

# Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS

---

## IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Syarat-syarat Penggunaan ("ToU") terdiri dari Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS ("Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS") ini dan sebuah dokumen berjudul Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Umum ("Syarat-syarat Umum") yang tersedia di URL berikut:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Apabila terdapat ketidaksesuaian, Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS akan berlaku di atas Syarat-syarat Umum. Dengan memesan, mengakses, atau menggunakan SaaS IBM, Klien menyetujui ToU.

ToU diatur oleh Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional IBM, Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional IBM, atau Perjanjian Internasional IBM untuk Tawaran SaaS IBM Terpilih, sebagaimana yang berlaku ("Perjanjian") dan bersama dengan ToU merupakan perjanjian yang lengkap.

### 1. SaaS IBM

Tawaran SaaS IBM berikut dicakup oleh Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS ini:

- IBM Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 7 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 14 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 21 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 49 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 77 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 105 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Extension Add-On
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

### 2. Metrik Biaya

SaaS IBM dijual berdasarkan salah satu metrik(-metrik) biaya berikut sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi:

- a. **Juta Interaksi (*Million Interaction* - "MI")** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Interaksi merupakan suatu interaksi digital dengan aplikasi yang ditangkap oleh SaaS IBM, baik pada tingkat jaringan (misalnya, suatu pasangan permintaan dan tanggapan (*request and response pair*) ("Hit") melalui http atau https) ataupun sebaliknya. Kepemilikan MI yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Interaksi yang diproses selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- b. **Pengikatan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Suatu Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang berkaitan dengan SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.
- c. **Pengguna yang Sah** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Klien harus mendapatkan kepemilikan yang terpisah dan terdedikasi untuk setiap Pengguna yang Sah khusus yang diberi akses ke SaaS IBM dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Pengguna yang Sah yang diberi akses ke SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.

### 3. Biaya dan Penagihan

Jumlah yang harus dibayarkan untuk SaaS IBM ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

#### 3.1 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

#### 3.2 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya oleh Klien atas SaaS IBM dalam setiap kuartal (berdasarkan tahun kalender yang dimulai pada tanggal 1 Januari) melampaui tiga (3) kali lipat dari kepemilikan yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi, maka Klien akan ditagih untuk kelebihan tersebut, sesuai dengan tarif kelebihan yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi yang berlaku.

### 4. Biaya Layanan Jarak Jauh (Berbasis Manusia)

Layanan Jarak Jauh diperoleh berdasarkan metrik biaya Pengikatan dan akan ditagihkan berdasarkan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

#### 4.1 Layanan OnBoarding IBM Tealeaf CX on Cloud

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

- Menyediakan hingga 24 jam layanan untuk membantu Klien dengan implementasi dan instrumentasi perangkat pengembangan perangkat lunak (SDK) Tealeaf.
- Menyediakan hingga 24 jam pelatihan untuk memberikan edukasi kepada Klien mengenai informasi umum produk dan penggunaan secara keseluruhan.

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 Klien diberi tahu oleh IBM bahwa akses ke SaaS IBM tersedia terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

#### 4.2 Layanan IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics

Layanan Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics menyediakan paket pengaturan yang diperpanjang dan praktik terbaik yang berkelanjutan serta layanan analitis yang tersedia dalam enam (6) atau dua belas (12) bulan layanan. Paket pengaturan yang diperpanjang menyediakan 112 jam layanan penyebaran yang diperpanjang yang disampaikan dari jarak jauh, termasuk ekstensi dan konfigurasi SDK untuk kebutuhan penangkapan data kustom, praktik terbaik yang berkelanjutan serta layanan analitis yang tersedia dalam enam (6) atau dua belas (12) bulan layanan pengoptimalan SDK, konfigurasi pemutaran ulang (hingga 3 kasus penggunaan), validasi data, dan laporan "analisis KPI mengenai masalah yang diketahui". Praktik terbaik dan layanan analitis berkelanjutan memberikan 16 jam per bulan untuk periode layanan Klien yang disampaikan dari jarak jauh selama enam atau dua belas bulan, yang mencakup konfigurasi penangkapan data berkelanjutan, konfigurasi laporan dan validasi data, investigasi pengalaman pelanggan, dan analisis dampak bisnis.

