

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Di bawah ini adalah Uraian Layanan untuk Pemesanan Anda:

1. Layanan Cloud

Tawaran Layanan Cloud diuraikan di bawah ini dan ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan untuk tawaran berhak yang dipilih. Dokumen Pemesanan akan berisi Penawaran yang diberikan dan Bukti Kepemilikan (PoE) yang akan Anda terima yang mengonfirmasikan tanggal mulai dan jangka waktu Layanan Cloud serta kapan penagihan akan dimulai

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud adalah solusi analisis berbasis SaaS yang secara spesifik untuk aplikasi mobile asli dan web mobile. Solusi dirancang untuk membantu pelanggan memahami dan meningkatkan keseluruhan pengalaman pengguna akhir dengan menganalisis masalah tingkah laku dari kumpulan data besar dan kompleks. Data yang termasuk interaksi aplikasi, informasi perangkat, dan konteks pengguna akan diambil dan dikirim ke lingkungan host IBM. IBM Tealeaf CX on Cloud hadir dengan banyak laporan "di luar kotak", dan dashboard yang memungkinkan pelanggan untuk menggunakan hasil mereka dengan segera. Selain untuk laporan dan dashboard yang telah ditetapkan sebelumnya, pengguna dapat menyesuaikan laporan dan dashboard untuk memenuhi kebutuhan analisis spesifik.

Paket dasar IBM Tealeaf CX on Cloud berisi hal-hal berikut ini:

a. Profil Aplikasi

Termasuk dalam biaya langganan adalah kemampuan untuk mengonfigurasi hingga 10 Profil Aplikasi. Profil Aplikasi adalah suatu entitas pelaporan dengan izin terkait yang dapat dialihkan kepada pengguna. Khususnya Profil Aplikasi memiliki sebuah pemetaan satu-satu (*one-to-one mapping*) dengan aplikasi tunggal atau situs web. Silakan berkonsultasi dengan tim Layanan Lab IBM Tealeaf jika Anda ingin menggabungkan beberapa aplikasi(-aplikasi) dan/atau situs(-situs) web ke dalam sebuah Profil Aplikasi tunggal untuk tujuan pelaporan.

Profil Aplikasi yang pertama akan dikonfigurasi oleh IBM dan tersedia pada saat Layanan Cloud disediakan. Jika lebih dari 10 Profil Aplikasi dibutuhkan, permintaan dapat disampaikan kepada Dukungan IBM dan disetujui oleh IBM dan Anda. Profil Aplikasi tambahan tidak akan ditahan tanpa alasan.

b. Periode Retensi Data

Juga termasuk dalam biaya langganan untuk Layanan Cloud adalah periode retensi data berikut. Semua data disimpan dan dihapus berdasarkan pada jeda waktu yang sedang berjalan yang disusun dengan konsep pertama masuk, pertama keluar (*first in, first out*). Data disimpan untuk suatu kumpulan jumlah waktu dan kemudian dihapus sesuai dengan habisnya masa berlakunya jeda waktu yang ditetapkan. Jeda waktu retensi data yang sedang berjalan dimulai segera setelah data mulai masuk ke dalam sistem dan diperbarui setiap hari.

- 12 bulan Data Pelaporan yang berjalan. Data pelaporan didefinisikan sebagai metrik dan dimensi terkait dengan laporan dan dasbor pada Layanan Cloud.
- 14 hari kalender Data Pengambilan. Pengambilan Data didefinisikan sebagai pengumpulan data dari Tealeaf SDK.

1.2 Fitur Opsional

1.2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension memberikan opsi bagi Anda untuk mempertahankan unsur-unsur data disimpan tertentu untuk jangka waktu yang diperpanjang, yaitu:

- 12 bulan tambahan retensi Data Pelaporan yang sedang berjalan untuk total maksimum 24 bulan penyimpanan Data Pelaporan yang sedang berjalan.

