

## IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

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

### 1. Layanan Cloud

#### 1.1 IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Klien dapat memilih dari tawaran berikut yang tersedia.

##### 1.1.1 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 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. Umumnya, Profil Aplikasi memiliki pemetaan one-to-one 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 dikirimkan ke 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 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 berjalan. Data Tangkapan didefinisikan sebagai kumpulan data dari Tealeaf SDK.

#### 1.2 Layanan Opsional

##### 1.2.1 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.

### 1.2.2 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

### 1.2.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

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

### 1.2.4 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 tangkapan kilat (snapshot). Tangkapan kilat (snapshot) adalah suatu halaman atau layar di mana data kegunaan dapat dikumpulkan dan dilaporkan. Jika lebih dari 250 tangkapan kilat diperlukan, permintaan dapat diajukan kepada Dukungan IBM dan disetujui oleh IBM dan Klien. Tangkapan 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.

### 1.2.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector

Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector memungkinkan Klien untuk mengirimkan data jaringan Akamai ke Tealeaf CX on Cloud, seperti kode kesalahan, lalu lintas yang disembunyikan (cached) dan BOT. Hal ini menambahkan data yang tersedia ke analitik perilaku Tealeaf CX on Cloud untuk membantu Klien memahami dan meningkatkan pengalaman pengguna akhirnya. Klien harus merupakan Klien Akamai yang sudah ada. Jumlah pengguna dibatasi oleh langganan dasar Tealeaf CX on Cloud milik Klien. Yang termasuk dalam biaya langganan Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector adalah tujuh (7) hari kalender untuk Data Tangkapan yang berjalan.

Layanan Cloud ini dimiliki berdasarkan Juta Interaksi Bulanan. Suatu "Interaksi" didefinisikan sebagai "HIT" permintaan HTTP pada server Akamai untuk mengakses suatu objek. Ukuran maksimum Hit Akamai adalah sebesar 100 KB data yang dikirimkan. Apabila ukuran Hit Akamai melebihi 100 KB, total jumlah ukuran Hit Akamai akan dibagi dengan 100 KB, dibulatkan ke bilangan bulat berikutnya, untuk menentukan total jumlah Interaksi yang dihitung pada kepemilikan Juta Interaksi Bulanan milik Klien. Biaya kelebihan penggunaan akan dikenakan apabila Klien melebihi total Juta Interaksi Bulanan yang dimiliki.

### 1.2.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention memberi Klien opsi untuk menyimpan elemen data simpanan tertentu untuk jangka waktu yang diperpanjang. Capture Data Retention Extension tersedia dalam peningkatan berikut, yang ditambahkan pada Capture Data Retention milik langganan Tealeaf CX on Cloud dasar selama tujuh (7) hari kalender. Klien harus memiliki jumlah hari kalender yang sama dari Capture Data Retention yang berjalan untuk langganan Tealeaf CX on Cloud dasar dan Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector add-on.

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

### 1.2.7 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.

### 1.2.8 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 kalender tambahan penyimpanan Data Tangkapan Jaringan (Network Capture Data) yang sedang berjalan untuk total maksimum 14 hari penyimpanan Data Tangkapan Pelaporan yang sedang berjalan.

### 1.2.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-On

Ekspor sesi memberikan kemampuan untuk mengekspor sesi berdasarkan kriteria yang ditentukan. Klien dapat mengekspor sesi dalam format yang berbeda tergantung pada kasus penggunaannya. Klien dapat melakukan analisis data menggunakan unduhan data sesi mentah Tealeaf CX on Cloud. Selain itu, Klien dapat memfasilitasi penyelesaian masalah dari berbagai kasus penggunaan yang membutuhkan catatan jangka panjang untuk interaksi online, karena Klien dapat mengunggah kembali file yang diekspor pada Tealeaf CX on Cloud UI untuk pengulangan sesi. Klien dapat menjadwalkan, mengelola, dan memantau tugas pengeksportan.

Termasuk dalam biaya langganan untuk Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-on adalah sebagai berikut:

- Kemampuan ekspor Tealeaf CX on Cloud Data dalam periode penyimpanan Tealeaf CX on Cloud yang dibeli.
- Tiga penyimpanan hari kalender tambahan untuk data yang diekspor dalam IBM Cloud Object Storage. Klien harus memperoleh kapasitas penyimpanan terpisah untuk menyimpan data yang diekspor lebih dari tiga hari tambahan.
- Layanan Cloud ini dimiliki berdasarkan Juta Interaksi Bulanan. Ukuran data yang diekspor ditentukan sebagai suatu "Interaksi" di mana ukuran maksimum Interaksi data yang diekspor adalah sebesar 20 MB. Interaksi yang melebihi 20MB akan dibulatkan ke peningkatan 20MB berikutnya dan dihitung pada total Juta Interaksi Bulanan yang dimiliki oleh Klien. Biaya kelebihan penggunaan akan dikenakan apabila Klien melebihi total Juta Interaksi Bulanan yang dimiliki.

