

## IBM Customer Insight for Banking on Cloud

Syarat-syarat Penggunaan ("ToU") terdiri atas 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 Customer Insight for Banking on Cloud
- IBM Customer Insight for Banking on Cloud Dedicated

### 2. Metrik Biaya

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

- a. **Peserta yang Memenuhi Syarat** – adalah suatu 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 ini, Peserta yang Memenuhi Syarat adalah jumlah 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 melampaui kepemilikan yang dinyatakan dalam PoE, maka Klien akan dikenai biaya untuk kelebihan penggunaan tersebut sebagaimana yang tercantum dalam Dokumen Transaksi.

### 4. 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 habisnya masa berlaku 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.

## 5. Dukungan Teknis

Dukungan teknis diberikan selama durasi SaaS IBM ini sebagaimana yang tercantum dalam buku petunjuk Dukungan SaaS di <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> atau URL berikutnya yang diberikan oleh IBM. Dukungan teknis disertakan dengan SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai suatu 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 (karyawan dan kontraktor Anda) yang berkaitan dengan penggunaan SaaS IBM melalui pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan statistik penggunaan dan informasi mengenai keefektifan 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 karyawan dan kontraktor 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 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.

### 6.3 Penggunaan SaaS IBM yang Sah Secara Hukum

IBM SaaS ini menyarankan *output* yang berbasis pada penerapan algoritma pada data yang diberikan oleh Klien, dan, dengan demikian, kelengkapan, keakuratan, dan keandalan *output* dapat bervariasi. Penggunaan SaaS IBM ini dapat melibatkan berbagai peraturan perundang-undangan atau regulasi, termasuk yang berkaitan dengan kerahasiaan, perlindungan data, perbankan, transaksi keuangan, dan hubungan kerja. SaaS IBM hanya dapat digunakan untuk tujuan yang sah dan dengan cara yang sah secara hukum. Klien menyetujui untuk menggunakan SaaS IBM sesuai dengan, dan menerima seluruh tanggung jawab untuk mematuhi peraturan perundang-undangan, regulasi dan kebijakan yang berlaku, dan akan atau telah mendapatkan persetujuan, izin, atau lisensi apa pun yang mungkin diperlukan.

## Apendiks A

### 1. Uraian tentang SaaS IBM

#### 1.1 IBM Customer Insight for Banking on Cloud

SaaS IBM ini memberikan informasi yang dihasilkan dari model analitik yang dirancang untuk membantu rencana klien perbankan dan menjalankan program untuk mengembangkan dan mempertahankan pelanggan, dan tidak dirancang untuk digunakan untuk tujuan lain seperti penentuan harga atau pendeteksi penipuan.

SaaS IBM ini mencakup model data yang spesifik industri, templat dasbor, model analitik lanjutan, dan antarmuka aplikasi untuk integrasi dengan sistem operasional. Layanan ini menggunakan data pelanggan bank, transaksional, dan interaksi serta data IBM dan pihak ketiga dan API.

IBM Customer Insight for Banking on Cloud saat ini menawarkan informasi berikut ini:

- Segmentasi pelanggan
- Analisis *churn* (berpindah ke penyedia lain) / pengurangan (*attrition*)
- Prediksi peristiwa hidup
- Analisis tendensi lintas-penjualan (*cross-selling*)
- Analisis penahanan Pelanggan
- Prediksi peristiwa keuangan kelebihan penarikan (*overdraft*)

#### 1.2 IBM Customer Insight for Banking on Cloud Dedicated

SaaS IBM ini menawarkan semua fitur dan kemampuan IBM Customer Insight for Banking on Cloud dan diselenggarakan di server terdedikasi.

### 2. Informasi Pribadi dan Konten yang Diatur

SaaS IBM akan memungkinkan klien perbankan untuk memasukkan dan mengelola konten yang berisi informasi yang dapat dianggap sebagai informasi pribadi dan pribadi sensitif berdasarkan peraturan perundang-undangan mengenai kerahasiaan yang berlaku:

- a. Informasi Kontak:
  - Nama individu
  - Nama entitas perusahaan
  - Alamat rumah
- b. Alamat bisnis:
  - Kode pos
  - Alamat email
  - Nomor telepon
- c. Pengenal Identitas Pribadi Lainnya:
  - Usia
  - Jenis kelamin
  - Gambar wajah, termasuk foto
- d. Informasi Pribadi Sensitif (SPI):
  - (1) Umum
    - Tanggal lahir lengkap
    - Status/riwayat perkawinan
    - Informasi perihal: anak-anak / tanggungan
    - Riwayat pendidikan
    - Teks e-mail lengkap

- (2) Program Keuangan SPI
  - Jumlah produk dengan bank
  - Aset berdasarkan manajemen (bisnis)
  - Informasi skor kredit
  - Informasi transaksi termasuk Jumlah
- (3) Hubungan Kerja SPI
  - Pendapatan
  - Jabatan Pekerjaan

## Apendiks B

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk SaaS IBM sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE. SLA bukan merupakan suatu jaminan. SLA tersedia hanya untuk Klien dan berlaku hanya untuk penggunaan di lingkungan produksi.

### 1. Kredit yang Tersedia

Klien harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 dengan bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM dalam waktu 24 jam sejak pertama kali menyadari bahwa suatu peristiwa telah berdampak pada ketersediaan SaaS IBM. Klien harus membantu IBM secara wajar dengan setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam waktu tiga hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit terhadap tagihan yang akan datang untuk SaaS IBM berdasarkan durasi waktu saat pemrosesan sistem produksi untuk SaaS IBM tidak tersedia ("Waktu Henti"). Waktu Henti dihitung dari waktu Klien melaporkan peristiwa tersebut hingga waktu SaaS IBM dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang berkaitan dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab di luar kendali IBM; masalah dengan rancangan atau instruksi, konten atau teknologi Klien atau pihak ketiga; konfigurasi sistem dan platform yang tidak didukung atau kesalahan Klien lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan oleh Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif SaaS IBM selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi berkaitan dengan bulan masa kontrak mana pun tidak dapat melampaui 10 persen (10%) dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan untuk SaaS IBM.

### 2. Tingkat Layanan

Ketersediaan SaaS IBM selama suatu bulan masa kontrak

Ketersediaan selama suatu 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%	10%

\* Jika SaaS IBM diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung sesuai daftar harga yang berlaku pada saat itu untuk SaaS IBM yang berlaku selama bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim yang didiskon sebesar 50%. IBM akan menyediakan suatu potongan harga secara langsung untuk Klien.

Ketersediaan, yang dinyatakan sebagai persentase, dihitung dengan cara: total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam 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
--	--

---

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.