

## Uraian Layanan Cloud IBM

### IBM Performance Management (SaaS)

Berikut ini adalah Uraian Layanan untuk Pemesanan Anda:

#### 1. Uraian Layanan Cloud

Bagian 1.1 hingga 1.3 di bawah ini menguraikan tawaran dasar yang dapat Anda pesan untuk menggunakan Layanan Cloud. Tawaran yang telah Anda pesan ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan Anda. Untuk tujuan Layanan Cloud ini, Dokumen Pemesanan akan berisi Penawaran yang IBM berikan untuk Anda dan Bukti Kepemilikan (PoE) yang akan Anda terima dari IBM yang mengonfirmasikan bahwa Layanan Cloud telah diberikan yang menetapkan tanggal dimulai dan jangka waktu Layanan Cloud.

##### 1.1 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.

##### 1.2 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 memasukkan informasi diagnostik utama seperti data konteks dan susunan jejak.

##### 1.3 IBM Application Performance Management (SaaS)

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

Pengguna 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.
- Dengan Pelacakan Transaksi, pengguna dapat mengidentifikasi hambatan (bottleneck) 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 seperti yang terlihat oleh pengguna browser mobile dan desktop yang didukung, 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.
- Mendukung pembuatan otomatis permintaan layanan untuk memperbaiki masalah dalam IBM SmartCloud Control Desk, berdasarkan peringatan IBM Application Performance Management (SaaS).
- Mendukung integrasi peristiwa IBM Application Performance Management (SaaS) ke IBM Tivoli Netcool OMNIBus.

## **2. Uraian Keamanan**

IBM menerapkan dan mempertahankan praktik dan prosedur yang diuraikan dalam bagian ini.

### **2.1 Kebijakan Keamanan**

IBM mempertahankan kebijakan kerahasiaan dan keamanan yang disampaikan kepada para karyawan IBM. IBM mewajibkan pelatihan kerahasiaan dan keamanan kepada personel yang mendukung pusat data IBM. Kami memiliki tim keamanan informasi. Kebijakan dan standar keamanan IBM ditinjau dan dievaluasi ulang setiap tahun. Insiden keamanan IBM ditangani sesuai dengan prosedur tanggapan insiden yang komprehensif.

### **2.2 Kontrol Akses**

Akses ke data klien diizinkan, apabila diperlukan hanya oleh perwakilan dukungan IBM yang berwenang sesuai dengan prinsip pemisahan kewajiban. Staf IBM menggunakan otentikasi dua faktor ke host manajemen "gerbang" perantara. Saat mengakses data klien, semua koneksi merupakan saluran yang terenkripsi. Semua akses ke data klien dan transfer data ke dalam atau keluar dari lingkungan hosting dicatat.

### **2.3 Integritas dan Ketersediaan Layanan**

Modifikasi terhadap sistem pengoperasian dan perangkat lunak aplikasi diatur oleh proses manajemen perubahan IBM. Perubahan terhadap peraturan firewall juga diatur oleh proses manajemen perubahan dan ditinjau oleh staf keamanan IBM sebelum diterapkan. IBM memantau sumber daya pusat data setiap hari tanpa terkecuali. Pemeriksaan kerentanan internal dan eksternal dilakukan secara berkala oleh administrator resmi dan vendor pihak ketiga untuk membantu mendeteksi dan menyelesaikan potensi paparan keamanan sistem. Sistem deteksi malware (antivirus, deteksi intrusi, pemeriksaan kerentanan, dan pencegahan intrusi) digunakan di seluruh pusat data IBM. Layanan pusat data IBM mendukung berbagai protokol pengiriman informasi untuk transmisi data pada jaringan publik. Contohnya mencakup HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME dan VPN situs-ke-situs. Data cadangan yang ditujukan untuk penyimpanan off-site dienkripsi sebelum dikirimkan.

### **2.4 Pencatatan Aktivitas**

IBM menyimpan catatan aktivitasnya untuk sistem, aplikasi, repositori data, perangkat lunak tengah, dan perangkat infrastruktur jaringan yang dapat digunakan dan dikonfigurasi untuk aktivitas pencatatan. Untuk meminimalkan kemungkinan perombakan dan untuk mengaktifkan analisis pusat, peringatan dan pelaporan, pencatatan aktivitas dilakukan secara waktu nyata (real-time) ke penyimpanan catatan pusat. Data ditandai untuk mencegah perombakan. Catatan dianalisis secara waktu-nyata dan melalui laporan

analisis berkala untuk mendeteksi perilaku yang ganjil. Staf operasional diperingatkan tentang keganjilan dan menghubungi spesialis keamanan siap panggil (on-call) 24x7 bila diperlukan.

