

IBM Cloud Application Performance Management

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud. Dokumen pemesanan yang berlaku memberikan penentuan harga dan rincian tambahan tentang pesanan Klien.

1. Layanan Cloud

IBM Cloud Application Performance Management (APM) dirancang untuk memantau, menganalisis, dan mengelola aplikasi cloud, di lokasi, dan hibrida serta infrastruktur TI secara cerdas. Layanan mengaktifkan pemantauan pengalaman pengguna dan membantu meningkatkan kestabilan infrastruktur aplikasi dengan membantu mengidentifikasi akar penyebab masalah dengan cepat dan secara proaktif mencegah penghentian dan menjaga kepuasan pengguna. Manfaat utama mencakup:

- Membantu memahami kinerja aplikasi dari sudut pandang pengguna.
- Melihat cara aplikasi bekerja selama transaksi bisnis yang sebenarnya.
- Membantu mendiagnosis akar permasalahan hambatan dan penurunan kinerja.
- Memperoleh wawasan untuk mengelola kecenderungan dinamis.
- Menemukan komponen aplikasi dalam lingkungan sistem.

1.1 Tawaran

Klien dapat memilih dari tawaran berikut yang tersedia.

1.1.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base

Layanan Cloud ini menyediakan pemantauan sumber daya untuk memperingatkan pengguna tentang masalah yang terkait dengan infrastruktur pengenalan aplikasi (application-aware) dan membantu memperbaikinya dengan cepat dan efisien.

IBM Cloud Application Performance Management, Base memiliki fitur-fitur 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 Indikator Kinerja Utama (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 minimal 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 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 IBM Control Desk otomatis untuk masalah berdasarkan peringatan IBM Cloud Application Performance Management.
- Mendukung integrasi peristiwa IBM Cloud Application Performance Management ke dalam IBM Tivoli Netcool OMNibus.

1.1.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced

Layanan Cloud ini memberikan kemampuan pemantauan tingkat lanjut, seperti pelacakan transaksi, pemantauan pengalaman pengguna akhir, dan diagnostik level kode. Hal ini mencakup semua kemampuan dari IBM Cloud Application Performance Management, Base ditambah hal-hal berikut:

- 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.

Menguraikan kinerja ke tingkat kode dan menyertakan informasi diagnostik utama seperti data konteks dan susunan jejak (stack trace).

1.1.3 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid

Kepemilikan atas tawaran IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid memungkinkan Klien untuk menggunakan Layanan Cloud melalui cloud atau dengan memasang perangkat lunak di lokasi (yaitu, "Program IBM"). Program IBM yang termasuk dalam kepemilikan ini adalah IBM Cloud Application Performance Management, Base Private.

Klien dapat menggunakan Program IBM dan mengakses dukungan teknis serta peningkatan Program IBM sepanjang Klien tetap berlangganan Layanan Cloud.

1.1.4 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid

Kepemilikan atas tawaran IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid memungkinkan Klien untuk menggunakan Layanan Cloud melalui cloud atau dengan memasang perangkat lunak di lokasi (yaitu, "Program IBM"). Program IBM yang termasuk dalam kepemilikan ini adalah IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Private.

Klien dapat menggunakan Program IBM dan mengakses dukungan teknis serta peningkatan Program IBM sepanjang Klien tetap berlangganan Layanan Cloud.

1.2 Layanan Opsional

1.2.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack

Layanan Cloud ini ditawarkan sebagai add-on untuk IBM Cloud Application Performance Management, Base dan IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Layanan ini memberikan pemantauan tambahan pada sumber daya aplikasi. Untuk daftar pemantauan lengkap yang diberikan dalam Extension Pack ini, silakan memeriksa dokumentasi produk.

1.2.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack

Layanan Cloud ini ditawarkan sebagai add-on untuk IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Layanan ini memberikan pemantauan tambahan pada sumber daya aplikasi, serta pelacakan transaksi dan informasi diagnostik untuk beberapa komponen. Untuk daftar pemantauan lengkap yang diberikan dalam Extension Pack ini, silakan memeriksa dokumentasi produk.

1.2.3 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack

Layanan Cloud ini ditawarkan sebagai add-on untuk IBM Cloud Application Performance Management, Base dan IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Layanan ini memberikan pemantauan tambahan pada komponen infrastruktur aplikasi. Untuk daftar pemantauan lengkap yang diberikan dalam Extension Pack ini, silakan memeriksa dokumentasi produk.

1.2.4 IBM Operations Analytics Predictive Insights on Cloud for IBM Cloud Application Performance Management Base

Layanan Cloud ini ditawarkan sebagai add-on untuk IBM Cloud Application Performance Management, Base dan IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid. Kepemilikan atas tawaran IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid memungkinkan Klien untuk menggunakan Layanan Cloud secara eksklusif melalui cloud karena di sana tidak ada add-on di lokasi yang bisa dibandingkan.

