS IBM PELANGGAN YANG HABIS MASA BERLAKUNYA. DALAM KEADAAN TERSEBUT, PELANGGAN DAPAT MEMPEROLEH PENGEMBALIAN UANG SECARA PRORATA.

**AMENDEMENTEN UNTUK NEGARA-NEGARA DI ASIA PASIFIK
BANGLADESH, BHUTAN, DAN NEPAL**

5.1 Pembaruan Otomatis Periode Langganan

*Kalimat berikut ini menggantikan ayat yang dimulai dengan " **APABILA IBM TIDAK MENERIMA OTORISASI TERSEBUT SEBELUM TANGGAL HABIS MASA BERLAKUNYA**" dalam 5.1 Pembaruan Otomatis Periode Langganan:*

IBM akan memperbarui, dengan pembayaran tambahan, Periode Langganan SaaS IBM yang sudah habis masa berlakunya untuk jangka waktu satu tahun dengan harga dan frekuensi penagihan yang sama, jika penjual kembali Pelanggan atau IBM menerima (1) pesanan Pelanggan untuk memperbarui (misalnya formulir pesanan, surat pemesanan, pesanan pembelian) sebelum habis masa berlakunya Periode Langganan pada saat ini atau (2) pembayaran Pelanggan dalam 30 hari sejak penerimaan Pelanggan atas faktur SaaS IBM untuk jangka waktu berikutnya.

**AMENDEMENTEN UNTUK NEGARA-NEGARA DI EROPA, TIMUR TENGAH, DAN AFRIKA (EMEA)
BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, SAUDI ARABIA, DAN UNI EMIRAT ARAB**

5.1 Pembaruan Otomatis Periode Langganan

*Kalimat berikut ini menggantikan ayat yang dimulai dengan " **APABILA IBM TIDAK MENERIMA OTORISASI TERSEBUT SEBELUM TANGGAL HABIS MASA BERLAKUNYA**" dalam 5.1 Pembaruan Otomatis Periode Langganan:*

IBM akan memperbarui, dengan pembayaran tambahan, masa berlangganan SaaS IBM yang habis masa berlakunya untuk jangka waktu satu tahun dengan harga dan frekuensi penagihan yang sama, jika penjual kembali Pelanggan atau IBM menerima (1) pesanan Pelanggan untuk memperbarui (misalnya formulir pesanan, surat pemesanan, pesanan pembelian) sebelum habis masa berlakunya Periode Langganan pada saat ini atau (2) pembayaran Pelanggan dalam 30 hari sejak penerimaan Pelanggan atas faktur SaaS IBM untuk jangka waktu berikutnya.

Apendiks A

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) memberikan pengalaman bagi pengguna akhir dan pengawasan sumber daya untuk memperingatkan pengguna tentang masalah terkait dengan aplikasi serta membantu memperbaikinya dengan cepat dan efisien.

Pengguna entri memiliki kemampuan sebagai berikut:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) memungkinkan pengguna untuk menampilkan kondisi aplikasi dan menelusuri lebih dalam untuk melihat detail lebih lanjut seperti peristiwa-peristiwa terkait dan juga KPI untuk komponen yang berkaitan dengan aplikasi tersebut.
- Secara otomatis menemukan dan menentukan struktur aplikasi yang dapat diubah maupun dihilangkan.
- Memasang dan mengonfigurasi agen secara otomatis, dengan sedikit hingga tidak ada intervensi manual yang diperlukan.
- Memungkinkan pengguna untuk mengidentifikasi pengalaman pengguna akhir yang nyata untuk aplikasi dengan waktu tanggapan yang dibagi di seluruh komponen-komponen.
- Memungkinkan pengguna untuk melihat metrik kondisi utama untuk semua sumber daya yang dipantau.
- Memungkinkan pengguna untuk membuat dan mengubah ambang batas untuk mengidentifikasi masalah secara visual dan menerima peringatan.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) memberikan informasi diagnostik mendalam untuk menunjuk dengan tepat inti yang menyebabkan masalah pada kinerja aplikasi, sehingga masalah tersebut dapat diperbaiki dengan cepat.

Pengguna diagnostik memiliki kemampuan sebagai berikut:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) memungkinkan pengguna untuk menampilkan kondisi aplikasi dan menelusuri lebih dalam untuk melihat detail lebih lanjut seperti peristiwa-peristiwa terkait dan juga KPI untuk komponen yang berkaitan dengan aplikasi tersebut.
- Secara otomatis menemukan dan menentukan struktur aplikasi yang dapat diubah maupun dihilangkan.
- Memasang dan mengonfigurasi agen secara otomatis, dengan sedikit hingga tidak ada intervensi manual yang diperlukan.
- Memungkinkan pengguna untuk melihat metrik kondisi utama untuk server aplikasi mereka.
- Membagi-bagi kinerja ke level kode dan memasukan informasi diagnostik utama seperti data konteks dan susunan jejak.

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.