## 2.5 Keamanan Fisik

IBM menjaga standar keamanan fisik yang dirancang untuk membatasi akses fisik yang tidak sah ke pusat data IBM. Hanya titik akses terbatas yang ada ke dalam pusat data IBM, yang dikendalikan oleh otentikasi dua faktor dan dipantau oleh kamera pengawas. Akses hanya diizinkan untuk staf berwenang yang memiliki akses yang disetujui. Staf operasional memverifikasi persetujuan dan mengeluarkan tanda pengenalan akses yang memberikan akses yang diperlukan. Pegawai yang diberikan tanda pengenalan tersebut harus menyerahkan tanda pengenalan akses lainnya dan hanya dapat memiliki tanda pengenalan akses pusat data selama durasi aktivitasnya saja. Penggunaan tanda pengenalan dicatat. Pengunjung non-IBM didaftar setelah memasuki tanah dan bangunan dan didampingi saat sedang berada di lokasi tersebut. Area pengiriman, dermaga pemuatan, dan tempat lain di mana orang-orang yang tidak berwenang dapat memasuki tanah dan bangunan dikendalikan dan diisolasi.

## 2.6 Kepatuhan

IBM meninjau aktivitas terkait keamanan dan kerahasiaannya untuk tujuan kepatuhan terhadap persyaratan bisnis IBM. Penilaian dan audit dilakukan secara berkala oleh IBM untuk memastikan kepatuhan dengan kebijakan informasi keamanannya. Karyawan IBM dan karyawan vendor menyelesaikan pelatihan kewaspadaan dan edukasi keamanan tenaga kerja satu tahun sekali. Para personel diingatkan tentang tujuan kerja dan tanggung jawab mereka guna memenuhi etika bisnis, kerahasiaan, dan kewajiban keamanan IBM setiap tahun.

## 3. Komitmen Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan ("SLA") berikut untuk Layanan Cloud ini. Anda memahami bahwa SLA bukan merupakan jaminan untuk Anda.

### 3.1 Definisi-definisi

- a. "Kontak yang Sah" adalah individu yang telah Anda tetapkan kepada IBM yang diberi wewenang untuk mengajukan Klaim berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan ini.
- b. "Kredit yang Tersedia" adalah ganti rugi yang akan diberikan oleh IBM untuk Klaim yang telah divalidasi. Kredit yang Tersedia akan diterapkan dalam bentuk kredit atau diskon terhadap faktur biaya langganan yang akan datang untuk Layanan.
- c. "Klaim" adalah klaim yang diajukan oleh Kontak Anda yang Sah kepada IBM berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan ini bahwa suatu Tingkat Layanan belum dipenuhi selama satu Bulan Masa Kontrak.
- d. "Bulan Masa Kontrak" adalah setiap sebulan penuh selama jangka waktu Layanan terhitung mulai pukul 00:00 waktu AS bagian Timur pada hari pertama bulan tersebut sampai dengan pukul 23.59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.
- e. "Pelanggan" adalah entitas yang berlangganan Layanan secara langsung dari IBM, yang memiliki kepemilikan untuk penggunaan Layanan pada saat mengajukan Klaim, dan yang tidak sedang dalam keadaan wanprestasi atas tanggung jawab-tanggung jawab material apa pun, termasuk tanggung jawab-tanggung jawab pembayaran, berdasarkan kontraknya dengan IBM untuk Layanan.
- f. "Waktu Henti" adalah periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk Layanan telah berhenti dan semua pengguna Anda tidak dapat menggunakan semua aspek Layanan yang untuknya mereka memiliki izin-izin yang sesuai. Melalui klarifikasi, tidak ada "Waktu Henti" apabila ada pengguna yang dapat menggunakan aspek Layanan apapun yang untuknya mereka memiliki izin-izin yang tepat. Waktu Henti tidak termasuk periode waktu pada saat Layanan tidak tersedia karena:
  - Waktu Henti Sistem yang Direncanakan
  - Keadaan Kahar.
  - Permasalahan-permasalahan dengan aplikasi, integrasi, peralatan atau data Pelanggan atau pihak ketiga.
  - Tindakan atau kealpaan Pelanggan maupun pihak ketiga (termasuk siapa pun yang mendapatkan akses ke Layanan melalui kata sandi atau peralatan Anda).
  - Kegagalan untuk mematuhi konfigurasi-konfigurasi sistem yang disyaratkan dan platform-platform yang didukung untuk mengakses Layanan.
  - Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi, atau instruksi yang diberikan oleh Pelanggan atau pihak ketiga atas nama Pelanggan.

