

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM untuk Klien. Klien adalah pihak yang melakukan perjanjian 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 analitik 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 perilaku dari kumpulan data besar dan kompleks. Data yang termasuk interaksi aplikasi, informasi perangkat, dan konteks pengguna akan ditangkap dan dikirim ke lingkungan yang di-host oleh IBM. IBM Tealeaf CX on Cloud dilengkapi dengan sejumlah laporan "di luar kebiasaan", dan dasbor yang memungkinkan Klien untuk menggunakan hasil mereka dengan segera. Selain laporan dan dasbor yang telah ditentukan sebelumnya, pengguna dapat menyesuaikan laporan maupun dasbor untuk memenuhi kebutuhan analitik yang lebih spesifik.

Paket dasar IBM Tealeaf CX on Cloud meliputi 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-ke-satu (one-to-one mapping) dengan aplikasi atau situs web tunggal. Klien harus berkonsultasi dengan tim 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 diajukan kepada Dukungan IBM dan disetujui oleh IBM dan Klien. Profil Aplikasi tambahan tidak akan ditahan tanpa 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 sedang berjalan. Data Pelaporan didefinisikan sebagai metrik dan dimensi yang berkaitan dengan laporan dan dasbor pada Layanan Cloud.
- (2) Tujuh (7) hari kalender untuk Data Tangkapan yang sedang berjalan. Data Tangkapan didefinisikan sebagai kumpulan data dari Tealeaf SDK.

1.2 Layanan 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 Overstat on Cloud

Tealeaf CX Overstat on Cloud adalah solusi add-on yang menyediakan analitik kegunaan yang dirancang untuk membantu Klien memahami cara pengguna berinteraksi dengan situs web dan konten mobile mereka. Tealeaf CX Overstat on Cloud menyediakan overlay kegunaan tertentu seperti heat map, analitik tautan, analitik bentuk, attention map, dan overlay aksesibilitas. Solusi ini menyediakan kepada Klien data agregat di semua pengguna dan kemampuan untuk menelusuri ke dalam sesi pengguna individu untuk membantu menargetkan kesulitan dan kesimpangsiuran atas kegunaan serta mengukur dampak keuangan.

Termasuk dalam biaya langganan untuk IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud adalah hal-hal berikut:

- Kemampuan untuk menangkap hingga 250 pengambilan kilat (snapshot). Tangkapan kilat (snapshot) adalah suatu halaman atau layar di mana data kegunaan dapat dikumpulkan dan dilaporkan. Jika lebih dari 250 pengambilan kilat diperlukan, permintaan dapat diajukan kepada Dukungan IBM dan disetujui oleh IBM dan Klien. Pengambilan kilat tambahan tidak akan ditahan tanpa alasan.
- Satu (1) bulan data pelaporan yang sedang berjalan. Data pelaporan didefinisikan sebagai metrik dan dimensi yang berkaitan dengan laporan dan overlay untuk Tealeaf CX Overstat on Cloud.

e. IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector

IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector adalah add-on pada IBM Tealeaf CX on Cloud yang memungkinkan Klien untuk mendapatkan wawasan yang tidak diprediksi tentang bisnis Klien dengan menggabungkan akses data Akamai dengan analitik IBM Tealeaf CX on Cloud untuk meningkatkan pengalaman online Klien.

Dengan akses IBM Tealeaf Customer Experience ke semua aliran data melalui Jaringan Pengiriman Konten (CDN) Akamai, klien Akamai disediakan dengan onboarding ke kekuatan Tealeaf Customer Experience sambil mengurangi ketergantungan TI dan waktu implementasi. Klien dapat meningkatkan investasi Pengalaman Pelanggan Tealeaf yang ada dengan data Akamai.

Akamai menyediakan data jaringan dari CDN (Cached Data Network) mereka pada IBM Tealeaf CX on Cloud, yang akan membantu Klien mendapatkan lebih banyak wawasan tentang perilaku pelanggan mereka secara online. Klien dapat menggunakan wawasan tambahan ini untuk meningkatkan pengalaman pelanggan mereka. Untuk Klien Layanan Cloud Tealeaf Customer Experience yang ada, kami kini mendukung penangkapan data jaringan yang mengalir melalui jaringan data cache (CDN) dari Akamai yang sangat penting karena mereka mengadopsi akselerator CDN dan aplikasi. Untuk klien Akamai, kami kini membolehkan mereka untuk mengadopsi solusi pengalaman pelanggan berbasis Layanan Cloud tanpa batasan penangkapan data historis.

