

## IBM Commerce Insights

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/slabdb.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 Syarat-syarat Penggunaan.

Syarat-syarat Penggunaan 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 Syarat-syarat Penggunaan merupakan perjanjian yang lengkap.

### 1. SaaS IBM

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

- IBM Commerce Insights
- IBM Commerce Insights for Watson Analytics

### 2. Metrik Biaya

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

- Pengguna Aktif** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Pengguna Aktif adalah seseorang yang khusus yang telah mengakses 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 Aktif yang telah mengakses SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- Mesin Virtual** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual (*Instance*) SaaS IBM yang tersedia untuk akses dan penggunaan 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 ditentukan dalam Dokumen Transaksi dapat dinilai secara pro-rata.

### 4. Opsi Pembaruan Periode Langganan SaaS IBM

PoE Klien akan mencantumkan apakah SaaS IBM akan diperbarui di akhir Periode Langganan, dengan menentukan salah satu dari hal berikut ini:

#### 4.1 Pembaruan Otomatis

Apabila PoE Klien menyatakan bahwa pembaruan Klien adalah otomatis, Klien dapat mengakhiri Periode Langganan SaaS IBM yang habis masa berlakunya dengan permintaan tertulis kepada Mitra Bisnis IBM atau perwakilan penjualan IBM Klien, selambat-lambatnya sembilan puluh (90) hari sebelum tanggal habisnya masa berlaku sebagaimana yang tercantum dalam PoE. Apabila IBM atau Mitra Bisnis IBMnya tidak menerima pemberitahuan pengakhiran tersebut sampai dengan tanggal habisnya masa berlaku, Periode Langganan yang habis masa berlakunya akan secara otomatis diperbarui untuk satu tahun atau durasi yang sama dengan Periode Langganan awal sebagaimana yang tercantum dalam PoE.

## 4.2 Penagihan Berkelanjutan

Apabila PoE menyatakan bahwa pembaruan Klien adalah berkelanjutan, Klien akan terus memiliki akses ke SaaS IBM dan akan ditagih atas penggunaan SaaS IBM berdasarkan penagihan berkelanjutan. Untuk mengakhiri penggunaan SaaS IBM dan menghentikan proses penagihan berkelanjutan, Klien akan perlu untuk memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada IBM atau Mitra Bisnis IBMnya untuk meminta pembatalan SaaS IBM Klien. Setelah pembatalan akses Klien, Klien akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan di mana pembatalan berlaku.

## 4.3 Diperlukan Pembaruan

Apabila PoE menyatakan bahwa jenis pembaruan Klien adalah "berakhir", SaaS IBM akan berakhir pada akhir Periode Langganan dan akses Klien ke SaaS IBM akan dihapus. Agar dapat terus menggunakan SaaS IBM setelah tanggal berakhir, Klien akan perlu untuk melakukan pemesanan ke Mitra Bisnis IBM atau perwakilan penjualan IBM Klien untuk membeli Periode Langganan yang baru.

## 5. Dukungan Teknis

Selama Periode Langganan dan setelah IBM memberitahukan kepada Klien bahwa akses ke SaaS IBM telah tersedia, dukungan teknis untuk SaaS IBM diberikan melalui email, telepon, dan sistem pemesanan tiket online. Setiap peningkatan, pembaruan, dan 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 tawaran terpisah.

Informasi lebih lanjut mengenai jam ketersediaan, alamat email, sistem pemesanan tiket 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> Fungsi penting bisnis tidak dapat beroperasi atau antarmuka penting telah gagal. Hal ini biasanya berlaku pada lingkungan produksi dan mengindikasikan ketidakmampuan mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam	24x7
2	<b>Pengaruh bisnis yang signifikan:</b> Suatu fitur bisnis layanan atau fungsi layanan menjadi sangat terbatas penggunaannya atau Anda berisiko melewatkan tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J
3	<b>Pengaruh bisnis minor:</b> 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> Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

## 6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

### 6.1 Pelacakan Informasi Penggunaan

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasional normal atas SaaS IBM, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (kontraktor dan karyawan Anda) terkait dengan penggunaan SaaS IBM, melalui pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan informasi dan statistik penggunaan mengenai keefektifan dari SaaS IBM kami untuk tujuan meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Klien. Klien mengonfirmasikan bahwa pihaknya akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan

IBM untuk memproses informasi pribadi 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 kontraktor dan karyawan Klien untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

## 6.2 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Apabila berlaku, pajak akan didasarkan pada lokasi(-lokasi) yang diidentifikasi oleh Klien sebagai penerima manfaat dari SaaS IBM. IBM akan memberlakukan 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.

