

IBM Watson Customer Experience Analytics

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

1. Layanan Cloud

IBM Watson Customer Experience Analytics* merekam, mengelola dan menganalisis data pelanggan untuk memberikan informasi mengenai pengalaman dan perjalanan pelanggan secara digital di seluruh siklus hidup pelanggan. IBM Watson Customer Experience Analytics mencakup Edisi dan layanan berbasis solusi berikut:

- IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

*Referensi ke IBM Watson Customer Experience Analytics tanpa pengenalan edisi berlaku untuk semua edisi.

1.1 Tawaran

Klien dapat memilih dari tawaran berikut yang tersedia.

1.1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition, tersedia sebagai langganan bulanan, termasuk hal-hal berikut:

- Analitik digital: Mengelola pemasaran digital dengan tolok ukur dan dasbor analitik mobile dan web, menghitung keuntungan investasi untuk setiap saluran pemasaran, menjalankan analitik ad-hoc pada properti digital, dan menggunakan aktivitas pengunjung untuk menginformasikan dan mengembangkan rencana pemasaran yang ditargetkan.
- Laporan analitik digital yang dapat disesuaikan ke lima vertikal industri yang berbeda: Konten, Konten/Perdagangan, Layanan Keuangan, Perjalanan, atau Pengecer. Laporan ini selanjutnya dapat disesuaikan 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.
- Analitik perjalanan: Memvisualisasikan perjalanan pelanggan di seluruh perangkat, saluran dan titik sentuh.
- Pencarian dan pemutaran ulang sesi: Melihat sesi mobile dan web yang ditangkap untuk memahami dan menyelesaikan masalah aplikasi dan kesulitan pelanggan.

Termasuk dalam biaya langganan untuk tawaran Layanan Cloud ini adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan pada penilaian IBM, Klien akan diberi hingga lima puluh (50) ID Klien untuk memenuhi kebutuhan analitik digital mereka. ID Klien tambahan yang lebih dari lima puluh (50) akan dikenakan biaya tambahan.
- b. Termasuk dalam biaya langganan adalah 50 Pengguna yang Sah. Pengguna Tambahan Behavioral Analytics dapat dibeli untuk setiap Pengguna yang Sah tambahan yang diperlukan di atas 50 yang disertakan.
Pengguna yang Sah adalah seseorang khusus yang telah diberikan akses ke Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (misalnya: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun.
- c. Fitur journey analytics tidak memiliki batasan jumlah pengguna.
- d. 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.

- e. IBM Digital Analytics Benchmark, sebagaimana yang berlaku, per ID Klien.
- f. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange, sebagaimana yang berlaku, per ID Klien.
- g. IBM Digital Analytics Export sebagaimana yang berlaku per ID Klien.
- h. IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support, sebagaimana yang berlaku per ID Klien. Biaya migrasi dapat berlaku.
- i. "Data Laporan" yang disimpan per ID Klien mencakup laporan standar dan laporan yang ditetapkan secara ad hoc serta dasbor yang diproses oleh Layanan Cloud. Layanan Cloud akan menyimpan Laporan Ad-hoc Klien selama 800 hari sejak tanggal terakhir periode pelaporan yang ditentukan dalam laporan. 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.
- j. Data laporan analitik digital selama total delapan ratus (800) hari.
- k. Penyimpanan data pemutaran ulang sesi selama total dua (2) hari.
- l. Penyimpanan setiap data IBM Universal Behavior Exchange (UBX) yang dikirim ke Watson Customer Experience Analytics selama 800 hari.
- m. Laporan journey analytics disimpan selama 800 hari sejak tanggal terakhir periode pelaporan yang ditentukan dalam laporan.

- ID Klien Pengujian IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition untuk fungsionalitas analitik digital

Klien akan diberi total satu (1) ID Klien untuk tujuan pengujian di lingkungan nonproduksi (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 pelaporan pada data ID Klien Pengujian melalui IBM Watson Customer Experience Analytics. Data registrasi pengunjung tidak tersedia dalam laporan ID Klien Pengujian. Laporan pengujian dinonaktifkan dan semua data pengujian dihapus apabila hal-hal berikut terjadi: (a) tidak ada pengguna 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.

- **Fungsionalitas analitik digital edisi IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials**

Pelanggan IBM Digital Analytics yang segera mengawali Periode Langganan yang berdasarkan IBM Digital Analytics SD akan memiliki akses berkelanjutan ke fitur IBM Digital Analytics standar yang tersedia berdasarkan IBM Digital Analytics SD hingga terjadi yang lebih awal dari (a) habis masa berlaku atau pengakhiran langganan IBM Watson 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 melalui bagian layanan add-on eksplisit akan memiliki akses berkelanjutan ke fitur-fitur tersebut pada tingkat kepemilikan yang sama hingga terjadi yang lebih awal dari (a) habis masa berlaku atau pengakhiran langganan IBM Watson 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 Watson Customer Experience.

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 Watson Customer Experience Analytics mereka akan tetap sebagai kepemilikan yang terpisah namun juga akan terus tidak terganggu dan tidak memerlukan perubahan implementasi apa pun.

- **Fungsionalitas IBM Universal Behavior Exchange**

IBM Universal Behavior Exchange adalah prasyarat teknis untuk IBM Watson 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>.

1.1.2 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition berisi semua kemampuan, Uji ID Klien, data laporan, Pengguna yang Sah, dan penyimpanan data Essentials, dan data laporan perilaku, serta penyimpanan data:

- Analitik Perilaku dan Kebergunaan: Pelaporan mengenai data perilaku dan kebergunaan (heatmap) dari informasi perangkat, interaksi, aplikasi web dan mobile, serta konten pengguna yang direkam dan dikirim ke Layanan Cloud.
- Analitik Kesulitan Kognitif: Secara otomatis mendeteksi kesulitan, memperingatkan, mempelajari, dan memungkinkan Klien untuk menyesuaikan ambang batas pada halaman aplikasi web dan mobile yang dirancang oleh Klien.
- Data laporan perilaku selama total tiga ratus enam puluh lima (365) hari.
- Penyimpanan data pemutaran ulang sesi selama total tujuh (7) hari.
- Penyimpanan data kebergunaan (heatmap) selama total tiga puluh (30) hari.