- Layanan IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months menyediakan 208 jam layanan yang menggabungkan paket pengaturan yang diperpanjang dan layanan analitis berkelanjutan selama 6 bulan. Layanan ini habis masa berlakunya 212 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.
- Layanan IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months menyediakan 304 jam layanan yang menggabungkan paket pengaturan yang diperpanjang dan layanan analitis berkelanjutan selama dua belas bulan. Layanan ini habis masa berlakunya 395 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

#### 4.3 Layanan IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics

Layanan Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics menyediakan paket pengaturan yang diperpanjang, paket praktik terbaik, serta layanan praktik terbaik dan analitis berkelanjutan yang tersedia dalam enam (6) atau dua belas (12) bulan layanan. Paket pengaturan yang diperpanjang menyediakan 112 jam layanan penyebaran yang diperpanjang yang disampaikan dari jarak jauh, yang termasuk ekstensi dan konfigurasi SDK untuk kebutuhan penangkapan data kustom, pengoptimalan SDK, konfigurasi pemutaran ulang (hingga 3 kasus penggunaan), validasi data, dan laporan "analisis KPI mengenai masalah yang diketahui". Paket praktik terbaik menyediakan 80 jam investigasi pengalaman

kustom yang disampaikan dari jarak jauh dan analisis dampak bisnis. Layanan praktik terbaik dan analitis berkelanjutan memberikan 40 jam per bulan untuk periode layanan Klien yang disampaikan dari jarak jauh selama enam atau dua belas bulan, yang mencakup konfigurasi penangkapan data berkelanjutan, konfigurasi laporan dan validasi data, investigasi pengalaman pelanggan, analisis dampak bisnis.

- Layanan IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months menyediakan 432 jam layanan yang menggabungkan paket pengaturan yang diperpanjang, paket praktik terbaik, dan layanan praktik terbaik dan analitis berkelanjutan selama 6 bulan. Layanan ini habis masa berlakunya 212 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.
- Layanan IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months menyediakan 672 jam dari layanan-layanan yang menggabungkan paket pengaturan yang diperpanjang, paket praktik terbaik, serta layanan praktik terbaik dan analitis berkelanjutan selama dua belas bulan. Layanan ini habis masa berlakunya 395 hari sejak dimulainya pengikatan terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

#### **4.4 Layanan IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months**

Layanan Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Bulan menyediakan 1.080 jam layanan yang menggabungkan paket pengaturan yang diperpanjang, paket praktik terbaik, layanan praktik terbaik dan analitis berkelanjutan selama 12 bulan, dan Program AVP One-point untuk 12 bulan. Paket pengaturan yang diperpanjang menyediakan 112 jam layanan penyebaran yang diperpanjang yang disampaikan dari jarak jauh, yang termasuk ekstensi dan konfigurasi SDK untuk kebutuhan penangkapan data kustom, pengoptimalan SDK, konfigurasi pemutaran ulang (hingga 3 kasus penggunaan), validasi data, dan laporan "analisis KPI mengenai masalah yang diketahui". Paket praktik terbaik menyediakan 80 jam investigasi pengalaman pelanggan yang disampaikan dari jarak jauh dan analisis dampak bisnis. Layanan praktik terbaik dan analitis berkelanjutan memberikan 64 jam per bulan untuk layanan-layanan yang disampaikan dari jarak jauh selama 12 bulan yang mencakup konfigurasi penangkapan data berkelanjutan, validasi data dan konfigurasi laporan, investigasi pengalaman pelanggan, analisis dampak bisnis, dan layanan ilmu data. Program AVP One-point menyediakan 10 jam layanan dukungan dipersonalisasi yang disampaikan dari jarak jauh, dengan suatu kontak yang ditentukan. Layanan ini habis masa berlakunya 395 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

#### **4.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on Service**

Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on dapat ditambahkan ke salah satu Deployment and Analytics Service Engagements untuk 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.

#### **4.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on Service**

Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Integration Add-on dapat ditambahkan ke salah satu dari Deployment and Analytics Service Engagements untuk menyediakan konfigurasi Pemutaran Ulang untuk satu (1) kasus penggunaan spesifik. Hal ini memberikan 96 jam layanan yang disampaikan dari jarak jauh, yang termasuk konfigurasi SDK Pemutaran Ulang, konfigurasi Pemutaran Ulang sesi, dan lokakarya teknologi Pemutaran Ulang. Layanan ini habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan, terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

#### **4.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service**

Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service memberikan 40 jam layanan yang disampaikan dari jarak jauh yang termasuk evaluasi sasaran dan peluang pengalaman pelanggan serta mengembangkan peta jalan untuk meningkatkan penggunaan dan nilai Tealeaf CX on Cloud. Layanan ini habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan, terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

#### **4.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service**

Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Service memberikan 16 jam layanan yang disampaikan dari jarak jauh yang termasuk 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.

