

IBM Digital Recommendations

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM kepada Klien. Klien adalah perusahaan dan pengguna dan penerimanya yang sah atas Layanan Cloud. Penawaran dan Bukti Kepemilikan (PoE) yang berlaku diberikan sebagai Dokumen Transaksi yang terpisah.

1. Layanan Cloud

IBM Digital Recommendations memungkinkan Klien 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 dipesan oleh Klien, yang 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 Klien. Antarmuka pengguna IBM Content Recommendations memberikan kemampuan untuk menentukan strategi rekomendasi konten dan menentukan aturan bisnis spesifik Klien agar memenuhi kebutuhan Klien.

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 Klien, kampanye email Klien dan jalur pemasaran lainnya. Antarmuka pengguna IBM Product Recommendations memberikan kemampuan untuk menentukan strategi rekomendasi untuk memenuhi kebutuhan Klien. 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 langganan IBM Digital Analytics.

2. Uraian Keamanan

Layanan Cloud ini mematuhi prinsip-prinsip privasi dan keamanan data IBM untuk SaaS IBM yang tersedia di <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> dan setiap syarat-syarat tambahan yang diatur dalam pasal ini. Setiap perubahan pada prinsip-prinsip privasi dan keamanan data IBM tidak akan menurunkan keamanan dari Layanan Cloud.

3. Perjanjian Tingkat Layanan

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

3.1 Kredit yang Tersedia

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

Klaim untuk tiket dukungan atas kegagalan dalam memenuhi SLA harus diajukan dalam jangka waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit terhadap tagihan yang akan datang untuk Layanan Cloud berdasarkan durasi waktu saat pengolahan sistem produksi untuk Layanan Cloud tidak tersedia ("Waktu Henti"). Waktu Henti dihitung

dari waktu Klien melaporkan peristiwa tersebut sampai waktu Layanan Cloud dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang terkait dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab di luar kendali IBM; masalah dengan desain atau instruksi, konten atau teknologi Klien atau pihak ketiga; konfigurasi sistem yang tidak didukung dan platform atau kesalahan Klien lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling besar berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan di dalam tabel di bawah. Total kompensasi yang diberikan berkaitan dengan setiap bulan masa kontrak tidak dapat melampaui dua puluh (20) persen dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan untuk Layanan Cloud.

Untuk Layanan Cloud yang Dibundel (tawaran Layanan Cloud individu yang dipaket dan dijual bersama-sama sebagai suatu tawaran tunggal dengan harga kombinasi tunggal), kompensasi akan dihitung berdasarkan harga kombinasi tunggal bulanan untuk Layanan Cloud yang dibundel, dan bukan berdasarkan biaya langganan bulanan untuk masing-masing Layanan Cloud individu. Klien hanya dapat mengajukan klaim-klaim yang terkait dengan satu Layanan Cloud individu di dalam suatu bundel pada waktu yang diberikan.

3.2 Tingkat Layanan

"Pengumpulan Data yang Masuk (*Inbound Data Collection*)" adalah pengumpulan data yang masuk melalui elemen pemrosesan data yang masuk pada Layanan Cloud.

Layanan Cloud	Tingkat Layanan yang Berlaku	
	Ketersediaan aplikasi selama suatu bulan masa kontrak	Ketersediaan Pengumpulan Data yang Masuk (<i>Inbound Data Collection</i>) selama suatu bulan masa kontrak
IBM Product Recommendations	Y	Y
IBM Content Recommendations	Y	Y
IBM Product Recommendations Analytics Independent	Y	Y

Ketersediaan Layanan Cloud selama suatu bulan masa kontrak

Ketersediaan selama suatu bulan masa kontrak	Kompensasi (% dari 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%

* Jika Layanan Cloud diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung pada daftar harga yang berlaku pada saat itu untuk Layanan Cloud yang berlaku untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok Klaim, yang didiskon sebesar 50%. IBM akan memberikan suatu potongan harga 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 masa kontrak tersebut.

Contoh: 50 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

Total 43.200 menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - Waktu Henti 50 menit = 43.150 menit <hr/> 43.200 total menit	= 2% dari kredit Ketersediaan untuk 99,884% ketersediaan selama bulan masa kontrak
--	--

4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui *email*, sistem dukungan *online*, *Live Chat*, dan melalui telepon ("Dukungan Teknis"). IBM akan menyediakan Buku Panduan Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM yang memberikan informasi kontak dukungan teknis dan informasi serta proses lain. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai tawaran yang terpisah.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan Selama Jam-jam Dukungan
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 mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Fitur atau fungsi bisnis layanan dari layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja
4	Pengaruh bisnis minimal: Pertanyaan atau permintaan non-teknis	Dalam 1 hari kerja

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

5.1 Metrik Biaya

Layanan Cloud tersedia dalam metrik biaya yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi:

- Pengikatan** – adalah unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Pengikatan terdiri dari layanan profesional dan/atau pelatihan yang termasuk namun tidak terbatas pada kegiatan pelatihan, analisis bisnis, atau kegiatan layanan berbasis materi yang disampaikan. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.
- Juta Panggilan Server (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 ke data dalam Layanan Cloud yang dapat mencakup data yang diproses dari satu atau lebih situs web Klien. Setiap kepemilikan MSC mewakili 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 Transaksi.