Berikut ini adalah yang termasuk dalam biaya langganan untuk Standard Edition:

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

1.1.3 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition berisi semua kemampuan Uji ID Klien, data laporan, Pengguna yang Sah, dan penyimpanan data Standard, serta penyimpanan data yang ditingkatkan dan fungsionalitas berikut ini:

- IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights: Langganan memberikan akses ke IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed, dan IBM Multichannel Analytics.
- Penyimpanan data pemutaran ulang sesi selama total empat belas (14) hari.
- Penyimpanan data kebergunaan (heatmap) selama total sembilan puluh (90) hari.

1.1.4 IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition dirancang untuk praktisi aplikasi mobile untuk mengimplementasikan secara mandiri kemampuan perilaku dan kebergunaan Watson Customer Experience Analytics inti dengan panduan. Edisi ini, yang tersedia sebagai langganan bulanan, mencakup hal-hal berikut:

- Satu Juta Peristiwa CX per bulan untuk IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition yang dibeli.
- Lima (5) pengguna yang sah.
- Data laporan perilaku selama dua belas (12) bulan.
- Penyimpanan pemutaran ulang sesi selama dua (2) hari.
- Penyimpanan data kebergunaan (heatmap) selama tiga puluh (30) hari.
- Otorisasi untuk mengakses forum Dukungan.

Harap dicatat, Layanan Cloud ini tidak termasuk kredit Perjanjian Tingkat Layanan.

a. IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition Data Center Availability

Basics Edition diselenggarakan (hosted) di Jerman. Apabila Klien berkeinginan untuk mengubah pusat data Basics Edition (setelah tersedia), Klien harus memperoleh kepemilikan yang baru dan bertanggung jawab sepenuhnya untuk memigrasi konfigurasi mereka. Data Basics Edition tidak dapat dimigrasikan di antara pusat data.

1.2 Layanan Opsional

1.2.1 IBM Watson 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 Watson Customer Experience Analytics Essentials, Standard, atau Premium Edition dasar:

- Tujuh (7) hari tambahan
- Empat belas (14) hari tambahan
- Dua puluh satu (21) hari tambahan
- Empat puluh sembilan (49) hari tambahan
- Tujuh puluh tujuh (77) hari tambahan
- Seratus lima (105) hari tambahan

1.2.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights

Langganan IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights mencakup akses ke IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed, dan IBM Multichannel Analytics.

a. IBM Digital Analytics Lifecycle

Solusi yang memungkinkan Klien untuk menjalankan laporan yang mengevaluasi apakah Pengunjung situs telah mencapai tonggak keterlibatan situs utama hingga empat ratus (400 hari).

b. 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.

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 Registrasi Pengunjung
- Impor Ekstensi Data. Jumlah impor Ekstensi Data yang menjadi hak per ID Klien ditetapkan dalam Dokumen Transaksi Klien.

1.2.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Add-On

Layanan Cloud ini adalah suatu solusi cloud hibrida yang menyediakan opsi bagi Klien untuk mengirimkan data lalu lintas jaringan mereka ke Layanan 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 Layanan Cloud ini adalah:

- 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 tawaran Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics.

1.2.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Capture Data Retention Extension

Layanan Cloud 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Data dasar selama 7 hari:

- 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.
- 14 hari kalender tambahan penyimpanan Data Tangkapan Jaringan (Network Capture Data) yang sedang berjalan untuk total maksimum 21 hari penyimpanan Data Tangkapan Pelaporan yang sedang berjalan.
- 21 hari kalender tambahan penyimpanan Data Tangkapan Jaringan (Network Capture Data) yang sedang berjalan untuk total maksimum 28 hari penyimpanan Data Tangkapan Pelaporan yang sedang berjalan.
- 49 hari kalender tambahan penyimpanan Data Tangkapan Jaringan (Network Capture Data) yang sedang berjalan untuk total maksimum 56 hari penyimpanan Data Tangkapan Pelaporan yang sedang berjalan.
- 77 hari kalender tambahan penyimpanan Data Tangkapan Jaringan (Network Capture Data) yang sedang berjalan untuk total maksimum 84 hari penyimpanan Data Tangkapan Pelaporan yang sedang berjalan.
- 105 hari kalender tambahan penyimpanan Data Tangkapan Jaringan (Network Capture Data) yang sedang berjalan untuk total maksimum 112 hari penyimpanan Data Tangkapan Pelaporan yang sedang berjalan.

1.2.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector

Layanan Cloud ini memungkinkan Klien untuk mengirimkan data jaringan Akamai, seperti kode kesalahan, lalu lintas yang disembunyikan (cached) dan BOT, ke Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. Hal ini menambahkan data yang tersedia ke Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics untuk membantu Klien memahami dan meningkatkan pengalaman pengguna akhirnya. Klien harus klien Akamai yang sudah ada. Jumlah pengguna yang mengakses layanan ini dibatasi oleh langganan Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics dasar milik Klien. Yang termasuk dalam biaya langganan Layanan Cloud ini 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Layanan ini 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics dasar selama tujuh (7) hari kalender. Klien harus memiliki jumlah hari kalender yang sama dari Capture Data Retention yang berjalan untuk langganan Watson Customer Experience

Analytics Behavioral Analytics dasar dan Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics UI untuk pengulangan sesi. Klien dapat menjadwalkan, mengelola, dan memantau tugas pengeksporan.

Yang termasuk dalam biaya langganan untuk Layanan Cloud ini adalah sebagai berikut:

- Kemampuan ekspor Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Data dalam periode penyimpanan Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 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.