- g. "Peristiwa" adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang dianggap bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Tingkat Layanan.
- h. "Keadaan Kahar" adalah bencana alam, terorisme, aksi buruh, kebakaran, banjir, gempa bumi, huru-hara, perang, tindakan, tata tertib atau pembatasan dari Pemerintah, virus, serangan DoS dan perbuatan merugikan lainnya, kerusakan konektivitas jaringan dan utilitas, atau setiap penyebab lain dari ketidaktersediaan Layanan yang berada di luar kendali IBM secara wajar.
- i. "Waktu Henti Sistem yang Direncanakan" adalah penghentian Layanan terjadwal untuk tujuan pemeliharaan layanan atau pembaruan sistem, seperti namun tidak terbatas pada, ketika melakukan sebuah perilisian, patch atau hot fix diterapkan.
- j. "Layanan" adalah mesin virtual produksi IBM Performance Management (SaaS) yang untuknya Perjanjian Tingkat Layanan (SLA) ini berlaku, sebagaimana yang ditunjukkan pada halaman pertama Uraian Layanan ini. SLA ini berlaku untuk masing-masing Layanan secara individual dan tidak dikombinasikan.
- k. Tingkat Layanan adalah standar yang tercantum di bawah ini yang atas dasarnya IBM mengukur tingkat layanan yang diberikan dalam Perjanjian Tingkat Layanan ini.

### **3.2 Kredit yang Tersedia**

- a. Guna memenuhi syarat untuk mengajukan Klaim, Anda harus sudah mencatatkan tiket dukungan untuk setiap Peristiwa pada bagian bantuan (help desk) dukungan pelanggan IBM untuk Layanan yang berlaku, sesuai dengan prosedur IBM untuk pelaporan masalah-masalah dukungan Tingkat Permasalahan 1. Anda harus memberikan semua perincian informasi yang diperlukan tentang Peristiwa, termasuk waktu pada saat Anda pertama kali terkena dampak Peristiwa, dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa sepanjang yang diperlukan untuk tiket-tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1. Tiket tersebut harus dicatatkan dalam jangka waktu dua puluh empat (24) jam sejak Anda mengetahui pertama kali bahwa Peristiwa telah memengaruhi penggunaan Anda atas Layanan.
- b. Kontak Anda yang Sah harus mengajukan Klaim Anda untuk Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga (3) Workday setelah akhir Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim.
- c. Kontak Anda yang Sah harus memberikan kepada IBM semua perincian yang wajar tentang Klaim, termasuk tetapi tidak terbatas pada, uraian terperinci dari semua Peristiwa yang relevan dan Tingkat Layanan yang diklaim belum dipenuhi.
- d. IBM akan mengukur total kombinasi Waktu Henti selama masing-masing Bulan Masa Kontrak secara internal. Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada durasi Waktu Henti yang diukur sejak Anda melaporkan bahwa Anda pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Untuk masing-masing Klaim yang sah, IBM akan menerapkan Kredit yang Tersedia yang berlaku yang paling tinggi sesuai dengan total ketersediaan yang dikombinasikan selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, berdasarkan tabel di bawah ini. IBM tidak akan bertanggung jawab atas beberapa Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.
- e. Untuk Layanan-layanan yang Dibundel (Layanan individual yang dipaket 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 masing-masing Layanan individual. Anda hanya dapat mengajukan Klaim yang terkait dengan sebuah Layanan individual di dalam suatu bundel dalam Bulan Masa Kontrak manapun, dan IBM tidak akan bertanggung jawab atas Kredit yang Tersedia yang berkaitan dengan lebih dari satu Layanan dalam suatu bundel dalam Bulan Masa Kontrak manapun.
- f. Total Kredit yang Tersedia yang diberikan yang berkaitan dengan Bulan Masa Kontrak manapun tidak akan, dalam keadaan apa pun, melampaui 10 persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) biaya tahunan yang dibayarkan oleh Anda kepada IBM untuk Layanan.
- g. IBM akan menggunakan pertimbangannya yang wajar untuk memvalidasi Klaim berdasarkan informasi yang tersedia dalam catatan IBM, yang akan berlaku apabila terdapat ketidaksesuaian dengan data dalam catatan Anda.
- h. KREDIT-KREDIT YANG TERSEDIA YANG DIBERIKAN KEPADA ANDA SESUAI DENGAN PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN INI MERUPAKAN GANTI RUGI ANDA SATU-SATUNYA DAN YANG EKSKLUSIF YANG BERKAITAN DENGAN KLAIM APA PUN.

