

IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

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 Shopper Insights for Manufacturers
- IBM Shopper Insights for Brokers
- IBM Assortment Optimization for Manufacturers
- IBM Advanced Deal Management for Manufacturers
- IBM Deal Management for Manufacturers

2. Definisi

Istilah-istilah berikut memiliki arti sebagaimana yang tercantum di bawah ini:

Broker – adalah seorang Klien yang mewakili satu atau lebih Perusahaan CP (Produk Konsumen) sebagai agen penjualannya yang menangani kantor pusat dan/atau cakupan ritel. Seorang Broker berwenang untuk mengakses SaaS IBM dengan Pengecer yang Dicakup spesifik, untuk Kategori Produk spesifik, dan hanya atas nama perusahaan CP yang Diperantarai tertentu yang spesifik.

Perusahaan CP yang Diperantarai – adalah suatu Perusahaan CP yang melibatkan seorang Broker untuk menangani pernyataannya bagi para pengecer sehubungan dengan perencanaan promosi, pengajuan penawaran, dan transaksi lainnya.

Produk Konsumen atau CP – adalah setiap artikel atau komponen darinya yang diproduksi atau didistribusikan untuk penjualan langsung ke seorang konsumen. Sebagai contoh, "Produk Konsumen" termasuk pakaian dan alas kaki, makanan dan minuman, perawatan pribadi dan rumah, peralatan rumah tangga konsumen & yang tahan lama, peralatan konsumen yang tidak tahan lama, peralatan khas, dan perawatan hewan peliharaan, namun tidak termasuk otomobil, pesawat terbang, instrumen keuangan, layanan atau perumahan.

Perusahaan CP – adalah Klien yang memproduksi Produk Konsumen.

Bisnis yang Tercakup – adalah divisi, unit bisnis atau saluran (misalnya, toko fisik versus niaga elektronik *online*) sehubungan dengan yang dilanggankan Klien untuk menggunakan SaaS IBM.

Geografi yang Tercakup – adalah geografi di mana Klien berlangganan untuk menggunakan SaaS IBM.

Pengecer yang Tercakup – adalah Pengecer atau Para Pengecer yang dengannya Perusahaan CP berlangganan untuk menggunakan SaaS IBM terkait.

Kategori Produk – adalah pengelompokan produk (dikenal juga sebagai item-item atau Unit Penyimpanan Persediaan (*Stock Keeping Unit* - "SKU")) yang memenuhi kebutuhan konsumen yang serupa atau yang saling terkait atau dapat disubstitusikan. Produk-produk yang ditempatkan dalam kategori yang sama harus dapat dikelola secara logistik di toko. Penentuan terakhir mengenai apa yang termasuk "Kategori Produk" akan tunduk pada kebijakan IBM yang wajar.

Pengecer – adalah Klien yang terlibat dalam penjualan Produk Konsumen dalam jumlah kecil atau secara individu untuk digunakan langsung oleh konsumen.

Penjualan Total – adalah penjualan kotor, tidak termasuk pajak penjualan yang berlaku, dari badan yang sah secara hukum yang berlangganan SaaS IBM yang berasal dari penjualan produk yang dijual oleh Bisnis yang Tercakup berdasarkan periode dua belas bulan penuh yang dilaporkan terakhir sebelum jangka waktu awal atau pembaruan jangka waktu tersebut. IBM dapat menghitung ulang Penjualan Total jika terdapat pertumbuhan bisnis non-organik pada Bisnis yang Tercakup sebagai hasil dari merger atau akuisisi. Klien harus segera memberi tahu IBM tentang merger atau akuisisi yang memengaruhi Penjualan Total dari Bisnis yang Tercakup.

Istilah-istilah yang ditulis dalam huruf besar yang tidak didefinisikan dalam Syarat-syarat Penggunaan ini didefinisikan dalam Perjanjian.

3. Metrik Biaya

SaaS IBM tersedia dalam metrik biaya yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi:

- a. **Miliar Unit Konversi Pendapatan (*Billion Revenue Conversion Unit - "BCRU"*)** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Unit Konversi Pendapatan adalah ukuran mata uang independen dari jumlah Pendapatan yang berkaitan dengan SaaS IBM. Jumlah Pendapatan dengan mata uang spesifik harus dikonversi ke RCU sesuai dengan tabel yang terdapat dalam tabel unit Konversi (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Masing-masing kepemilikan BRCU mewakili satu Miliar (10 pangkat 9) RCU. Kepemilikan BRCU yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Pendapatan sebagaimana yang didefinisikan di bawah.
- b. **Juta Unit Konversi Pendapatan (*Million Revenue Conversion Unit - "MRCU"*)** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Unit Konversi Pendapatan adalah ukuran mata uang independen dari jumlah Pendapatan yang berkaitan dengan SaaS IBM. Jumlah Pendapatan dengan mata uang spesifik harus dikonversi ke RCU sesuai dengan tabel yang terdapat dalam tabel unit Konversi (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Masing-masing kepemilikan MRCU mewakili satu Juta RCU. Kepemilikan MRCU yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Pendapatan sebagaimana yang didefinisikan di bawah.
- c. **Pengikatan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Suatu Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang terkait dengan SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.