1.2.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Impression Attribution

Solusi yang memungkinkan Klien melacak konten yang dilihat oleh pengunjung bukan pada situs web Klien sendiri untuk memahami bagaimana impresi pemasaran (misalnya iklan spanduk pajangan, widget, video bersindikasi, situs-mikro, dll.), memengaruhi konversi pada situs web mereka.

1.2.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Retention Extension

Retention Extension memberikan pilihan bagi Klien untuk menyimpan data dan catatan tertentu yang dikumpulkan untuk jangka waktu yang diperpanjang:

- 12 bulan tambahan untuk penyimpanan data Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, sebagaimana berlaku.
- 12 bulan tambahan untuk penyimpanan laporan Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, sebagaimana berlaku.

1.2.10 IBM Digital Analytics Additional Marketing Attribution Windows

Additional Marketing Attribution Windows memberikan hak kepada klien untuk menggunakan sejumlah jendela atribusi pemasaran backward looking tambahan di luar jumlah default yang termasuk dengan Layanan Cloud. Jumlah tambahan jendela atribusi pemasaran yang dilanggankan adalah secara keseluruhan, bukan untuk masing-masing ID Klien. Jendela atribusi pemasaran yang disediakan untuk beberapa ID Klien dihitung sebagai beberapa jendela atribusi terhadap kepemilikan.

1.2.11 IBM Watson Customer Experience Analytics Additional Client IDs for Digital Analytics

ID Klien Tambahan di luar yang termasuk dalam langganan dasar, dapat dibeli dalam peningkatan berikut; 10, 20, 40, 80, 160, 320.

1.2.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations

Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations menawarkan kemampuan berikut ini:

- Mengotomatisasi dan mengoptimalkan proses pembuatan saran produk yang dipersonalisasi pada situs web Klien, kampanye email Klien dan jalur pemasaran lainnya.
- Komponen manajemen aturan bisnis memungkinkan Klien untuk meningkatkan (fine tune) rekomendasi produk akhir yang dibuat dengan algoritma afinitas solusi.
- Komponen pengujian A/B yang dimasukkan memfasilitasi uji terpisah A/B/C & D untuk menentukan dampak relatif strategi penawaran rekomendasi produk yang berbeda pada konversi pengunjung situs.

Klien harus memperoleh kepemilikan atas Watson Customer Experience Analytics sebagai prasyarat untuk menggunakan layanan ini.

1.2.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations Analytics Independent

Layanan Cloud ini memberikan layanan yang sama seperti Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations, tanpa persyaratan langganan Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics.

Yang termasuk dalam langganan untuk Layanan Cloud ini adalah sebagai berikut:

- Berdasarkan penilaian IBM, Klien akan diberi jumlah ID Klien yang memadai (antara 1-10) untuk memenuhi kebutuhan rekomendasi Klien.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import dengan modul impor data standar (Category Definition File, Enterprise Product Report, dan Forecast Metric).

1.2.14 IBM Watson Customer Experience Analytics AdTarget

Layanan Cloud ini merupakan Add-on dan memerlukan langganan atas IBM Watson Customer Experience Analytics.

Watson Customer Experience Analytics AdTarget adalah solusi yang memungkinkan Klien untuk memilih dan menyatukan aktivitas pengunjung dan pengenalan segmen hingga tiga mitra yang menampilkan iklan yang disahkan IBM. Aktivitas pengunjung dan data segmen kemudian digunakan oleh mitra(-mitra) Klien untuk menyediakan iklan yang relevan kepada pengunjung setelah mereka meninggalkan situs Klien.

1.2.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations

Layanan Cloud ini merupakan Add-on dan memerlukan langganan atas IBM Watson Customer Experience Analytics.

Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations adalah solusi yang mengotomatisasi dan mengoptimalkan proses pembuatan saran konten yang dipersonalisasi pada situs web Klien. Antarmuka pengguna Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations memberikan kemampuan untuk menentukan strategi rekomendasi konten dan menentukan aturan bisnis spesifik Klien agar memenuhi kebutuhan Klien.

1.2.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange

Layanan Cloud ini merupakan Add-on dan memerlukan langganan atas IBM Watson Customer Experience Analytics.

Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange adalah solusi yang memberikan antarmuka tunggal kepada Klien untuk konfigurasi dan penyebaran penandaan situs web serta halaman mobile dan memungkinkan Klien untuk mengelola penandaan IBM dan penandaan Mitra Bisnis IBM yang harus disebar pada situs mobile atau web mereka. Antarmuka pengguna Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange memberikan kendali langsung kepada proses penandaan, yang memberikan kemampuan untuk menentukan penandaan halaman dan kelompok halaman kepada pengguna berdasarkan sekumpulan aturan untuk menentukan pelaksanaan penandaan. Setelah Klien membeli Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange, Klien dapat mengelola penyebaran saat ini dan sebelumnya atas penandaan IBM, penandaan Mitra Bisnis IBM dan JavaScript kustom atau kode kepemilikan pada beberapa lingkungan.

Layanan Cloud ini mencakup pengaktifan hingga lima (5) jam layanan implementasi yang disampaikan dari jarak jauh untuk onboarding pertama Klien atas Watson Customer Experience Analytics Digital Data

Exchange. Layanan berakhir 90 hari sejak Klien diberitahukan oleh IBM bahwa akses mereka ke Layanan Cloud telah tersedia terlepas dari apakah keseluruhan jam telah digunakan.

