

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

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

1. Layanan Cloud

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud adalah solusi analitis untuk web tradisional, aplikasi web responsif/*mobile* dan *mobile* asli. Solusi dirancang untuk membantu Klien memahami dan meningkatkan keseluruhan pengalaman pengguna akhir dengan menganalisis masalah tingkah laku dari kumpulan data besar dan kompleks. Data yang termasuk interaksi aplikasi, informasi perangkat, dan konteks pengguna akan ditangkap dan dikirim ke lingkungan yang diselenggarakan oleh IBM. IBM Tealeaf CX on Cloud hadir dengan banyak laporan yang "beda dari yang lain", dan dasbor yang memungkinkan Klien untuk menggunakan hasil mereka dengan segera. Selain laporan dan dasbor yang telah ditentukan sebelumnya, pengguna dapat menyesuaikan laporan dan dasbor tersebut untuk memenuhi kebutuhan analitis yang lebih spesifik.

Paket dasar IBM Tealeaf CX on Cloud berisi hal-hal berikut ini:

a. Profil Aplikasi

Termasuk dalam biaya langganan adalah kemampuan untuk mengonfigurasi hingga 10 Profil Aplikasi. Suatu Profil Aplikasi adalah suatu entitas pelaporan dengan izin terkait yang dapat dialihkan kepada pengguna. Secara khusus, suatu Profil Aplikasi memiliki pemetaan satu-satu (*one-to-one mapping*) dengan aplikasi atau situs web tunggal. Klien dapat berkonsultasi dengan Layanan Lab IBM Tealeaf apabila mereka ingin menggabungkan beberapa aplikasi(-aplikasi) dan/atau situs(-situs) web ke dalam Profil Aplikasi tunggal untuk tujuan pelaporan.

Profil Aplikasi yang pertama akan dikonfigurasi oleh IBM dan tersedia ketika Layanan Cloud disediakan. Jika diperlukan lebih dari 10 Profil Aplikasi, permintaan dapat dikirimkan ke Dukungan IBM dan disetujui oleh IBM dan Klien. Profil Aplikasi tambahan tidak akan ditahan tanpa adanya alasan.

b. Pengguna yang Sah

Termasuk dalam biaya langganan adalah 50 Pengguna yang Sah. Pengguna Tambahan IBM Tealeaf CX on Cloud dapat dibeli untuk setiap Pengguna yang Sah tambahan yang diperlukan di atas 50 yang disertakan.

c. Periode Penyimpanan Data

Termasuk dalam biaya langganan untuk Layanan Cloud adalah periode penyimpanan data berikut:

- (1) 12 bulan Data Pelaporan yang berjalan. Data pelaporan didefinisikan sebagai metrik dan dimensi yang terkait dengan laporan dan dasbor pada Layanan Cloud.
- (2) Tujuh (7) hari kalender untuk Data Tangkapan yang sedang berjalan. Data Tangkapan didefinisikan sebagai pengumpulan data dari Tealeaf SDK.

1.2 Fitur Opsional

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension memberikan opsi kepada Klien untuk menyimpan elemen data simpanan tertentu untuk jangka waktu yang diperpanjang, yaitu:

- 12 bulan tambahan penyimpanan Data Pelaporan yang sedang berjalan untuk total maksimum 24 bulan penyimpanan Data Pelaporan yang sedang berjalan.

b. IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension memberikan opsi kepada Klien untuk menyimpan elemen data simpanan tertentu untuk jangka waktu yang diperpanjang. Capture Data Retention Extension tersedia dalam peningkatan berikut, yang ditambahkan ke penyimpanan Tealeaf CX on Cloud Capture Data dasar selama 7 hari:

- 7 hari tambahan
- 14 hari tambahan
- 21 hari tambahan
- 49 hari tambahan
- 77 hari tambahan
- 105 hari tambahan

c. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Menyediakan opsi untuk membeli pengguna yang sah tambahan selain 50 pengguna yang disediakan dalam langganan IBM Tealeaf CX on Cloud.

d. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Network Capture Add-On adalah solusi *cloud* hibrida yang menyediakan opsi bagi pelanggan untuk mengirimkan data lalu lintas jaringan mereka ke IBM Tealeaf CX on Cloud untuk informasi pelanggan tambahan. Solusi ini mendukung penangkapan pasif lalu lintas jaringan untuk semua sesi pelanggan dan memungkinkan pelanggan untuk mengonfigurasi dan mengevaluasi peristiwa yang melacak jaringan dan memisahkan kesalahan serta memantau masalah-masalah kinerja yang memengaruhi pengalaman pelanggan. Selain itu, pelanggan dapat menelusuri sesi-sesi individu untuk mengevaluasi data permintaan dan tanggapan HTML untuk memahami penyebab utama dari kesulitan pelanggan. Solusi ini mewajibkan pelanggan untuk memasang dan memelihara seperangkat infrastruktur ringan di lokasi yang diperlukan untuk meneruskan lalu lintas ke lingkungan *cloud*.

Termasuk dalam biaya langganan untuk Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On adalah sebagai berikut:

- 7 hari kalender untuk Data Tangkapan Jaringan yang sedang berjalan.
- Aplikasi Penangkapan Pasif (*Passive Capture Application*) yang menangkap semua permintaan dan tanggapan dari aplikasi web.
- Aplikasi Transpor Data (*Data Transport Application*) yang memproses data permintaan dan tanggapan, menyaring atau mengenkripsi data sensitif dan mengarahkan data tersebut ke IBM Tealeaf CX on Cloud.

e. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On

Network Capture Data Retention Extension Add-On memberikan opsi kepada Klien untuk menyimpan elemen data simpanan tertentu untuk jangka waktu yang diperpanjang, yaitu:

- 7 hari tambahan penyimpanan Data Tangkapan Jaringan (*Network Capture Data*) yang sedang berjalan untuk total maksimum 14 hari penyimpanan Data Pelaporan yang sedang berjalan.

2. Uraian Keamanan

Layanan Cloud ini mematuhi prinsip-prinsip kerahasiaan 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 kerahasiaan dan keamanan data IBM tidak akan menurunkan keamanan 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 suatu 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 dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu 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 pemrosesan 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 berkaitan dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab yang berada di luar kendali IBM; masalah dengan rancangan atau instruksi, konten atau teknologi Klien atau pihak ketiga; platform dan konfigurasi sistem yang tidak didukung atau kesalahan Klien lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan oleh Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi terkait dengan bulan masa kontrak mana pun tidak dapat melampaui sepuluh (10) persen dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan untuk Layanan Cloud.

3.2 Tingkat Layanan

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)
<99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95,0%	10%

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

Ketersediaan, yang dinyatakan sebagai persentase, dihitung dengan cara: total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam bulan masa kontrak.

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	= 2% Kredit yang tersedia untuk 99,8% ketersediaan selama bulan masa kontrak
---	--

4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui email, sistem dukungan *online*, dan melalui telepon sebagaimana yang diuraikan di bawah. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu 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 untuk mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi 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 minimum: Pertanyaan atau permintaan non-teknis	Dalam 1 hari kerja

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

5.1 Metrik Biaya

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

- a. **Juta Interaksi (*Million Interactions* - "MI")** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu Interaksi adalah interaksi digital dengan suatu aplikasi yang ditangkap oleh Layanan Cloud, baik pada tingkat jaringan (misalnya, pasangan permintaan dan tanggapan ("Hit") pada http atau https) atau sebaliknya. Kepemilikan MI yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Interaksi yang diproses selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- b. **Pengikatan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Suatu Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang terkait dengan Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.
- c. **Pengguna yang Sah** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Klien harus memperoleh kepemilikan yang terpisah dan terdedikasi untuk setiap Pengguna yang Sah khusus yang diberi akses ke Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Pengguna yang Sah yang diberi akses ke Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.

