

Uraian Layanan Cloud IBM IBM Digital Recommendations

Berikut ini adalah Uraian Layanan untuk Pemesanan Anda:

1. Uraian 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 dan menetapkan tanggal dimulai dan berakhirnya jangka waktu Layanan Cloud.

IBM Digital Recommendations memungkinkan Anda untuk mengotomatisasi dan mengoptimalkan proses pembuatan rekomendasi penawaran yang dipersonalisasi. IBM mendukung optimisasi penawaran untuk produk (IBM Product Recommendations) dan konten umum (IBM Content Recommendations) yang ditawarkan sebagai solusi terpisah yang dapat Anda pesan, diuraikan di bawah ini.

1.1 IBM Content Recommendations

IBM Content Recommendations adalah tawaran Layanan Cloud yang bekerja bersama-sama dengan IBM Digital Analytics, yang memerlukan langganan Layanan Cloud yang terpisah. Tawaran IBM Content Recommendations mengotomatisasi dan mengoptimalkan proses pembuatan saran konten yang dipersonalisasi pada situs web Anda. Antarmuka (*interface*) pengguna IBM Content Recommendations memberikan kemampuan untuk menentukan strategi rekomendasi konten dan menentukan aturan bisnis spesifik Anda agar memenuhi kebutuhan Anda.

1.2 IBM Product Recommendations

IBM Product Recommendations adalah tawaran Layanan Cloud yang bekerja bersama-sama dengan IBM Digital Analytics, yang memerlukan langganan Layanan Cloud yang terpisah. Tawaran IBM Product Recommendations mengotomatisasi dan mengoptimalkan proses pembuatan saran produk yang dipersonalisasi pada situs web Anda, dalam kampanye email Anda dan jalur pemasaran lainnya. Antarmuka pengguna IBM Product Recommendations memberikan kemampuan untuk menentukan strategi rekomendasi untuk memenuhi kebutuhan Anda. Komponen manajemen aturan bisnis memberikan antarmuka pengguna grafis untuk menentukan aturan bisnis tingkat lanjut yang dapat mengesampingkan atau meningkatkan (*fine tune*) rekomendasi produk akhir yang dibuat dengan algoritma afinitas solusi. Komponen pengujian A/B yang dimasukkan dirancang secara spesifik untuk menjalankan uji terpisah A/B/C & D untuk menentukan dampak relatif strategi penawaran rekomendasi produk yang berbeda pada konversi pengunjung situs.

1.3 IBM Product Recommendations Analytics Independent

IBM Product Recommendations Analytics Independent memberikan layanan yang sama seperti IBM Product Recommendations, tanpa persyaratan berlangganan IBM Digital Analytics.

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 dikeluarkan dan disampaikan kepada para karyawan IBM. IBM mengharuskan edukasi kerahasiaan dan keamanan kepada individu di seluruh dunia yang mendukung pusat data IBM dan kami mempertahankan tim keamanan yang berfokus pada 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

IBM menerapkan pemisahan logika terhadap data klien. Data klien berada di skema spesifik-kliennya sendiri dan dirancang untuk dapat diakses melalui Layanan Cloud atau ekspor data yang ditetapkan klien. Akses ke Layanan Cloud dan data klien dikendalikan dan dikelola oleh administrator yang ditunjuk klien. IBM menggunakan otentikasi multi-faktor dan teknologi saluran VPN terenkripsi saat mengakses sistem klien. Akses dibatasi untuk individual yang membutuhkan akses untuk memelihara dan mengelola

Layanan Cloud serta infrastruktur perangkat keras dan perangkat lunak terkait di fasilitas pusat data pihak ketiga. IBM menggunakan lalu lintas jaringan WIFI (a/k/a 802.11) yang dienkripsi menggunakan WPA2 dengan opsi algoritma enkripsi AES serta memberikan untuk SSID yang tidak disiarkan dan otentikasi bersama antara server dan perangkat akhir saat mengakses sistem yang berisi data klien.