1.2.17 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition Onboarding Services

Onboarding Layanan Cloud adalah layanan pengaturan wajib yang merupakan kombinasi dari aktivitas bantuan proses penyediaan, bantuan konfigurasi produk dan konsultasi produk untuk memungkinkan penggunaan Layanan Cloud. Konsultan onboarding ditugaskan untuk bekerja dengan perwakilan Klien melalui proses, yang mencakup saran dan panduan mengenai implementasi. Layanan Cloud menawarkan tiga (3) opsi Pengaturan Layanan Onboarding yang disampaikan dari jarak jauh yang akan digunakan dalam waktu sembilan puluh (90) hari, untuk Essentials Edition berikut ini:

a. Layanan Onboarding (Analitik Digital dan Tealeaf CX on Cloud)

- Layanan analitik digital selama hingga empat puluh (40) jam untuk memberi tahu mengenai implementasi tag analitik digital IBM untuk satu (1) situs web berdasarkan domain merek, atau satu (1) aplikasi mobile.
- IBM Tealeaf CX on Cloud SDK selama hingga enam puluh (60) jam untuk satu (1) kasus penggunaan pemutaran ulang web mobile atau web.
- Konfigurasi kemampuan pelaporan perjalanan dan integrasi dengan IBM Universal Behavior Exchange.

b. Layanan Onboarding (Analitik Digital)

- Layanan analitik digital selama hingga empat puluh (40) jam untuk memberi tahu mengenai implementasi tag analitik digital IBM untuk satu (1) situs web berdasarkan domain merek, atau satu (1) aplikasi mobile.
- Konfigurasi kemampuan pelaporan perjalanan dan integrasi dengan IBM Universal Behavior Exchange.

c. Layanan Onboarding (Tealeaf CX on Cloud)

- IBM Tealeaf CX on Cloud SDK selama hingga enam puluh (60) jam untuk satu (1) kasus penggunaan pemutaran ulang web mobile atau web.
- Konfigurasi kemampuan pelaporan perjalanan dan integrasi dengan IBM Universal Behavior Exchange.

1.2.18 Layanan Onboarding IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition

Onboarding Layanan Cloud adalah layanan pengaturan wajib yang merupakan kombinasi dari aktivitas bantuan proses penyediaan, bantuan konfigurasi produk dan konsultasi produk untuk memungkinkan penggunaan Layanan Cloud. Konsultan onboarding ditugaskan untuk bekerja dengan perwakilan Klien melalui proses, yang mencakup saran dan panduan mengenai implementasi. Layanan Cloud menawarkan tiga (3) opsi Pengaturan Layanan Onboarding yang disampaikan dari jarak jauh yang akan digunakan dalam waktu sembilan puluh (90) hari, untuk Standard Edition sebagai berikut:

a. Layanan Onboarding (Analitik Digital, Tealeaf CX on Cloud, dan Tealeaf CX Overstat)

- Layanan analitik digital selama hingga empat puluh (40) jam untuk memberi tahu mengenai implementasi tag analitik digital IBM untuk satu (1) situs web berdasarkan domain merek, atau satu (1) aplikasi mobile.
- Layanan IBM Tealeaf CX on Cloud SDK dan IBM Tealeaf CX Overstat selama hingga seratus (100) jam untuk satu (1) kasus penggunaan pemutaran ulang web mobile atau web. Konfigurasi IBM Tealeaf CX Overstat dan analitik perilaku Tealeaf dapat mencakup beberapa hal berikut:
 - Laporan siaran untuk kasus penggunaan hingga lima langkah – yaitu, proses checkout, pendaftaran atau penawaran.
 - Laporan yang diabaikan untuk langkah kasus penggunaan di atas – yang disegmentasikan oleh berbagai atribut pengguna/pelanggan seperti browser, tipe pengguna, sistem pengoperasian, dan platform.
 - Laporan kesulitan untuk langkah kasus penggunaan – yaitu menambahkan item ke keranjang namun dikosongkan secara keliru.

- Pelaporan Pesan Kesalahan mengenai kesalahan sistem/aplikasi atau pengguna/pelanggan dan pengaruh proses penyelesaian.
- Konfigurasi atribut IBM Tealeaf CX Overstat guna memungkinkan untuk meningkatkan heat map atau pelaporan analitik bidang formulir pada browser, dan platform.
- Konfigurasi kemampuan pelaporan perjalanan dan integrasi dengan IBM Universal Behavior Exchange.

b. Layanan Onboarding (Analitik Digital)

- Layanan analitik digital selama hingga empat puluh (40) jam untuk memberi tahu mengenai implementasi tag analitik digital IBM untuk satu (1) situs web berdasarkan domain merek, atau satu (1) aplikasi mobile.
- Konfigurasi kemampuan pelaporan perjalanan dan integrasi dengan IBM Universal Behavior Exchange.

c. Layanan Onboarding (Tealeaf CX on Cloud dan Tealeaf CX Overstat)

- Layanan IBM Tealeaf CX on Cloud SDK dan IBM Tealeaf CX Overstat selama hingga seratus (100) jam untuk satu (1) kasus penggunaan pemutaran ulang web mobile atau web. Konfigurasi IBM Tealeaf CX Overstat dan analitik perilaku Tealeaf dapat mencakup beberapa hal berikut:
 - Laporan siaran untuk kasus penggunaan hingga lima langkah – yaitu, proses checkout, pendaftaran atau penawaran.
 - Laporan yang diabaikan untuk langkah kasus penggunaan di atas – yang disegmentasikan oleh berbagai atribut pengguna/pelanggan seperti browser, tipe pengguna, sistem pengoperasian, dan platform.
 - Laporan kesulitan untuk langkah kasus penggunaan – yaitu menambahkan item ke keranjang namun dikosongkan secara keliru.
 - Pelaporan Pesan Kesalahan mengenai kesalahan sistem/aplikasi atau pengguna/pelanggan dan pengaruh proses penyelesaian.
 - Konfigurasi atribut IBM Tealeaf CX Overstat guna memungkinkan untuk meningkatkan heat map atau pelaporan analitik bidang formulir pada browser, dan platform.
 - Konfigurasi kemampuan pelaporan perjalanan dan integrasi dengan IBM Universal Behavior Exchange.

