

## IBM Watson Marketing Insights

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM untuk Klien. Klien adalah pihak yang melakukan perjanjian serta pengguna dan penerimanya yang sah atas Layanan Cloud. Penawaran dan Bukti Kepemilikan (Proof of Entitlement - "PoE") yang berlaku diberikan sebagai Dokumen Transaksi yang terpisah.

### 1. Layanan Cloud

Layanan Cloud menggunakan algoritma analitik tingkat lanjut yang dapat dikonfigurasi untuk menganalisis pelanggan Klien guna menyediakan pemahaman akan perilaku pelanggan dan memungkinkan Klien untuk mengambil tindakan yang diprioritaskan untuk segmen pelanggan sasaran. Klien harus berlangganan setidaknya salah satu dari edisi Layanan Cloud berikut.

#### 1.1 IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition

IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition memberikan Mesin Virtual Layanan Cloud dan mencakup kepemilikan untuk 25.000 ID Entitas.

- Mengidentifikasi perubahan pada tingkat pengikatan pelanggan dan mengambil tindakan yang diprioritaskan;
- Menghasilkan audiens sasaran untuk kampanye khusus;
- Mengungkapkan segmen berdasarkan perilaku menggunakan analitik kognitif; dan
- Memungkinkan Klien untuk bertindak pada audiens sasaran dengan publikasi satu klik termasuk ke IBM Watson Campaign Automation (IBM Watson Campaign Automation tersedia sebagai kepemilikan terpisah), atau dengan mengeksport audiens untuk penggunaan dalam platform pihak ketiga.

#### 1.2 IBM Watson Marketing Insights Standard Edition

IBM Watson Marketing Insights Standard Edition memberikan Mesin Virtual Layanan Cloud dan mencakup kepemilikan untuk 250.000 ID Entitas.

Standard Edition mencakup semua kemampuan Essentials yang ditambah dengan kemampuan berikut ini:

- Mengidentifikasi pelanggan yang mungkin akan mengakhiri hubungan dengan Klien berdasarkan pada konteks dan data riwayat; dan
- Menggunakan model prediktif untuk membantu mengukur nilai masa hidup pelanggan.

### 1.3 Layanan Opsional

#### 1.3.1 IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition AddOn

Layanan Cloud opsional ini akan menambah kepemilikan ID Entitas Klien dengan peningkatan sebesar 25.000 ID Entitas dan hanya dapat dibeli sebagai add-on untuk IBM Watson Marketing Insights Essentials.

#### 1.3.2 IBM Watson Marketing Insights Standard Edition AddOn

Layanan Cloud opsional ini akan menambah kepemilikan ID Entitas Klien dengan peningkatan sebesar 250.000 ID Entitas dan hanya dapat dibeli sebagai add-on untuk IBM Watson Marketing Insights Standard.

### 1.4 Tawaran Layanan Pengaturan

#### 1.4.1 IBM Watson Marketing Insights Onboarding Services untuk IBM Watson Campaign Automation

Watson Marketing Insights (WMI) Onboarding memberikan layanan jarak jauh selama hingga 7 jam untuk mengimplementasikan Watson Marketing Insights untuk penggunaan dengan Watson Campaign Automation. Penggunaan jam layanan jarak jauh terbatas pada panduan praktik WMI terbaik, panduan pengaturan WMI, dan konsultasi produk WMI. Layanan ini ditujukan untuk klien Watson Campaign

Automation yang menambahkan Watson Marketing Insights Standard ke portofolio Watson Marketing Customer Engagement mereka.

## 2. Perlindungan Konten dan Data

Lembar Data Perlindungan dan Pemrosesan Data (Lembar Data) memberikan informasi spesifik untuk Layanan Cloud yang berkaitan dengan jenis Konten yang diaktifkan untuk diproses, aktivitas pemrosesan yang dilibatkan, fitur-fitur perlindungan data, serta spesifikasi mengenai retensi dan pengembalian Konten. Setiap perincian atau klarifikasi dan syarat-syarat, termasuk tanggung jawab Klien, seputar penggunaan Layanan Cloud dan fitur-fitur perlindungan data, apabila ada, dicantumkan di pasal ini. Mungkin terdapat lebih dari satu Lembar Data yang berlaku untuk penggunaan Klien atas Layanan Cloud berdasarkan opsi yang dipilih oleh Klien. 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. Klien menyatakan bahwa i) IBM dapat memodifikasi Lembar Data dari waktu ke waktu atas kebijakan IBM sendiri dan ii) modifikasi tersebut akan menggantikan versi sebelumnya. Tujuan dari setiap modifikasi pada Lembar Data adalah untuk i) meningkatkan atau mengklarifikasi komitmen yang sudah ada, ii) memelihara keselarasan terhadap standar yang diterapkan saat ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, atau iii) memberikan komitmen tambahan. Tidak ada modifikasi pada Lembar Data yang secara materi akan menurunkan keamanan Layanan Cloud. Lembar(-lembar) Data berikut berlaku untuk Layanan Cloud dan opsinya yang tersedia.

Tautan(-tautan) ke Lembar(-lembar) Data yang berlaku:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=AF5D37F0DC9411E494CC78C5932B0954>

Klien bertanggung jawab untuk menjalankan tindakan yang diperlukan untuk memesan, mengaktifkan, atau menggunakan fitur perlindungan data yang tersedia untuk Layanan Cloud dan menerima tanggung jawab atas penggunaan Layanan Cloud apabila Klien gagal untuk menjalankan tindakan tersebut, termasuk memenuhi setiap persyaratan perlindungan data atau persyaratan hukum lainnya yang berkaitan dengan Konten.