#### **4.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service**

Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service memberikan 40 jam layanan yang disampaikan dari jarak jauh. Hal ini berfokus pada peningkatan dalam penyelarasan dengan sasaran bisnis dan TI. Hal 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.

#### **4.10 IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One Point Service**

Tealeaf CX on Cloud AVP One Point Service memberikan 10 jam per bulan selama 12 bulan (total 120 jam) untuk layanan dukungan yang disampaikan dari jarak jauh. Hal ini memberikan layanan dukungan yang dipersonalisasi dengan kontak yang ditentukan untuk dukungan Tealeaf CX on Cloud. Layanan ini habis masa berlakunya 365 hari sejak tanggal dimulainya pengikatan, terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

#### **4.11 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service**

Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Services menyediakan 16 jam layanan praktik terbaik dan analitis berkelanjutan yang disampaikan dari jarak jauh per bulan. Layanan dapat dibeli untuk jumlah bulan yang tersisa dalam jangka waktu langganan Tealeaf CX on Cloud dari tanggal pembelian. Hal 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.

#### **4.12 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service**

Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Services menyediakan 40 jam layanan praktik terbaik dan analitis berkelanjutan yang disampaikan dari jarak jauh per bulan. Layanan dapat dibeli untuk jumlah bulan yang tersisa dalam jangka waktu langganan Tealeaf CX on Cloud dari tanggal pembelian. Hal 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.

#### **4.13 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service**

Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Services menyediakan 64 jam layanan praktik terbaik dan analitis berkelanjutan yang disampaikan dari jarak jauh per bulan. Layanan dapat dibeli untuk jumlah bulan yang tersisa dalam jangka waktu langganan Tealeaf CX on Cloud dari tanggal pembelian. Hal ini termasuk konfigurasi penangkapan data, validasi data, konfigurasi laporan, investigasi pengalaman pelanggan, analisis dampak bisnis dan layanan ilmu data serta program AVP One-point yang memberikan 10 jam per bulan untuk layanan dukungan yang dipersonalisasi yang disampaikan dari jarak jauh, dengan suatu kontak yang ditentukan. Jam yang tidak terpakai tidak digulirkan dari bulan ke bulan.

### **5. Opsi Pembaruan Periode Langganan SaaS IBM**

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

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

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

### **6. Dukungan Teknis**

Dukungan teknis diberikan untuk tawaran SaaS IBM dan Perangkat Lunak yang Diaktifkan, sebagaimana yang berlaku, selama Periode Langganan. Selama Periode Langganan dan setelah IBM memberi tahu Klien bahwa akses ke SaaS IBM tersedia, dukungan teknis untuk SaaS IBM diberikan melalui *email*, sistem dukungan *online*, dan melalui telepon. Setiap peningkatan, pembaruan, dan materi-materi lainnya yang diberikan oleh IBM sebagai bagian dari setiap dukungan teknis tersebut dianggap sebagai bagian dari SaaS IBM dan oleh karena itu, diatur oleh ToU ini. Dukungan teknis termasuk dalam SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran terpisah.

Informasi lebih lanjut mengenai jam ketersediaan, alamat *email*, sistem pelaporan masalah secara *online*, serta proses dan alat komunikasi dukungan teknis lainnya diuraikan dalam Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM.

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

## 7. Perangkat Lunak yang Diaktifkan

SaaS IBM ini mencakup perangkat lunak yang diaktifkan, yang harus digunakan hanya sehubungan dengan penggunaan Klien atas SaaS IBM selama jangka waktu SaaS IBM. Apabila perangkat lunak yang diaktifkan berisi kode sampel, Klien dapat membuat karya turunan dari kode sampel tersebut untuk digunakan dengan SaaS IBM. Apabila perangkat lunak yang diaktifkan disertai dengan perjanjian lisensi terpisah, jangka waktu dari perjanjian(-perjanjian) lisensi tersebut juga berlaku, sebagaimana yang dibatasi oleh pasal ini. Apabila terjadi pertentangan, syarat-syarat dari Syarat-syarat Penggunaan ini akan berlaku di atas perjanjian lisensi yang menyertai tersebut. Klien bertanggung jawab untuk menghapus perangkat lunak yang diaktifkan setelah habis masa berlakunya atau berakhirnya SaaS IBM.