1.2.19 Layanan Onboarding IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition

Onboarding Layanan Cloud adalah layanan pengaturan wajib yang merupakan kombinasi dari aktivitas bantuan proses penyediaan, bantuan konfigurasi produk dan konsultasi produk untuk memungkinkan penggunaan Layanan Cloud. Konsultan onboarding ditugaskan untuk bekerja dengan perwakilan Klien melalui proses, yang mencakup saran dan panduan mengenai implementasi. Layanan Cloud menawarkan tiga (3) opsi Pengaturan Layanan Onboarding yang disampaikan dari jarak jauh yang akan digunakan dalam waktu sembilan puluh (90) hari, untuk Premium Edition sebagai berikut:

a. Layanan Onboarding (Analitik Digital, Tealeaf CX on Cloud, dan Tealeaf CX Overstat)

- layanan selama hingga seratus delapan (108) jam guna memberi tahu mengenai implementasi tag analitik digital IBM, termasuk Lifecycle Insights (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed, dan Multi-Channel), dan Rekomendasi Produk untuk satu (1) situs web berdasarkan domain merek, atau satu (1) aplikasi mobile.
- Layanan IBM Tealeaf CX on Cloud SDK dan IBM Tealeaf CX Overstat selama hingga seratus (100) jam untuk satu (1) kasus penggunaan pemutaran ulang web mobile atau web. Konfigurasi IBM Tealeaf CX Overstat dan analitik perilaku Tealeaf dapat mencakup beberapa hal berikut:
 - Laporan siaran untuk kasus penggunaan hingga lima langkah – yaitu, proses checkout, pendaftaran atau penawaran.
 - Laporan yang diabaikan untuk langkah kasus penggunaan di atas – yang disegmentasikan oleh berbagai atribut pengguna/pelanggan seperti browser, tipe pengguna, sistem pengoperasian, dan platform.

- Laporan kesulitan untuk langkah kasus penggunaan – yaitu menambahkan item ke keranjang namun dikosongkan secara keliru.
- Pelaporan Pesan Kesalahan mengenai kesalahan sistem/aplikasi atau pengguna/pelanggan dan pengaruh proses penyelesaian.
- Konfigurasi atribut IBM Tealeaf CX Overstat guna memungkinkan untuk meningkatkan heat map atau pelaporan analitik bidang formulir pada browser, dan platform.
- Konfigurasi kemampuan pelaporan perjalanan dan integrasi dengan IBM Universal Behavior Exchange.

b. Layanan Onboarding (Analitik Digital)

- layanan selama hingga seratus delapan (108) jam guna memberi tahu mengenai implementasi tag analitik digital IBM, termasuk Lifecycle Insights (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed, dan Multi-Channel), dan Rekomendasi Produk untuk satu (1) situs web berdasarkan domain merek, atau satu (1) aplikasi mobile.
- Konfigurasi kemampuan pelaporan perjalanan dan integrasi dengan IBM Universal Behavior Exchange.

c. Layanan Onboarding (Tealeaf CX on Cloud dan Tealeaf CX Overstat)

- Layanan IBM Tealeaf CX on Cloud SDK dan IBM Tealeaf CX Overstat selama hingga seratus (100) jam untuk satu (1) kasus penggunaan pemutaran ulang web mobile atau web. Konfigurasi IBM Tealeaf CX Overstat dan analitik perilaku Tealeaf dapat mencakup beberapa hal berikut:
 - Laporan siaran untuk kasus penggunaan hingga lima langkah – yaitu, proses checkout, pendaftaran atau penawaran.
 - Laporan yang diabaikan untuk langkah kasus penggunaan di atas – yang disegmentasikan oleh berbagai atribut pengguna/pelanggan seperti browser, tipe pengguna, sistem pengoperasian, dan platform.
 - Laporan kesulitan untuk langkah kasus penggunaan – yaitu menambahkan item ke keranjang namun dikosongkan secara keliru.
 - Pelaporan Pesan Kesalahan mengenai kesalahan sistem/aplikasi atau pengguna/pelanggan dan pengaruh proses penyelesaian.
 - Konfigurasi atribut IBM Tealeaf CX Overstat guna memungkinkan untuk meningkatkan heat map atau pelaporan analitik bidang formulir pada browser, dan platform.
- Konfigurasi kemampuan pelaporan perjalanan dan integrasi dengan IBM Universal Behavior Exchange.

1.3 Layanan Percepatan

1.3.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support

Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support merupakan layanan langganan yang disampaikan dari jarak jauh. Setiap kepemilikan Pengikatan memberikan kepada Klien sumber daya dukungan teknis yang dirancang dalam peningkatan sebesar sepuluh (10) jam per bulan. Sumber daya dukungan teknis akan bekerja dengan Klien untuk menangani masalah, menyarankan tindakan pencegahan, dan membantu penyelesaian masalah. Layanan dukungan yang dipersonalisasi mencakup: pemeliharaan proaktif, panduan spesifik untuk bisnis dan industri Klien, dan memaksimalkan produktivitas dengan tawaran. Layanan ini berjalan secara bersamaan dengan langganan Watson Customer Experience Analytics dan jam yang tidak terpakai tidak digulirkan dari bulan ke bulan.

1.3.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Mendapatkan Hasil Maksimal dari Solusi Anda dengan Ahli Produk yang Dimiliki (16 jam)

Layanan berkelanjutan ini menyediakan 16 jam layanan praktik terbaik dan analitik berkelanjutan yang disampaikan dari jarak jauh per bulan. Layanan dapat dibeli untuk jumlah bulan yang tersisa dalam jangka waktu langganan Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics dari tanggal pembelian. 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.

1.3.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Mendapatkan Hasil Maksimal dari Solusi Anda dengan Ahli Produk yang Dimiliki (40 jam)

Layanan berkelanjutan ini menyediakan 40 jam layanan praktik terbaik dan analitik berkelanjutan yang disampaikan dari jarak jauh per bulan. Layanan dapat dibeli untuk jumlah bulan yang tersisa dalam jangka waktu langganan Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics dari tanggal pembelian. 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.