5.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

5.3 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan Klien yang sebenarnya atas Layanan Cloud dalam kuartal apa pun (berdasarkan tahun kalender yang dimulai pada tanggal 1 Januari) melampaui tiga (3) kali lipat kepemilikan yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi, maka Klien akan ditagih untuk kelebihan penggunaan tersebut, sesuai dengan tarif kelebihan yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi yang berlaku.

5.4 Biaya Layanan Jarak Jauh

Layanan Jarak Jauh dibeli dengan menggunakan metrik biaya Pengikatan dan akan ditagih ketika dipesan.

a. Layanan OnBoarding IBM Tealeaf CX on Cloud

Layanan *onboarding* ini menyediakan konsultasi, pelatihan produk, dan konfigurasi jarak jauh untuk onboarding Klien ke IBM Tealeaf CX on Cloud berdasarkan alokasi layanan yang disampaikan dari jarak jauh yang tercantum di bawah:

- Menyediakan hingga 24 jam layanan untuk membantu Klien dengan implementasi dan instrumentasi alat pengembangan perangkat lunak (SDK) Tealeaf.
- Menyediakan hingga 24 jam pelatihan untuk mengedukasi Klien mengenai informasi umum produk dan penggunaan secara keseluruhan.

Layanan OnBoarding IBM Tealeaf CX on Cloud dibeli per Pengikatan dengan satu Pengikatan per Klien. Layanan Jarak Jauh habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal Klien diberi tahu oleh IBM bahwa akses ke Layanan Cloud tersedia terlepas dari apakah semua jam telah digunakan.

b. Layanan IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics

Layanan Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics menyediakan paket pengaturan yang diperpanjang serta praktik terbaik dan layanan analitis yang berkelanjutan yang tersedia dalam enam (6) atau dua belas (12) bulan layanan. Paket pengaturan yang diperpanjang menyediakan 112 jam layanan penyebaran yang diperpanjang yang disampaikan dari jarak jauh, termasuk ekstensi dan konfigurasi SDK untuk keperluan penangkapan data kustom, pengoptimalan SDK, konfigurasi pemutaran ulang (hingga 3 kasus), validasi data, dan laporan "analisis KPI mengenai masalah yang diketahui". Praktik terbaik dan layanan analitis berkelanjutan memberikan 16 jam per bulan untuk periode layanan yang disampaikan dari jarak jauh selama enam atau dua belas bulan milik Klien, yang mencakup konfigurasi penangkapan data berkelanjutan, konfigurasi laporan dan validasi data, investigasi pengalaman pelanggan, dan analisis dampak bisnis

- Layanan IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months menyediakan 208 jam layanan-layanan yang menggabungkan paket pengaturan yang diperpanjang dan layanan analitis berkelanjutan selama enam bulan. Layanan ini habis masa berlakunya 212 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan terlepas dari apakah semua jam telah digunakan.
- Layanan IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months menyediakan 304 jam layanan-layanan yang menggabungkan paket pengaturan yang diperpanjang dan layanan analitis berkelanjutan selama dua belas bulan. Layanan ini habis masa berlakunya 395 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan terlepas dari apakah semua jam telah digunakan.