2.3 Ketersediaan & Integritas Layanan

Modifikasi terhadap sumber daya sistem pengoperasian (OSR) dan perangkat lunak aplikasi diatur oleh proses manajemen perubahan IBM. Perangkat keras, perangkat lunak, catatan akses, akses hanya baca (*read only*) dan kontrol enkripsi digunakan dalam infrastruktur jaringan dan tempat kerja individu yang bekerja di pusat data IBM atau dengan data klien di pusat data IBM untuk membantu mengurangi kemungkinan propagasi dan eksekusi virus komputer dan bentuk lain kode berbahaya yang diketahui. IBM menggunakan enkripsi di atas jaringan melalui koneksi SSL standar (https) dan infrastruktur IBM menggunakan solusi teknologi untuk keamanan *end-to-end*, termasuk *firewall*, pencegahan intrusi, dan teknologi anti-malware. Pemeriksaan kerentanan Transmission Control Protocols/Internet Protocols (TCP/IP) dilakukan secara berkala oleh administrator yang berwenang untuk mendeteksi dan mengatasi potensi paparan terhadap sistem keamanan. Data tempat penyimpanan IBM disalin ke penyimpanan sekunder di pusat data IBM, dan arsip tersier (pita rekaman) dienkripsi dan digandakan untuk disimpan di suatu fasilitas pemulihan bencana *offsite* pihak ke-3.

2.4 Pencatatan aktivitas

IBM menyimpan catatan aktivitasnya untuk sistem, aplikasi, repositori data, middleware, dan perangkat infrastruktur jaringan yang dapat digunakan dan dikonfigurasi untuk aktivitas pencatatan. IBM menyimpan log untuk mencatat i) upaya akses masuk yang berhasil dan gagal, ii) upaya yang berhasil dan gagal untuk memperoleh akses ke infrastruktur dari lokasi eksternal, iii) pembaruan upaya akses ke OSR dan iv) aktivitas yang dilakukan menggunakan otoritas administratif sistem atau keamanan.

2.5 Keamanan Fisik

IBM membatasi akses hanya untuk personel berwenang pada pusat data IBM di pusat data yang disediakan IBM dan pihak ketiga. Lingkungan Layanan Cloud IBM mencakup otentikasi multi-faktor untuk akses fisik, yang menggunakan kode khusus dan pemeriksaan biometrik, serta personel keamanan 24 x 7, petugas keamanan dan pemantauan melalui video. IBM melarang untuk melihat, menyalin, mengubah, atau menghapus secara tidak sah atas media apa pun yang berisi data klien. Media yang dapat dilepas tempat data klien disimpan (termasuk *thumb drive*, CD, dan DVD) dienkripsi menggunakan sekurang-kurangnya AES 256 bit (atau yang setara). Laptop dan tempat kerja yang disediakan IBM mengharuskan penerapan enkripsi keseluruhan disk (PGP) di mana hak istimewa akses ke data klien atau data yang sensitif mungkin diperlukan. IBM menghancurkan media yang dapat dilepas dan setiap perangkat mobile (seperti disk, drive USB, DVD, pita rekaman cadangan, printer, dan laptop) berisi data klien, atau menjadikan data klien pada media fisik tersebut tidak dapat dimengerti dan tidak dapat direkonstruksi melalui cara-cara teknis apa pun sebelum media tersebut digunakan kembali dengan cara apa pun. IBM menghancurkan limbah kertas dan membuangnya secara aman dan rahasia sehingga limbah kertas tersebut tidak dapat dibaca.

2.6 Kepatuhan

Setiap tahun IBM menyatakan praktik kerahasiannya berdasarkan Prinsip Safe Harbor Departemen Perdagangan AS: Pemberitahuan, Pilihan, Transfer Maju, Akses dan Keakuratan, Keamanan, dan Pengawasan/Penerapan. Audit standar industri Tipe SSAE 16 (sebelumnya SAS 70), atau yang setara, dilakukan setiap tahun di pusat data produksi kami. IBM meninjau aktivitas terkait keamanan dan kerahasiannya untuk tujuan kepatuhan terhadap persyaratan bisnis IBM. Penilaian dan audit dilakukan secara berkala oleh IBM untuk memastikan kepatuhan dengan kebijakan keamanan informasinya. Kebijakan keamanan tersedia untuk audit keamanan, aplikasi berkala dari tambalan keamanan serta manajemen dan kontrol kata sandi. Edukasi keamanan dan pelatihan kesiagaan tenaga kerja diselesaikan oleh karyawan IBM dan karyawan vendor setiap tahunnya. Para personel diingatkan tentang tujuan kerja dan tanggung jawab mereka guna memenuhi etika bisnis, kerahasiaan, dan kewajiban keamanan IBM setiap tahunnya.

