

IBM Behavior Based Fan Insight

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 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 Behavior Based Fan Insight

2. Metrik Biaya

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

- **Peserta yang Memenuhi Syarat** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Masing-masing individu atau entitas yang memenuhi syarat untuk berpartisipasi dalam program penyampaian layanan apa pun yang dikelola atau dilacak oleh SaaS IBM adalah Peserta yang Memenuhi Syarat. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup semua Peserta yang Memenuhi Syarat yang dikelola atau dilacak dalam SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.

Untuk tujuan SaaS IBM, Peserta yang Memenuhi Syarat adalah jumlah dari catatan pelanggan khusus yang diproses oleh SaaS IBM.

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 selama periode pengukuran melebihi kepemilikan yang dinyatakan dalam PoE, maka Klien akan ditagih untuk kelebihan penggunaan, sebagaimana yang tercantum dalam Dokumen Transaksi.

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 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 jangka waktu

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 IBM yang 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 memesan ke Mitra Bisnis IBM atau perwakilan penjualan IBM Klien untuk membeli Periode Langganan yang baru.

5. Dukungan Teknis

Selama Periode Langganan, dukungan teknis diberikan selama durasi SaaS IBM ini sebagaimana yang dicantumkan dalam buku petunjuk Dukungan SaaS di <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> atau URL selanjutnya yang diberikan oleh IBM. Dukungan teknis termasuk dalam SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai tawaran terpisah.

6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

6.1 Cookies

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasi 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 mengonfirmasi bahwa pihaknya akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM 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 Informasi yang Dapat Diidentifikasi Secara Pribadi

SaaS IBM akan memungkinkan Klien untuk mengunggah dan mengelola konten yang memuat informasi yang dapat dianggap sebagai {informasi pribadi dan informasi pribadi yang sensitif (PI/SPI)} berdasarkan peraturan perundang-undangan mengenai kerahasiaan yang berlaku:

- Informasi kontak (misalnya alamat, nomor telepon dan seluler, email)

Apendiks A

1. IBM Behavior Based Fan Insight

Tawaran SaaS IBM dirancang untuk membantu tim-tim olahraga dan lokasi acara langsung menarget para penggemar dengan meningkatkan kemampuan-kemampuan analitis tingkat lanjut

Fitur-fitur termasuk:

- Membuat segmentasi berdasarkan transaksi dan demografi pembelian.
- Mempublikasikan profil penggemar ke sistem gudang data untuk penggunaan oleh sistem klien yang lain.
- Memprediksi promosi target dan perilaku penggemar untuk penawaran *upselling* dan *cross-selling*.
- Mengurangi gejala dari para pemegang tiket.
- Menghasilkan daftar pemasaran untuk kampanye segmen penggemar khusus.
- Menyampaikan dasbor KPI yang menampilkan metrik-metrik utama untuk rincian pelacakan kinerja kampanye berdasarkan segmen-segmen.

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 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 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 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 konfigurasi sistem yang diperlukan dan platform yang didukung 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 suatu Peristiwa telah berdampak pada penggunaan Klien atas SaaS IBM. Klien harus memberikan semua informasi yang dibutuhkan tentang Peristiwa dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa tersebut.
- 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 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 setiap SaaS IBM individu. Klien hanya dapat mengajukan Klaim yang berkaitan 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 dalam 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 satu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% dari Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
< 99,75%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	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 style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 total menit	= 2% Kredit yang Tersedia untuk 99,8% Tingkat Layanan yang Dicapai selama Bulan Masa Kontrak tersebut
--	---

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 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.