Klien harus merupakan pelanggan Akamai yang sudah ada karena merupakan prasyarat untuk berlangganan Layanan Cloud ini.

Termasuk dalam biaya langganan untuk IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector adalah 7 hari kalender dari perputaran Data Akamai Connector.

Oleh karena ini adalah Add-on, jumlah pengguna dibatasi oleh tawaran dasar Tealeaf CX on Cloud.

f. IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Layanan ini menyediakan opsi untuk Klien menahan elemen data tertentu yang tersimpan untuk jangka waktu yang diperpanjang dan tersedia dalam peningkatan berikut, yang ditambahkan ke penyimpanan Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data dasar selama 7 hari:

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

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

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

h. 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 retensi Data Tangkapan Jaringan (Network Capture Data) yang sedang berjalan untuk total maksimum 14 hari penyimpanan Data Tangkapan Pelaporan yang sedang berjalan.

2. Uraian Keamanan

Layanan Cloud ini mematuhi prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM untuk Layanan Cloud yang tersedia di <http://www.ibm.com/cloud/data-security> 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.

Layanan Cloud ini dapat digunakan untuk memproses konten yang berisi data pribadi apabila Klien, sebagai pengendali data, menentukan bahwa tindakan keamanan teknis dan organisasi sesuai dengan risiko yang ditimbulkan oleh pemrosesan dan sifat data yang akan dilindungi. Klien memahami bahwa Layanan Cloud ini tidak menawarkan fitur untuk perlindungan data pribadi sensitif, atau data yang tunduk pada persyaratan peraturan tambahan. Klien menyatakan bahwa IBM tidak memiliki pengetahuan mengenai jenis data yang telah disertakan dalam konten, dan tidak dapat membuat penilaian atas kesesuaian Layanan Cloud atau perlindungan keamanan yang ada.

2.1 Fitur Keamanan dan Tanggung Jawab

Layanan Cloud menerapkan fitur-fitur keamanan berikut ini:

- Enkripsi data yang berada dalam jaringan (data in transit) dari perangkat mobile atau browser pengguna pada Layanan Cloud
- Enkripsi data yang berada dalam penyimpanan (data at rest) dalam Layanan Cloud
- Kemampuan bagi klien Layanan Cloud untuk melakukan pemblokiran instrumen data pribadi atau sensitif pada titik tangkap dalam browser atau aplikasi
- Kemampuan bagi klien Layanan Cloud untuk melakukan pemblokiran instrumen atau melakukan penutupan sisi server dalam IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Layanan Cloud mengenkripsi konten selama transmisi data antara jaringan IBM dan IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud yang diselenggarakan di IBM SoftLayer. Layanan Cloud melakukan enkripsi konten pada saat berada dalam penyimpanan (at rest) untuk menunggu transmisi data.

Layanan Cloud ini dicakup dalam sertifikasi Perlindungan Kerahasiaan (Privacy Shield) IBM dan berlaku ketika Klien memilih untuk memiliki Layanan Cloud yang diselenggarakan (hosted) dalam pusat data di Amerika Serikat, dan tunduk pada Kebijakan Kerahasiaan Perlindungan Kerahasiaan IBM, yang tersedia di http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan (service level agreement - "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 digunakan 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 pertama kali menyadari bahwa terdapat suatu pengaruh bisnis penting dan Layanan Cloud tidak tersedia. Klien harus membantu IBM secara wajar dalam setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam 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 hingga waktu Layanan Cloud dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang berkaitan dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab di luar kendali IBM; masalah dengan rancangan atau instruksi, konten atau teknologi Klien atau pihak ketiga; konfigurasi sistem dan platform yang tidak didukung atau kesalahan Klien lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan oleh Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi berkaitan 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 sesuai 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 bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam bulan masa kontrak.