1.3.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Mendapatkan Hasil Maksimal dari Solusi Anda dengan Ahli Produk yang Dimiliki (60 jam)

Layanan yang berjalan ini menyediakan 60 jam layanan praktik terbaik dan analitik berkelanjutan yang disampaikan dari jarak jauh per bulan. Layanan dapat dibeli untuk jumlah bulan yang tersisa dalam jangka waktu langganan Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics dari tanggal pembelian. Layanan ini mencakup konfigurasi tangkapan data, validasi data, konfigurasi laporan, investigasi pengalaman pelanggan, analisis dampak bisnis, dan layanan ilmu data. Jam yang tidak terpakai tidak digulirkan dari bulan ke bulan.

1.3.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Assessment: Membuat Rencana Penentuan Prioritas untuk Peningkatan Pengalaman Pelanggan dengan Membandingkan KPI Bisnis Anda ke Kinerja Saat Ini

Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini memberikan 40 jam layanan yang 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.

1.3.6 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Konfigurasi, Penyebaran dan Konsultasi Produk Premium (12 bulan)

Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini menyediakan 960 jam layanan yang menggabungkan paket pengaturan yang diperpanjang, paket praktik terbaik, serta layanan praktik terbaik dan analitik berkelanjutan 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. Layanan ini habis masa berlakunya 395 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

1.3.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Anjuran, Perencanaan, dan Konfigurasi untuk Integrasi Aplikasi Mobile

Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini 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.

1.3.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Konfigurasi, Penyebaran dan Konsultasi Produk Penting (6 bulan dan 12 bulan)

Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini 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

- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 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.
- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 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.

1.3.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Peningkatan Langkah Selanjutnya dalam Pengalaman Pelanggan Melalui Pengembangan, Perencanaan, dan Penyebaran 1 Kasus Penggunaan Lengkap

Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini 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.

1.3.10 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Konfigurasi, Penyebaran dan Konsultasi Produk Standar (6 bulan dan 12 bulan)

Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini menyediakan paket pengaturan yang diperpanjang, paket praktik terbaik, dan praktik terbaik yang berkelanjutan serta layanan analitik 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

- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 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.
- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 12 Months Service menyediakan 672 jam layanan yang menggabungkan paket pengaturan yang diperpanjang, paket praktik terbaik, dan 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.

1.3.11 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Workshop: Pemantauan, Penemuan, dan Penyelesaian Titik Masalah Umum Pengalaman Pelanggan

Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini memberikan 16 jam layanan 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.

1.3.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Assessment: Mengevaluasi Hasil perubahan Konten dan Kreatif pada Situs Web Anda untuk Mendorong Keputusan Rancangan di Masa Mendatang

Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini menyediakan hingga 48 jam konsultasi dan analisis dari jarak jauh untuk membantu menentukan bagaimana rancangan, peningkatan, atau aplikasi baru, telah berdampak pada pathing, perilaku pengunjung, dan kinerja situs secara keseluruhan. Analisis ini bergantung pada ketersediaan pelaporan dan metrik yang diperlukan dalam Watson Customer Experience Analytics sebelum dan sesudah perubahan situs. Klien harus menyediakan prasyarat yang akan digunakan dalam analisis selama kick-off awal termasuk rentang tanggal, spesifikasi perubahan yang dilakukan, dan setiap penandaan/pelacakan yang diperlukan untuk melihat perubahan ini dalam id Watson Customer Experience Analytics yang ditetapkan. Layanan dibeli per Pengikatan dan habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal pembelian atau tanggal saat Klien diberi tahu oleh IBM bahwa aksesnya ke Layanan Cloud telah tersedia, yang mana pun yang terjadi terakhir, terlepas dari apakah keseluruhan jam telah digunakan.

1.3.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Assessment: Meningkatkan Konversi, Pendapatan, dan Kecepatan Transaksi dengan Path untuk Membeli Audit

Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini menyediakan hingga 40 jam untuk hal-hal berikut: analisis tingkat tinggi untuk memperoleh pemahaman yang luas tentang kinerja konversi pada situs Klien, menetapkan dasar untuk metrik kinerja situs utama, memberikan wawasan atas perilaku pengunjung, dan mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan kinerja situs pada titik konversi utama. Layanan dibeli per Pengikatan dan habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal pembelian atau tanggal saat Klien diberi tahu oleh IBM bahwa aksesnya ke Layanan Cloud telah tersedia, atau yang mana pun yang terjadi terakhir, terlepas dari apakah keseluruhan jam telah digunakan.

1.3.14 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Menciptakan lebih banyak Pelanggan dengan Meningkatkan dan Mengoptimalkan Proses Konversi

Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini menyediakan hingga 48 jam konsultasi, praktik terbaik, analisis, dan rekomendasi dari jarak jauh untuk proses konversi Klien yang teridentifikasi. Memanfaatkan analisis lanjutan untuk mendorong pemahaman yang lebih dalam atas hasil situs serta menentukan masalah utama dan titik atrisi. Mewajibkan halaman Klien yang terlibat dalam proses yang teridentifikasi agar ditandai dengan nilai identifikasi halaman khusus sebelum pengikatan. Layanan dibeli per Pengikatan dan habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal pembelian atau tanggal saat Klien diberi tahu oleh IBM bahwa aksesnya ke Layanan Cloud telah tersedia, yang mana pun yang terjadi terakhir, terlepas dari apakah keseluruhan jam telah digunakan.

1.3.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Mengetahui Lini Produk Terbaik Anda dan Kecenderungan Segmen untuk Mendorong Investasi, Promosi, dan Kampanye

Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini menyediakan hingga 40 jam konsultasi jarak jauh untuk peninjauan, praktik terbaik, dan rekomendasi untuk memperbarui Category Definition File (CDF) Analitik Klien. Lokakarya ini tidak melibatkan pembaruan CDF yang sebenarnya oleh IBM. Layanan dibeli per Pengikatan dan habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal pembelian atau tanggal saat Klien diberi tahu oleh IBM bahwa aksesnya ke Layanan Cloud telah tersedia, yang mana pun yang terjadi terakhir, terlepas dari apakah keseluruhan jam telah digunakan.

