



Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS

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 untuk Pelanggan IBM Tivoli Monitoring yang sudah ada.
- IBM Monitoring on Cloud Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments yang sudah ada.
- IBM Monitoring on Cloud Step up untuk Pelanggan IBM SmartCloud® Monitoring yang sudah ada.
- IBM Monitoring on Cloud Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications yang sudah ada.
- IBM Monitoring on Cloud Step up untuk Pelanggan IBM SmartCloud® Application Performance Management Entry yang sudah ada.
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics yang sudah ada.
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up untuk Pelanggan IBM Application Performance Diagnostics yang sudah ada.
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Three Agent Pack yang sudah ada.
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Pack yang sudah ada.
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up untuk Pelanggan IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions yang sudah ada.
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up untuk Pelanggan IBM SmartCloud® Application Performance Manager Standard yang sudah ada.
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up untuk Pelanggan IBM Application Performance Management Advanced yang sudah ada.
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up untuk Pelanggan IBM Application Performance Management yang sudah ada.
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up untuk Pelanggan IBM Application Diagnostics yang sudah ada.
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up untuk Pelanggan IBM Monitoring yang sudah ada.
- 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
- IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Performance Management Infrastructure 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 suatu 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 digunakan, 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 suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Peristiwa adalah kejadian dari peristiwa spesifik yang diproses oleh 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 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 akunnya serta mengendalikan siapa saja yang dapat mengakses akun Pengguna SaaS IBM apa pun atau menggunakan SaaS IBM apa pun atas nama Klien.

5. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu SaaS IBM dimulai pada tanggal ketika IBM memberi tahu Klien mengenai akses mereka ke SaaS IBM, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah SaaS IBM memperbarui secara otomatis, berlanjut berdasarkan penggunaan berkelanjutan atau berakhir pada akhir jangka waktu.

Untuk pembaruan otomatis, kecuali apabila Klien memberikan pemberitahuan tertulis untuk tidak memperbarui setidaknya 90 hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu, SaaS IBM akan secara otomatis memperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

Untuk penggunaan berkelanjutan, SaaS IBM akan terus tersedia dengan basis per bulan hingga Klien memberikan pemberitahuan tertulis 90 hari sebelumnya mengenai pengakhiran. SaaS IBM akan tetap tersedia hingga akhir bulan kalender setelah periode 90 hari tersebut.

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-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 suatu 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 suatu solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam	24x7
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: 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 kepada U.S. – EU Safe Harbor Framework sebagaimana yang ditetapkan oleh Departemen Perdagangan Amerika Serikat mengenai 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) berkaitan 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 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 sudah ada" ("Step-up on Cloud"), Klien harus mempunyai 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 untuk Pelanggan IBM Tivoli Monitoring yang sudah ada harus mempunyai kepemilikan yang berlisensi atas program IBM terkait dari IBM Tivoli Monitoring. Kepemilikan Klien untuk Step-up On Cloud tidak dapat melampaui kepemilikan Klien untuk 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 untuk program IBM terkait dan memilih untuk membeli 10 kepemilikan Server Virtual yang Dikelola Menengah Step-up on Cloud, Klien dapat memantau 10 Server Virtual yang Dikelola Menengah Step-up on Cloud dari lingkungan IBM on Cloud dan 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 memperoleh (1) kepemilikan lisensi dan (2) Langganan dan Dukungan yang berlaku 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 Step-Up on Cloud akan berakhir.

7.4 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Apabila berlaku, pajak 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 mengkonfigurasi 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 pemberitahuan.

2. IBM Application Diagnostics on Cloud

IBM Application Diagnostics on Cloud memberikan informasi diagnostik yang mendalam untuk menentukan akar permasalahan dari 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 mengkonfigurasi 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 menyertakan 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-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 mengkonfigurasi 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 pemberitahuan.
- 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-peristiwa dari 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 seluruh 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 menyertakan informasi diagnostik utama seperti data konteks dan *stack trace*.
- Memungkinkan pengguna untuk membuat dan mengubah ambang batas untuk mengidentifikasi masalah secara visual dan menerima pemberitahuan.
- 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-peristiwa dari 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.

14. IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud menyediakan pemantauan untuk solusi Citrix Virtual Desktop Infrastructure.

15. IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud menyediakan pemantauan untuk solusi Citrix Virtual Desktop Infrastructure.

16. IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud menyediakan pemantauan untuk solusi Citrix Virtual Desktop Infrastructure.

Apendiks B

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk SaaS IBM sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE. SLA bukan merupakan suatu jaminan. SLA tersedia hanya untuk Klien dan berlaku hanya untuk penggunaan di lingkungan produksi.

1. Kredit yang Tersedia

Klien harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 dengan bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM, dalam waktu 24 jam sejak Klien pertama kali menyadari bahwa suatu peristiwa telah berdampak pada ketersediaan SaaS IBM. Klien harus secara wajar membantu IBM dengan setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam waktu tiga hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit terhadap tagihan yang akan datang untuk SaaS IBM berdasarkan durasi waktu saat pemrosesan sistem produksi untuk SaaS IBM tidak tersedia ("Waktu Henti"). Waktu Henti dihitung dari waktu Klien melaporkan peristiwa tersebut sampai waktu SaaS IBM dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang terkait dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab di luar kendali IBM; masalah dengan rancangan atau instruksi, konten atau teknologi Klien atau pihak ketiga; konfigurasi sistem dan platform yang tidak didukung atau kesalahan Klien lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan oleh Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif SaaS IBM selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi yang berkaitan dengan bulan masa kontrak mana pun tidak dapat melampaui 10 persen dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan untuk SaaS IBM.

2. Tingkat Layanan

Ketersediaan SaaS IBM selama suatu bulan masa kontrak

Ketersediaan selama suatu bulan masa kontrak	Kompensasi (% 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%

* Jika SaaS IBM diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung pada daftar harga yang berlaku pada saat itu untuk SaaS IBM yang berlaku selama bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim, yang didiskon sebesar 50%. IBM akan menyediakan suatu potongan harga secara langsung untuk Klien.

Ketersediaan, yang dinyatakan sebagai persentase, dihitung dengan cara: total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu bulan masa kontrak, dibagi dengan 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/> 43.200 total menit	= 2% Kredit yang tersedia untuk 99,0% ketersediaan selama bulan masa kontrak
---	--

Layanan, program, perangkat lunak yang diaktifkan atau agen yang sedang berjalan pada sistem Klien atau pada sistem yang disediakan oleh pihak ketiga tidak memenuhi syarat untuk kredit SLA.

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.