

IBM Customer Experience Analytics

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 Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition ("Edisi Dasar") dirancang bagi praktisi aplikasi mobile untuk mengimplementasikan secara mandiri kemampuan kebergunaan dan perilaku fitur-fitur Analitik Pengalaman Pelanggan inti dengan berbagai panduan. Edisi ini, yang tersedia sebagai langganan bulanan, mencakup hal-hal berikut:

- Hingga 100.000 Peristiwa CX
- Kepemilikan hingga untuk lima (5) pengguna yang sah
- Dua belas (12) bulan penyimpanan data laporan perilaku
- Dua (2) hari penyimpanan balasan sesi
- Tiga puluh (30) hari penyimpanan data kebergunaan
- Wewenang untuk mengakses forum Dukungan

1.1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition Data Center Availability

Pusat data Edisi Dasar berada di Uni Eropa. Apabila Klien berkeinginan untuk mengubah pusat data Edisi Dasar (setelah tersedia), Klien harus memperoleh kepemilikan yang baru dan bertanggung jawab sepenuhnya untuk memigrasi konfigurasi mereka. Data Edisi Dasar tidak dapat dimigrasikan di antara pusat data.

1.1.2 Pengecualian Edisi Dasar

Langganan untuk IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition tidak mencakup sumber daya dan layanan berikut:

- Perjanjian Tingkat Layanan (Dirujuk dalam 3. Perjanjian Tingkat Layanan)
- Dukungan Teknis (Dirujuk dalam 4. Dukungan Teknis)
- Biaya pengaturan, pertengahan bulan, dan kelebihan penggunaan (Dirujuk dalam 5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan)

1.2 IBM Customer Experience Analytics Standard

IBM Customer Experience Analytics Standard ("Edisi Standar") adalah solusi yang memungkinkan Klien untuk memvisualisasikan perjalanan saluran omni (omnichannel) yang diambil oleh pengunjung mereka melalui perangkat, saluran, dan titik sentuh. Layanan Cloud terdiri atas tiga kemampuan utama:

- Analitik digital memungkinkan Klien untuk melacak pengunjung web yang berinteraksi dengan situs web mereka serta memberikan laporan dan indikator kinerja utama berdasarkan pada pengumpulan data ini. Data dikumpulkan untuk Layanan Cloud sebagai hasil dari peristiwa yang ditandai, yang dimulai oleh pengunjung terlacak untuk satu ID Entitas. Data yang ditandai ini selanjutnya diproses oleh Layanan Cloud untuk menghasilkan laporan yang tersedia melalui antarmuka pengguna Layanan Cloud untuk membantu memahami perilaku pengunjung.
- Analitik perilaku dan kegunaan membantu Klien memahami dan meningkatkan pengalaman pengunjung mereka dengan menganalisis masalah perilaku dan kebergunaan dari data yang mencakup interaksi aplikasi, informasi perangkat, dan konten pengguna yang ditangkap dan dikirim ke Layanan Cloud.
- Analitik perjalanan mengumpulkan data dari peristiwa dalam analitik digital, analitik perilaku, dan analitik kegunaan. Peristiwa ini diakses via API IBM Universal Behavior Exchange. Peristiwa eksternal lainnya pada Layanan Cloud dapat dimanfaatkan dalam pelaporan setelah Klien memiliki data terhubung dalam IBM Universal Behavior Exchange. Analitik perjalanan memproses peristiwa dan data audiensi yang diterima dari IBM Universal Behavior Exchange untuk menghasilkan dasbor, tampilan, dan laporan perjalanan Layanan Cloud.