Contoh: 50 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

Total 43.200 menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - 50 menit Waktu Henti = 43.150 menit <hr style="width: 30%; margin: 10px auto;"/> 43.200 total menit	= 2% Kredit yang Tersedia untuk 99,8% ketersediaan selama bulan masa kontrak
--	---

3.3 Pengecualian

SLA tidak tersedia untuk Layanan Cloud yang diidentifikasi sebagai "Akamai Connectors".

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 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 terhadap pengoperasian. Kondisi ini memerlukan suatu solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Fitur bisnis layanan atau fungsi 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. 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) maupun sebaliknya. Kepemilikan MI yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Interaksi yang diproses selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- b. **Pengikatan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya layanan dapat diperoleh. Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang berkaitan 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 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 selama 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, Klien akan ditagih untuk kelebihan penggunaan tersebut, sesuai dengan tarif kelebihan yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi yang berlaku.

5.4 Uraian dan Biaya Layanan Pengaturan Jarak Jauh

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

a. Layanan Onboarding IBM Tealeaf CX on Cloud

Layanan onboarding ini memberikan konsultasi, pelatihan produk, dan konfigurasi jarak jauh berikut ini untuk onboarding Klien ke IBM Tealeaf CX on Cloud berdasarkan pada alokasi 48 jam layanan yang disampaikan dari jarak jauh yang tercantum di bawah ini:

- Membantu Klien dengan implementasi dan instrumentasi perangkat pengembangan perangkat lunak (SDK) Tealeaf.
- Pelatihan untuk mengedukasi Klien mengenai informasi produk secara umum dan penggunaan secara keseluruhan.

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service 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 seluruh jam telah digunakan.

b. Layanan IBM Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup

Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service menyebarkan satu kasus penggunaan menyeluruh (end-to-end) termasuk pengelolaan proyek, ekstensi SDK dan konfigurasi untuk kebutuhan tangkapan data kustom, pengoptimalan, konfigurasi SDK kustom/tingkat lanjut, konfigurasi Tanggapan (Replay) untuk kasus penggunaan yang telah ditentukan, validasi data dan 3 laporan analitik (Laporan Funnel, Laporan Perilaku Pelanggan, Laporan Pengaruh bisnis). Layanan ini memberikan 120 jam layanan penyebaran yang disampaikan dari jarak jauh. Layanan ini habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan, terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

c. IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service menyediakan paket pengaturan yang diperpanjang dan praktik terbaik yang berkelanjutan serta layanan analitik yang tersedia dalam enam (6) atau dua belas (12) bulan layanan. Paket pengaturan yang diperpanjang memberikan 112 jam layanan penyebaran yang diperpanjang yang disampaikan dari jarak jauh, termasuk ekstensi dan konfigurasi SDK untuk kebutuhan penangkapan data kustom, pengoptimalan SDK, konfigurasi replay (hingga 3 kasus penggunaan), validasi data, dan laporan 'analisis KPI mengenai masalah yang diketahui'. Praktik terbaik dan layanan analitik 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 tangkapan data berkelanjutan, konfigurasi laporan dan validasi data, investigasi pengalaman pelanggan, dan analisis dampak bisnis

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

analitik berkelanjutan selama dua belas bulan. Layanan ini habis masa berlakunya 395 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan terlepas dari apakah semua jam telah digunakan.

d. IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service menyediakan paket pengaturan yang diperpanjang, paket praktik terbaik, serta layanan praktik terbaik dan analitik berkelanjutan yang tersedia dalam enam (6) atau dua belas (12) bulan layanan. Paket pengaturan yang diperpanjang menyediakan layanan penyebaran yang diperpanjang selama 112 jam, yang diberikan dari jarak jauh, yang mencakup ekstensi dan konfigurasi SDK untuk kebutuhan tangkapan data kustom, pengoptimalan SDK, konfigurasi replay (hingga 3 kasus penggunaan), 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 analitik 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 tangkapan data berkelanjutan, konfigurasi laporan dan validasi data, investigasi pengalaman pelanggan, analisis dampak bisnis