Catatan: Definisi/cakupan Pendapatan berbeda berdasarkan tawaran SaaS IBM tertentu sebagaimana yang dijabarkan di bawah ini:

SaaS IBM	Definisi Pendapatan
IBM Assortment Optimization for Manufacturers	Pendapatan adalah Total Penjualan dari Bisnis yang Tercakup yang dihasilkan dari penjualan Kategori Produk yang tercakup ke Pengecer yang Tercakup.
IBM Shopper Insights for Manufacturers IBM Shopper Insights for Brokers	Pendapatan adalah Total Penjualan dari Bisnis yang Tercakup yang dihasilkan dari penjualan Kategori Produk yang tercakup ke Pengecer yang Tercakup.
IBM Advanced Deal Management for Manufacturers	Pendapatan didefinisikan sebagai Total Penjualan atas Bisnis yang Tercakup dalam Geografi yang Tercakup.

4. Biaya dan Penagihan

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

4.1 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

5. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

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

Selama Periode Langganan dan setelah IBM memberi tahu Klien bahwa akses ke SaaS IBM sudah tersedia, dukungan teknis untuk SaaS IBM disediakan melalui *email*, forum *online*, dan sistem pelaporan masalah secara *online*. 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	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 suatu solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam	24x7
2	Pengaruh bisnis yang signifikan: Fitur 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	Pengaruh bisnis minor: Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak memberikan pengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	Pengaruh bisnis minimum: Pertanyaan atau permintaan non-teknis	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

7. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

7.1 Program Hub dan Spoke

Klien mengakui bahwa masing-masing SaaS IBM ditawarkan sebagai bagian dari program "Hub dan Spoke" untuk digunakan oleh Klien hanya dengan pengecer tertentu. Hal ini berarti bahwa pengecer yang terlibat telah memberikan lisensi non-eksklusif dan terbatas kepada IBM untuk menggunakan data pengecer tersebut sebagaimana yang diperlukan guna menyediakan SaaS IBM kepada mitra dagang CP-nya. Penggunaan SaaS IBM atau data penjualan dan produk pengecer yang terlibat untuk tujuan lain apa pun tidak diizinkan. Untuk Broker, penggunaan dibatasi lebih jauh untuk digunakan dengan Perusahaan CP yang Diperantarai spesifik yang ditentukan. Jika perjanjian pengecer yang terlibat

dengan IBM berakhir dengan alasan apa pun, IBM akan memberikan kepada Klien pengembalian dana pro-rata atas jumlah yang tidak terpakai yang telah dibayar sebelumnya oleh Klien berdasarkan jumlah bulan penuh yang tersisa dalam jangka waktu Klien untuk SaaS IBM yang terkena dampak, dan hak Klien untuk menggunakan SaaS IBM akan berakhir. Tidak akan ada pengembalian dana untuk bulan sebagian yang tidak terpakai.

7.2 Penggunaan Data Klien oleh IBM

Data Klien dapat digunakan oleh IBM untuk penelitian, pengujian, dan pengembangan internal dalam lingkungan non-produksi dengan ketentuan IBM terlebih dahulu menghapus seluruh karakteristik yang dapat mengungkapkan identitas Klien 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.

7.3 Pemberitahuan Kerahasiaan

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

7.4 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 Assortment Optimization for Manufacturers**

IBM Assortment Optimization for Manufacturers memperhitungkan tingkat toko, properti fisik, dan kebutuhan pembeli untuk analisis inkremental tingkat item dan skenario pengoptimalan. Hal ini menghasilkan beberapa skenario pengoptimalan untuk tujuan yang berbeda-beda seperti pemanfaatan rak dan pengoptimalan penjualan.

2. **IBM Shopper Insights for Brokers**

IBM Shopper Insights for Brokers memungkinkan Broker untuk menganalisis perilaku pembeli dari pengecer yang telah berlangganan versi ritel dari IBM Shopper Insights, termasuk kunjungan, frekuensi pembelian, dan produk yang dibeli melalui serangkaian dasbor.

3. **IBM Shopper Insights for Manufacturers**

IBM Shopper Insights for Manufacturers memungkinkan produsen untuk menganalisis perilaku pembeli dari penjual kembali yang telah berlangganan versi ritel dari IBM Shopper Insights, termasuk kunjungan, frekuensi pembelian, dan produk yang dibeli melalui serangkaian dasbor.