1.2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension memberikan memberikan opsi bagi Anda untuk menyimpan unsur-unsur data tersimpan tertentu untuk jangka waktu yang diperpanjang, yaitu:

- 14 hari kalender tambahan retensi Pengambilan Data yang sedang berjalan untuk total maksimum 28 hari kalender penyimpanan Pengambilan Data yang sedang berjalan.

2. Uraian Keamanan

2.1 Kebijakan Keamanan

IBM mempertahankan kebijakan kerahasiaan dan keamanan yang disampaikan kepada para karyawan IBM. IBM mewajibkan pelatihan kerahasiaan dan keamanan kepada personel yang mendukung pusat data IBM. Kami memiliki tim keamanan informasi. Kebijakan dan standar keamanan IBM ditinjau dan dievaluasi ulang setiap tahun. Insiden keamanan IBM ditangani sesuai dengan prosedur tanggapan insiden yang komprehensif.

2.2 Pengendalian Akses

Akses ke data klien diizinkan, apabila diperlukan, hanya oleh perwakilan dukungan IBM yang berwenang sesuai dengan prinsip pemisahan kewajiban. Staf IBM menggunakan otentikasi dua faktor ke host manajemen "gerbang" perantara. Saat mengakses data klien, semua koneksi merupakan saluran yang terenkripsi. Semua akses ke data klien dan transfer data ke dalam atau ke luar dari lingkungan hosting dicatat. Penggunaan WIFI dilarang di pusat data IBM yang mendukung Layanan Cloud ini.

2.3 Integritas dan Ketersediaan Layanan

Modifikasi terhadap sistem pengoperasian dan perangkat lunak aplikasi diatur oleh proses manajemen perubahan IBM. Perubahan terhadap peraturan *firewall* juga diatur oleh proses manajemen perubahan dan ditinjau oleh staf keamanan IBM sebelum diterapkan. IBM memantau pusat data 24x7. Pemeriksaan kerentanan internal dan eksternal dilakukan secara berkala oleh administrator yang berwenang dan vendor pihak ketiga untuk membantu mendeteksi dan menyelesaikan potensi paparan keamanan sistem. Sistem deteksi *malware* (antivirus, deteksi intrusi, pemeriksaan kerentanan, dan pencegahan intrusi) digunakan di seluruh pusat data IBM. Layanan pusat data IBM mendukung berbagai protokol pengiriman informasi untuk transmisi data pada jaringan publik. Contohnya mencakup HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME dan VPN situs-ke-situs. Data cadangan yang ditujukan untuk penyimpanan *off-site* dienkripsi sebelum dikirimkan.

2.4 Pencatatan Aktivitas

IBM menyimpan catatan aktivitasnya untuk sistem, aplikasi, repositori data, *middleware*, dan perangkat infrastruktur jaringan yang dapat digunakan dan dikonfigurasi untuk aktivitas pencatatan. Untuk meminimalkan kemungkinan perombakan dan untuk mengaktifkan analisis pusat, peringatan dan pelaporan, pencatatan aktivitas dilakukan secara waktu nyata (*real-time*) ke penyimpanan catatan pusat. Data ditandai untuk mencegah perombakan. Catatan dianalisis secara waktu nyata (*real-time*) dan melalui laporan analisis berkala untuk mendeteksi perilaku yang ganjil. Staf operasional diperingatkan tentang keganjilan dan menghubungi spesialis keamanan siap panggil (*on-call*) 24x7 apabila diperlukan.

2.5 Keamanan Fisik

IBM menjaga standar keamanan fisik yang dirancang untuk membatasi akses fisik yang tidak sah ke pusat data IBM. Hanya titik akses terbatas yang ada ke dalam pusat data, yang dikendalikan oleh otentikasi dua faktor dan dipantau oleh kamera pengawas. Akses hanya diizinkan untuk staf berwenang yang memiliki akses yang disetujui. Staf pengoperasian memverifikasi persetujuan dan mengeluarkan tanda pengenalan akses yang mengizinkan akses yang diperlukan. Pegawai yang diberikan tanda pengenalan tersebut harus menyerahkan tanda pengenalan akses lainnya dan hanya dapat memiliki tanda pengenalan akses pusat data selama durasi aktivitasnya saja. Penggunaan tanda pengenalan dicatat. Pengunjung non-IBM didaftar setelah memasuki lokasi dan didampingi saat sedang berada di lokasi tersebut. Area pengiriman, dermaga pemuatan, dan tempat lain di mana orang-orang yang tidak berwenang dapat memasuki lokasi dikendalikan dan diisolasi.

