

IBM Performance Management

Syarat-syarat Penggunaan ("ToU") terdiri atas 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/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Apabila terdapat ketidaksesuaian, Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS akan berlaku di atas Syarat-syarat Umum. Dengan memesan, mengakses, atau menggunakan SaaS IBM, Pelanggan menyetujui Syarat-syarat Penggunaan.

Syarat-syarat Penggunaan diatur oleh 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.

1. SaaS IBM

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

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Monitoring yang sudah ada
- IBM Monitoring (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments yang sudah ada
- IBM Monitoring (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM SmartCloud Monitoring yang sudah ada
- IBM Monitoring (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications yang sudah ada
- IBM Monitoring (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM SmartCloud Application Performance Management Entry yang sudah ada
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics yang sudah ada
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM Application Performance Diagnostics yang sudah ada
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack yang sudah ada
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack yang sudah ada
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions yang sudah ada
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up untuk Pelanggan IBM SmartCloud® Application Performance Management yang sudah ada

2. Metrik Biaya

SaaS IBM dijual berdasarkan metrik biaya berikut, sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi:

- a. Average Managed Virtual Server (Server Virtual Terkelola Menengah) adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu server merupakan komputer fisik yang terdiri dari unit pemrosesan, memori, dan kemampuan input/output dan yang menjalankan prosedur, perintah, atau aplikasi yang diminta untuk satu atau lebih perangkat klien atau pengguna. 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 memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah rata-rata Server Virtual yang dikelola oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.

3. Biaya dan Penagihan (Partial Month Charges)

Jumlah yang harus dibayarkan untuk SaaS IBM ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

3.1 Biaya Pertengahan Bulan

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.

3.2 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 kelebihan penggunaan 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 dikoreksi atau dihapus dari informasi Akun dan informasi ini akan dikoreksi 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. Opsi Pembaruan Periode Berlangganan SaaS IBM

PoE Pelanggan akan mencantumkan apakah SaaS IBM akan diperbarui di akhir jangka waktu Periode Langganan, dengan menentukan salah satu dari yang berikut ini:

5.1 Pembaruan Otomatis

Jika Pelanggan menyatakan bahwa pembaruan Pelanggan adalah otomatis, Pelanggan dapat mengakhiri Periode Langganan SaaS IBM yang habis masa berlakunya dengan permintaan tertulis kepada perwakilan penjualan IBM Pelanggan atau Mitra Bisnis IBM, selambat-lambatnya sembilan puluh (90) hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu tersebut yang tercantum dalam PoE. Jika IBM atau Mitra Bisnis IBM tidak menerima pemberitahuan pengakhiran tersebut sampai dengan tanggal habis masa berlakunya, Periode Langganan yang habis masa berlakunya tersebut akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan Periode Langganan awal sebagaimana yang tercantum dalam PoE.

5.2 Penagihan Berkelanjutan

Jika POE menyatakan pembaruan Pelanggan adalah berkelanjutan, 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 akan diperlukan untuk memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada IBM atau Mitra Bisnis IBM yang meminta pembatalan SaaS IBM Pelanggan. Setelah pembatalan akses Pelanggan, Pelanggan akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan di mana pembatalan berlaku.

5.3 Diperlukan Pembaruan Pelanggan

Jika POE menyatakan bahwa pembaruan Pelanggan adalah "berakhir", SaaS IBM akan berakhir pada akhir Periode Langganan dan akses Pelanggan ke SaaS IBM akan dihapus. Agar dapat terus menggunakan SaaS IBM di luar tanggal berakhir, Pelanggan akan perlu untuk memesan ke perwakilan penjualan IBM Pelanggan atau Mitra Bisnis IBM untuk membeli Periode Langganan 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 & 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	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: Pertanyaan atau permintaan non teknis	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

7. Syarat-Syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

7.1 Pembatasan 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 pada program IBM terkait sebagaimana 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 lisensi terhadap program IBM terkait dari IBM Tivoli Monitoring. Hak 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 serta dengan kepemilikan Step-up SaaS. Misalnya, jika Pelanggan memiliki 23 kepemilikan Managed Virtual Server untuk Program IBM terkait dan memilih untuk membeli 10 kepemilikan Average Managed Virtual Server Step-up SaaS, Pelanggan dapat mengawasi 10 lingkungan Average Managed Virtual Server Step-up SaaS 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(-program) IBM terkait. Selama Periode Langganan Step-up SaaS, Pelanggan harus 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(-program) IBM terkait diakhiri, hak Pelanggan untuk menggunakan Step-up SaaS akan berakhir.

7.2 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Jika berlaku, pajak didasarkan kepada lokasi(-lokasi) yang diidentifikasi Pelanggan sebagai penerima manfaat dari SaaS IBM. IBM akan menerapkan pajak berdasarkan alamat bisnis yang tercantum pada

saat memesan SaaS IBM sebagai lokasi manfaat utama kecuali apabila Pelanggan memberikan informasi tambahan kepada IBM. Pelanggan bertanggung jawab untuk terus memperbarui informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

Apendiks A

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) memberikan pengalaman 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.

3. IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) memberikan pengguna akhir pengalaman, pelacakan transaksi, dan pengawasan sumber daya untuk memperingatkan pengguna tentang masalah terkait dengan aplikasi serta membantu memperbaikinya dengan cepat dan efisien.

Pengguna memiliki kemampuan 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.

- Dengan Pelacakan Transaksi, pengguna dapat mengidentifikasi hambatan performa aplikasi di seluruh semua peramban, server web, dan server aplikasi yang diawasi.
- Memungkinkan pengguna untuk mengidentifikasi pengalaman pengguna akhir yang nyata untuk aplikasi dengan waktu tanggapan seperti yang dilihat oleh pengguna peramban desktop dan mobile yang didukung, yang dibagi di seluruh 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.
- Mendukung pembuatan permintaan layanan secara otomatis untuk menyelesaikan masalah di IBM SmartCloud Control Desk, berdasarkan peringatan IBM Application Performance Management (SaaS).
- Mendukung integrasi peristiwa IBM Application Performance Management (SaaS) ke dalam IBM Tivoli Netcool OMNibus.