c. Layanan IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics

Layanan Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics menyediakan paket pengaturan yang diperpanjang, paket praktik terbaik, serta layanan praktik terbaik dan analitis berkelanjutan yang tersedia dalam enam (6) atau dua belas (12) bulan layanan. Paket pengaturan yang diperpanjang menyediakan 112 jam layanan penyebaran yang diperpanjang yang disampaikan dari jarak jauh, yang termasuk ekstensi dan konfigurasi SDK untuk kebutuhan penangkapan data kustom, pengoptimalan SDK, konfigurasi pemutaran ulang (hingga 3 kasus), validasi data, dan laporan "analisis KPI mengenai masalah yang diketahui". Paket praktik terbaik menyediakan 80 jam investigasi pengalaman kustom dan analisis dampak bisnis yang disampaikan dari jarak jauh. Layanan praktik terbaik dan analitis berkelanjutan memberikan 40 jam per bulan untuk periode layanan yang disampaikan dari jarak jauh selama enam atau dua belas bulan milik Klien, yang mencakup konfigurasi penangkapan data berkelanjutan, konfigurasi laporan dan validasi data, investigasi pengalaman pelanggan, analisis dampak bisnis

- Layanan IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months menyediakan 432 jam layanan-layanan yang menggabungkan paket pengaturan yang diperpanjang, paket praktik terbaik, serta layanan praktik terbaik dan analitis berkelanjutan selama enam bulan. Layanan ini habis masa berlakunya 212 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan terlepas dari apakah semua jam telah digunakan.

- Layanan IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months menyediakan 672 jam layanan-layanan yang menggabungkan paket pengaturan yang diperpanjang, paket praktik terbaik, serta layanan praktik terbaik dan analitis berkelanjutan selama dua belas bulan. Layanan ini habis masa berlakunya 395 hari sejak dimulainya pengikatan terlepas dari apakah semua jam telah digunakan.
- d. Layanan IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months

Layanan Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months menyediakan 1.080 jam layanan-layanan yang menggabungkan paket pengaturan yang diperpanjang, paket praktik terbaik, layanan praktik terbaik dan analitis berkelanjutan selama 12 bulan, dan Program AVP One-point selama 12 bulan. Paket pengaturan yang diperpanjang menyediakan 112 jam layanan penyebaran yang diperpanjang yang disampaikan dari jarak jauh, yang termasuk ekstensi dan konfigurasi SDK untuk kebutuhan penangkapan data kustom, pengoptimalan SDK, konfigurasi pemutaran ulang (hingga 3 kasus), validasi data, dan laporan "analisis KPI mengenai masalah yang diketahui". Paket praktik terbaik menyediakan 80 jam investigasi pengalaman pelanggan dan analisis dampak bisnis yang disampaikan dari jarak jauh. Layanan praktik terbaik dan analitis berkelanjutan memberikan 64 jam per bulan untuk layanan-layanan yang disampaikan dari jarak jauh selama 12 bulan yang mencakup konfigurasi penangkapan data berkelanjutan, validasi data dan konfigurasi laporan, investigasi pengalaman pelanggan, analisis dampak bisnis, dan layanan ilmu data. Program AVP One-point menyediakan 10 jam layanan dukungan yang dipersonalisasi yang disampaikan dari jarak jauh, dengan suatu kontak yang ditentukan. Layanan ini habis masa berlakunya 395 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan terlepas dari apakah semua jam telah digunakan.
- e. Layanan IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months

Layanan Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months menyediakan 232 jam layanan praktik terbaik dan analitis berkelanjutan yang disampaikan dari jarak jauh selama 12 bulan. Layanan tersebut memberikan pemeriksaan kesehatan analisis secara mendalam yang disampaikan dari jarak jauh selama 40 jam, dan layanan berkelanjutan yang disampaikan dari jarak jauh selama 16 jam per bulan untuk 12 bulan yang termasuk konfigurasi penangkapan data, validasi data dan konfigurasi laporan, investigasi pengalaman pelanggan, dan analisis dampak bisnis. Layanan ini habis masa berlakunya 395 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan terlepas dari apakah semua jam telah digunakan.
- f. Layanan IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months