3. Komitmen Tingkat Layanan

IBM memberikan komitmen tingkat layanan ("SLA") berikut untuk Layanan Cloud, setelah IBM menyediakan Layanan Cloud untuk Anda. Tawaran spesifik yang untuknya SLA berlaku tercantum dalam tabel "Tingkat Layanan" di bawah dan akan disebut sebagai "Layanan" di seluruh pasal yang menguraikan tentang SLA ini.

3.1 Definisi

- a. "Waktu Henti Aplikasi" adalah periode waktu di mana para pengguna bagian antar muka aplikasi yang di-hosting oleh IBM tidak dapat menggunakan semua aspek Layanan yang untuknya para pengguna memiliki izin-izin yang tepat. Melalui klarifikasi, tidak ada "Waktu Henti" apabila ada pengguna yang dapat menggunakan aspek apa pun dari Layanan yang untuknya mereka memiliki izin-izin yang tepat.
- 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 pada faktur biaya langganan yang akan datang untuk Layanan.
- c. "Klaim" adalah klaim yang diajukan oleh Anda kepada IBM berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan ini bahwa suatu Tingkat Layanan belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- d. "Bulan Masa Kontrak" adalah setiap sebulan penuh selama jangka waktu Layanan terhitung mulai pukul 00:00 GMT pada hari pertama suatu bulan hingga 23:59 GMT pada hari terakhir bulan tersebut.
- e. "Waktu Henti" adalah Waktu Henti Aplikasi dan/atau Waktu Henti Pengumpulan Data yang Masuk dan adalah periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk Layanan telah berhenti dan semua pengguna Anda tidak dapat menggunakan keseluruhan aspek Layanan yang untuknya mereka memiliki izin-izin yang tepat. Waktu Henti tidak termasuk periode waktu pada saat Layanan tidak tersedia karena:
 - Penghentian terjadwal untuk tujuan pemeliharaan.
 - Peristiwa atau sebab di luar kendali IBM (contoh: bencana alam, penghentian layanan internet, dll.)
 - Masalah pada aplikasi, peralatan, atau data Anda, atau aplikasi, peralatan, atau data pihak ketiga.
 - Ketidakmampuan Anda untuk mematuhi konfigurasi sistem yang diwajibkan dan platform yang didukung untuk mengakses Layanan.
 - Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi, atau instruksi yang Anda berikan kepada IBM atau yang diberikan pihak ketiga kepada IBM atas nama Anda.
- f. "Peristiwa" adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang dianggap bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Tingkat Layanan.
- g. "Waktu Henti Pengumpulan Data yang Masuk (*Inbound Data Collection Downtime*)" adalah periode waktu di mana Layanan tidak dapat mengumpulkan data yang masuk melalui elemen-elemen pemrosesan data yang masuk dari Layanan.
- h. Tingkat Layanan adalah standar yang tercantum di bawah ini yang atas dasarnya IBM mengukur tingkat layanan yang diberikan dalam Perjanjian Tingkat Layanan ini.

4. Kredit yang Tersedia

- a. Agar memenuhi syarat untuk mengajukan Klaim, Anda harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 (seperti yang ditentukan di pasal Dukungan Teknis di bawah) untuk masing-masing Peristiwa dengan bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM, dalam waktu dua puluh empat (24) jam sejak Anda pertama kali menyadari bahwa Peristiwa tersebut telah berdampak pada penggunaan Anda atas Layanan. Anda harus memberikan semua perincian informasi yang diperlukan tentang Peristiwa dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa.
- b. Anda harus mengajukan Klaim Anda untuk Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim.
- c. Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada durasi Waktu Henti yang diukur sejak Anda melaporkan bahwa Anda pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Jika Anda melaporkan Peristiwa Waktu Henti Aplikasi dan Peristiwa Waktu Henti Pengumpulan Data yang Masuk yang terjadi secara serentak, maka IBM akan memperlakukan periode Waktu Henti yang tumpang tindih tersebut sebagai periode Waktu Henti tunggal dan bukan sebagai dua periode Waktu Henti yang terpisah. Untuk masing-masing Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlaku paling tinggi berdasarkan Tingkat Layanan yang dicapai selama setiap Bulan Masa Kontrak, sebagaimana yang tertera dalam tabel-tabel di bawah ini. IBM tidak akan bertanggung

jawab atas beberapa Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa(-peristiwa) yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.

