

IBM Performance Management on Cloud

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/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, Klien menyetujui ToU.

ToU diatur oleh Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional IBM, Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional IBM, atau Perjanjian Internasional IBM untuk Tawaran SaaS IBM Terpilih, sebagaimana yang berlaku ("Perjanjian") dan bersama dengan ToU merupakan perjanjian yang lengkap.

1. SaaS IBM

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

- IBM Monitoring on Cloud
- IBM Application Diagnostics on Cloud
- IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Monitoring Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Three Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Pack Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Manager Standard Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Advanced Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Monitoring Customers
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

2. Metrik Biaya

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

- Server Virtual yang Dikelola Rata-rata** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu server merupakan komputer fisik yang terdiri dari unit pemrosesan, memori, dan kemampuan *input/output* serta yang menjalankan prosedur, perintah, atau aplikasi yang diminta untuk satu atau lebih perangkat klien atau pengguna. Selama rak, kerangka *blade* (*blade enclosure*), atau peralatan lain yang serupa sedang 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 suatu server fisik atau suatu server fisik yang belum terbagi. Kepemilikan Server Virtual yang Dikelola Rata-rata yang memadai harus diperoleh untuk mencakup rata-rata jumlah Server Virtual yang dikelola oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- Peristiwa** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Peristiwa adalah kejadian dari peristiwa spesifik yang diproses atau terkait dengan penggunaan SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup semua Peristiwa yang terjadi selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi. Untuk IBM Website Monitoring on Cloud, suatu peristiwa terkait dengan setiap langkah yang dilakukan dalam suatu skrip. Skrip yang dijalankan beberapa kali atau dengan beberapa tahapan dihitung sebagai Peristiwa terpisah.

3. Biaya dan Penagihan

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

3.1 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

Biaya pertengahan bulan sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi dapat dinilai secara pro-rata.

3.2 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya oleh Klien atas SaaS IBM selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang dinyatakan dalam PoE, maka Klien akan ditagih untuk kelebihan penggunaan tersebut sebagaimana yang tercantum dalam Dokumen Transaksi.

4. Akses Akun

Klien bertanggung jawab untuk memastikan bahwa masing-masing Pengguna SaaS IBM mengelola dan selalu memperbarui informasi akun mereka. Klien bertanggung jawab untuk memastikan bahwa masing-masing Pengguna SaaS IBM melindungi identifikasi dan kata sandi akun mereka serta mengendalikan siapa saja yang dapat mengakses akun Pengguna SaaS IBM apa pun atau menggunakan SaaS IBM apa pun atas nama Klien.

5. Opsi Pembaruan Periode Langganan SaaS IBM

PoE Klien akan mencantumkan apakah SaaS IBM akan memperbarui di akhir Periode Langganan, dengan menentukan salah satu dari hal berikut ini:

5.1 Pembaruan Otomatis

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

5.2 Penagihan Berkelanjutan

Apabila PoE menyatakan bahwa pembaruan Klien adalah berkelanjutan, Klien akan terus memiliki akses ke SaaS IBM dan akan ditagih atas penggunaan SaaS IBM secara berkelanjutan. Untuk mengakhiri penggunaan SaaS IBM dan menghentikan proses penagihan berkelanjutan, Klien akan perlu untuk memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada IBM atau Mitra Bisnis IBM-nya untuk meminta pembatalan SaaS IBM Klien. Setelah pembatalan akses Klien, Klien akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan saat pembatalan berlaku.

5.3 Diperlukan Pembaruan

Apabila PoE menyatakan bahwa jenis pembaruan Klien adalah "berakhir", SaaS IBM akan berakhir pada akhir Periode Langganan dan akses Klien ke SaaS IBM akan dihapus. Agar dapat terus menggunakan SaaS IBM setelah tanggal berakhir, Klien akan perlu untuk melakukan pemesanan ke Mitra Bisnis IBM atau perwakilan penjualan IBM Klien untuk membeli Periode Langganan yang baru.