### 3.3 Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan selama satu Bulan Masa Kontrak

Ketersediaan (selama suatu Bulan Masa Kontrak)	Kredit yang Tersedia (% 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, dinyatakan sebagai persentase, dihitung dengan cara: (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: total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak adalah 432 menit

43.200 total menit dalam satu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - 432 menit Waktu Henti = 42.768 menit <hr/>	= 2% Kredit yang Tersedia untuk 99,0% Ketersediaan selama Bulan Masa Kontrak
43.200 total menit dalam satu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari	

### 3.4 Pengecualian

Perjanjian Tingkat Layanan ini disediakan hanya untuk para Pelanggan IBM. Perjanjian Tingkat Layanan ini tidak berlaku untuk hal-hal berikut:

- Layanan Beta dan percobaan.
- Mesin virtual (instance) non-produksi, termasuk tetapi tidak terbatas pada pengujian, pemulihan bencana, pelatihan, Q&A, atau pengembangan.
- Klaim yang dibuat oleh pengguna, tamu, dan peserta Layanan Pelanggan IBM.
- Layanan, program, perangkat lunak yang diaktifkan atau agen yang sedang berjalan pada sistem klien atau pada sistem yang disediakan oleh pihak ketiga.
- Apabila Anda telah melanggar tanggung jawab-tanggung jawab material apa pun berdasarkan Syarat-syarat Penggunaan, Kebijakan Penggunaan yang Dapat Diterima atau kontrak Anda untuk Layanan, termasuk namun tidak terbatas pada, pelanggaran terhadap tanggung jawab-tanggung jawab pembayaran apa pun.

## 4. Informasi Penagihan dan Kepemilikannya

### 4.1 Metrik Biaya

Tawaran Layanan Cloud dijual sesuai dengan metrik berikut:

- Average Managed Virtual Server adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu server merupakan komputer fisik yang terdiri dari unit pemrosesan, memori, dan kemampuan input/output yang menjalankan prosedur, perintah, atau aplikasi yang diminta untuk 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 memadai harus diperoleh untuk mencakup rata-rata jumlah Server Virtual yang dikelola oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan Pelanggan.

### 4.2 Biaya dan Penagihan (Partial Month Charges)

Jumlah yang harus dibayarkan untuk Layanan Cloud ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.

### 4.3 **Biaya Pertengahan Bulan (partial Month Charges)**

Biaya Pertengahan Bulan adalah tarif harian pro-rata. Biaya pertengahan bulan dihitung berdasarkan hari yang tersisa pada pertengahan bulan yang dimulai pada tanggal Anda diberitahu oleh IBM bahwa akses Anda ke tawaran Layanan Cloud telah tersedia.

### 4.4 **Biaya untuk Kelebihan Penggunaan**

Apabila penggunaan yang sebenarnya oleh Anda atas Layanan Cloud selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang dinyatakan dalam bagian PoE dari Dokumen Pemesanan, maka Anda akan ditagih untuk kelebihan penggunaan, sebagaimana yang tercantum dalam Dokumen Pemesanan.

## 5. **Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan**

### 5.1 **Jangka Waktu**

Jangka waktu Layanan Cloud akan dimulai pada tanggal ketika IBM memberitahu Anda bahwa Anda memiliki akses ke Layanan Cloud sebagaimana yang diuraikan dalam Dokumen Pemesanan. Bagian PoE dari Dokumen Pemesanan akan mengkonfirmasi tanggal pasti dimulai dan berakhirnya jangka waktu. Anda diizinkan untuk meningkatkan tingkat penggunaan Layanan Cloud Anda selama jangka waktu dengan menghubungi IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda. Kami akan mengkonfirmasi peningkatan tingkat penggunaan dalam Dokumen Pemesanan.

### 5.2 **Opsi Pembaruan Jangka Waktu Layanan Cloud**

Dokumen Pemesanan Anda akan mencantumkan apakah Layanan Cloud akan diperbarui pada akhir jangka waktu, dengan menetapkan jangka waktu sebagai salah satu dari yang berikut ini:

#### 5.2.1 **Pembaruan Otomatis**

Jika Dokumen Pemesanan Anda menyatakan bahwa pembaruan Anda bersifat otomatis, Anda dapat mengakhiri jangka waktu Layanan Cloud yang sudah habis masa berlakunya dengan permintaan tertulis, selambat-lambatnya sembilan puluh (90) hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu yang tercantum dalam Dokumen Pemesanan. Jika IBM atau Mitra Bisnis IBM tidak menerima pemberitahuan pengakhiran tersebut sampai dengan tanggal habis masa berlakunya, jangka waktu yang habis masa berlakunya tersebut akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan jangka waktu awal sebagaimana yang tercantum dalam PoE.