- d. Untuk 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 satu bundel dalam Bulan Masa Kontrak manapun.
- e. Jika Anda membeli Layanan dari penjual kembali (*reseller*) resmi IBM dalam suatu transaksi pemasaran kembali di mana IBM mempertahankan tanggung jawab utama untuk memenuhi komitmen Layanan dan SLA, maka Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada *Relationship Suggested Value Price* (RSVP) yang berlaku pada saat itu untuk Layanan yang berlaku pada Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim, dipotong sebesar 50%.
- f. Total Kredit yang Tersedia yang diberikan terkait dengan setiap Bulan Masa Kontrak tidak akan, dalam keadaan apa pun, melampaui dua puluh persen (20%) dari satu per dua belas (1/12) biaya tahunan yang Anda bayarkan kepada IBM untuk Layanan.

5. Tingkat Layanan

Layanan	Tingkat Layanan yang Berlaku	
	Ketersediaan aplikasi selama suatu Bulan Masa Kontrak	Ketersediaan Pengumpulan Data yang Masuk (Inbound Data Collection) selama Bulan Masa Kontrak
IBM Product Recommendations	Y	Y
IBM Content Recommendations	Y	Y
IBM Product Recommendations Analytics Independent	Y	Y

Tingkat Layanan yang Dicapai selama suatu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	12%
Kurang dari 97,000%	20%

Persentase "Tingkat Layanan yang Dicapai" 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 Bulan Masa Kontrak, dengan hasil pecahan yang dinyatakan sebagai persentase.

Contoh: 50 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - 50 menit Waktu Henti = 43.150 menit <hr/> 43.200 total menit dalam satu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari	= 2% Kredit yang Tersedia untuk 99,884% Tingkat Layanan yang Dicapai
--	--

6. Informasi lain tentang Perjanjian Tingkat Layanan ini

SLA ini disediakan hanya untuk klien IBM dan tidak berlaku pada klaim yang diajukan oleh pengguna, tamu, dan peserta Anda pada Layanan atau pada layanan beta atau percobaan apa pun yang disediakan IBM. Perjanjian Tingkat Layanan hanya berlaku pada Layanan yang digunakan untuk produksi, sehingga tidak berlaku untuk lingkungan non-produksi, termasuk namun tidak terbatas pada pengujian, pemulihan bencana, QA, atau pengembangan. Jika Anda telah melanggar kewajiban material apa pun berdasarkan kontrak Anda untuk Layanan, termasuk namun tidak terbatas pada, pelanggaran terhadap kewajiban pembayaran apa pun, Anda tidak diperkenankan mengajukan Klaim berdasarkan SLA ini.

7. Informasi Kepemilikan, Penagihan, Jangka Waktu, dan Dukungan

7.1 Metrik Biaya

Tawaran Layanan Cloud dijual sesuai dengan metrik berikut:

- a. **Pengikatan** adalah unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Pengikatan terdiri dari layanan profesional dan/atau pelatihan yang termasuk tapi tidak terbatas pada kegiatan pelatihan, analisis bisnis, atau kegiatan layanan berbasis materi yang disampaikan. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup masing-masing Pengikatan.
- b. **Juta Panggilan Server (*Million Server Calls*-"*MSC*")** adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Panggilan Server adalah data yang diteruskan ke dan diproses oleh Layanan Cloud sebagai akibat dari peristiwa yang ditandai, yang dimulai oleh pengunjung yang terlacak untuk satu ID Entitas (*Entity ID*). Panggilan Server yang diproses oleh ID Entitas yang berbeda akan dihitung sebagai Panggilan Server khusus untuk setiap ID Entitas khusus. ID Entitas memisahkan dan/atau mengendalikan hak akses terhadap data dalam Layanan Cloud yang dapat mencakup data yang diproses dari satu atau lebih situs web Anda. Setiap Kepemilikan MSC merepresentasikan satu Juta Panggilan Server. Kepemilikan Juta Panggilan Server yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Panggilan Server yang diproses selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.