Berikut ini termasuk dalam biaya langganan untuk Layanan Cloud:

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud
- Kepemilikan penyimpanan data selama 800 hari untuk data laporan analitik web, 460 hari untuk data laporan perilaku, 7 hari untuk pemutaran ulang sesi, dan 30 hari untuk data kebergunaan

1.2.1 Termasuk dalam biaya langganan untuk Layanan Cloud adalah sebagai berikut

- Berdasarkan penilaian IBM, Klien akan diberi 50 ID Klien untuk memenuhi kebutuhan analitik digital mereka. ID Klien tambahan yang lebih dari 50 akan dikenakan biaya tambahan.
- Kumpulan laporan analitik digital yang dapat disesuaikan pada lima vertikal industri yang berbeda: Konten, Konten/Perdagangan, Layanan Keuangan, Perjalanan atau Ritel. Laporan-laporan ini dapat disesuaikan lebih lanjut menjadi tampilan yang merupakan variasi dari laporan yang di luar kebiasaan. Klien dapat menyusun laporan ad-hoc untuk membuat laporan baru terhadap data analitik digital yang dikumpulkan.
- Empat (4) rentang waktu atribusi backward marketing per ID Klien. Klien dapat menyesuaikan pengaturan (durasi rentang waktu dan logika atribusi) untuk tiga (3) rentang waktu namun satu (1) rentang waktu memiliki pengaturan tetap durasi 1 hari dan logika atribusi klik terakhir (last-click).
- IBM Digital Analytics Benchmark, sebagaimana berlaku, per ID Klien
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange, sebagaimana berlaku, per ID Klien
- IBM Digital Analytics Import, sebagaimana yang berlaku, dengan modul impor data standar File Definisi Kategori, Laporan Produk Perusahaan, dan Metrik Prakiraan
- IBM Digital Analytics Export, sebagaimana berlaku, per ID Klien
- IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support, sebagaimana yang berlaku per ID Klien. Biaya migrasi dapat berlaku.
- "Data Laporan" yang disimpan per ID Klien mencakup laporan standar dan laporan ad hoc yang ditetapkan dan dasbor yang diproses oleh Layanan Cloud. Layanan Cloud akan menyimpan Laporan Explore Klien selama dua puluh tujuh (27) bulan berjalan. Roll-off laporan ini juga akan memengaruhi tampilan laporan kustom. Catatan: Data Metrik Baris Atas dan segmen yang diterapkan pada metrik Baris Atas akan disimpan selama durasi Periode Langganan.

1.2.2 ID Klien Pengujian IBM Customer Experience Analytics untuk fungsi analitik digital

ID Klien Pengujian IBM Customer Experience Analytics untuk fungsi analitik digital – Klien akan diberi satu (1) ID Klien untuk tujuan pengujian dalam lingkungan non-produksi (disebut sebagai ID Klien Pengujian). Klien dapat meminta ID Klien Pengujian tambahan, hingga total sepuluh (10) ID per Klien, dengan menghubungi Dukungan Teknis di cm_support@us.ibm.com. ID Klien Pengujian dibatasi hingga 100.000 Panggilan Server per hari. IBM dapat berhenti mengumpulkan data pada ID Klien Pengujian dengan segera apabila lebih dari 100.000 Panggilan Server diterima setiap hari. Karena ID Klien Pengujian dimaksudkan hanya untuk tujuan pengujian, fitur-fitur yang diaktifkan akan dibatasi, dan data yang dikumpulkan dan diproses untuk ID ini akan disimpan selama maksimum lima (5) minggu. Klien dapat mengakses laporan pada data ID Klien Pengujian melalui IBM Customer Experience Analytics. Data registrasi pengunjung tidak tersedia dalam laporan ID Klien Pengujian. Laporan pengujian dinonaktifkan dan semua data pengujian dihapus apabila salah satu hal berikut terjadi: (a) tidak ada pengguna yang masuk ke dalam ID Klien Pengujian selama tiga puluh (30) hari berturut-turut atau (b) tidak ada data yang dikirimkan ke ID Klien Pengujian selama tiga puluh (30) hari berturut-turut. Setelah tidak aktif selama enam (6) bulan berturut-turut, ID Klien Pengujian akan dihapus sepenuhnya.