#### 5.2.2 **Penagihan Berkelanjutan**

Jika Dokumen Pemesanan menyatakan bahwa penagihan Anda bersifat berkelanjutan, Anda akan terus memiliki akses ke Layanan Cloud setelah akhir jangka waktu Anda dan akan ditagih atas penggunaan Layanan Cloud berdasarkan penagihan berkelanjutan. Untuk mengakhiri penggunaan Layanan Cloud dan menghentikan proses penagihan berkelanjutan, Anda harus memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda yang meminta pembatalan Layanan Cloud Anda. Setelah pembatalan akses Anda, Anda akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan di mana pembatalan berlaku.

#### 5.2.3 **Diperlukan Pembaruan**

Jika Dokumen Pemesanan menyatakan bahwa jenis pembaruan Anda adalah "berakhir", Layanan Cloud akan berakhir pada akhir jangka waktu dan akses Anda ke Layanan Cloud akan dihapus. Agar dapat terus menggunakan Layanan Cloud setelah tanggal berakhirnya, Anda harus melakukan pemesanan ke perwakilan penjualan IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda untuk membeli jangka waktu langganan yang baru.

## 6. **Dukungan Teknis**

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud tersedia selama periode langganan.

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

Pukul 8:00 – 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](mailto: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	STasaran Waktu Tanggapan	CTakupan Waktu Tanggapan
1	<b>Pengaruh bisnis penting/layanan down:</b> Fungsi penting bisnis tidak dapat beroperasi atau antar muka penting telah gagal. Hal ini biasanya berlaku pada lingkungan produksi dan mengindikasikan ketidakmampuan mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam	24x7
2	<b>Pengaruh bisnis yang signifikan:</b> 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	<b>Pengaruh bisnis minor:</b> Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	<b>Pengaruh bisnis minimal:</b> Pertanyaan atau permintaan nonteknis	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

## 7. Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Tawaran Layanan Cloud ini dapat mencakup perangkat lunak yang diaktifkan. Anda dapat menggunakan perangkat lunak yang diaktifkan hanya terkait dengan penggunaan Layanan Cloud Anda, selama jangka waktu Layanan Cloud. Sepanjang perangkat lunak yang diaktifkan berisi kode sampel, Anda memiliki hak tambahan untuk membuat karya turunan dari kode sample tersebut dan menggunakannya secara konsisten dengan pemberian ini. Perangkat lunak yang diaktifkan disediakan dengan tunduk pada Perjanjian Tingkat Layanan, jika ada, sebagai komponen dari Layanan Cloud, dan tunduk terhadap perjanjian(-perjanjian) lisensi yang berlaku.

Tawaran Layanan Cloud ini berisi perangkat lunak yang diaktifkan yang diberikan oleh IBM berikut ini: Monitoring Agent untuk OS Linux, Monitoring Agent untuk OS Windows, Monitoring Agent untuk OS Unix, Monitoring Agent untuk Linux KVM, Monitoring Agent untuk Ruby, Monitoring Agent untuk MongoDB, Monitoring Agent untuk MySQL, Monitoring Agent untuk WebSphere Applications, Monitoring Agent untuk PHP, Monitoring Agent untuk Python, Monitoring Agent untuk PostgreSQL, Monitoring Agent untuk .NET, Monitoring Agent untuk Tomcat, Monitoring Agent untuk Node.js, Integration Agent untuk Netcool/OMNIBus, dan Response Time Monitoring Agent. Agen tambahan mungkin ditambahkan dari waktu ke waktu dan akan dicakup dalam Perjanjian ini.

Untuk tawaran SaaS IBM yang ditujukan sebagai "Step-up untuk Pelanggan yang ada" ("Step-up SaaS"), perangkat lunak yang diaktifkan berikut ini diberikan oleh IBM: IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter untuk Linux Servers, IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter untuk Windows Servers, IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter untuk AIX Servers.

## 8. Informasi Tambahan

### 8.1 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 lisensi terhadap program IBM terkait dari 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 dipasang 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 Average Managed Virtual Server Step-up SaaS 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.

## **8.2 Lokasi Manfaat yang Diperoleh**

Apabila berlaku, pajak didasarkan pada lokasi(-lokasi) yang Anda identifikasi menerima manfaat dari Layanan Cloud. IBM akan menerapkan pajak berdasarkan alamat bisnis yang tercantum pada saat memesan Layanan Cloud sebagai lokasi manfaat utama kecuali apabila Pelanggan memberikan informasi tambahan kepada IBM. Anda bertanggung jawab untuk tetap memperbarui informasi tersebut saat ini dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

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.