Untuk tujuan tawaran Layanan Cloud ini, ID Klien adalah sama dengan ID Entitas.
- c. **Ribu Unit Konversi Pendapatan (*Thousand Revenue Conversion Unit*-"*TRCU*")** adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Unit Konversi Pendapatan adalah ukuran mata uang independen dari suatu jumlah Pendapatan yang relevan dengan Layanan Cloud. Jumlah Pendapatan dengan mata uang spesifik harus dikonversikan ke dalam RCU sesuai dengan tabel yang terdapat di http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Setiap kepemilikan TRCU merepresentasikan Seribu RCU. Kepemilikan TRCU yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Pendapatan yang diproses atau dikelola oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.
- d. **Sepuluh Ribu Dolar AS (USD) Pendapatan Penjualan** adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Sepuluh Ribu Dolar AS (USD) Pendapatan Penjualan adalah jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh Anda melalui inisiatif *online* terlacak yang dinyatakan dalam Sepuluh Ribu Dolar Amerika Serikat (USD) sebagaimana yang terlacak oleh Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Pendapatan Penjualan Dolar AS (USD) yang dihasilkan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.
- e. **Sepuluh Ribu Euro (EUR) Pendapatan Penjualan** adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Pendapatan Penjualan Sepuluh Ribu Euro (EUR) adalah jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh Anda melalui inisiatif *online* terlacak yang dinyatakan dalam Sepuluh Ribu Euro sebagaimana yang terlacak oleh Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Pendapatan Penjualan Euro (EUR) yang dihasilkan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.
- f. **Sepuluh Ribu Poundsterling Inggris (GBP) Pendapatan Penjualan** adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Sepuluh Ribu Poundsterling Inggris (GBP) Pendapatan Penjualan adalah jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh Anda melalui inisiatif *online* terlacak yang dinyatakan dalam Sepuluh Ribu Poundsterling Inggris (GBP) sebagaimana yang terlacak oleh Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Pendapatan Penjualan Poundsterling Inggris (GBP) yang dihasilkan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.

- g. Juta YEN Pendapatan Penjualan adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Juta YEN Pendapatan Penjualan adalah jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh Anda melalui inisiatif *online* terlacak yang dinyatakan dalam Juta YEN Jepang sebagaimana yang terlacak oleh Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Pendapatan Penjualan YEN yang dihasilkan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.
- h. **Sepuluh Dolar Kanada (CAD) Pendapatan Penjualan** adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Sepuluh Ribu Dolar Kanada (CAD) Pendapatan Penjualan adalah jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh Anda melalui inisiatif *online* terlacak yang dinyatakan dalam Sepuluh Ribu Dolar Kanada (CAD) sebagaimana yang terlacak oleh Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Pendapatan Penjualan Dolar Kanada (CAD) yang dihasilkan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.
- i. **Sepuluh Ribu Dolar Australia (AUD) Pendapatan Penjualan** adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Sepuluh Ribu Dolar Australia (AUD) Pendapatan Penjualan adalah jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh Anda melalui inisiatif *online* terlacak yang dinyatakan dalam Sepuluh Ribu Dolar Australia (AUD) sebagaimana yang terlacak oleh Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Pendapatan Penjualan Dolar Australia (AUD) yang dihasilkan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.
- j. **Sepuluh Dolar Singapura (SGD) Pendapatan Penjualan** adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Sepuluh Ribu Dolar Singapura (SGD) Pendapatan Penjualan adalah jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh Anda melalui inisiatif *online* terlacak yang dinyatakan dalam Sepuluh Ribu Dolar Singapura (SGD) sebagaimana yang terlacak oleh Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Pendapatan Penjualan Dolar Singapura (SGD) selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.
- k. **Sepuluh Ribu Real Brazil (BRL) Pendapatan Penjualan** adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Sepuluh Ribu Real Brazil (BRL) Pendapatan Penjualan adalah jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh Anda melalui inisiatif *online* terlacak yang dinyatakan dalam Sepuluh Ribu Real Brazil (BRL) sebagaimana yang terlacak oleh Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Pendapatan Penjualan Real Brazil (BRL) yang dihasilkan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.