Untuk tujuan tawaran Layanan Cloud ini, ID Klien adalah sama dengan ID Entitas.

- 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 Transaksi.

- 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 Klien 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 Transaksi.
- e. **Sepuluh Ribu Euro (EUR) Pendapatan Penjualan** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Sepuluh Ribu Euro (EUR) Pendapatan Penjualan adalah jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh Klien melalui inisiatif *online* terlacak yang dinyatakan dalam Sepuluh Ribu Euro (EUR) 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 Transaksi.
- 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 Klien melalui inisiatif *online* terlacak yang dinyatakan dalam Sepuluh Ribu Dolar 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 Transaksi.
- g. **Juta Yen Jepang (YEN) Pendapatan Penjualan** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Juta Yen Jepang (YEN) Pendapatan Penjualan adalah jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh Klien melalui inisiatif *online* terlacak yang dinyatakan dalam Juta Yen Jepang (YEN) sebagaimana yang terlacak oleh Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Pendapatan Penjualan Yen Jepang (YEN) yang dihasilkan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.
- h. **Sepuluh Ribu 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 Klien 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 Transaksi.
- 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 Klien melalui inisiatif *online* terlacak yang dinyatakan dalam Sepuluh Ribu Dolar Australia (AUD) sebagaimana 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 Transaksi.
- j. **Sepuluh Ribu 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 Klien 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) yang dihasilkan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.
- k. **Sepuluh Ribu Real Brasil (BRL) Pendapatan Penjualan** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Sepuluh Ribu Real Brasil (BRL) Pendapatan Penjualan adalah jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh Klien melalui inisiatif *online* terlacak yang dinyatakan dalam Sepuluh Ribu Real Brasil (BRL) sebagaimana yang terlacak oleh Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Pendapatan Penjualan Real Brasil (BRL) yang dihasilkan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

5.2 Biaya Pengaturan

Biaya pengaturan akan ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

Biaya Pengaturan IBM Product Recommendations Analytics Independent One-Time akan ditagihkan pada saat penyediaan awal pada tarif dan jangka waktu penagihan yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

5.3 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

5.4 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya oleh Klien atas Layanan Cloud selama kuartal apa pun (berdasarkan tahun kalender yang dimulai dari tanggal 1 Januari) melampaui tiga (3) kali kepemilikan yang ditetapkan dalam bagian PoE dari Dokumen Transaksi, maka Klien akan ditagih untuk kelebihan penggunaan, sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi yang berlaku.

5.5 Biaya Layanan Jarak Jauh

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

5.5.1 Layanan IBM Product Recommendations Premium Onboarding

Memberikan konsultasi jarak jauh, praktik terbaik, pelatihan, dan konfigurasi hingga 48 jam untuk *onboarding* Klien ke IBM Product Recommendations atau IBM Product Recommendations Analytics Independent, sebagaimana berlaku.

5.5.2 Layanan Onboarding Premium IBM Content Recommendations

Memberikan konsultasi jarak jauh, praktik terbaik, pelatihan, dan konfigurasi hingga 48 jam untuk *onboarding* ke IBM Content Recommendations.

5.5.3 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 di-*onboard* (atau bersama dengan *onboarding*) untuk Klien IBM Product Recommendations atau IBM Content Recommendations.

6. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu Layanan Cloud dimulai pada tanggal ketika IBM memberitahukan kepada Klien mengenai akses mereka ke Layanan Cloud, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah Layanan Cloud memperbarui secara otomatis, melanjutkan 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, Layanan Cloud akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

Untuk penggunaan berkelanjutan, Layanan Cloud akan terus tersedia setiap bulan hingga Klien memberikan pemberitahuan tertulis 90 hari sebelumnya mengenai pengakhiran. Layanan Cloud akan tetap tersedia hingga akhir bulan kalender setelah periode 90 hari tersebut.

7. Informasi Tambahan

7.1 IBM Product Recommendations Analytics Independent

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

- Berdasarkan penilaian IBM, Klien akan diberi jumlah ID Klien yang memadai (antara 1-10) untuk memenuhi kebutuhan rekomendasi Klien.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import dengan modul impor data standar (Category Definition File, Enterprise Products Report dan Forecast Metrics)

7.2 Penggunaan Data Klien oleh IBM

Data Klien dapat digunakan oleh IBM untuk penelitian, pengujian, dan pengembangan internal dalam lingkungan non-produksi dengan ketentuan IBM pertama-tama menghapus semua karakteristik yang dapat mengungkapkan identitas atau proses bisnis milik Klien. Klien dapat memilih agar data mereka tidak digunakan untuk tujuan non-produksi tersebut dengan menghubungi Dukungan Teknis.

7.3 Pemberitahuan dan Kebijakan Kerahasiaan

Klien setuju untuk: (i) memberikan tautan yang jelas dan mudah terlihat ke syarat-syarat penggunaan dan kebijakan kerahasiaan situs webnya yang mencakup tautan ke (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) milik IBM serta praktik pengumpulan dan penggunaan data Klien, (ii) memberikan pemberitahuan bahwa *cookies* dan *gif/web beacon* yang jelas ditempatkan pada komputer pengunjung oleh IBM yang bekerja atas nama Klien 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 *gif/web beacon* yang jelas oleh Klien atau IBM atas nama Klien pada perangkat pengunjung situs web.

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.