

## IBM Commerce Insights

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. IBM Commerce Insights

IBM Commerce Insights adalah suatu solusi yang membantu para pengguna bisnis dari platform IBM eCommerce (layanan WebSphere Commerce V8 atau WebSphere Commerce-based Commerce on Cloud) untuk membuat keputusan yang lebih matang dan lebih baik berdasarkan data analitis dan bisnis. Commerce Insights memberikan tampilan data analitis web, data inventaris, dan data rencana penjualan kepada pengguna dalam konteks katalog toko dan situs online mereka. Commerce Insights memungkinkan pengguna bisnis untuk mengambil tindakan langsung guna menjalankan taktik dagang mereka dalam platform IBM eCommerce mereka.

IBM Commerce Insights menyediakan opsi umpan data dan pengunggahan file untuk sumber-sumber data yang berbeda, termasuk:

- Umpan informasi produk dan kategori dari mesin virtual pembuatan (*authoring instance*) WebSphere Commerce atau Commerce on Cloud
- Umpan untuk data inventaris dari sistem inventaris
- Pengunggahan file untuk data rencana penjualan produk dan kategori
- Data analitis web dari IBM Digital Analytics

IBM Commerce Insights mencakup komponen-komponen dari IBM Digital Analytics. IBM Digital Analytics adalah suatu solusi yang memungkinkan klien untuk melacak pengunjung web yang berinteraksi dengan situs web mereka serta memberikan laporan dan indikator kinerja utama (dikenal juga sebagai KPI) berdasarkan pengumpulan data ini. Data dikumpulkan untuk Layanan Cloud melalui Panggilan Server. 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 Klien. Data yang ditandai ini selanjutnya diproses oleh Layanan Cloud untuk menghasilkan laporan yang tersedia melalui antarmuka pengguna Commerce Insights untuk membantu memahami perilaku pengunjung.

Untuk layanan IBM Digital Analytics, Klien akan diberi ID Klien dalam jumlah yang sesuai yang tidak melampaui 10 ID tanpa biaya tambahan kepada Klien. 10 ID Klien dapat berupa ID individu yang berdiri sendiri (*stand-alone*); atau, pada suatu lingkungan banyak situs (*multi-site*), 10 ID Klien dapat berupa kombinasi ID induk dan ID turunan global (di mana ID turunan tergabung ke ID induk global untuk pelaporan agregat).

Komponen IBM Digital Analytics yang termasuk dalam IBM Commerce Insights menyediakan pengumpulan dan penyimpanan data untuk masing-masing situs / ID Klien. "Data Laporan Standar" simpanan yang terdiri atas laporan praktik terbaik yang dihasilkan dari data mentah diproses secara otomatis setiap malam tanpa pengaturan Klien. Layanan Cloud akan menyimpan Laporan Standar Klien selama dua puluh tujuh (27) bulan berjalan.

Klien dapat memilih untuk menggunakan IBM Digital Analytics Digital Data Exchange untuk menandai situs. Digital Data Exchange adalah solusi yang menyediakan antarmuka tunggal kepada Klien untuk konfigurasi dan penyebaran penandaan halaman situs web serta *mobile*. Digital Data Exchange memungkinkan Klien untuk mengelola penandaan IBM dan penandaan Mitra Bisnis IBM untuk disebarkan pada situs *mobile* atau web Klien. Antarmuka pengguna Digital Data Exchange memberikan kendali langsung terhadap proses penandaan, yang memberikan kemampuan kepada pengguna untuk menentukan tanda halaman dan kelompok halaman berdasarkan sekumpulan aturan yang menentukan pelaksanaan penandaan. Klien Digital Data Exchange dapat mengelola penyebaran penandaan IBM, penandaan Mitra Bisnis IBM dan JavaScript kustom atau kode kepemilikan saat ini dan sebelumnya ke beberapa lingkungan.

## 1.1 Add-on Opsional

**IBM Commerce Insights for Watson Analytics** adalah suatu solusi *add-on* opsional yang memungkinkan para pengguna bisnis untuk memiliki data yang segera tersedia dan konsisten untuk ditelusuri lebih dalam dan divisualisasikan dengan menggunakan IBM Watson Analytics. Commerce Insights for Watson Analytics mentransformasikan data analitis web yang bersumber dari Layanan IBM Digital Analytics Digital Data Feed dan mengotomatiskan muatan data ke dalam layanan IBM Watson Analytics milik Klien atas nama Klien.

Layanan IBM Digital Analytics Digital Data Feed menyediakan konfigurasi umpan data dan modul aktivasi yang memungkinkan Klien untuk menentukan dan menjadwalkan ekspor data harian secara langsung termasuk data mentah Klien yang tersedia dalam Layanan Cloud. Ekspor data yang disampaikan terdiri dari beberapa file (sebagaimana yang dipilih oleh Klien) dalam format yang ditentukan yang berisi informasi spesifik mengenai masing-masing tampilan halaman Pengunjung, tampilan produk, pembelian, pesanan, pendaftaran, dan aktivitas terlacak lain pada hari sebelumnya. Penggunaan antarmuka pengguna IBM Digital Analytics Import diberikan untuk mengkonfigurasi modul importasi Umpan Data Digital (Digital Data Feed).

Langganan IBM Watson Analytics Personal Edition atau IBM Watson Analytics Professional Edition harus dibeli secara terpisah.

## 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 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 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 berkaitan dengan bulan masa kontrak mana pun tidak dapat melampaui 10 persen (10%) 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%

Ketersediaan selama suatu bulan masa kontrak	Kompensasi (% dari biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim)
< 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: 500 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

43.200 total menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - 500 menit Waktu Henti = 42.700 menit <hr/> 43.200 total menit	= 5% Kredit yang Tersedia untuk 98,8% ketersediaan selama bulan masa kontrak
---	--

#### 4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui email, telepon, dan sistem pengajuan tiket *online*. IBM akan menyediakan Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM yang memberikan informasi kontak dukungan teknis serta informasi dan proses lain. 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	<b>Pengaruh bisnis penting/layanan bermasalah:</b> 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	<b>Pengaruh bisnis yang signifikan:</b> Suatu fitur atau fungsi layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja
3	<b>Pengaruh bisnis minor:</b> Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak memberikan pengaruh penting pada pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja
4	<b>Pengaruh bisnis minimum:</b> 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. **Pengguna Aktif** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Seorang Pengguna Aktif adalah seseorang khusus yang telah 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. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Pengguna Aktif yang telah mengakses Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.

Untuk tujuan Layanan Cloud ini, dalam kasus di mana lebih dari satu mesin virtual penyewa dari Layanan Cloud diberikan, kepemilikan Pengguna Aktif yang terpisah diperlukan untuk setiap mesin virtual penyewa Layanan Cloud.

- b. **Mesin Virtual** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual Layanan Cloud yang tersedia untuk akses dan penggunaan 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 yang sebenarnya atas Layanan Cloud selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang ditetapkan dalam PoE, Klien akan ditagih untuk kelebihan penggunaan tersebut sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

## 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 memperbarui 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 hanya dapat digunakan sehubungan dengan penggunaan Layanan Cloud oleh Klien, dan hanya selama jangka waktu Layanan Cloud.

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.