## 8. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

### 8.1 Penyimpanan Data

Semua data disimpan dan dihapus berdasarkan rentang waktu yang sedang berjalan yang disusun dengan konsep pertama masuk, pertama keluar (*first in, first out*). Data disimpan untuk sejumlah waktu tertentu dan kemudian dihapus ketika rentang waktu yang ditetapkan habis masa berlakunya. Rentang waktu penyimpanan data yang sedang berjalan dimulai segera setelah data mulai masuk ke dalam sistem dan diperbarui setiap hari.

Dengan membeli langganan untuk IBM Tealeaf CX on Cloud, Klien diberikan penyimpanan data dalam jumlah spesifik berdasarkan kepemilikan MI bulanan mereka. Total dan alokasi penyimpanan yang saat ini digunakan tersedia untuk Klien dalam solusi IBM Tealeaf CX on Cloud mereka. Apabila Klien melampaui alokasi penyimpanan tersebut, mereka harus kembali mematuhi batas penyimpanan dengan menghapus peristiwa, dimensi, dan laporan lama. Jika Klien tidak melakukan tindakan ini dalam 30 hari, periode penyimpanan data mereka akan berkurang sebagai ganti atas jumlah penyimpanan yang meningkat.

### 8.2 Penggunaan Data Klien oleh IBM

Data Klien dapat digunakan oleh IBM untuk penelitian, pengujian, dan pengembangan internal dalam lingkungan non-produksi dengan ketentuan bahwa IBM terlebih dahulu menghapus semua karakteristik yang dapat mengungkapkan identitas atau proses bisnis yang merupakan hak milik dari Klien. Klien dapat memilih agar data mereka tidak digunakan untuk tujuan non-produksi tersebut dengan menghubungi Dukungan Teknis di [tsassupp@us.ibm.com](mailto:tsassupp@us.ibm.com).

### **8.3 Kepatuhan terhadap Safe Harbor**

IBM tunduk pada U.S. – EU Safe Harbor Framework sebagaimana yang ditetapkan oleh Departemen Perdagangan Amerika Serikat tentang pengumpulan, penggunaan, dan penyimpanan informasi yang dikumpulkan dari Uni Eropa. Untuk informasi lebih lanjut mengenai Safe Harbor atau untuk mengakses pernyataan sertifikasi IBM, kunjungi <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### **8.4 Lokasi Manfaat yang Diperoleh**

Apabila berlaku, pajak akan didasarkan pada lokasi(-lokasi) yang diidentifikasi oleh Klien sebagai penerima manfaat dari SaaS IBM. IBM akan menerapkan pajak berdasarkan alamat bisnis yang dicantumkan pada saat memesan SaaS IBM sebagai lokasi manfaat utama kecuali apabila Klien memberikan informasi tambahan kepada IBM. Klien bertanggung jawab untuk tetap memperbarui informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

## Apendiks A

### 1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud adalah solusi analitis berbasis SaaS untuk *web* tradisional, aplikasi *web* responsif/*mobile* dan *mobile* asli. Solusi dirancang untuk membantu Klien 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 ditangkap dan dikirim ke lingkungan yang di-*host* oleh IBM. IBM Tealeaf CX on Cloud hadir dengan banyak laporan dan dasbor yang "beda dari yang lain", yang memungkinkan Klien untuk menggunakan hasil mereka dengan segera. Selain laporan dan dasbor yang telah ditentukan sebelumnya, pengguna dapat menyesuaikan laporan dan dasbor untuk memenuhi kebutuhan analisis yang lebih spesifik.