2.6 Kepatuhan

Setiap tahun IBM menyatakan praktik kerahasiannya konsisten dengan Prinsip Safe Harbor Departemen Perdagangan AS: Pemberitahuan, Pilihan, Transfer Maju, Akses dan Keakuratan, Keamanan, dan Pengawasan/Penerapan. IBM melakukan audit standar industri SSAE 16 (atau yang setara) setiap tahun di pusat data produksi. IBM meninjau aktivitas terkait keamanan dan kerahasiaan untuk tujuan kepatuhan

terhadap persyaratan bisnis IBM. Penilaian dan audit dilakukan secara berkala oleh IBM untuk memastikan kepatuhan dengan kebijakan keamanan informasinya. Karyawan IBM dan karyawan vendor menyelesaikan pelatihan kewaspadaan dan keamanan tenaga kerja satu tahun sekali. Para personel diingatkan tentang tujuan kerja dan tanggung jawab mereka guna memenuhi etika bisnis, kerahasiaan, dan kewajiban keamanan IBM setiap tahun.

3. Komitmen Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk Layanan Cloud. Anda memahami bahwa SLA bukan merupakan jaminan untuk Anda.

3.1 Definisi-definisi

- a. **Kredit yang Tersedia** – adalah ganti rugi yang akan diberikan oleh IBM untuk Klaim yang telah divalidasi. Kredit yang Tersedia akan diterapkan dalam bentuk kredit atau diskon terhadap faktur biaya langganan yang akan datang untuk Layanan Cloud.
- b. **Klaim** – adalah klaim yang Anda ajukan kepada IBM berdasarkan SLA ini bahwa suatu Tingkat Layanan belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- c. **Bulan Masa Kontrak** – adalah setiap satu bulan penuh selama jangka waktu Layanan yang dihitung mulai pukul 00:00 waktu AS bagian Timur (*Eastern US Time*) pada hari pertama bulan tersebut hingga pukul 23:59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.
- d. **Waktu Henti** – adalah periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk Layanan Cloud telah berhenti dan pengguna Anda tidak dapat menggunakan semua aspek Layanan Cloud yang untuknya mereka memiliki izin. Waktu Henti tidak termasuk periode waktu pada saat Layanan Cloud tidak tersedia karena:
 - (1) penghentian pemeliharaan yang diumumkan atau terjadwal;
 - (2) Peristiwa atau sebab yang berada di luar kendali IBM (contoh: bencana alam, penghentian layanan internet, pemeliharaan darurat, dll.);
 - (3) masalah pada aplikasi, peralatan, atau data Anda, atau aplikasi, peralatan, atau data pihak ketiga;
 - (4) kegagalan Anda untuk mematuhi konfigurasi-konfigurasi sistem yang disyaratkan dan platform-platform yang didukung untuk mengakses Layanan Cloud; atau
 - (5) Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi, atau instruksi yang Anda berikan kepada IBM atau yang diberikan pihak ketiga kepada IBM atas nama Anda.
- e. **Peristiwa** – adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang dianggap bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Tingkat Layanan.
- f. **Tingkat Layanan** – adalah standar yang tercantum di bawah ini yang digunakan IBM untuk mengukur tingkat layanan yang diberikan dalam SLA ini.