6. Dukungan Teknis

Selama Periode Langganan dan setelah IBM memberi tahu Klien bahwa akses ke SaaS IBM telah tersedia, dukungan teknis untuk SaaS IBM disediakan melalui telepon, email, forum *online*, dan Portal Dukungan SaaS. Setiap peningkatan, pembaruan, dan materi lainnya yang diberikan oleh IBM sebagai bagian dari setiap dukungan teknis tersebut dianggap sebagai bagian dari SaaS IBM dan oleh karena itu, diatur oleh ToU ini. Dukungan teknis termasuk dalam SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai tawaran terpisah.

Informasi lebih lanjut mengenai jam ketersediaan, alamat email, sistem pelaporan masalah secara *online*, serta proses dan alat komunikasi dukungan teknis lainnya diuraikan dalam Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
1	Pengaruh bisnis penting/layanan bermasalah: 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

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi dari layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati 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 minimum: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

7. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

7.1 Kepatuhan terhadap Safe Harbor

IBM tunduk pada U.S. – EU Safe Harbor Framework sebagaimana yang ditetapkan oleh Departemen Perdagangan Amerika Serikat tentang pengumpulan, penggunaan, dan penyimpanan informasi yang dikumpulkan dari Uni Eropa. Untuk informasi lebih lanjut mengenai Safe Harbor atau untuk mengakses pernyataan sertifikasi IBM, kunjungi <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Cookies

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasi normal atas SaaS IBM, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (kontraktor dan karyawan Klien) terkait dengan penggunaan SaaS IBM, melalui pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan statistik penggunaan dan informasi mengenai keefektifan SaaS IBM kami untuk tujuan meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Klien. Klien mengonfirmasi bahwa pihaknya akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM memproses informasi pribadi yang dikumpulkan untuk tujuan di atas tersebut dalam IBM, perusahaan-perusahaan IBM lainnya dan subkontraktor mereka, di mana pun kami dan subkontraktor kami melakukan bisnis, sesuai dengan hukum yang berlaku. IBM akan mematuhi permintaan dari kontraktor dan karyawan Klien untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

7.3 Batasan Step up

Untuk tawaran IBM on Cloud yang ditujukan sebagai "Step-up untuk Klien yang telah ada" ("Step-up on Cloud"), Klien harus memiliki kepemilikan lisensi yang sesuai yang diperoleh sebelumnya atas program IBM terkait sebagaimana yang diidentifikasi dalam nama tawaran Step-up on Cloud. Misalnya, Klien yang membeli IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers harus memiliki kepemilikan yang berlisensi atas program IBM terkait dari IBM Tivoli Monitoring. Kepemilikan Klien untuk Step-up On Cloud tidak dapat melampaui kepemilikan Klien atas program IBM terkait.

Ketika memperoleh Step-up on Cloud, Klien tidak dapat menggunakan kepemilikan lisensi program IBM terkait yang sama dalam lingkungan yang terpasang di lokasi mereka serta dengan kepemilikan Step-up on Cloud. Misalnya, apabila Klien memiliki 23 kepemilikan Server Virtual yang Dikelola atas program IBM terkait dan memilih untuk membeli 10 kepemilikan Rata-rata Server Virtual yang Dikelola Step-up on Cloud, Klien dapat memantau 10 Rata-rata Server Virtual yang Dikelola Step-up on Cloud dari lingkungan IBM on Cloud serta 13 Server Virtual yang Dikelola dari perangkat lunak yang dipasang di lokasi.

Step-up on Cloud tidak mencakup Langganan dan Dukungan untuk Program IBM terkait. Klien menyatakan bahwa pihaknya telah mendapatkan (1) kepemilikan lisensi dan (2) Langganan dan Dukungan untuk program(-program) IBM terkait. Selama Periode Langganan Step-up on Cloud, Klien harus mempertahankan Langganan dan Dukungan saat ini atas kepemilikan program IBM yang digunakan bersama dengan kepemilikan Step-up on Cloud. Jika lisensi Klien untuk menggunakan program(-program) IBM terkait atau Langganan dan Dukungan Klien untuk program(-program) IBM terkait diakhiri, hak Klien untuk menggunakan SaaS Step-Up on Cloud akan berakhir.