4. **IBM Deal Management for Manufacturers**

IBM Deal Management for Manufacturers memungkinkan produsen dan broker untuk mengotomatiskan dan mempermudah presentasi, negosiasi, penagihan dan rekonsiliasi atas kesepakatan yang mereka kirimkan ke pengecer yang terlibat dalam suatu lingkungan berbasis web.

5. **IBM Advanced Deal Management for Manufacturers**

IBM Advanced Deal Management for Manufacturers memungkinkan produsen dan broker untuk mengotomatiskan dan mempermudah entri, negosiasi, dan rekonsiliasi atas promosi dagang yang mereka kirimkan ke pengecer yang terlibat dalam suatu lingkungan berbasis web. Advanced Deal Management menggabungkan pandangan produk produsen tertentu, serta arsip kesepakatan yang memungkinkan akses dan pelaporan di seluruh item, kesepakatan, tagihan, dan penagihan. Advanced Deal Management menggabungkan kemampuan tambahan untuk memfasilitasi proses kesepakatan termasuk replikasi kesepakatan, peringatan *email*, visibilitas yang diperluas, pelacakan dana, dan ekspor kesepakatan.

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. **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.
- b. **Klaim** – adalah suatu klaim yang diajukan oleh Klien kepada IBM bahwa suatu SLA belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- c. **Bulan Masa Kontrak** – adalah setiap bulan penuh selama jangka waktu SaaS IBM yang dihitung dari 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 suatu periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk SaaS IBM telah berhenti dan para pengguna Klien tidak dapat menggunakan semua aspek dari SaaS IBM yang untuknya para pengguna tersebut memiliki izin. Waktu Henti tidak mencakup periode waktu pada saat SaaS IBM tidak tersedia karena:
 - (1) Penghentian untuk pemeliharaan yang telah diumumkan atau terjadwal;
 - (2) Peristiwa atau sebab yang berada di luar kendali IBM (contoh: bencana alam, penghentian layanan internet, pemeliharaan darurat, dll.);
 - (3) Masalah dengan aplikasi, peralatan atau data Klien atau pihak ketiga;
 - (4) Kegagalan Klien untuk mematuhi konfigurasi sistem yang diperlukan dan platform yang didukung untuk mengakses SaaS IBM; atau
 - (5) Kepatuhan IBM terhadap setiap rancangan, spesifikasi, atau instruksi yang diberikan oleh Klien atau pihak ketiga atas nama Klien kepada IBM.
- e. **Peristiwa** – adalah suatu keadaan atau serangkaian keadaan yang bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Tingkat Layanan.

2. Kredit yang Tersedia

- a. Untuk mengajukan Klaim, Klien harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 untuk masing-masing Peristiwa dengan bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM dalam waktu 48 jam sejak Klien pertama kali menyadari bahwa Peristiwa tersebut telah berdampak pada penggunaan Klien atas SaaS IBM. Klien harus memberikan semua informasi yang diperlukan tentang Peristiwa dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa.
- b. Klien harus mengajukan Klaim untuk suatu Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak ketika Klaim muncul.
- c. Kredit yang Tersedia didasarkan pada durasi Waktu Henti yang diukur sejak Klien melaporkan bahwa Klien pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Untuk setiap Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlaku paling tinggi berdasarkan SLA yang dicapai selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini. IBM tidak akan bertanggung jawab atas sejumlah Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.
- d. 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. Klien 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.

- e. Apabila Klien membeli SaaS IBM dari penjual kembali (*reseller*) resmi IBM dalam transaksi pemasaran kembali di mana IBM mempertahankan tanggung jawab utama untuk memenuhi komitmen-komitmen SaaS IBM dan SLA, 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%.
- f. Total Kredit yang Tersedia yang diberikan berkaitan dengan Bulan Masa Kontrak mana pun tidak akan, dalam keadaan apa pun, melampaui dua belas persen (12%) dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan yang dibayar oleh Klien kepada IBM untuk SaaS IBM tertentu.

3. Tingkat Layanan

Ketersediaan SaaS IBM selama suatu Bulan Masa Kontrak adalah sebagai berikut:

Ketersediaan selama suatu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% dari Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Kurang dari 95,00%	12%

Ketersediaan, yang dinyatakan sebagai 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) total jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak.

Contoh: 500 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - 500 menit Waktu Henti = 42.700 menit <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 total menit	= 2% dari Kredit yang Tersedia untuk 98,8% Ketersediaan selama Bulan Masa Kontrak
---	--

4. Pengecualian

SLA ini disediakan 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 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.