

Layanan IBM Watson Marketing Professional

Setelah penerimaan pemesanan Klien, Uraian Layanan ini berlaku untuk Layanan Percepatan untuk mendukung Layanan Cloud Klien. Dokumen pemesanan yang berlaku memberikan penentuan harga dan rincian tambahan tentang pesanan Klien.

1. Layanan Percepatan

Layanan IBM Account Director Annual menyediakan layanan konsultasi khusus yang berfokus pada program pemasaran, efisiensi operasional dan adopsi serta penggunaan produk oleh Klien. Hal tersebut memungkinkan IBM untuk bertindak sebagai mitra strategis yang menyampaikan rekomendasi kepada Klien dan mencakup hal-hal sebagai berikut:

- a. Peluncuran (kickoff) pada awal kerja sama untuk melaksanakan sesi penemuan aktif yang memungkinkan IBM untuk mempelajari selengkapnya tentang model bisnis Klien dan memaparkan peluang untuk peningkatan kinerja pasar yang akan membantu mendorong rencana pelaksanaan (roadmap) strategis.
- b. Pertemuan peluncuran (kickoff) akan dilaksanakan di lokasi kecuali: Layanan Enam Bulan IBM Account Director Marketing dan Layanan IBM Account Director Marketing Consulting.
- c. Rencana Pelaksanaan Strategis yang mengidentifikasi kesempatan kerja sama yang mendukung kebutuhan strategis dan peluang taktis Klien. Proyek diprioritaskan melalui Rencana Pelaksanaan Strategis dan dijadwalkan setiap triwulan dengan mempertimbangkan peluang keuntungan cepat, keseluruhan pengaruh bisnis, ketergantungan dan prasyarat, anggaran serta durasi proyek. Rencana Pelaksanaan akan diperbarui setiap minggu/bulan untuk merefleksikan prioritas dan status proyek terkini. Layanan ini adalah layanan yang disampaikan melalui jarak jauh.
- d. Serangkaian jumlah jam per minggu untuk pengarahannya dan konsultasi strategis aktif bagi Klien dalam mendukung sasaran berjangka panjang dan pendek serta tujuan bisnis, serta pertemuan status mingguan dalam mendukung inisiatif rencana pelaksanaan. Jam tersebut dialokasikan sebagai berikut:
 1. IBM Account Director Marketing Annual Services: 6 Jam
 2. IBM Account Director Marketing Six Month Services: 6 Jam
 3. IBM Account Director Marketing Consulting Services: 6 Jam
 4. IBM Account Director Marketing Light Annual Services: 3 JamJam-jam tersebut disediakan setiap minggu dan tidak dilalaikan.
- e. Pelaporan bulanan yang didasarkan dari KPI keterkaitan dengan Klien dan produk yang digunakan oleh Klien (dan yang aksesnya dimiliki oleh konsultan). Konsultan akan melacak hingga lima (5) KPI melalui tidak lebih dari lima (5) laporan per bulan. Laporan akan disampaikan sekali per bulan dengan tanggal yang harus ditentukan oleh Klien. Layanan ini adalah layanan yang disampaikan secara jarak jauh.
- f. Tinjauan strategis setiap triwulan untuk menilai industri, peluang pasar dan pendorong bisnis utama Klien, berfokus pada perencanaan akun dan strategi untuk memprioritaskan kesempatan yang akan sangat berdampak pada keberhasilan Klien, dan membangun rencana kerja untuk triwulan mendatang. Sehubungan dengan tinjauan strategis setiap triwulan, mengevaluasi kinerja Klien selama triwulan sebelumnya terhadap tujuan triwulan lampau dan kinerja terhadap KPI utama, dengan mempertimbangkan faktor dan pengaruh internal serta eksternal akun.
- g. Tinjauan strategis triwulanan akan dilaksanakan di lokasi kecuali: IBM Account Director Marketing Light Annual Services, IBM Account Director Marketing Six Month Services, dan IBM Account Director Marketing Consulting Services.

Account Director Marketing Services tersedia bagi Klien yang berlangganan tawaran Layanan Cloud IBM berikut:

- a. IBM Watson Campaign Automation
- b. IBM Watson Customer Experience Analytics

- c. IBM Watson Marketing Insights
- d. IBM Tealeaf on Cloud
- e. IBM Digital Analytics
- f. IBM Digital Experience on Cloud
- g. IBM Campaign Managed Hosted

Setiap biaya perjalanan onsite yang disertakan dengan IBM Account Director Marketing Services tidak termasuk dan akan ditagih secara terpisah melalui pernyataan kerja (statement of work - "SOW").

1.1 Layanan

Klien dapat memilih dari layanan yang tersedia berikut.

1.1.1 IBM Account Director Marketing Annual Services

IBM Account Director Annual Services menyediakan layanan yang dijelaskan dalam IBM Account Director Marketing Services di atas dalam pengikatan satu (1) tahun.

1.1.2 IBM Account Director Marketing Light Annual Services

IBM Account Director Marketing Light Annual Services menyediakan layanan yang dijelaskan dalam IBM Account Director Marketing Services di atas dalam pengikatan satu (1) tahun.