1.3.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Meningkatkan Penandaan (Tagging) Anda untuk Mempelajari Lebih Banyak tentang Pelanggan Anda dan Mendorong Personalisasi yang lebih baik

Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini menyediakan hingga 48 jam konsultasi, dan menyediakan pemeriksaan kesehatan yang komprehensif pada penandaan analitik garis dasar Klien. Layanan dibeli per Pengikatan dan habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal pembelian atau tanggal saat Klien diberi tahu oleh IBM bahwa aksesnya ke Layanan Cloud telah tersedia, yang mana pun yang terjadi terakhir, terlepas dari apakah keseluruhan jam telah digunakan.

1.3.17 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Menjaga Pelanggan Tetap Terikat dengan Mengoptimalkan Halaman Web Utama

Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini menyediakan hingga 40 jam konsultasi dan analisis jarak jauh untuk membantu menentukan keefektifan halaman atau jenis halaman (maksimum 30 halaman untuk jenis halaman tunggal), yang dipilih oleh Klien, termasuk namun tidak terbatas pada halaman

beranda, halaman awal pemasaran, halaman produk, atau halaman kategori produk. Layanan dibeli per pengikatan dan habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal pembelian atau tanggal saat Klien diberi tahu oleh IBM bahwa aksesnya ke Layanan Cloud telah tersedia, yang mana pun yang terjadi terakhir, terlepas dari apakah keseluruhan jam telah digunakan.

1.3.18 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Memajukan Bisnis Anda Secara Signifikan dengan Menerapkan Praktik Terbaik Terkini dalam Pengukuran Kinerja

Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini menyediakan hingga 40 jam konsultasi jarak jauh untuk mengetahui kebutuhan bisnis Klien dan merekomendasikan pembaruan penandaan yang strategis. Klien tetap bertanggung jawab atas pembaruan atau implementasi pembaruan penandaan yang sebenarnya. Bantuan dari tim teknis IBM tidak tercakup dalam pengikatan ini. Layanan dibeli per Pengikatan dan habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal pembelian atau tanggal saat Klien diberi tahu oleh IBM bahwa akses ke Layanan Cloud telah tersedia, yang mana pun yang terjadi terakhir, terlepas dari apakah keseluruhan jam telah digunakan.

1.3.19 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Mencegah Hilangnya Pendapatan eCommerce dengan Memastikan Keberhasilan Checkout

Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini menyediakan hingga 48 jam konsultasi, praktik terbaik, analisis, dan rekomendasi dari jarak jauh untuk proses checkout yang teridentifikasi. Mewajibkan penanda tampilan halaman yang memuat nilai identifikasi halaman khusus diimplementasikan pada setiap halaman dalam proses checkout sebelum pengikatan. Layanan dibeli per Pengikatan dan habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal pembelian atau tanggal saat Klien diberi tahu oleh IBM bahwa aksesnya ke Layanan Cloud telah tersedia, yang mana pun yang terjadi terakhir, terlepas dari apakah keseluruhan jam telah digunakan.

1.3.20 Layanan Konsultasi IBM Watson Customer Experience Analytics

Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini memberikan hingga 20 jam konsultasi. Sifat layanan ditentukan melalui diskusi antara Klien dan analis IBM. Analisis harus dianggap dapat terlaksana oleh analis IBM. Layanan dibeli per Pengikatan dan habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal pembelian atau tanggal saat Klien diberi tahu oleh IBM bahwa akses ke Layanan Cloud telah tersedia, yang mana pun yang terjadi terakhir, terlepas dari apakah keseluruhan jam telah digunakan.

2. Lembar Data Perlindungan dan Pemrosesan Data

Adendum 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 Regulasi 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=76AC34D029B711E6806270B0E0408E84>

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.

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.

3.2 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:

- Peristiwa adalah kejadian dari peristiwa spesifik yang diproses oleh atau yang berkaitan dengan penggunaan Layanan Cloud.

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: Peristiwa Perjalanan, Peristiwa Perilaku, atau Peristiwa Digital.

- **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.
- **Peristiwa Perilaku** – adalah interaksi digital dengan aplikasi yang ditangkap oleh Layanan Cloud, baik pada tingkat jaringan (misalnya pasangan permintaan dan tanggapan ["Hit"] melalui http atau https) ataupun sebaliknya. Satu Juta Peristiwa CX sama dengan satu Juta Peristiwa Perilaku.
- Suatu **Peristiwa Digital** – ditentukan sebagai Panggilan Server. Panggilan Server adalah data yang diteruskan ke dan diproses oleh Layanan Cloud sebagai akibat dari peristiwa yang ditandai, yang dimulai oleh pengujung 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.

Peristiwa CX untuk Basics Edition 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.

- **Pengikatan** – adalah layanan pelatihan atau profesional yang berkaitan dengan Layanan Cloud.
- **Unit Konversi Pendapatan (Revenue Conversion Unit - "RCU")** – adalah suatu ukuran mata uang independen dari jumlah Pendapatan yang dikonversi dalam RCU sesuai dengan tabel unit konversi di (http://www.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html).
- **Impresi Pemasaran** – adalah setiap kemunculan suatu iklan atau spanduk yang ditampilkan pada halaman web yang dikelola atau diproses oleh 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.

- **Panggilan Server** – adalah data yang diteruskan ke dan diproses oleh Layanan Cloud sebagai akibat dari peristiwa yang ditandai, yang dimulai oleh pengunjung terlacak.

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

4.2 Biaya Layanan Jarak Jauh

Biaya layanan jarak jauh akan berakhir 90 hari dari pembelian terlepas dari apakah layanan jarak jauh telah digunakan.