## 6.3 IBM Digital Analytics

Komponen tertentu yang terbatas dari layanan IBM Digital Analytics disertakan dalam SaaS IBM dengan syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Klien akan diberi sejumlah ID Klien yang sesuai yang tidak melampaui sepuluh (10) ID tanpa dikenakan biaya tambahan kepada Klien. Sepuluh (10) ID Klien dapat berupa ID individu yang berdiri sendiri (*stand-alone*) ; atau, pada lingkungan multi-situs, 10 ID Klien dapat berupa kombinasi ID induk global dan ID turunan (di mana ID turunan tergabung (*roll-up*) ke ID induk global untuk pelaporan agregat).
- b. Layanan pengaturan satu kali untuk IBM Digital Analytics akan diberikan untuk layanan *onboarding* dan implementasi jarak jauh hingga 40 jam untuk ID Klien awal milik Klien. Ketersediaan layanan-layanan ini akan habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal ketika Klien diberitahukan oleh IBM bahwa akses mereka ke SaaS IBM tersedia terlepas dari apakah semua jam telah digunakan.

## Apendiks A

### 1. IBM Commerce Insights

IBM Commerce Insights adalah suatu solusi yang membantu para pengguna bisnis dari platform IBM eCommerce (layanan WebSphere Commerce V8 atau WebSphere Commerce-based Commerce on Cloud) untuk mengambil keputusan yang lebih sadar dan lebih baik berdasarkan data bisnis dan analitis. Commerce Insights memberikan tampilan data analitis *web*, data inventaris, dan data rencana penjualan kepada pengguna dalam konteks katalog toko dan situs online mereka. Commerce Insights memungkinkan pengguna bisnis mengambil tindakan langsung untuk menjalankan taktik dagang mereka dalam platform IBM eCommerce mereka.

IBM Commerce Insights menyediakan opsi umpan data dan pengunggahan file untuk sumber-sumber data yang berbeda yang meliputi:

- Umpan informasi produk dan kategori dari mesin virtual pemrograman WebSphere Commerce atau Commerce on Cloud
- Umpan untuk data inventaris dari sistem inventaris
- Pengunggahan file untuk data rencana penjualan produk dan kategori
- Data analitis *web* dari IBM Digital Analytics

IBM Commerce Insights mencakup komponen-komponen dari IBM Digital Analytics. IBM Digital Analytics adalah solusi yang memungkinkan klien untuk melacak pengunjung *web* yang berinteraksi dengan situs *web* mereka dan memberikan laporan dan indikator kinerja utama (dikenal juga sebagai KPI) berdasarkan pada pengumpulan data ini. Data dikumpulkan untuk SaaS IBM melalui Panggilan Server. Panggilan Server adalah data yang diteruskan ke dan diproses oleh SaaS IBM sebagai akibat dari peristiwa yang ditandai, yang dimulai oleh pengunjung yang terlacak untuk satu ID Klien. Data yang ditandai ini selanjutnya diproses oleh SaaS IBM untuk menghasilkan laporan yang tersedia melalui antarmuka pengguna Commerce Insights untuk membantu memahami perilaku pengunjung.

Komponen IBM Digital Analytics yang termasuk dalam IBM Commerce Insights menyediakan pengumpulan dan penyimpanan data untuk masing-masing situs / ID Klien. "Data Laporan Standar" tersimpan yang terdiri dari laporan praktik terbaik yang dihasilkan dari data mentah diproses secara otomatis setiap malam tanpa pengaturan dari Klien. SaaS IBM akan menyimpan Laporan Standar Klien selama dua puluh tujuh (27) bulan berjalan.