7.4 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Apabila berlaku, pajak akan didasarkan pada lokasi(-lokasi) yang diidentifikasi oleh Klien sebagai penerima manfaat dari SaaS IBM. IBM akan menerapkan pajak berdasarkan alamat bisnis yang dicantumkan pada saat memesan SaaS IBM sebagai lokasi manfaat utama kecuali apabila Klien memberikan informasi tambahan kepada IBM. Klien bertanggung jawab untuk tetap memperbarui informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

Apendiks A

1. IBM Monitoring on Cloud

IBM Monitoring on Cloud memberikan pengalaman pengguna akhir dan pemantauan sumber daya untuk memperingatkan pengguna tentang masalah dengan aplikasi serta membantu menyelesaikannya dengan cepat dan efisien.

Pengguna yang memantau memiliki kemampuan-kemampuan berikut:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) memungkinkan pengguna untuk melihat kondisi aplikasi dan menelusuri lebih dalam untuk melihat lebih banyak rincian seperti peristiwa-peristiwa terkait serta KPI untuk komponen yang berkaitan dengan aplikasi tersebut.
- Secara otomatis menemukan dan menentukan struktur aplikasi, yang dapat diubah atau dihapus.
- Memasang dan mengonfigurasi agen secara otomatis, dengan sedikit atau tanpa intervensi manual yang diperlukan.
- Memungkinkan pengguna untuk mengidentifikasi pengalaman pengguna akhir yang nyata untuk aplikasi dengan waktu tanggapan yang diuraikan ke 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.

2. IBM Application Diagnostics on Cloud

IBM Application Diagnostics on Cloud memberikan informasi diagnostik mendalam untuk menentukan akar permasalahan pada masalah kinerja aplikasi, sehingga masalah tersebut dapat diselesaikan dengan cepat.

Pengguna diagnostik memiliki kemampuan sebagai berikut:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) memungkinkan pengguna untuk melihat kondisi aplikasi dan menelusuri lebih dalam untuk melihat lebih banyak rincian seperti peristiwa-peristiwa terkait serta KPI untuk komponen yang berkaitan dengan aplikasi tersebut.
- Secara otomatis menemukan dan menentukan struktur aplikasi, yang dapat diubah atau dihapus.
- Memasang dan mengonfigurasi agen secara otomatis, dengan sedikit atau tanpa intervensi manual yang diperlukan.
- Memungkinkan pengguna untuk melihat metrik kondisi utama untuk server aplikasi mereka.
- Menguraikan kinerja ke tingkat kode dan memasukkan informasi diagnostik utama seperti data konteks dan *stack trace*.

3. IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Application Performance Management on Cloud memberikan pengalaman pengguna akhir, pelacakan transaksi, dan pemantauan sumber daya untuk memperingatkan pengguna tentang masalah dengan aplikasi serta membantu menyelesaikannya dengan cepat dan efisien.

Pengguna memiliki kemampuan berikut:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) memungkinkan pengguna untuk melihat kondisi aplikasi dan menelusuri lebih dalam untuk melihat lebih banyak rincian seperti peristiwa-peristiwa terkait serta KPI untuk komponen yang berkaitan dengan aplikasi tersebut.
- Secara otomatis menemukan dan menentukan struktur aplikasi, yang dapat diubah atau dihapus.
- Memasang dan mengonfigurasi agen secara otomatis, dengan sedikit atau tanpa intervensi manual yang diperlukan.
- Dengan Pelacakan Transaksi, pengguna dapat mengidentifikasi hambatan kinerja aplikasi di seluruh *browser*, server web, dan server aplikasi yang dipantau.