7.2 Informasi kepemilikan tambahan: IBM Product Recommendations Analytics Independent

Yang termasuk dalam langganan untuk Layanan Cloud ini adalah sebagai berikut:

- Berdasarkan penilaian IBM, Anda akan diberi jumlah ID Klien yang memadai (antara 1-50) untuk memenuhi kebutuhan rekomendasi Anda.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import dengan modul impor data standar (Category Definition File, Enterprise Products Report dan Forecast Metrics)

7.3 Biaya dan Penagihan

7.3.1 Opsi Penagihan

Jumlah yang harus dibayarkan untuk tawaran Layanan Cloud ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan sebagai berikut:

- a. Seluruh komitmen pembayaran di muka
- b. Bulanan (dibayar di akhir)
- c. Kuartalan (dibayar di muka)
- d. Tahunan (dibayar di muka)

Opsi penagihan terpilih akan berlaku selama jangka waktu yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan. Jumlah yang harus dibayarkan per siklus penagihan akan didasarkan pada biaya langganan bulanan atau tahunan dan jumlah siklus penagihan dalam setahun ditambah dengan setiap biaya kelebihan penggunaan.

7.3.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

Biaya Pertengahan Bulan adalah tarif harian pro-rata yang akan ditagihkan kepada Anda dan dimasukkan ke dalam faktur pertama. 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.

7.3.3 Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan Layanan Cloud Anda yang sebenarnya dalam kuartal mana pun (berdasarkan tahun kalender yang dimulai pada 1 Januari) melebihi tiga (3) kali kepemilikan yang dinyatakan dalam Dokumen Pemesanan, maka Anda akan ditagih atas kelebihan penggunaan tersebut, sebagaimana yang tercantum dalam Dokumen Pemesanan. Apabila Anda disediakan dalam suatu kuartal bisnis tertentu, kelebihan penggunaan akan diproratakan sesuai hal tersebut.

7.3.4 Berdasarkan Permintaan

Opsi Berdasarkan Permintaan akan ditagih dalam bulan pada saat opsi berdasarkan permintaan dipesan oleh Anda pada tarif yang tercantum dalam Dokumen Pemesanan.

7.3.5 Pengaturan

Biaya pengaturan akan ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.

- a. Biaya Pengaturan Satu-Kali IBM Product Recommendations Analytics Independent akan ditagihkan pada saat penyediaan awal pada tarif dan jangka waktu penagihan yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.

7.3.6 Layanan Jarak Jauh (Berbasis Manusia)

Layanan Jarak Jauh dibeli berdasarkan metrik biaya per Pengikatan dan ditagih ketika dipesan. Layanan habis masa berlakunya 90 hari setelah tanggal pembelian terlepas dari apakah keseluruhan jam telah digunakan.

- a. Layanan IBM Product Recommendations Premium Onboarding
Memberikan konsultasi jarak jauh, praktik terbaik, pelatihan dan konfigurasi hingga 48 jam untuk Pelanggan onboarding ke IBM Product Recommendations atau IBM Product Recommendations Analytics Independent, sebagaimana berlaku.
- b. Layanan Onboarding Premium IBM Content Recommendations
Memberikan konsultasi jarak jauh, praktik terbaik, pelatihan dan konfigurasi hingga 48 jam untuk *onboarding* ke IBM Content Recommendations.
- c. IBM Digital Recommendations Optimization
Memberikan konsultasi jarak jauh, praktik terbaik dan dukungan hingga 20 jam untuk membantu mengoptimalkan konfigurasi serta penggunaan untuk Pelanggan yang telah *onboard* (atau berkaitan dengan *onboarding*) untuk Pelanggan IBM Product Recommendations atau IBM Content Recommendations.