Layanan Cloud ini memperluas kemampuannya untuk IBM Cloud Application Performance Management, Base atau IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid dengan:

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

1.2.5 IBM Operations Analytics Predictive Insights on Cloud for IBM Cloud Application Performance Management Advanced

Layanan Cloud ini ditawarkan sebagai add-on untuk IBM Cloud Application Performance Management, Advanced dan IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Kepemilikan atas tawaran IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid memungkinkan Klien untuk menggunakan Layanan Cloud secara eksklusif melalui cloud karena di sana tidak ada add-on di lokasi yang bisa dibandingkan.

Layanan Cloud ini memperluas kemampuannya untuk IBM Cloud Application Performance Management, Advanced atau IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid dengan:

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

1.2.6 IBM Cloud Application Performance Management, Availability Monitoring

Layanan Cloud ini ditawarkan sebagai add-on untuk IBM Cloud Application Performance Management, Advanced dan IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Kepemilikan atas tawaran IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid memungkinkan Klien untuk menggunakan Layanan Cloud secara eksklusif melalui cloud karena di sana tidak ada add-on di lokasi yang bisa dibandingkan.

Layanan Cloud ini menyediakan pemantauan sintetis yang ditingkatkan untuk aplikasi web dari berbagai titik kehadiran di seluruh dunia dan memungkinkan Klien untuk:

- Memantau waktu aktif dan waktu tanggapan aplikasi Klien, sesering mungkin setiap menit dari beberapa lokasi geografis di seluruh dunia.
- Menjalankan uji sintetis untuk mengukur kinerja muatan halaman web, panggilan API, dan aliran pengguna tersimulasi melalui interaksi browser berskrip dengan menggunakan Selenium.
- Gunakan analisis air terjun (waterfall analysis) untuk membantu menunjuk langkah tepat kegagalan yang berasal dari masalah, seperti tautan rusak, gambar besar, pencarian lambat, atau permintaan eksternal.

Mendiagnosis masalah dengan tangkapan layar otomatis dari kegagalan browser dan visualisasi statistik kinerja historis.

1.2.7 IBM Cloud Application Performance Management, z Systems Extension Pack

z Systems Extension Pack memanfaatkan agen pemantauan kerangka utama IBM OMEGAMON Klien yang ada untuk memberikan tampilan komponen aplikasi berbasis z/OS. Paket ini memungkinkan bisnis dari sudut pandang pemilik aplikasi untuk melihat keadaan komponen z/OS pada aplikasi penting bersama dengan semua komponen aplikasi lainnya.

z Systems Extension Pack ditawarkan sebagai add-on untuk IBM Cloud Application Performance Management, Base, IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid, IBM Cloud Application Performance Management, Advanced, dan IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Selain itu, menggunakan extension pack ini memerlukan kepemilikan untuk satu (atau beberapa) tawaran IBM OMEGAMON on z Systems. Kepemilikan atas add-on untuk tawaran IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid offering atau IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid ini memungkinkan Klien untuk menggunakan Layanan Cloud secara eksklusif melalui Cloud karena tidak ada add-on di lokasi yang dapat dibandingkan.

z Systems Extension Pack memungkinkan:

- untuk menampilkan metrik pemantauan z/OS di dasbor IBM Cloud Application Performance Management; dan
- konsistensi data antara antarmuka pengguna z/OS OMEGAMON untuk operator z Systems dan ahli pokok masalah, dan antarmuka pengguna IBM Cloud Application Performance Management untuk pemilik aplikasi dan operasi TI.

1.2.8 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack Hybrid

Layanan Cloud ini ditawarkan sebagai add-on untuk IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid dan IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Layanan ini memberikan pemantauan tambahan pada sumber daya aplikasi. Untuk daftar pemantauan lengkap yang diberikan dalam Extension Pack ini, silakan memeriksa dokumentasi produk.

1.2.9 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack Hybrid

Layanan Cloud ini ditawarkan sebagai add-on untuk IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Layanan ini memberikan pemantauan tambahan pada sumber daya aplikasi, serta pelacakan transaksi dan informasi diagnostik untuk beberapa komponen. Untuk daftar pemantauan lengkap yang diberikan dalam Extension Pack ini, silakan memeriksa dokumentasi produk.

1.2.10 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack Hybrid

Layanan Cloud ini ditawarkan sebagai add-on untuk IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid dan IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Layanan ini memberikan pemantauan tambahan pada komponen infrastruktur aplikasi. Untuk daftar pemantauan lengkap yang diberikan dalam Extension Pack ini, silakan memeriksa dokumentasi produk.