- Memungkinkan pengguna untuk mengidentifikasi pengalaman pengguna akhir yang nyata untuk aplikasi dengan waktu tanggapan sebagaimana yang dilihat oleh pengguna *browser desktop* dan mobile yang didukung, yang diuraikan ke 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 otomatis untuk menyelesaikan suatu masalah dalam IBM SmartCloud Control Desk, berdasarkan peringatan IBM Application Performance Management on Cloud.
- Mendukung integrasi peristiwa IBM Application Performance Management on Cloud ke dalam IBM Tivoli Netcool OMNibus.

4. IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Application Performance Management Advanced on Cloud memberikan kemampuan pemantauan tingkat lanjut, seperti pelacakan transaksi, pemantauan perangkat mobile, dan diagnostik tingkat kode. Hal ini meliputi semua kemampuan dari IBM Application Performance Management dan IBM Application Diagnostics, seperti:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) memungkinkan pengguna untuk melihat kondisi aplikasi dan menelusuri lebih dalam untuk melihat lebih banyak rincian seperti peristiwa-peristiwa terkait serta KPI untuk komponen yang berkaitan dengan aplikasi tersebut.
- Secara otomatis menemukan dan menentukan struktur aplikasi, yang dapat diubah atau dihapus.
- Memasang dan mengonfigurasi agen secara otomatis, dengan sedikit atau tanpa intervensi manual yang diperlukan.
- Dengan Pelacakan Transaksi, pengguna dapat mengidentifikasi hambatan kinerja aplikasi di seluruh *browser*, server web, dan server aplikasi yang dipantau.
- Memungkinkan pengguna untuk mengidentifikasi pengalaman pengguna akhir yang nyata untuk aplikasi dengan waktu tanggapan sebagaimana yang dilihat oleh pengguna *browser desktop* dan mobile yang didukung, yang diuraikan ke seluruh komponen.
- Memungkinkan pengguna untuk melihat metrik kondisi utama untuk semua sumber daya yang dipantau.
- Menguraikan kinerja ke tingkat kode dan memasukkan informasi diagnostik utama seperti data konteks dan *stack trace*.
- Memungkinkan pengguna untuk membuat dan mengubah ambang batas untuk mengidentifikasi masalah secara visual dan menerima peringatan.
- Mendukung pembuatan permintaan layanan otomatis untuk menyelesaikan suatu masalah dalam IBM SmartCloud Control Desk, berdasarkan peringatan IBM Application Performance Management on Cloud.
- Mendukung integrasi peristiwa IBM Application Performance Management on Cloud ke dalam IBM Tivoli Netcool OMNibus.

5. IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring meningkatkan kemampuan IBM Monitoring dengan:

- Menganalisis data manajemen kinerja secara otomatis untuk menentukan garis dasar untuk perilaku "normal".
- Memperingatkan operator ketika suatu metrik menyimpang dari garis dasar tersebut dengan menampilkan suatu anomali dalam APM UI.
- Memungkinkan operator untuk menyelidiki anomali dengan lebih dalam, termasuk menyertakan metrik-metrik yang terkait guna memungkinkan metrik-metrik tersebut menemukan akar permasalahan dengan lebih cepat.

6. IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud and IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Operation Analytics – Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management dan IBM Application Performance Management Advanced meningkatkan kemampuan IBM Application Performance Management dan IBM Application Performance Management Advanced dengan:

- Menganalisis data manajemen kinerja secara otomatis untuk menentukan garis dasar untuk perilaku "normal".
- Memperingatkan operator ketika suatu metrik menyimpang dari garis dasar tersebut dengan menampilkan suatu anomali dalam APM UI.
- Memungkinkan operator untuk menyelidiki anomali dengan lebih dalam, termasuk menyertakan metrik-metrik yang terkait guna memungkinkan metrik-metrik tersebut menemukan akar permasalahan dengan lebih cepat.

7. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Website Monitoring on Cloud meningkatkan kemampuan dari IBM Application Performance Management atau IBM Application Performance Management Advanced dengan menyediakan visibilitas terhadap ketersediaan dan kinerja dari aplikasi Klien dengan menggunakan transaksi sintetis yang dijalankan dari beberapa lokasi di seluruh dunia tanpa perlu memasang infrastruktur apa pun.

8. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Website Monitoring on Cloud meningkatkan kemampuan dari IBM Application Performance Management atau IBM Application Performance Management Advanced dengan menyediakan visibilitas terhadap ketersediaan dan kinerja dari aplikasi Klien dengan menggunakan transaksi sintetis yang dijalankan dari beberapa lokasi di seluruh dunia tanpa perlu memasang infrastruktur apa pun.

9. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud ditujukan untuk memberikan pemrosesan dan analisis data kinerja yang tinggi, sehingga penting untuk memastikan bahwa layanan berjalan secara optimal. Itulah tepatnya yang dilakukan oleh IBM Monitoring Agent for SAP HANA, menyediakan informasi utama untuk menentukan kondisi dan kinerja lingkungan SAP HANA Klien. Hal ini tersedia sebagai bagian dari komponen IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, yang ditawarkan sebagai *add-on* untuk IBM Application Performance Management (APM) on Cloud atau IBM APM Advanced on Cloud.

10. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud ditujukan untuk memberikan pemrosesan dan analisis data kinerja yang tinggi, sehingga penting untuk memastikan bahwa layanan berjalan secara optimal. Itulah tepatnya yang dilakukan oleh IBM Monitoring Agent for SAP HANA, menyediakan informasi utama untuk menentukan kondisi dan kinerja lingkungan SAP HANA Klien. Hal ini tersedia sebagai bagian dari komponen IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, yang ditawarkan sebagai *add-on* untuk IBM Application Performance Management (APM) on Cloud atau IBM APM Advanced on Cloud.

11. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud juga dapat memantau kinerja dan ketersediaan sistem Hadoop Klien, membantu Klien untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah sekaligus menangani pemrosesan dan analisis kumpulan data berukuran besar. Paket Ekstensi (Extension Pack) ini ditawarkan sebagai *add-on* untuk IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud, atau IBM APM Advanced on Cloud.

12. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud juga dapat memantau kinerja dan ketersediaan sistem Hadoop Klien, membantu Klien untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah sekaligus menangani pemrosesan dan analisis kumpulan data berukuran besar. Paket Ekstensi (Extension Pack) ini ditawarkan sebagai *add-on* untuk IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud, atau IBM APM Advanced on Cloud.

13. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud juga dapat memantau kinerja dan ketersediaan sistem Hadoop Klien, membantu Klien untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah sekaligus menangani pemrosesan dan analisis kumpulan data berukuran besar. Paket Ekstensi (Extension Pack) ini ditawarkan sebagai *add-on* untuk IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud, atau IBM APM Advanced on Cloud.

Apendiks B

IBM menyediakan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk SaaS IBM dan berlaku apabila ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien:

Versi SLA ini yang terbaru pada saat dimulainya atau saat pembaruan jangka waktu langganan Klien yang akan berlaku. Klien memahami bahwa SLA bukan merupakan suatu jaminan.

1. Definisi

- a. **Kredit yang Tersedia** – adalah ganti rugi yang akan diberikan oleh IBM untuk Klaim yang telah divalidasi. Kredit yang Tersedia akan diberlakukan dalam bentuk kredit atau diskon terhadap tagihan biaya langganan yang akan datang atas SaaS IBM.
- b. **Klaim** – adalah klaim yang diajukan oleh Klien kepada IBM bahwa suatu SLA belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- c. **Bulan Masa Kontrak** – adalah setiap suatu bulan penuh selama jangka waktu SaaS IBM yang dihitung dari pukul 00:00 waktu AS bagian Timur (Eastern US Time) pada hari pertama suatu bulan hingga pukul 23:59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.
- d. **Waktu Henti** – adalah periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk SaaS IBM telah berhenti dan para pengguna Klien tidak dapat menggunakan semua aspek dari SaaS IBM yang untuknya para pengguna tersebut memiliki izin. Waktu Henti tidak mencakup periode waktu pada saat SaaS IBM tidak tersedia karena:
 - Penghentian untuk pemeliharaan yang telah diumumkan atau terjadwal;
 - Peristiwa atau sebab yang berada di luar kendali IBM (contoh: bencana alam, penghentian layanan internet, pemeliharaan darurat, dll.);
 - Masalah dengan aplikasi, peralatan atau data Klien atau pihak ketiga;
 - Kegagalan Klien untuk mematuhi platform yang didukung dan konfigurasi sistem yang diperlukan untuk mengakses SaaS IBM; atau
 - Kepatuhan IBM terhadap setiap rancangan, spesifikasi, atau instruksi yang diberikan oleh Klien atau pihak ketiga atas nama Klien kepada IBM.
- e. **Peristiwa** – adalah suatu keadaan atau kumpulan keadaan yang bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu SLA.