Pelanggan IBM Digital Analytics yang segera mengawali Periode Langganan yang berdasarkan IBM Digital Analytics SD akan memiliki akses berkelanjutan untuk fitur-fitur IBM Digital Analytics standar yang tersedia berdasarkan IBM Digital Analytics SD hingga terdapat hal-hal yang lebih awal atas (a) habis masa berlaku atau pengakhiran langganan IBM Customer Experience Analytics Klien, atau (b) penarikan IBM atas tawaran IBM Digital Analytics dari pasar. Akses lanjutan ini akan melalui antarmuka pengguna IBM Digital Analytics yang sudah ada. Klien yang memiliki kepemilikan langganan saat ini atas Rentang Waktu Atribusi, Segmen Laporan Analitik Digital atau Kredit Laporan Explore tambahan melalui bagian layanan add-on eksplisit SD akan memiliki akses lanjutan untuk fitur-fitur tersebut pada tingkat kepemilikan yang sama hingga yang lebih awal dari (a) habis masa berlaku atau pengakhiran langganan IBM Customer Experience Analytics Klien, atau (b) penarikan IBM atas tawaran IBM Digital Analytics dari

pasar. Secara khusus, Rentang Waktu Atribusi dan Segmen Laporan tambahan akan tetap dapat diakses dalam antarmuka pengguna IBM Digital Analytics dan klien akan dapat membuat laporan yang didefinisikan oleh pengguna tidak terbatas dari antarmuka pengguna IBM Customer Experience Analytics.

Setiap layanan add-on Digital Analytics yang telah dilisensikan sebelumnya (misalnya, Digital Recommendations, LIVEmail, Digital Data Feed, dll.) yang dipilih oleh klien untuk dipertahankan dalam pembaruan kontrak Customer Experience Analytics mereka akan tetap ada sebagai kepemilikan yang terpisah namun juga akan terus tidak terganggu dan tidak memerlukan perubahan implementasi apa pun.

IBM Universal Behavior Exchange adalah prasyarat teknis untuk IBM Customer Experience Analytics. Pengguna baru dapat mendaftarkan untuk akses via formulir registrasi online: <https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>.

1.3 Fitur Opsional

1.3.1 IBM Customer Experience Analytics Session Replay Data Retention Extension

Session Replay Data Retention Extension memberikan opsi kepada Klien untuk menyimpan elemen data simpanan untuk jangka waktu yang diperpanjang. Session Replay Data Retention Extension tersedia dalam peningkatan berikut, yang ditambahkan ke penyimpanan data pemutaran ulang sesi IBM Customer Experience Analytics selama 7 hari:

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

1.3.2 IBM Digital Analytics Suite

Langganan IBM Digital Analytics Suite mencakup akses pada IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed, dan IBM Multichannel Analytics.

a. IBM LIVEmail

Solusi yang memungkinkan Klien untuk membuat segmen-segmen pengunjung dan mendorong segmen ini ke daftar Penyedia Layanan Email (E-Mail Service Provider - "ESP") tersertifikasi untuk menjalankan kampanye email yang ditargetkan.

b. IBM Digital Analytics Lifecycle

Solusi yang memungkinkan Klien untuk menjalankan laporan yang mengevaluasi apakah Pengunjung situs telah mencapai tonggak keterlibatan situs utama selama jangka waktu yang diperpanjang (hingga 400 hari) atau tidak.

c. IBM Digital Data Feed

Layanan ini menyediakan konfigurasi umpan data (data feed) dan modul aktivasi yang disebarkan dalam aplikasi IBM Digital Analytics Export. Layanan ini memungkinkan Klien untuk menetapkan dan menjadwalkan ekspor data harian secara langsung yang mencakup data mentah Klien yang tersedia dalam Layanan Cloud. Hasil ekspor data yang disampaikan terdiri atas beberapa file (sebagaimana yang dipilih oleh Klien dari antarmuka pengguna IBM Digital Analytics Export) dengan format yang ditentukan yang berisi informasi spesifik mengenai masing-masing tampilan halaman, tampilan produk, belanjaan, pesanan, pendaftaran, dan aktivitas Pengunjung terlacak lainnya untuk hari sebelumnya.

d. IBM Digital Analytics Multichannel

Layanan ini memberikan tiga (3) solusi impor data tambahan, sebagai berikut:

- Impor Multichannel
- Impor Bidang Pendaftaran Pengunjung
- Impor Ekstensi Data. Jumlah impor Ekstensi Data yang menjadi hak per ID Klien ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