3.2 Kredit yang Tersedia

- a. Untuk mengajukan Klaim, Anda harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 (sebagaimana yang ditentukan di bagian Dukungan Teknis di bawah) untuk masing-masing Peristiwa dengan bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM, dalam waktu dua puluh empat (24) jam sejak Anda pertama kali menyadari bahwa Peristiwa tersebut telah berdampak pada penggunaan Anda atas Layanan Cloud. Anda harus memberikan semua informasi yang diperlukan tentang Peristiwa dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa.
- b. Anda harus mengajukan Klaim Anda untuk Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak di mana Klaim timbul.
- c. Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada durasi Waktu Henti yang diukur sejak Anda melaporkan bahwa Anda pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Untuk masing-masing Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlaku yang paling besar berdasarkan Tingkat Layanan yang dicapai selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan di tabel di bawah ini. IBM tidak akan bertanggung jawab atas beberapa Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.

- d. Total Kredit yang Tersedia yang diberikan berkaitan dengan setiap Bulan Masa Kontrak tidak akan, dalam keadaan apa pun, melampaui 10 persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) biaya tahunan yang dibayarkan oleh Anda kepada IBM untuk Layanan Cloud.

3.3 Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan Cloud selama suatu Bulan Masa Kontrak

Ketersediaan selama suatu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
<99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95,0%	10%

Ketersediaan, dinyatakan sebagai persentase, dihitung dengan cara: (a) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dikurangi (b) total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dibagi dengan (c) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak.

Contoh: 50 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - Waktu Henti 50 menit = 43.150 menit <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Total 43.200 menit	= 2% Kredit yang Tersedia untuk 99,8% Tingkat Layanan yang Dicapai
---	--

3.4 Informasi lain mengenai SLA ini

SLA ini disediakan hanya untuk klien IBM dan tidak berlaku pada klaim yang diajukan oleh pengguna, tamu, peserta Anda, dan undangan yang diizinkan pada Layanan Cloud atau pada layanan beta atau percobaan apa pun yang disediakan IBM. SLA hanya berlaku untuk Layanan Cloud yang digunakan untuk produksi. SLA tidak berlaku pada lingkungan non-produksi, termasuk namun tidak terbatas pada pengujian, pemulihan bencana, uji mutu, atau pengembangan.

4. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

4.1 Metrik Biaya

Layanan Cloud tersedia berdasarkan salah satu dari metrik biaya berikut, sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan:

- a. **Juta Interaksi (*Million Interactions* - "MI")** adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu Interaksi adalah interaksi digital dengan aplikasi yang ditangkap oleh Layanan Cloud, baik pada tingkat jaringan (misalnya, pasangan permintaan dan tanggapan ("Hit") pada http atau https) atau yang lainnya. Kepemilikan-kepemilikan MI yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Interaksi yang diproses selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.
- b. **Pengikatan** adalah unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Suatu Pengikatan terdiri dari layanan profesional dan/atau pelatihan terkait dengan Layanan Cloud. Kepemilikan hak yang memadai harus diperoleh untuk mencakup masing-masing Pengikatan.

4.2 Biaya dan Penagihan

Jumlah yang harus dibayarkan untuk Layanan Cloud ditetapkan dalam Dokumen Pemesanan.

4.3 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

Biaya pertengahan bulan adalah tarif harian prorata yang akan dibebankan kepada Anda dan tercakup dalam faktur pertama. Biaya pertengahan bulan dihitung berdasarkan hari yang tersisa pada pertengahan bulan yang dimulai pada tanggal Anda diberitahu oleh IBM bahwa akses Anda ke tawaran Layanan Cloud telah tersedia.

4.4 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya oleh Anda atas Layanan Cloud selama kuartal apa pun (berdasarkan tahun kalender yang dimulai dari tanggal 1 Januari) melampaui tiga (3) kali kepemilikan yang ditetapkan dalam bagian PoE dari Dokumen Pemesanan, maka Anda akan ditagih untuk kelebihan penggunaan, sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Pemesanan yang berlaku. Apabila Anda disediakan dalam suatu kuartal bisnis tertentu, kelebihan penggunaan akan diproratakan sesuai hal tersebut.