2. Kredit yang Tersedia

- a. Untuk mengajukan Klaim, Klien harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 untuk masing-masing Peristiwa dengan bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM, dalam waktu 24 jam sejak Klien pertama kali menyadari bahwa Peristiwa tersebut telah berdampak pada penggunaan Klien atas SaaS IBM. Klien harus memberikan semua informasi yang diperlukan tentang Peristiwa dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa tersebut.
- b. Klien harus mengajukan Klaim untuk suatu Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak ketika Klaim muncul.
- c. Kredit yang Tersedia didasarkan pada durasi Waktu Henti yang diukur sejak Klien melaporkan bahwa Klien pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Untuk setiap Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlaku paling tinggi berdasarkan SLA yang dicapai selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini. IBM tidak akan bertanggung jawab atas beberapa Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.

- d. Untuk Layanan yang Dibundel (SaaS IBM individu yang dikemas 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 setiap SaaS IBM individu. Klien hanya dapat mengajukan Klaim yang berkaitan dengan satu SaaS IBM individu dalam suatu bundel dalam Bulan Masa Kontrak mana pun, dan IBM tidak akan bertanggung jawab atas Kredit yang Tersedia yang berkaitan dengan lebih dari satu SaaS IBM dalam suatu bundel dalam Bulan Masa Kontrak mana pun.
- e. Apabila Klien membeli SaaS IBM dari penjual kembali (*reseller*) resmi IBM dalam transaksi pemasaran kembali di mana IBM mempertahankan tanggung jawab utama untuk memenuhi komitmen-komitmen SaaS IBM dan Perjanjian Tingkat Layanan, Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada *Relationship Suggested Value Price* (RSVP) yang berlaku pada saat itu untuk SaaS IBM yang berlaku selama Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim, didiskon sebesar 50%.
- f. Total Kredit yang Tersedia yang diberikan berkaitan dengan Bulan Masa Kontrak mana pun tidak akan, dalam keadaan apa pun, melampaui sepuluh persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan yang dibayarkan oleh Klien kepada IBM untuk SaaS IBM.

3. Tingkat Layanan

Ketersediaan SaaS IBM selama suatu Bulan Masa Kontrak adalah sebagai berikut:

Ketersediaan selama suatu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% dari 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%

Ketersediaan, yang dinyatakan sebagai persentase, dihitung sebagai: (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.

Contoh: 432 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - 432 menit Waktu Henti = 42,768 menit <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari	= 2% Kredit yang Tersedia untuk 99,0% ketersediaan selama Bulan Masa Kontrak
--	--

4. Pengecualian

SLA ini disediakan hanya untuk para Klien IBM. SLA ini tidak berlaku untuk hal-hal berikut:

- Layanan *beta* dan uji coba.
- Lingkungan non-produksi, termasuk namun tidak terbatas pada, pengujian, pemulihan bencana, uji mutu (*quality assurance*), atau pengembangan.
- Klaim yang dibuat oleh pengguna, tamu, peserta, dan undangan Klien yang memiliki izin atas SaaS IBM.
- Layanan, program, perangkat lunak yang diaktifkan atau agen yang sedang berjalan pada sistem klien atau pada sistem yang disediakan oleh pihak ketiga.

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.