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service menyediakan 432 jam layanan yang menggabungkan paket pengaturan yang diperpanjang, paket praktik terbaik, dan layanan praktik terbaik dan analitik berkelanjutan selama enam bulan. Layanan ini habis masa berlakunya 212 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan terlepas dari apakah semua jam telah digunakan.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service menyediakan 672 jam layanan yang menggabungkan paket pengaturan yang diperpanjang, paket praktik terbaik, serta layanan praktik terbaik dan analitik berkelanjutan selama dua belas bulan. Layanan ini habis masa berlakunya 395 hari sejak dimulainya pengikatan terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

e. IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service

Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service menyediakan 1.080 jam layanan yang menggabungkan paket pengaturan yang diperpanjang, paket praktik terbaik, layanan praktik terbaik dan analitik 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 mencakup ekstensi dan konfigurasi SDK untuk kebutuhan tangkapan data kustom, pengoptimalan SDK, konfigurasi replay (hingga 3 kasus penggunaan), 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 analitik berkelanjutan memberikan 64 jam per bulan untuk layanan-layanan yang disampaikan dari jarak jauh selama 12 bulan yang mencakup konfigurasi tangkapan data berkelanjutan, validasi data dan konfigurasi laporan, investigasi pengalaman pelanggan, analisis dampak bisnis, dan layanan ilmu data. Program AVP One-point menyediakan 10 jam per bulan (total 120 jam) atas layanan dukungan yang dipersonalisasi yang disampaikan dari jarak jauh, dengan kontak yang ditentukan. Layanan ini habis masa berlakunya 395 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan terlepas dari apakah semua jam telah digunakan.

f. IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on Service

Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on dapat ditambahkan ke salah satu Pengikatan Layanan Penyebaran dan Analitik guna menyediakan integrasi untuk satu (1) Aplikasi Mobile. Beberapa dari bagian ini dapat dibeli jika integrasi diperlukan untuk beberapa Aplikasi Mobile. Layanan ini meliputi 48 jam layanan yang disampaikan dari jarak jauh yang memberikan pengaturan Mobile SDK. Layanan ini habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan, terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

g. IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on Service

Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on dapat ditambahkan ke salah satu dari Pengikatan Layanan Penyebaran dan Analitik guna menyediakan konfigurasi Replay untuk satu (1) kasus penggunaan spesifik. Hal ini memberikan 96 jam layanan yang disampaikan dari jarak jauh, yang mencakup konfigurasi SDK Replay, konfigurasi Replay sesi, dan workshop teknologi Replay. Layanan ini habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan, terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

- h. **IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Add-On Service**
 Pengikatan Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service memberikan 40 jam layanan yang disampaikan dari jarak jauh yang termasuk evaluasi sasaran dan peluang pengalaman pelanggan serta pengembangan rencana pelaksanaan (roadmap) untuk meningkatkan penggunaan dan nilai Tealeaf CX on Cloud. Layanan ini habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan, terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.
- i. **IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service**
 Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service memberikan 16 jam layanan yang disampaikan dari jarak jauh yang mencakup pemantauan proaktif mengenai masalah situs yang diketahui secara waktu nyata (real-time) serta membuat peringatan dan pelaporan penggerak atas (top mover reporting). Layanan ini habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan, terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.
- j. **IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service**
 Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service memberikan 40 jam layanan yang disampaikan dari jarak jauh. Layanan ini berfokus pada peningkatan dalam penyelarasan dengan sasaran bisnis dan TI. Layanan ini memprioritaskan masalah-masalah situs web berdasarkan pada dampak bisnis, dan memberikan penyelesaian masalah sejak dini. Layanan ini habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan, terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

5.5 Uraian dan Layanan Langganan Berkelanjutan Jarak Jauh

Layanan langganan berkelanjutan dibeli dengan menggunakan metrik biaya Pengikatan dan ditagih ketika dipesan.