Termasuk dalam biaya langganan untuk IBM Tealeaf CX on Cloud adalah hal-hal berikut:

- a. Kemampuan untuk mengonfigurasi hingga 10 Profil Aplikasi. Profil Aplikasi adalah suatu entitas pelaporan dengan izin terkait yang dapat dialihkan kepada pengguna. Secara khusus, suatu Profil Aplikasi memiliki pemetaan satu-satu (*one-to-one mapping*) dengan aplikasi atau situs *web* tunggal. Klien dapat berkonsultasi dengan tim Layanan Lab IBM Tealeaf apabila mereka ingin menggabungkan beberapa aplikasi(-aplikasi) dan/atau situs(-situs) *web* ke dalam Profil Aplikasi tunggal untuk tujuan pelaporan.
- b. Profil Aplikasi pertama akan dikonfigurasi oleh IBM dan tersedia ketika SaaS IBM diberikan. Apabila lebih dari 10 Profil Aplikasi diperlukan, permintaan dapat diajukan kepada Dukungan IBM dan disetujui oleh IBM dan Klien. Profil Aplikasi tambahan tidak akan ditahan tanpa adanya alasan.
- c. Lima puluh (50) Pengguna yang Sah
- d. Dua belas (12) bulan Data Pelaporan yang sedang berjalan. Data Pelaporan didefinisikan sebagai metrik dan dimensi yang terkait dengan laporan dan dasbor dalam tawaran SaaS IBM.
- e. Tujuh (7) hari kalender untuk Data Tangkapan yang sedang berjalan. Data Tangkapan didefinisikan sebagai data yang dikumpulkan dari Tealeaf SDK.

### 2. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Menyediakan opsi untuk membeli pengguna yang sah tambahan selain 50 pengguna yang disediakan dalam langganan IBM Tealeaf CX on Cloud.

### 3. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Network Capture Add-On adalah suatu solusi *cloud* hibrida yang menyediakan opsi bagi Klien untuk mengirimkan data lalu lintas jaringan mereka ke IBM Tealeaf CX on Cloud untuk informasi pelanggan tambahan. Solusi ini mendukung penangkapan pasif dari 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 biaya langganan untuk IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture adalah sebagai berikut:

- 7 hari kalender untuk Data Tangkapan yang sedang berjalan.
- Aplikasi Penangkapan 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 merutekan data ke IBM Tealeaf CX on Cloud.

## 4. IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

Tealeaf CX Overstat on Cloud adalah solusi *add-on* yang menyediakan analisis kegunaan yang dirancang untuk membantu Klien memahami cara pengguna berinteraksi dengan situs *web* dan konten *mobile* mereka. Tealeaf CX Overstat on Cloud menyediakan *overlay* kegunaan tertentu seperti *heat maps*, analitis tautan, analitis bentuk, *attention maps*, dan *overlay* aksesibilitas. Solusi ini menyediakan kepada Klien data yang dikumpulkan dari semua pengguna dan kemampuan untuk menelusuri ke dalam sesi pengguna individu untuk membantu menargetkan kesulitan dan keraguan atas kegunaan serta mengukur dampak keuangan.

Termasuk dalam biaya langganan untuk IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud adalah hal-hal berikut:

- Kemampuan untuk menangkap hingga 250 pengambilan kilat (*snapshot*). Pengambilan Kilat (*Snapshot*) adalah suatu laman atau layar di mana data kegunaan dapat dikumpulkan dan dilaporkan. Jika lebih dari 250 pengambilan kilat diperlukan, permintaan dapat diajukan kepada Dukungan IBM dan disetujui oleh IBM dan Klien. Pengambilan kilat tambahan tidak akan ditahan tanpa alasan.
- Satu (1) bulan data pelaporan yang sedang berjalan. Data pelaporan didefinisikan sebagai metrik dan dimensi yang berkaitan dengan laporan dan *overlay* untuk Tealeaf CX Overstat on Cloud.

## 5. Perpanjangan Penyimpanan Data

Paket penyimpanan data opsional IBM Tealeaf CX on Cloud mencakup hal-hal berikut:

### 5.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension memberikan opsi kepada Klien untuk menyimpan elemen data simpanan tertentu untuk jangka waktu yang diperpanjang, yaitu:

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

### 5.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension memberikan opsi kepada Klien untuk menyimpan elemen data simpanan tertentu untuk jangka waktu yang diperpanjang. Capture Data Retention Extension tersedia dalam peningkatan berikut, yang ditambahkan ke penyimpanan Tealeaf CX on Cloud Capture Data dasar selama 7 hari:

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

### 5.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On

Network Capture Data Retention Extension Add-On memberikan opsi kepada Klien untuk menyimpan elemen data simpanan tertentu untuk jangka waktu yang diperpanjang, yaitu:

- 7 hari tambahan retensi Data Tangkapan Jaringan (*Network Capture Data*) yang sedang berjalan untuk total maksimum 14 hari penyimpanan Data Tangkapan Pelaporan yang sedang berjalan.