1.1.3 IBM Account Director Marketing Six Month Services

IBM Account Director Marketing Six Month Services menyediakan layanan yang dijelaskan dalam IBM Account Director Marketing Services di atas dalam pengikatan enam (6) bulan. Layanan ini adalah Layanan yang Disampaikan secara Jarak Jauh yang habis masa berlakunya pada akhir periode enam (6) bulan.

1.1.4 IBM Account Director Marketing Consulting Services

IBM Account Director Marketing Consulting Services memberikan layanan konsultasi khusus yang tersedia dengan IBM Account Director Marketing Annual Services dalam set jumlah jam. Layanan ini adalah Layanan yang Disampaikan secara Jarak Jauh yang memberikan 100 jam layanan dan habis masa berlakunya pada akhir periode 90 hari.

2. Lembar Data Perlindungan dan Pemrosesan Data

Adendum Pemrosesan Data (Data Processing Addendum - "DPA") IBM di <http://ibm.com/dpa> dan Lembar(-Lembar) Data yang berlaku dan berlaku di atas Perjanjian, apabila dan sepanjang Peraturan Perlindungan Data Umum Eropa (European General Data Protection Regulation - "GDPR") (EU/2016/679) (GDPR) berlaku untuk data pribadi yang berada dalam Konten.

Lembar(-Lembar) Data dalam tautan di bawah menyediakan informasi perlindungan data tambahan untuk Layanan Percepatan dan opsinya sehubungan dengan tipe Konten yang dapat diproses, aktivitas pemrosesan yang terlibat, fitur-fitur perlindungan data, serta spesifik pada retensi dan pengembalian Konten. Lembar Data mungkin hanya tersedia dalam bahasa Inggris dan tidak tersedia dalam bahasa setempat. Meskipun terdapat praktik hukum atau kebiasaan setempat apa pun, para pihak menyetujui bahwa mereka memahami bahasa Inggris dan bahasa ini adalah bahasa yang sesuai untuk akuisisi dan penggunaan Layanan Cloud. Untuk tujuan DPA, Lembar(-Lembar) Data berikut juga akan berfungsi sebagai Ekshibit(-Ekshibit) DPA.

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd-dpa-labor>

3. Tingkat Layanan dan Dukungan Teknis

Tidak ada Perjanjian Tingkat Layanan atau Dukungan Teknis yang tersedia untuk Uraian Layanan ini.

4. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

4.1 Metrik Biaya

Layanan Percepatan tersedia berdasarkan metrik biaya yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi:

- Pengikatan adalah layanan pelatihan atau profesional yang berkaitan dengan Layanan Cloud.

4.2 Biaya Layanan Jarak Jauh

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 Materi

Materi yang dibuat oleh IBM dalam pelaksanaan tawaran-tawaran ini dan yang disampaikan kepada Klien (tidak termasuk pekerjaan apa pun yang sudah ada sebelumnya yang mungkin menjadi dasar materi tersebut) adalah pekerjaan yang dibuat untuk perekrutan, sejauh yang diizinkan berdasarkan hukum yang berlaku, dan dimiliki oleh Klien. Klien memberikan lisensi yang tidak dapat dibatalkan, berlaku selamanya, noneksklusif, berlaku di seluruh dunia dan telah dibayarkan kepada IBM untuk menggunakan, menjalankan, memperbanyak, menampilkan, melaksanakan, mensublisensikan, mendistribusikan, dan menyiapkan karya turunan berdasarkan materi-materi tersebut.

5.2 Layanan di Lokasi (Onsite Services)

Jika Layanan dijalankan di fasilitas IBM, Klien memahami dan menyatakan bahwa IBM diizinkan untuk menggunakan sumber daya global (penduduk non-permanen yang digunakan setempat dan personel di lokasi seluruh dunia) untuk menyampaikan Layanan. Masing-masing hari onsite yang berlaku akan terdiri dari hingga 8 jam kerja dan akan dilaksanakan di lokasi Klien di Amerika Serikat.

Jika Layanan dijalankan di lokasi Klien, kinerja IBM bergantung pada pengelolaan dan pemenuhan tanggung jawab Klien sebagaimana yang ditetapkan di bawah ini, tanpa biaya kepada IBM.

Keterlambatan apa pun dalam menjalankan tanggung jawab ini dapat memengaruhi kemampuan IBM untuk menyelesaikan Pengarahan Akun. Klien akan:

- a. kecuali jika disediakan oleh IBM, menyediakan rincian alamat dan lokasi pertemuan kepada IBM;
- b. jika berlaku, memberikan akses aman, ruang kerja yang sesuai, perlengkapan, mebel, konektivitas internet berkecepatan tinggi, dan fasilitas lain untuk personel IBM selama bekerja di lokasi Klien; dan
- c. kecuali jika fasilitas disediakan oleh IBM, bertanggung jawab untuk penyimpanan yang aman untuk semua perangkat keras dan perangkat lunak milik IBM di lokasi Klien dan memastikan semua ruangan selalu dikunci .