- a. **IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service**
 Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service adalah layanan langganan yang disampaikan secara jarak jauh yang memberikan 16 jam layanan praktik terbaik dan analitik berkelanjutan yang disampaikan secara jarak jauh per bulan dalam setiap kepemilikan. Layanan ini mencakup konfigurasi tangkapan data, validasi data dan konfigurasi laporan, investigasi pengalaman pelanggan, dan analisis dampak bisnis. Jam yang tidak terpakai tidak digulirkan dari bulan ke bulan. Layanan ini akan berakhir bersama dengan langganan Tealeaf CX on Cloud.
- b. **IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service**
 Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service adalah layanan langganan yang disampaikan secara jarak jauh yang memberikan 40 jam layanan praktik terbaik dan analitik berkelanjutan yang disampaikan secara jarak jauh per bulan dalam setiap kepemilikan. Layanan ini mencakup konfigurasi tangkapan data, validasi data, konfigurasi laporan, investigasi pengalaman pelanggan, dan analisis dampak bisnis. Jam yang tidak terpakai tidak digulirkan dari bulan ke bulan. Layanan ini akan berakhir bersama dengan langganan Tealeaf CX on Cloud.
- c. **IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service**
 Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service adalah layanan langganan yang disampaikan secara jarak jauh yang memberikan 64 jam layanan praktik terbaik dan analitik berkelanjutan yang disampaikan secara jarak jauh per bulan dalam setiap kepemilikan. Layanan ini mencakup konfigurasi tangkapan data, validasi data, konfigurasi laporan, investigasi pengalaman pelanggan, analisis dampak bisnis dan layanan ilmu data serta program AVP One-point yang memberikan 10 jam per bulan untuk layanan dukungan yang dipersonalisasi yang disampaikan dari jarak jauh, dengan suatu kontak yang ditentukan. Jam yang tidak terpakai tidak digulirkan dari bulan ke bulan. Layanan ini akan berakhir bersama dengan langganan Tealeaf CX on Cloud.
- d. **IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service**
 Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service adalah layanan langganan yang disampaikan secara jarak jauh yang memberikan 10 jam per bulan layanan dukungan yang dipersonalisasi dalam setiap kepemilikan. Layanan ini memberikan layanan dukungan yang dipersonalisasi dengan pihak penghubung tunggal teknis dalam mendukung Tealeaf CX on Cloud. Jam yang tidak terpakai tidak digulirkan dari bulan ke bulan. Layanan ini akan berakhir bersama dengan langganan Tealeaf CX on Cloud.

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 sehubungan 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 terpisah, syarat dari perjanjian(-perjanjian-) lisensi tersebut juga berlaku, sebagaimana yang dibatasi oleh pasal ini. Apabila terdapat ketidaksesuaian, syarat-syarat Uraian Layanan ini akan berlaku di atas setiap perjanjian lisensi yang menyertainya tersebut. Klien bertanggung jawab untuk menghapus perangkat lunak yang diaktifkan pada saat habisnya masa berlaku atau pengakhiran Layanan Cloud.

8. Informasi Tambahan

8.1 Umum

Klien menyetujui bahwa IBM dapat merujuk Klien di depan umum sebagai pelanggan Layanan Cloud dalam komunikasi publisitas atau pemasaran.

8.2 Tidak Ada Informasi Kesehatan Pribadi atau Konten yang Diatur

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

Layanan Cloud tidak dirancang untuk mematuhi standar Industri Kartu Pembayaran (Payment Card Industry - "PCI") dan tidak dapat digunakan untuk transmisi atau penyimpanan Informasi PCI apa pun.

Pelanggan Akamai sebaiknya tidak mengirimkan domain dengan informasi PCI.

8.3 Retensi Data

Semua data disimpan dan dihapus berdasarkan rentang waktu yang bergulir yang disusun dengan konsep pertama masuk, pertama keluar (first in, first out). Data disimpan selama sejumlah waktu tertentu dan kemudian dihapus saat rentang waktu yang ditetapkan habis masa berlakunya. Rentang waktu penyimpanan data yang bergulir 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.

8.4 Penggunaan Data

Untuk tujuan tawaran Layanan Cloud yang diidentifikasi sebagai tawaran "Akamai Connector", Interaksi ditentukan sebagai sebuah "Hit". "Hit" adalah permintaan HTTP ke server Akamai untuk mengakses objek. Ukuran maksimum dari hit adalah 100 KB dari data yang ditransmisikan. Jika ukuran interaksi melebihi 100 KB, maka Klien akan dikenai biaya untuk interaksi Akamai Connector lainnya. Tidak ada Interaksi Akamai Connector yang dapat lebih besar dari 100 KB.

8.5 Penggunaan Data Klien oleh IBM

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

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.