## Apendiks B

IBM menyediakan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk SaaS IBM dan berlaku apabila ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien:

Versi SLA ini yang terbaru pada saat dimulainya atau saat pembaruan jangka waktu langganan Klien yang akan berlaku. Klien memahami bahwa SLA bukan merupakan suatu jaminan.

### 1. Definisi

- a. **Kontak yang Sah** – adalah individu yang telah ditetapkan Klien kepada IBM yang diberi wewenang untuk mengajukan Klaim berdasarkan SLA ini.
- b. **Kredit yang Tersedia** – adalah ganti rugi yang akan diberikan oleh IBM untuk Klaim yang telah divalidasi. Kredit yang Tersedia akan diberlakukan dalam bentuk kredit atau diskon terhadap tagihan biaya langganan yang akan datang untuk SaaS IBM.
- c. **Klaim** – adalah klaim yang diajukan oleh Kontak yang Sah dari Klien kepada IBM bahwa suatu Tingkat Layanan belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- d. **Bulan Masa Kontrak** – adalah setiap bulan penuh selama jangka waktu SaaS IBM yang dihitung dari pukul 00:00 GMT pada hari pertama bulan tersebut sampai pukul 23:59 GMT pada hari terakhir bulan tersebut.
- e. **Klien** atau **Anda** atau **milik Anda** – adalah suatu entitas yang berlangganan untuk SaaS IBM langsung dari IBM, dan tidak dalam keadaan wanprestasi atas kewajiban materi apa pun, termasuk kewajiban pembayaran, berdasarkan kontrak mereka dengan IBM untuk SaaS IBM.
- f. **Waktu Henti** – adalah periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk SaaS IBM telah berhenti dan para pengguna Anda tidak dapat menggunakan semua aspek dari SaaS IBM yang untuknya para pengguna tersebut telah memiliki izin. Waktu Henti tidak mencakup periode waktu pada saat SaaS IBM tidak tersedia karena:
  - Waktu Henti Sistem yang Direncanakan;
  - Keadaan Kahar;
  - Masalah-masalah dengan aplikasi, peralatan atau data Klien atau pihak ketiga;
  - Tindakan atau kelalaian Klien atau pihak ketiga (termasuk siapa pun yang mendapatkan akses ke SaaS IBM melalui kata sandi atau peralatan Anda);
  - Kegagalan untuk mematuhi konfigurasi sistem yang diperlukan dan platform yang didukung untuk mengakses SaaS IBM; atau
  - Kepatuhan IBM terhadap setiap rancangan, spesifikasi, atau instruksi yang diberikan oleh Klien atau pihak ketiga atas nama Klien.
- g. **Peristiwa** – adalah suatu keadaan atau serangkaian keadaan yang bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Tingkat Layanan.
- h. **Keadaan Kahar** – adalah bencana alam, terorisme, aksi buruh, kebakaran, banjir, gempa bumi, kerusakan, perang, tindakan, perintah atau pembatasan dari Pemerintah, virus, serangan *DoS* dan perbuatan merugikan lainnya, kegagalan penggunaan dan konektivitas jaringan, atau setiap penyebab lain dari ketidaktersediaan SaaS IBM yang berada di luar kendali IBM secara wajar.
- i. **Waktu Henti Sistem yang Direncanakan** – adalah penghentian SaaS IBM yang terjadwal untuk tujuan pemeliharaan.
- j. **Tingkat Layanan** – adalah standar yang tercantum di bawah yang digunakan oleh IBM untuk mengukur tingkat layanan yang diberikan olehnya dalam SLA ini.