2. Lembar Data Perlindungan dan Pemrosesan Data

Adendum Pemrosesan Data IBM di <http://ibm.com/dpa> (Data Processing Addendum - "DPA") dan Lembar(-lembar) Data Perlindungan dan Pemrosesan Data (disebut sebagai lembar(-lembar) data atau Ekshibit(-ekshibit) DPA) dalam tautan di bawah memberikan informasi perlindungan data tambahan untuk Layanan Cloud dan opsinya sehubungan dengan tipe Konten yang dapat diproses, aktivitas pemrosesan yang terlibat, fitur perlindungan data, serta spesifikasi mengenai retensi dan pengembalian Konten. DPA tersebut berlaku bila dan sejauh Regulasi Perlindungan Data Umum Eropa (EU/2016/679) (General Data Protection Regulation - "GDPR") diterapkan untuk data pribadi di dalam Konten.

Tautan(-tautan) ke Lembar(-lembar) Data yang berlaku:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413346926904>

3. Tingkat Layanan dan Dukungan Teknis

3.1 Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan ketersediaan perjanjian tingkat layanan berikut (service level agreement - "SLA") kepada Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Persentase ketersediaan dihitung sebagai total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah menit Layanan Berhenti dalam bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam bulan masa kontrak. Definisi Layanan Berhenti, proses klaim dan cara menghubungi IBM terkait permasalahan ketersediaan layanan berada pada buku petunjuk dukungan Layanan Cloud IBM di https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Ketersediaan	Kredit (% biaya langganan bulanan*)
Kurang dari 99,9%	2%
Kurang dari 99,0%	5%
Kurang dari 95,0%	10%

* Biaya langganan adalah harga pada masa kontrak untuk bulan yang sesuai dengan klaim.

3.2 Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud, termasuk rincian kontak dukungan, level tingkat permasalahan, jam dukungan ketersediaan, waktu tanggapan, dan informasi serta proses dukungan lain, ditemukan dengan memilih Layanan Cloud dalam panduan dukungan IBM yang tersedia di <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Biaya

4.1 Metrik Biaya

Metrik(-metrik) biaya untuk Layanan Cloud ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

Metrik biaya berikut berlaku untuk Layanan Cloud ini:

- Server Virtual Terkelola Rata-rata (Average Managed Virtual Server) adalah rata-rata periode kepemilikan jumlah server virtual (server fisik yang dipartisi atau tidak dipartisi) yang dikelola oleh Layanan Cloud.
- Juta Item adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Item adalah kejadian dari suatu item spesifik yang diproses oleh, dikelola oleh, atau yang berkaitan dengan penggunaan Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Item yang diproses oleh, dikelola oleh, atau terkait dengan penggunaan Layanan Cloud, yang dibulatkan ke satu Juta berikutnya, selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.

Untuk tujuan Layanan Cloud ini, Item disebut sebagai "Poin Data". Poin Data dihitung sebagai berikut: jika uji pemantauan sintetis **T** dijalankan dari lokasi **L**, setiap menit **M**, jumlah Poin Data per bulan = $T * L * ((60/M)*24*30)$. Untuk uji sederhana (panggilan HTTP ke API dan URL web) 1 mesin virtual uji sederhana = 1 Poin Data. Untuk uji tingkat lanjut (muatan halaman web, aliran pengguna browser berskrip menggunakan Selenium, urutan REST API berskrip) 1 mesin virtual uji tingkat lanjut = 100 Poin Data. Klien dapat menggunakan bundel Juta Poin Data miliknya pada kombinasi uji sederhana dan tingkat lanjut.

4.2 Biaya Layanan Jarak Jauh

Layanan jarak jauh akan berakhir 90 hari dari pembelian terlepas dari apakah layanan jarak jauh telah digunakan.

5. Syarat-syarat Tambahan

Untuk Perjanjian Layanan Cloud (atau perjanjian cloud dasar yang setara) yang ditandatangani sebelum tanggal 1 Januari 2019, syarat-syarat yang tersedia di <https://www.ibm.com/acs> berlaku.

5.1 Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Layanan Cloud memerlukan penggunaan perangkat lunak yang diaktifkan yang diunduh oleh Klien ke sistem Klien untuk memfasilitasi penggunaan Layanan Cloud. Klien dapat menggunakan perangkat lunak yang diaktifkan hanya sehubungan dengan penggunaan Layanan Cloud. Perangkat lunak yang diaktifkan diberikan "SEBAGAIMANA ADANYA".

This document is made in the English and Indonesian languages. To the extent permitted by the prevailing law, the English language of this document will prevail in the case of any inconsistencies or differences of interpretation with the Indonesian language text of this document.

Dokumen 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 dokumen ini, maka teks dalam bahasa Inggris yang akan berlaku.