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 Digital Analytics SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/DigitalAnalytics/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf CX on Cloud – Android SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf CX on Cloud – iOS SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf UI Capture SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/blob/master/Licenses/LA_en

5.2 Layanan Non-IBM (Tersedia Sebagaimana Adanya)

Google Maps, Neustar, Afilias, Slack AP, WalkMe, Ghostery

5.3 Retensi Data

Elemen data spesifik Layanan Cloud akan tersedia dalam Layanan Cloud sebagai berikut:

- Data laporan analitik web selama 800 hari; data laporan perilaku selama 365 hari.
- Total Dua (2) hari penyimpanan data pemutaran ulang sesi untuk IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition.
- Total Tujuh (7) hari penyimpanan data pemutaran ulang sesi, dan total Tiga Puluh (30) hari penyimpanan data analitik kegunaan (heatmaps) ("Periode Penyimpanan Data") untuk IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition.
- Total Empat Belas (14) hari penyimpanan data pemutaran ulang sesi, dan total Sembilan Puluh (90) hari penyimpanan data analitik kegunaan (heatmaps) ("Periode Penyimpanan Data") untuk IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition.
- Dua (2) hari penyimpanan pemutaran ulang sesi, dan Tiga Puluh (30) hari penyimpanan data analitik kegunaan (heatmaps) ("Periode Penyimpanan Data") untuk IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition.

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 dalam kaitannya dengan Layanan Cloud.

5.4 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 oleh 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.

5.5 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 bagi 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 IBM Benchmarking Service 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** – harus didefinisikan sebagai metrik indikator kinerja utama tertentu dari Klien IBM tunggal.
- b. **Data Agregat** – harus didefinisikan sebagai semua Data Rangkuman dari setiap Klien IBM yang berpartisipasi dalam Layanan Benchmarking IBM termasuk Subvertikalnya.
- c. Subvertikal - akan ditentukan sebagai grup yang tidak kurang dari empat (4) Klien yang berpartisipasi dalam Layanan IBM Benchmarking di mana setiap anggota Subvertikal terlibat di dalam bidang bisnis yang serupa berdasarkan produk yang dijual dan pasar yang ditargetkan (misalnya pakaian, perhiasan, perlengkapan kantor, dan lain-lain).

5.6 Tanggung Jawab Perlindungan

IBM memiliki hak untuk memberlakukan aturan berikut guna menjaga kualitas dan integritas Layanan Cloud. Klien solusi IBM Watson Customer Experience Analytics akan dijaga tetap sadar akan setiap tindakan perbaikan yang dilakukan oleh IBM sebagaimana yang diuraikan di bawah.

5.7 Kesiagaan Hari Libur

Untuk Klien yang berada di Amerika Utara, karena keberagaman volume lalu lintas selama dua periode (i) hari setelah Paskah sepanjang Senin berikutnya, dan (ii) 24 dan 25 Desember (secara bersama-sama disebut sebagai "Musim Liburan AS"), Klien akan diwajibkan untuk memberikan proyeksi volume pada tanggal 30 September setiap tahunnya selama Musim Liburan AS. IBM akan menunjukkan perhatian yang wajar untuk bekerja dengan Klien dalam menangani proyeksi ini dengan praktik terbaik. Klien yang mengabaikan proyeksi volumenya selama Musim Liburan AS sebesar dua puluh lima persen (25%) atau lebih akan dikenakan tindakan perbaikan berikut.

5.8 Batasan Ukuran Data

Layanan Cloud ini dimiliki berdasarkan Juta Interaksi Bulanan. Ukuran data ditentukan sebagai "Interaksi" di mana ukuran maksimum Interaksi data adalah sebesar 2 MB. Interaksi yang melebihi 2 MB akan dibulatkan ke peningkatan Interaction berikutnya dan dihitung pada total Juta Interaksi Bulanan yang dimiliki oleh Klien. Klien dengan interaksi lebih dari 2 MB akan dikenakan satu tindakan perbaikan atau lebih. Biaya kelebihan penggunaan akan dikenakan apabila Klien melebihi total ukuran data Juta Interaksi Bulanan yang dimiliki. Catatan: Batasan Ukuran Data tidak berkaitan dengan pelanggan Akamai atau Hybrid.

5.9 Tindakan Perbaikan

Tindakan perbaikan berikut dapat dilakukan:

- a. Throttling: throttling adalah tindakan pengumpulan data contoh.
- b. Penghentian: Tindakan sepenuhnya melarang semua data pelanggan dari masuk ke dalam infrastruktur IBM Watson Customer Experience Analytics Cloud.
- c. Modifikasi Elemen Data: Memodifikasi Elemen Data (Peristiwa Perilaku, Atribut Hit, Atribut Langkah, Atribut Sesi) untuk memperbaiki ketidakakuratan data.
- d. Kredit SLA tidak akan diberikan kepada pelanggan yang tidak mematuhi Panduan dan Prosedur Kesiagaan Hari Libur.

5.10 Biaya Pelancar Data

Untuk Klien IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, apabila penggunaan aktual Layanan Cloud selama periode langganan tahunannya melebihi dua belas (12) kali kepemilikan yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi, maka Klien akan ditagih atas kelebihan penggunaan sesuai dengan tarif kelebihan penggunaan yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi yang berlaku. Untuk Klien IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics, apabila penggunaan aktual dalam triwulan manapun (berdasarkan tahun kalender yang dimulai pada 1 Januari) melebihi tiga (3) kali kepemilikan yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi, maka Pelanggan akan ditagih atas kelebihan penggunaan sesuai dengan tarif kelebihan penggunaan yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi yang berlaku.

5.11 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.

6. Syarat-syarat Utama

6.1 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. Akan tetapi IBM dapat menggunakan Konten dan informasi lainnya (kecuali Wawasan) yang dihasilkan dari Konten selama penyediaan Layanan Cloud tunduk pada pemusnahan pengidentifikasi pribadi; sehingga setiap data pribadi tidak dapat lagi dikaitkan dengan individu tertentu tanpa menggunakan informasi tambahan. 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.