1.4 Layanan Berkelanjutan

1.4.1 Layanan Berkelanjutan IBM Customer Experience Analytics AVP One-Point

Layanan Berkelanjutan Customer Experience Analytics AVP One-Point adalah suatu layanan langganan yang disampaikan dari jarak jauh yang mengirimkan 10 jam per bulan layanan dukungan yang dipersonalisasi dalam masing-masing kepemilikan. Hal ini memberikan layanan dukungan yang dipersonalisasi dengan pihak penghubung tunggal teknis dalam dukungannya atas Customer Experience Analytics. Jam yang tidak terpakai tidak digulirkan dari bulan ke bulan. Layanan ini akan berakhir bersama dengan langganan Customer Experience Analytics.

2. Uraian Keamanan

Layanan Cloud ini mematuhi prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM untuk SaaS IBM yang tersedia di <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> 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 untuk melakukan pemblokiran instrumen data sensitif atau pribadi pada titik tangkap dalam browser atau aplikasi
- Kemampuan bagi Klien untuk melakukan pemblokiran instrumen atau menyembunyikan (masking) server-side dalam IBM Customer Experience Analytics
- Aturan kata sandi perusahaan yang kuat
- Enkripsi data ekspor yang berada dalam jaringan (data in transit) dari Layanan Cloud ke lokasi yang ditetapkan oleh Klien
- Kemampuan bagi Klien untuk memblokir data sensitif atau pribadi agar tidak direkam dan disimpan dalam Layanan Cloud
- Kemampuan bagi Layanan Cloud untuk menyembunyikan (masking) titik data pribadi, seperti alamat IP, agar tidak dapat dilihat

Layanan Cloud mengenkripsi konten selama transmisi data antara jaringan IBM dan IBM Customer Experience Analytics. Layanan Cloud melakukan enkripsi konten pada saat berada dalam penyimpanan (at rest) untuk menunggu transmisi data.

Layanan Cloud ini dicakup dalam sertifikasi Perlindungan Kerahasiaan 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 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 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 yang berkaitan dengan bulan masa kontrak mana pun tidak dapat melampaui 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%
< 98%	5%
< 97%	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 = 42.700 menit	= 2% Kredit yang Tersedia untuk 98,8% ketersediaan selama bulan masa kontrak
43.200 total menit	

4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud disediakan melalui email, sistem dukungan secara online, telepon, obrolan, dan sistem pelaporan masalah secara 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 terpisah.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan Selama Jam-Jam Dukungan
1	<p>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.</p>	Dalam 1 jam
2	<p>Pengaruh bisnis yang signifikan: Suatu fitur atau fungsi dari layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.</p>	Dalam 2 jam kerja
3	<p>Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak memberikan pengaruh penting terhadap pengoperasian.</p>	Dalam 4 jam kerja
4	<p>Pengaruh bisnis minimum: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.</p>	Dalam 1 hari kerja

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

5.1 Metrik Biaya

Layanan Cloud dijual berdasarkan salah satu dari metrik(-metrik) biaya berikut sebagaimana yang ditentukan dalam Dokumen Transaksi:

- a. **Peristiwa** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Kepemilikan atas Peristiwa didasarkan pada jumlah kejadian peristiwa spesifik yang berkaitan dengan penggunaan Layanan Cloud. Kepemilikan atas Peristiwa bersifat spesifik untuk Layanan Cloud dan jenis peristiwa tidak dapat ditukar, dipertukarkan, atau digabungkan dengan kepemilikan atas Peristiwa lain dari Layanan Cloud lain atau jenis peristiwa lain. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap peristiwa yang terjadi selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (Proof of Entitlement - "PoE") atau Dokumen Transaksi Klien. Untuk tujuan Layanan Cloud ini, suatu Peristiwa merupakan Peristiwa Pengalaman Pelanggan (Peristiwa CX). Peristiwa CX adalah "saat ketika" peristiwa yang diamati dikaitkan dengan Klien, dan berfungsi sebagai pengukuran pemersatu untuk Layanan Cloud. Hal ini dapat dianggap sebagai fakta yang dikaitkan dengan nilai dimensi waktu yang menentukan nilai "kapan" terjadinya peristiwa mereka (biasanya tanggal minimum, jika bukan cap tanggal dan waktu). Terdapat tiga jenis Peristiwa CX untuk Edisi Standar: Peristiwa Perjalanan, Peristiwa Perilaku, dan Peristiwa Digital.
 - (1) Peristiwa Perjalanan adalah interaksi pemasaran atau peristiwa yang diterima melalui API secara langsung ke dalam Layanan Cloud yang dikaitkan dengan ID Entitas unik, cap tanggal dan waktu, atau nama/keterangan. Satu Juta Peristiwa CX sama dengan empat Juta Peristiwa Perjalanan.
 - (2) Peristiwa Perilaku merupakan suatu interaksi digital dengan aplikasi yang ditangkap oleh Layanan Cloud, baik pada tingkat jaringan (misalnya, pasangan permintaan dan tanggapan ["Hit"] melalui http atau https) maupun sebaliknya. Satu Juta Peristiwa CX sama dengan satu Juta Peristiwa Perilaku.
 - (3) Suatu Peristiwa Digital ditentukan sebagai Panggilan Server. Juta Panggilan Server (Million Server Calls - "MSC") adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Panggilan Server adalah data yang diteruskan ke dan diproses oleh Layanan Cloud sebagai akibat dari peristiwa yang ditandai, yang dimulai oleh pengunjung yang terlacak untuk satu ID Entitas. Panggilan Server yang diproses oleh ID Entitas yang berbeda akan dihitung sebagai Panggilan Server unik untuk setiap ID Entitas unik. ID Entitas memisahkan dan/atau mengendalikan hak akses terhadap data dalam Layanan Cloud yang dapat mencakup data

yang diproses dari satu atau lebih situs web Klien. Satu Juta Peristiwa CX sama dengan lima Juta Peristiwa Digital.

Juta Peristiwa CX yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah peristiwa yang diproses selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (Proof of Entitlement - "PoE") atau Dokumen Transaksi Klien.

Peristiwa CX untuk Edisi Dasar merupakan interaksi digital dengan aplikasi yang ditangkap oleh Layanan Cloud, pada tingkat jaringan (seperti pasangan permintaan dan tanggapan ["Hit"] melalui http atau https) ataupun sebaliknya.

- 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.

5.2 Biaya Pengaturan

Biaya pengaturan satu kali di awal berlaku sesuai dengan tarif dan jangka waktu penagihan yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

5.3 Biaya Pertengahan Bulan (partial Month Charges)

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

5.4 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila Penggunaan yang sebenarnya oleh Klien atas Layanan Cloud selama periode langganan tahunan mereka melampaui dua belas (12) kali lipat kepemilikan yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi, maka Klien akan ditagih untuk kelebihan penggunaan tersebut sesuai dengan tarif kelebihan penggunaan yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi yang berlaku.

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. Syarat-syarat Tambahan

7.1 Umum

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

7.2 Retensi Data

Elemen data khusus Layanan Cloud akan tersedia dalam Layanan Cloud sebagai berikut: data laporan analitik web selama 800 hari; data laporan perilaku selama 460 hari; data pemutaran ulang sesi selama 7 hari; dan data analitik kebergunaan selama 30 hari ("Periode Penyimpanan Data"). Elemen-elemen data ini dapat dihapus dari jaringan dan sistem IBM setelah Periode Penyimpanan Data habis masa berlakunya, dan dalam keadaan apa pun, IBM dapat memusnahkan semua salinan elemen data ini, dan setiap data Klien lainnya yang terkait, dalam waktu 30 hari setelah pengakhiran atau habisnya masa berlaku periode langganan. Klien akan menyimpan salinan cadangan dari semua konten yang disediakan untuk digunakan sehubungan dengan Layanan Cloud.

7.3 Tautan ke Situs Web atau Layanan Lain Milik Pihak Ketiga

Apabila Klien atau Pengguna Layanan Cloud mentransmisikan konten ke situs web atau layanan pihak ketiga lainnya yang terhubung ke atau yang dapat diakses melalui Layanan Cloud, Klien dan Pengguna IBM memberikan persetujuan kepada IBM untuk memungkinkan setiap transmisi konten tersebut, namun interaksi tersebut hanya antara Klien dan situs web atau layanan pihak ketiga. IBM tidak membuat

jaminan atau pernyataan apa pun mengenai situs atau layanan pihak ketiga tersebut dan tidak akan memiliki tanggung jawab apa pun atas situs atau layanan pihak ketiga tersebut.