7.4 Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

7.4.1 Jangka Waktu

Jangka waktu Layanan Cloud akan dimulai pada tanggal ketika IBM memberitahukan Anda bahwa Anda memiliki akses ke bagian dari Layanan Cloud yang diuraikan dalam Dokumen Pemesanan. Bagian PoE dari Dokumen Pemesanan akan menegaskan tanggal pasti dimulai dan berakhirnya jangka waktu, serta bagaimana atau apakah jangka waktu akan diperbarui. Anda diizinkan untuk meningkatkan tingkat penggunaan Layanan Cloud Anda selama jangka waktu dengan menghubungi IBM atau Mitra Bisnis IBM. Kami akan menyertakan perubahan tersebut dalam Dokumen Pemesanan.

7.4.2 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:

- a. 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 akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan jangka waktu awal yang tercantum dalam bagian PoE dari Dokumen Pemesanan.

b. Penagihan Berkelanjutan

Jika Dokumen Pemesanan menyatakan bahwa penagihan Anda bersifat berkelanjutan, Anda akan terus memiliki akses ke Layanan Cloud dan akan ditagih atas penggunaan Layanan Cloud berdasarkan penagihan berkelanjutan. Untuk mengakhiri penggunaan Layanan Cloud dan menghentikan proses penagihan berkelanjutan, Anda akan perlu untuk memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada IBM atau Mitra Bisnis IBM 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.

c. 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 di luar tanggal berakhirnya, Anda akan diperlukan untuk melakukan pemesanan ke perwakilan penjualan IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda untuk membeli jangka waktu langganan yang baru.

7.5 Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud tersedia selama periode berlangganan.

Jam Kerja Dukungan Email dan Telepon Reguler adalah sebagai berikut:

Minggu pukul 20:00 – Jumat pukul 19:00 zona Waktu AS bagian Tengah, (kecuali hari libur yang dirayakan perusahaan IBM)

Dukungan Setelah Jam Kerja:

Dukungan Setelah Jam Kerja (di luar jam kerja reguler yang dinyatakan di atas) tersedia hanya untuk masalah dengan Tingkat Masalah 1 pada hari kerja, akhir pekan, dan hari libur.

Hotline Dukungan: 1-866-493-2673 di AS (nomor lain tersedia melalui portal Dukungan)

Email: cm_support@us.ibm.com

Portal dukungan 24 x 7 : <https://support.ibmcloud.com> atau tautan Dukungan dari Layanan Cloud, yang menyediakan Basis Informasi *online*, FAQ/Tanya Jawab, rekaman pelatihan, dokumentasi yang dapat diunduh, serta tampilan dan pembaruan tiket.

Live Chat (untuk pertanyaan bisnis terkait penggunaan aplikasi Layanan Cloud): Minggu pukul 20:00 – Jumat pukul 18:00 zona Waktu AS Bagian Tengah, (kecuali hari libur yang dirayakan perusahaan IBM)

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
1	Pengaruh bisnis penting/layanan down: 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	Pengaruh bisnis yang signifikan: Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi layanan menjadi sangat terbatas penggunaannya atau Anda 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 minimal: Pertanyaan atau permintaan nonteknis	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

8. Informasi Tambahan

8.1 Pemberitahuan dan Kebijakan Kerahasiaan

Anda menyetujui untuk: (i) memberikan tautan yang jelas dan mudah terlihat persyaratan penggunaan dan kebijakan kerahasiaan ke situs web Anda yang mencakup tautan ke (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) milik IBM serta praktik pengumpulan dan penggunaan data Anda, (ii) memberikan pemberitahuan bahwa *cookies* dan *gifs/web beacons* yang jelas ditempatkan pada komputer pengunjung oleh IBM yang bekerja atas nama Anda bersama dengan penjelasan tentang tujuan dan pemanfaatan teknologi tersebut, dan (iii) sejauh diwajibkan oleh hukum, memperoleh izin dari pengunjung situs web sebelum penempatan *cookies* dan *gifs/web beacons* yang jelas oleh Anda atau IBM atas nama Anda pada perangkat pengunjung situs web.

8.2 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Jika ada, 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 Anda memberikan informasi tambahan kepada IBM. Anda bertanggung jawab untuk tetap memperbarui informasi tersebut 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.