4.5 Biaya Layanan Jarak Jauh (Berbasis Manusia)

Layanan Jarak Jauh dibeli menggunakan metrik biaya Pengikatan dan akan ditagihkan pada tarif yang ditetapkan pada Dokumen Pemesanan.

4.5.1 Layanan OnBoarding IBM Tealeaf CX on Cloud

Layanan *onboarding* ini menyediakan konsultasi jarak jauh berikut, pelatihan produk, dan konfigurasi untuk *onboarding* Anda untuk IBM Tealeaf CX on Cloud berdasarkan alokasi layanan yang diberikan dari jarak jauh yang tercantum di bawah ini:

- a. Menyediakan hingga 24 jam layanan untuk membantu Anda dengan implementasi dan instrumentasi dari peralatan pengembangan perangkat lunak Tealeaf (SDK).
- b. Menyediakan hingga 24 jam pelatihan untuk mendidik Anda mengenai informasi produk umum dan keseluruhan penggunaan.

Layanan OnBoarding IBM Tealeaf CX on Cloud dibeli per Pengikatan dengan satu Pengikatan per klien. Layanan Jarak Jauh habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal Anda diberitahu oleh IBM bahwa akses ke Layanan Cloud tersedia terlepas dari apakah semua jam telah digunakan atau belum.

5. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

5.1 Jangka Waktu

Jangka waktu Layanan Cloud akan dimulai pada tanggal ketika IBM memberitahu Anda bahwa Anda memiliki akses ke Layanan Cloud sebagaimana yang diuraikan dalam Dokumen Pemesanan. Bagian PoE dari Dokumen Pemesanan akan mengonfirmasikan tanggal pasti dimulai dan berakhirnya jangka waktu. Anda diperbolehkan untuk meningkatkan tingkat penggunaan Layanan Cloud Anda selama jangka waktu dengan menghubungi IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda. Kami akan mengonfirmasi peningkatan tingkat penggunaan dalam Dokumen Pemesanan.

5.2 Opsi Pembaruan Jangka Waktu Layanan Cloud

Dokumen Pemesanan Anda akan mencantumkan apakah Layanan Cloud akan diperbarui pada akhir jangka waktu, dengan menetapkan jangka waktu sebagai salah satu dari pilihan berikut ini:

5.2.1 Pembaruan Otomatis

Apabila Dokumen Pemesanan Anda menyatakan bahwa pembaruan Anda bersifat otomatis, Anda dapat mengakhiri jangka waktu Layanan Cloud yang sudah habis masa berlakunya dengan permintaan tertulis, selambat-lambatnya sembilan puluh (90) hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu yang tercantum dalam Dokumen Pemesanan. Jika IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda tidak menerima pemberitahuan pengakhiran tersebut sampai dengan tanggal habis masa berlakunya, jangka waktu yang habis masa berlakunya tersebut akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan jangka waktu asli sebagaimana yang tercantum dalam PoE.

5.2.2 Penagihan Berkelanjutan

Jika Dokumen Pemesanan menyatakan bahwa penagihan Anda bersifat berkelanjutan, Anda akan terus memiliki akses ke Layanan Cloud setelah akhir jangka waktu Anda dan akan ditagih atas penggunaan Layanan Cloud berdasarkan penagihan berkelanjutan. Untuk mengakhiri penggunaan Layanan Cloud dan menghentikan proses penagihan berkelanjutan, Anda harus memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda yang meminta pembatalan Layanan Cloud Anda. Setelah pembatalan akses Anda, Anda akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan di mana pembatalan berlaku.

5.2.3 Diperlukan Pembaruan

Jika Dokumen Pemesanan menyatakan bahwa jenis pembaruan Anda adalah "berakhir", Layanan Cloud akan berakhir pada akhir jangka waktu dan akses Anda ke Layanan Cloud akan dihapus. Agar dapat

terus menggunakan Layanan Cloud setelah tanggal berakhirnya, Anda harus melakukan pemesanan ke perwakilan penjualan IBM atau Mitra Bisnis IBM Anda untuk membeli jangka waktu langganan yang baru.

6. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud tersedia selama periode langganan.

Jam Kerja Dukungan Email dan Telepon Reguler adalah sebagai berikut:

pukul 8:00 – pukul 23:00 zona Waktu Standar AS Bagian Timur, Senin - Jumat (kecuali hari libur)

Dukungan Setelah Jam Kerja:

Dukungan Setelah Jam Kerja (di luar jam kerja reguler yang dinyatakan di atas) tersedia hanya untuk masalah dengan Tingkat Permasalahan 1 pada hari kerja, akhir pekan, dan hari libur.

Hotline Dukungan: 1-877-432-4300 di AS.

Email: scn_support@us.ibm.com

Portal web dukungan: <https://support.ibmcloud.com>

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
1	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 pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam	24x7
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi layanan menjadi sangat terbatas penggunaannya atau Anda berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J
3	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak berpengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	Pengaruh bisnis minimal: Pertanyaan atau permintaan non-teknis	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

7. Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Tawaran Layanan Cloud ini dapat mencakup perangkat lunak yang diaktifkan. Anda dapat menggunakan perangkat lunak yang diaktifkan hanya terkait dengan penggunaan Layanan Cloud Anda, selama jangka waktu Layanan Cloud. Sepanjang perangkat lunak yang diaktifkan berisi kode sampel, Anda memiliki hak tambahan untuk membuat karya turunan dari kode sampel tersebut dan menggunakannya secara konsisten dengan pemberian ini. Perangkat lunak yang diaktifkan disediakan dengan tunduk pada Perjanjian Tingkat Layanan, jika ada, sebagai komponen dari Layanan Cloud, dan tunduk terhadap perjanjian(-perjanjian) lisensi yang berlaku.

8. Informasi Tambahan

8.1 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Jika berlaku pajak didasarkan pada lokasi(-lokasi) yang Anda identifikasi menerima manfaat dari Layanan Cloud. IBM akan menerapkan pajak berdasarkan alamat bisnis yang tercantum pada saat memesan Layanan Cloud sebagai lokasi manfaat utama kecuali apabila Anda memberikan informasi tambahan kepada IBM. Anda bertanggung jawab untuk tetap memperbarui informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

8.2 Tidak Ada Informasi Kesehatan Pribadi

Layanan Cloud tidak dirancang untuk mematuhi HIPPA dan tidak dapat digunakan untuk transmisi atau penyimpanan Informasi Kesehatan Pribadi apa pun.

8.3 Cookies

Anda sadar dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasional normal atas Layanan Cloud, mengumpulkan informasi pribadi dari Anda (kontraktor dan karyawan Anda) terkait dengan penggunaan Layanan Cloud, melalui teknologi pelacakan dan lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan informasi dan statistik penggunaan mengenai keefektifan Layanan Cloud kami untuk tujuan meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Anda. Anda mengonfirmasikan bahwa Anda akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM untuk memproses informasi pribadi yang dikumpulkan untuk tujuan di atas dalam IBM, perusahaan IBM lainnya dan subkontraktornya, di mana pun kami dan subkontraktor kami melakukan bisnis, sesuai dengan hukum yang berlaku. IBM akan mematuhi permintaan dari kontraktor dan karyawan Anda untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi personal mereka yang dikumpulkan.

This Agreement is made in the English and Indonesian languages. To the extent permitted by the prevailing law, the English language of this Agreement will prevail in the case of any inconsistencies or differences of interpretation with the Indonesian language text of this Agreement.

Perjanjian ini dibuat dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Sepanjang diperbolehkan oleh hukum yang berlaku, dalam hal terdapat ketidaksesuaian atau perbedaan penafsiran dengan teks Bahasa Indonesia dari Perjanjian ini, maka teks dalam Bahasa Inggris yang akan berlaku.