## 2. Kredit yang Tersedia

- a. Agar dapat memenuhi syarat untuk mengajukan Klaim, Anda harus telah mencatatkan suatu tiket dukungan untuk setiap Peristiwa pada bagian bantuan (*help desk*) dukungan pelanggan IBM untuk SaaS IBM yang berlaku, sesuai dengan prosedur IBM untuk melaporkan masalah-masalah dukungan Tingkat Permasalahan 1. Anda harus memberikan semua rincian informasi yang diperlukan tentang Peristiwa dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa sejauh yang diperlukan untuk tiket-tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1. Tiket tersebut harus dicatatkan dalam jangka waktu dua puluh empat (24) jam sejak Anda pertama kali menyadari bahwa Peristiwa tersebut telah memengaruhi penggunaan Anda atas SaaS IBM.
- b. Kontak yang Sah milik Anda harus mengajukan Klaim Anda untuk suatu Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim.
- c. Kontak yang Sah milik Anda harus memberikan kepada IBM semua rincian yang wajar tentang Klaim, termasuk namun tidak terbatas pada, uraian terperinci tentang semua Peristiwa yang relevan dan Tingkat Layanan yang diklaim belum terpenuhi.
- d. Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada durasi Waktu Henti yang diukur sejak Anda melaporkan bahwa Anda pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Untuk setiap Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan Tingkat Layanan yang dicapai selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini. IBM tidak akan bertanggung jawab atas beberapa Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.
- e. Untuk Layanan yang Dibundel (SaaS IBM individu yang dikemas dan dijual bersama-sama dengan harga kombinasi tunggal), Kredit yang Tersedia akan dihitung berdasarkan harga kombinasi tunggal bulanan untuk Layanan yang Dibundel, dan bukan berdasarkan biaya langganan bulanan untuk setiap SaaS IBM individu. Anda hanya dapat mengajukan Klaim yang berkaitan dengan satu SaaS IBM individu dalam suatu bundel dalam Bulan Masa Kontrak mana pun, dan IBM tidak akan bertanggung jawab atas Kredit yang Tersedia yang berkaitan dengan lebih dari satu SaaS IBM dalam suatu bundel dalam Bulan Masa Kontrak mana pun.
- f. Jika Anda membeli SaaS IBM dari penjual kembali (*reseller*) resmi IBM dalam transaksi pemasaran kembali di mana IBM mempertahankan tanggung jawab utama untuk memenuhi komitmen SaaS IBM dan SLA, maka Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada *Relationship Suggested Value Price* (RSVP) yang berlaku pada saat itu untuk SaaS IBM yang berlaku selama Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim, didiskon sebesar 50%.
- g. Total Kredit yang Tersedia yang diberikan berkaitan dengan Bulan Masa Kontrak mana pun tidak akan, dalam keadaan apa pun, melampaui sepuluh persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan yang dibayarkan oleh Anda kepada IBM untuk SaaS IBM.
- h. IBM akan menggunakan pertimbangannya yang wajar untuk memvalidasi Klaim berdasarkan informasi yang tersedia dalam catatan IBM, yang akan berlaku apabila terdapat ketidaksesuaian dengan data dalam catatan Anda.
- i. KREDIT YANG TERSEDIA YANG DIBERIKAN KEPADA ANDA SESUAI DENGAN SLA INI MERUPAKAN GANTI RUGI SATU-SATUNYA DAN EKSKLUSIF BAGI ANDA TERKAIT DENGAN KLAIM APA PUN.

## 3. Tingkat Layanan

Ketersediaan SaaS IBM selama suatu Bulan Masa Kontrak

| Tingkat Layanan yang Dicapai<br>(selama suatu Bulan Masa Kontrak) | Kredit yang Tersedia<br>(% dari Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa<br>Kontrak yang merupakan pokok Klaim) |
|---|---|
| <99,9%  | 2%  |
| < 99,0%   | 5%  |
| < 95%   | 10%   |

"Tingkat Layanan yang Dicapai", yang dinyatakan dalam persentase, dihitung sebagai: (a) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dikurangi (b) total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu Bulan Masa Kontrak, dibagi dengan (c) 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<br>selama 30 hari<br>- 50 menit Waktu Henti<br>= 43.150 menit<br><hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/><br>43.200 total menit | = 2% Kredit yang Tersedia untuk 99,8% Tingkat Layanan yang Dicapai selama Bulan Masa Kontrak |
|---|--|

#### 4. Pengecualian

SLA ini tersedia hanya untuk para Klien IBM. SLA ini tidak berlaku untuk hal-hal berikut:

- Layanan Beta dan uji coba.
- Lingkungan non-produksi, termasuk namun tidak terbatas pada, pengujian, pemulihan bencana, uji mutu (*quality assurance*), atau pengembangan.
- Klaim yang dibuat oleh pengguna, tamu, peserta, dan undangan Klien IBM yang memiliki izin atas SaaS IBM.

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.