### 1.3 Layanan Percepatan

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

#### 1.3.1 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.

#### 1.3.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service

Layanan Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup 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.

#### 1.3.3 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 seluruh 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 seluruh jam telah digunakan.

#### 1.3.4 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 seluruh 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.

### **1.3.5 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 seluruh jam telah digunakan.

### **1.3.6 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.

### **1.3.7 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 lokakarya teknologi Replay. Layanan ini habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan, terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

### **1.3.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation 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.

### **1.3.9 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.

### 1.3.10 Layanan IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis

Layanan Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis memberikan 40 jam layanan yang disampaikan dari jarak jauh. Layanan ini berfokus pada peningkatan dalam penyesuaian 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.

### 1.3.11 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service adalah layanan langganan yang disampaikan dari jarak jauh yang memberikan 16 jam layanan praktik terbaik dan analitik berkelanjutan yang disampaikan dari 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.

### 1.3.12 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service adalah layanan langganan yang disampaikan dari jarak jauh yang memberikan 40 jam layanan praktik terbaik dan analitik berkelanjutan yang disampaikan dari 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.

### 1.3.13 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service adalah layanan langganan yang disampaikan dari jarak jauh yang memberikan 64 jam layanan praktik terbaik dan analitik berkelanjutan yang disampaikan dari 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.

### 1.3.14 IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service adalah layanan langganan yang disampaikan dari 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.

## 2. Lembar Data Perlindungan dan Pemrosesan Data

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

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1402004226022>

## 3. Tingkat Layanan dan Dukungan Teknis

### 3.1 Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan ketersediaan perjanjian tingkat layanan berikut (service level agreement - "SLA") kepada Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Persentase ketersediaan dihitung sebagai total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah

menit Layanan Berhenti dalam bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam bulan masa kontrak. Definisi Layanan Berhenti, proses klaim dan cara menghubungi IBM terkait permasalahan ketersediaan layanan berada pada ikhtisar dukungan SaaS IBM di [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

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

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

### 3.1.1 Pengecualian

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

## 3.2 Dukungan Teknis

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

## 4. Biaya

### 4.1 Metrik Biaya

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

Metrik biaya berikut berlaku untuk Layanan Cloud ini:

- Pengguna yang Sah adalah pengguna yang unik yang diizinkan untuk mengakses Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh, melalui program, perangkat atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun.
- Pengikatan adalah layanan pelatihan atau profesional yang berkaitan dengan Layanan Cloud.
- Interaksi 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 yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Interaksi yang diproses selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

Ketika kuantitas paket ditetapkan untuk Overage, penggunaan berlebih akan dikenakan biaya sejumlah keseluruhan paket untuk menutup kelebihan penggunaan tersebut.

## 5. Syarat-syarat Tambahan

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

### 5.1 Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Perangkat Lunak yang Diaktifkan diberikan kepada Klien berdasarkan syarat-syarat berikut ini:

Perangkat Lunak yang Diaktifkan	Syarat-syarat Lisensi yang Berlaku (apabila ada)
IBM Tealeaf CX on Cloud – Android SDK	<a href="https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses">https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses</a>
IBM Tealeaf CX on Cloud – iOS SDK	<a href="https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses">https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses</a>
IBM Tealeaf UI Capture SDK	<a href="https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/blob/master/Licenses/LA_en">https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/blob/master/Licenses/LA_en</a>

## 5.2 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.

## 5.3 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 melebihi alokasi penyimpanan, 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.

## 5.4 Penggunaan Data

Hal-hal berikut ini berlaku di atas apa pun yang berlawanan dalam pasal Perlindungan Data dan Konten dari syarat-syarat Layanan Cloud dasar antara para pihak: IBM tidak akan menggunakan atau mengungkapkan hasil yang muncul dari penggunaan Klien atas Layanan Cloud yang bersifat khusus untuk Konten Anda (Wawasan) atau yang mengidentifikasi Klien. Namun, IBM dapat menggunakan Konten dan informasi lainnya (kecuali Wawasan) yang dihasilkan dari Konten dalam menyediakan Layanan Cloud yang telah dianonimkan; sehingga data tersebut dirender menjadi suatu bentuk yang tidak lagi merupakan data pribadi. IBM akan menggunakan data tersebut hanya untuk penelitian, pengujian, dan pengembangan tawaran.

---

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.