Layanan Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months menyediakan 520 jam layanan praktik terbaik dan analitis berkelanjutan yang disampaikan dari jarak jauh selama 12 bulan. Layanan tersebut memberikan pemeriksaan kesehatan analisis secara mendalam yang disampaikan dari jarak jauh selama 40 jam, dan layanan berkelanjutan yang disampaikan dari jarak jauh selama 40 jam per bulan untuk 12 bulan yang termasuk konfigurasi penangkapan data, validasi data, konfigurasi laporan, investigasi pengalaman pelanggan, dan analisis dampak bisnis. Layanan ini habis masa berlakunya 395 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan terlepas dari apakah semua jam telah digunakan.
- g. Layanan IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months

Layanan Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months menyediakan 928 jam layanan praktik terbaik dan analitis berkelanjutan yang disampaikan dari jarak jauh selama 12 bulan. Layanan tersebut memberikan pemeriksaan kesehatan analisis secara mendalam yang disampaikan dari jarak jauh selama 40 jam, layanan berkelanjutan yang disampaikan dari jarak jauh selama 40 jam per bulan untuk 12 bulan yang termasuk konfigurasi penangkapan data, validasi data, konfigurasi laporan, investigasi pengalaman pelanggan, analisis dampak bisnis dan layanan ilmu data serta program AVP One-point yang memberikan 10 jam layanan dukungan yang dipersonalisasi yang disampaikan dari jarak jauh, dengan suatu kontak yang ditentukan. Layanan ini habis masa berlakunya 395 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan terlepas dari apakah semua jam telah digunakan.

6. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

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

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

Untuk penggunaan berkelanjutan, Layanan Cloud akan terus tersedia dengan basis per 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. Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Layanan Cloud ini mencakup perangkat lunak yang diaktifkan, yang harus digunakan hanya terkait dengan penggunaan Layanan Cloud oleh Klien selama jangka waktu Layanan Cloud. Apabila perangkat lunak yang diaktifkan berisi kode sampel, Klien dapat membuat karya turunan dari kode sampel tersebut untuk digunakan dengan Layanan Cloud. Apabila perangkat lunak yang diaktifkan disertai dengan perjanjian lisensi yang terpisah, syarat dari perjanjian(-perjanjian) lisensi tersebut juga berlaku, sebagaimana yang dibatasi oleh pasal ini. Apabila terjadi konflik, syarat-syarat Uraian Layanan ini akan berlaku di atas setiap perjanjian lisensi yang menyertainya. Klien bertanggung jawab untuk menghapus perangkat lunak yang diaktifkan saat habisnya masa berlaku atau berakhirnya Layanan Cloud.

8. Informasi Tambahan

8.1 Tidak Ada Informasi Kesehatan Pribadi

Layanan Cloud tidak dirancang untuk mematuhi HIPAA dan tidak dapat digunakan untuk transmisi atau penyimpanan Informasi Kesehatan Pribadi apa pun.

8.2 Penyimpanan Data

Semua data disimpan dan dihapus berdasarkan rentang waktu yang sedang berjalan yang disusun dengan konsep pertama masuk, pertama keluar (*first in, first out*). Data disimpan selama sejumlah waktu tertentu dan kemudian dihapus ketika rentang waktu yang ditetapkan habis masa berlakunya. Rentang waktu penyimpanan data yang sedang berjalan dimulai segera setelah data mulai masuk ke dalam sistem dan diperbarui setiap hari.

Dengan membeli langganan untuk IBM Tealeaf CX on Cloud, Klien diberi penyimpanan data dalam jumlah spesifik berdasarkan kepemilikan MI bulanan mereka. Alokasi penyimpanan ini tersedia untuk Klien di dalam solusi IBM Tealeaf CX on Cloud mereka. Apabila Klien melampaui alokasi penyimpanan tersebut, mereka harus kembali mematuhi batas penyimpanan dengan menghapus peristiwa, dimensi, dan laporan lama. Apabila Klien tidak melakukan tindakan ini dalam 30 hari, maka periode penyimpanan data mereka akan berkurang sebagai ganti jumlah penyimpanan yang meningkat.

8.3 Penggunaan Data Klien oleh IBM

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

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.