5.3 Tanggung Jawab Klien – Calon Pelanggan Bisnis

Klien akan menunjuk seorang Calon Pelanggan Bisnis untuk berkomunikasi dengan IBM dan bertindak atas nama Klien sehubungan dengan kerja sama ini.

Tanggung jawab Calon Pelanggan Bisnis Klien mencakup hal-hal berikut:

- a. memperoleh dan memberikan informasi, data dan keputusan dalam tiga hari kerja atas permintaan IBM kecuali apabila Klien dan IBM menyetujui waktu tanggapan yang berbeda secara tertulis; dan
- b. meninjau setiap persyaratan penagihan atau tagihan Klien dengan Account Director IBM. Persyaratan yang menyimpang dari prosedur penagihan atau format tagihan standar IBM dapat memengaruhi harga.

5.4 Tanggung Jawab Lain

Klien akan:

- a. memperoleh setiap persetujuan dan mengaktifkan akses yang dibutuhkan bagi IBM untuk mengakses dan menggunakan sumber daya serta sistem Klien sepanjang diperlukan bagi IBM untuk memberikan Pengarahan Akun;
- b. menyediakan staf, informasi, dan materi yang sesuai sebagaimana yang diperlukan secara wajar oleh IBM. IBM tidak akan bertanggung jawab atas kerusakan atau keterlambatan apa pun yang timbul karena ketidakakuratan, ketidaklengkapan, atau jika tidak, materi dan informasi yang rusak yang disediakan oleh atau atas nama Klien;

- c. bertanggung jawab atas perjanjian dengan, manajemen dari, dan input serta pekerjaan pihak ketiga yang hasil kerjanya dapat memengaruhi kemampuan IBM untuk memberikan Pengarahan Akun. Klien bertanggung jawab sepenuhnya atas perangkat keras, perangkat lunak, atau peralatan komunikasi pihak ketiga mana pun yang digunakan sehubungan dengan Pengarahan Akun;
- d. bertanggung jawab atas konten setiap basis data, pemilihan dan implementasi kendali pada akses dan penggunaannya, pencadangan dan pemulihan serta keamanan data yang disimpan. Keamanan ini juga akan meliputi setiap prosedur yang diperlukan untuk menjaga integritas dan keamanan perangkat lunak dan data yang digunakan dalam Pengarahan Akun dari akses oleh personel yang tidak sah;
- e. memberi kepada IBM dan personelnnya ruang kantor yang memadai, dan akomodasi serta fasilitas lain yang mungkin diperlukan secara wajar oleh IBM untuk melaksanakan Pengarahan Akun;
- f. berpartisipasi dalam pembuatan agenda untuk kerja sama onsite dan menyetujui agenda akhir sebelum dimulainya hari ke-1; dan
- g. menyediakan konten dan program yang berkaitan dengan materi untuk tinjauan sebagaimana yang diperlukan.

5.5 Asumsi

Untuk memproduksi Uraian Layanan ini, asumsi tertentu telah dipertimbangkan, termasuk namun tidak terbatas pada:

- a. Semua Pengarahan Akun yang didefinisikan dalam Uraian Layanan ini akan diberikan pada, dalam atau sehubungan dengan Perangkat Lunak IBM. Account Directors tidak akan bertanggung jawab untuk memberikan panduan mengenai fitur, fungsionalitas, dan/atau konfigurasi produk lain.
- b. Jam kerja standar ditentukan sebagai hari kerja mulai 08.30 hingga 17.30 dalam zona waktu di mana sumber daya IBM berada, kecuali hari libur yang diikuti oleh IBM.

5.6 Materi yang Disampaikan

IBM memberikan konsultasi sebagaimana yang diuraikan secara rinci dalam Uraian Layanan ini. Klien akan memiliki hak cipta dalam karya penulisan yang dikembangkan oleh IBM untuk Klien berdasarkan Uraian Layanan ini (Materi Proyek). Materi Proyek tidak termasuk karya penulisan yang disampaikan kepada Klien, namun tidak dibuat, berdasarkan Uraian Layanan, dan setiap modifikasi atau peningkatan karya tersebut yang dibuat berdasarkan Uraian layanan (Pekerjaan yang Ada). Beberapa Pekerjaan yang Ada tunduk pada perjanjian lisensi yang terpisah (Pekerjaan Berlisensi yang Ada). IBM memberi Klien lisensi yang tidak dapat dibatalkan (dengan tunduk pada kewajiban pembayaran Klien), noneksklusif dan berlaku di seluruh dunia untuk menggunakan, melaksanakan, memperbanyak, menampilkan, menjalankan dan menyiapkan karya turunan Pekerjaan yang Ada yang bukan merupakan Pekerjaan Berlisensi yang Ada. IBM memegang lisensi yang tidak dapat dibatalkan, non-eksklusif, berlaku di seluruh dunia, yang telah dibayarkan untuk menggunakan, menjalankan, memperbanyak, menampilkan, melaksanakan, mensublisensikan, mendistribusikan, dan menyiapkan karya turunan dari Materi Proyek, dengan tunduk pada perlindungan IBM terhadap pengungkapan informasi hak milik klien mana pun yang mungkin dimuat dalam Materi Proyek.

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.