7.4 Layanan IBM Digital Analytics Benchmark

Layanan IBM Digital Analytics Benchmark Meskipun Layanan Benchmark merupakan bagian standar dari Layanan Cloud, partisipasi bersifat opsional. Klien dapat memilih untuk tidak berpartisipasi dengan menghubungi Dukungan Teknis di cm_support@us.ibm.com. Klien memahami bahwa agar IBM dapat menyediakan setiap Layanan Benchmark, IBM harus menyiapkan, mengakses, memproses, dan menganalisis Data Rangkuman tentang Klien IBM, serta menggunakan Data Rangkuman Klien untuk mengisi Data Agregat yang digunakan di masing-masing IBM Benchmarking Service. IBM tidak akan mengungkapkan kepada pihak ketiga mana pun atau menyediakan kepada publik Data Rangkuman Klien apa pun dengan cara yang mengidentifikasi Klien atau merek dagang atau merek produknya, atau Pengunjung mana pun. Dengan tunduk pada hal-hal yang telah disebutkan sebelumnya, sehubungan dengan penyediaan IBM Benchmarking Service, tidak satu pun hal dalam Perjanjian ini yang akan membatasi IBM untuk: (i) menambahkan Data Rangkuman Klien ke Data Rangkuman Klien yang lain untuk membuat kumpulan Data Agregat, menggunakan Data Rangkuman Klien untuk mengakses atau menganalisis Data Agregat, atau mengungkapkan atau menggunakan Data Agregat tersebut; atau (ii) menggunakan Data Rangkuman Klien untuk menyediakan Layanan kepada Klien dan memungkinkan Klien untuk berpartisipasi dalam IBM Benchmarking Service. Dalam keadaan apa pun, Data Rangkuman Klien tidak akan diungkapkan, kecuali apabila disetujui sebelumnya oleh Klien secara tertulis. Klien tidak dapat, tanpa izin tertulis dari IBM sebelumnya, mendistribusikan atau dengan cara lain memberikan akses ke laporan Benchmark IBM mana pun atau kontennya, atau setiap Data Rangkuman atau Data Agregat yang diberikan kepada Klien, kepada pihak ketiga mana pun, kecuali untuk penasihat atau kontraktor sebagaimana yang mungkin dipertahankan sehubungan dengan penggunaan Layanan oleh Klien dan dalam setiap keadaan, tunduk pada perjanjian kerahasiaan yang serupa dengan klausul kerahasiaan dari Perjanjian. Laporan Benchmark IBM dan kontennya serta Data Agregat merupakan properti IBM dan merupakan Informasi Rahasia IBM sebagaimana yang tercantum dalam klausul kerahasiaan dari Perjanjian. Klien dapat memberikan salinan dan akses ke laporan Layanan Benchmarking IBM kepada karyawan dan konsultannya dengan ketentuan bahwa orang-orang tersebut diberi tahu mengenai kewajiban mereka untuk tidak mendistribusikan laporan tersebut atau kontennya kepada pihak ketiga.

- a. "Data Rangkuman" akan didefinisikan sebagai metrik indikator kinerja utama tertentu dari Klien IBM tunggal.
- b. "Data Agregat" akan didefinisikan sebagai semua Data Rangkuman dari setiap Klien IBM yang berpartisipasi dalam IBM Benchmarking Service, termasuk Subvertikal darinya.
- c. "Subvertikal" dapat didefinisikan sebagai kelompok yang terdiri atas tidak kurang dari empat (4) Klien yang berpartisipasi dalam IBM Benchmarking Service, di mana masing-masing anggota dari setiap Subvertikal terlibat dalam bidang bisnis yang serupa berdasarkan produk yang dijual dan pasar yang ditargetkan (misalnya, pakaian, perhiasan, perlengkapan kantor, dan lain-lain.).

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.