Klien dapat memilih untuk menggunakan IBM Digital Analytics Digital Data Exchange untuk menandai situs. Digital Data Exchange adalah solusi yang menyediakan kepada Klien antarmuka tunggal untuk konfigurasi dan penyebaran penandaan halaman situs *web* serta *mobile*. Digital Data Exchange memungkinkan Klien untuk mengelola penandaan IBM dan penandaan Mitra Bisnis IBM untuk disebarkan pada situs *mobile* atau *web* Klien. Antarmuka pengguna Digital Data Exchange memberikan kendali langsung terhadap proses penandaan, yang memberikan kemampuan kepada pengguna untuk menentukan tanda halaman dan kelompok halaman berdasarkan sekumpulan aturan untuk menentukan pelaksanaan penandaan. Klien Digital Data Exchange dapat mengelola penyebaran dari penandaan IBM, penandaan Mitra Bisnis IBM dan JavaScript kustom atau kode kepemilikan saat ini dan sebelumnya ke beberapa lingkungan.

### 2. Pengayaan Opsional

**IBM Commerce Insights for Watson Analytics** adalah solusi pengayaan opsional yang memungkinkan para pengguna bisnis untuk memiliki data yang segera tersedia dan konsisten untuk dipahami dan divisualisasikan dengan menggunakan IBM Watson Analytics. Commerce Insights for Watson Analytics mentransformasikan data analisis *web* yang bersumber dari IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service dan mengotomatiskan muatan data ke dalam layanan IBM Watson Analytics milik Klien atas nama Klien.

IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service menyediakan konfigurasi umpan data dan modul aktivasi yang memungkinkan Klien untuk menentukan dan menjadwalkan secara langsung ekspor data harian yang meliputi data mentah Klien yang tersedia dalam SaaS IBM. Data ekspor yang disampaikan terdiri dari beberapa file (sebagaimana yang dipilih oleh Klien) dari format yang ditentukan yang berisi informasi spesifik mengenai masing-masing tampilan halaman Pengunjung, tampilan produk, pembelian,

pesanan, pendaftaran, dan aktivitas terlacak lainnya untuk hari sebelumnya. Penggunaan antarmuka pengguna IBM Digital Analytics Import diberikan untuk mengonfigurasi modul importasi Umpan Data Digital (*Digital Data Feed*).

Langganan IBM Watson Analytics Personal Edition atau IBM Watson Analytics Professional Edition harus dibeli secara terpisah.

## 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 akan berlaku. Klien memahami bahwa SLA bukan merupakan jaminan untuk Anda.

### 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 suatu bulan penuh selama jangka waktu SaaS IBM yang dihitung dari pukul 00:00 waktu AS bagian Timur (*Eastern US Time*) pada hari pertama suatu bulan 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 termasuk periode waktu pada saat SaaS IBM tidak tersedia karena:
  - Penghentian untuk pemeliharaan yang telah diumumkan atau terjadwal;
  - Peristiwa atau sebab yang berada di luar kendali IBM (contoh: bencana alam, penghentian layanan internet, pemeliharaan darurat, dll.);
  - Permasalahan dengan aplikasi, peralatan atau data Klien atau pihak ketiga;
  - Kegagalan Klien untuk mematuhi platform yang didukung dan konfigurasi sistem yang disyaratkan untuk mengakses SaaS IBM; atau
  - Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, 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 SLA.

### 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 24 jam sejak Klien pertama kali menyadari bahwa Peristiwa tersebut telah berdampak pada penggunaan Klien atas SaaS IBM. Klien harus memberikan semua informasi yang diperlukan mengenai Peristiwa tersebut dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa tersebut.
- b. Klien harus mengajukan Klaim tersebut 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 dalam 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 dipaket dan dijual bersama-sama dengan harga kombinasi tunggal), Kredit yang Tersedia akan dihitung berdasarkan harga kombinasi tunggal bulanan untuk Layanan yang Dibundel tersebut, dan bukan berdasarkan biaya langganan bulanan untuk masing-masing SaaS IBM individu. Klien hanya dapat mengajukan Klaim yang terkait dengan satu SaaS IBM individu dalam suatu bundel pada 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 pada Bulan Masa Kontrak mana pun.

- e. Apabila Klien membeli SaaS IBM dari penjual kembali (*reseller*) IBM yang sah 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, melebihi sepuluh persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan yang dibayar oleh Klien kepada IBM untuk SaaS IBM.

### 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)
<99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95%	10%

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: 50 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - 50 menit Waktu Henti = 43.150 menit <hr/> 43.200 total menit	= 2% Kredit yang Tersedia untuk 99,8% Tingkat Layanan yang Dicapai selama Bulan Masa Kontrak tersebut
---	---

### 4. Pengecualian

SLA ini hanya tersedia 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.