Adendum Pemrosesan Data IBM di <http://ibm.com/dpa> (DPA) berlaku dan direferensikan sebagai bagian dari Perjanjian, apabila dan sejauh Regulasi Perlindungan Data Umum (General Data Protection Regulation - "GDPR") Eropa (EU/2016/679) berlaku untuk data pribadi yang terdapat dalam Konten. Lembar Data yang berlaku untuk Layanan Cloud ini akan berfungsi sebagai Ekshibit DPA.

## 3. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui sistem pelaporan masalah secara online. Panduan dukungan perangkat lunak sebagai layanan IBM tersedia di [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) yang menyediakan kontak dukungan teknis serta informasi dan proses lain. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran terpisah.

## 4. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

### 4.1 Metrik Biaya

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

- Mesin Virtual adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual Layanan Cloud yang tersedia untuk akses dan penggunaan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- 25.000 ID Entitas adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. ID Entitas adalah pengidentifikasi unik untuk setiap entitas yang diwakilkan dalam Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah ID Entitas yang dibulatkan ke Dua Puluh Lima Ribu (25.000) terdekat yang diidentifikasi dalam Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

- 250.000 ID Entitas adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. ID Entitas adalah pengidentifikasi unik untuk setiap entitas yang diwakilkan dalam Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah ID Entitas yang dibulatkan ke Dua Ratus Lima Puluh Ribu (250.000) terdekat yang diidentifikasi dalam Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- Pengikatan adalah suatu unit ukuran yang olehnya layanan dapat diperoleh. Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang berkaitan dengan Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.

## 4.2 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya atas Layanan Cloud selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang ditetapkan dalam PoE, kelebihan penggunaan akan ditagih sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi pada bulan setelah kelebihan tersebut.

Apabila Klien telah memesan setidaknya satu kepemilikan untuk IBM Watson Marketing Insights Standard Edition AddOn atau IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition AddOn, Klien akan ditagih sesuai dengan kelebihan penggunaan yang berlaku untuk layanan opsional tersebut.

## 4.3 Frekuensi Penagihan

Berdasarkan frekuensi penagihan yang dipilih, IBM akan menagih Klien atas biaya yang jatuh tempo di awal jangka waktu frekuensi penagihan tersebut, kecuali untuk kelebihan dan jenis biaya penggunaan yang akan ditagihkan di akhir.

## 5. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu Layanan Cloud dimulai pada tanggal ketika IBM memberi tahu Klien mengenai akses mereka ke Layanan Cloud, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah Layanan Cloud diperbarui secara otomatis, berlanjut berdasarkan penggunaan berkelanjutan, atau berakhir pada akhir jangka waktu.

Untuk pembaruan otomatis, kecuali apabila Klien memberikan pemberitahuan tertulis untuk tidak memperbarui setidaknya 90 hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu, Layanan Cloud akan secara otomatis memperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

Untuk penggunaan berkelanjutan, Layanan Cloud akan terus tersedia dengan basis per bulan hingga Klien memberikan pemberitahuan tertulis 90 hari sebelumnya mengenai pengakhiran. Layanan Cloud akan tetap tersedia hingga akhir bulan kalender setelah periode 90 hari tersebut.

## 6. Syarat-syarat Tambahan

### 6.1 Umum

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

Klien tidak dapat menggunakan Layanan Cloud, sendiri atau digabungkan dengan layanan atau produk lainnya, untuk mendukung aktivitas berisiko tinggi apa pun berikut ini: rancangan, konstruksi, kendali, atau pemeliharaan fasilitas nuklir, sistem transportasi massal, sistem pengendalian lalu lintas udara, sistem pengendalian otomotif, sistem persenjataan, atau navigasi atau komunikasi pesawat terbang, atau aktivitas lain apa pun di mana kegagalan Layanan Cloud dapat menimbulkan ancaman kematian atau cedera pribadi yang serius.

### 6.2 Penggunaan Konten Klien oleh IBM untuk Analitik Kognitif

IBM dapat menggunakan konten dan data Klien yang diberikan oleh Klien kepada Layanan Cloud untuk tujuan penelitian, pengujian, dan pengembangan internal IBM atas perbaikan atau peningkatan Layanan Cloud atau untuk pengembangan layanan baru yang menyediakan pengalaman yang lebih sesuai dan bermanfaat kepada para pengguna. Dalam melakukan hal tersebut, IBM dapat mengompilasi dan menganalisis informasi ringkasan dalam format agregat dan anonim yang mencerminkan penggunaan Layanan Cloud oleh para pengguna Klien yang sah, dan dapat mempersiapkan laporan, studi, analisis, dan produk kerja lainnya yang merupakan hasil dari kompilasi dan analisis ini (secara bersama-sama disebut "Data yang Dikompilasi"). IBM memegang hak kepemilikan dalam dan atas Data yang Dikompilasi.

### **6.3 Penggunaan Layanan Cloud yang Sah Secara Hukum**

Layanan Cloud ini memberikan output berdasarkan penerapan algoritma pada data yang disediakan oleh Klien terlepas dari apakah rekomendasi output konsisten dengan peraturan perundang-undangan atau regulasi yang berlaku, termasuk namun tidak terbatas pada, perlindungan konsumen, kerahasiaan, dan perlindungan data. Klien bertanggung jawab untuk mematuhi hukum saat menangani output Layanan Cloud.

---

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.