

IBM Digital Recommendations

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, Pelanggan 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 berlaku ("Perjanjian") dan beserta dengan Syarat-syarat Penggunaan merupakan perjanjian yang lengkap.

1. SaaS IBM

Tawaran SaaS IBM berikut dicakup oleh Syarat-Syarat Tawaran Spesifik SaaS ini yang diperoleh berdasarkan Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional IBM atau Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional IBM :

- IBM Content Recommendations
- IBM Product Recommendations
- IBM Product Recommendations Analytics Independent

Tawaran SaaS IBM berikut dicakup oleh Syarat-Syarat Tawaran Spesifik SaaS ini yang diperoleh berdasarkan Perjanjian Internasional IBM untuk Tawaran SaaS Terpilih:

- IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

2. Metrik Biaya

SaaS IBM dijual berdasarkan metrik biaya sebagai berikut:

- a. Ribu Unit Konversi Pendapatan (*Thousand Revenue Conversion Unit* - "TRCU") adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Unit Konversi Pendapatan adalah ukuran mata uang-independen dari suatu jumlah Pendapatan yang relevan dengan SaaS IBM. Jumlah Pendapatan dengan mata uang spesifik harus dikonversikan ke dalam RCU sesuai dengan tabel yang terdapat di http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Setiap kepemilikan TRCU merepresentasikan Seribu RCU. Kepemilikan-kepemilikan TRCU yang memadai harus didapatkan untuk mencakup jumlah Pendapatan yang diproses atau dikelola oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.
- b. Juta Panggilan Server (Million Server Calls - "MSC") adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Panggilan Server adalah data yang diteruskan ke dan diproses oleh SaaS IBM sebagai akibat dari peristiwa yang ditandai, dimulai oleh pengunjung yang terlacak untuk satu ID Entitas (*Entity ID*). Panggilan Server yang diproses oleh ID Entitas yang berbeda akan dihitung sebagai Panggilan Server khusus untuk setiap ID Entitas khusus. ID Entitas memisahkan dan/atau mengendalikan hak akses terhadap data dalam SaaS IBM yang dapat mencakup data yang diproses dari satu situs web Pelanggan atau lebih. Setiap Kepemilikan MSC merepresentasikan satu Juta Panggilan Server. Kepemilikan-kepemilikan Juta Panggilan Server yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Panggilan Server yang diproses selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.

Untuk tujuan tawaran SaaS IBM ini, ID Klien adalah sama dengan ID Entitas.

- c. Pengikatan adalah unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Pengikatan meliputi layanan profesional dan/atau pelatihan yang terkait dengan SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup masing-masing Pengikatan.
- d. Sepuluh Ribu USD Pendapatan Penjualan adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Sepuluh Ribu USD Pendapatan Penjualan adalah jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh Pelanggan melalui inisiatif *online* terlacak yang dinyatakan dalam Sepuluh Ribu Dolar Amerika Serikat (USD) sebagaimana yang terlacak oleh SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup total USD Pendapatan Penjualan yang dihasilkan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.
- e. Sepuluh Ribu EUR Pendapatan Penjualan adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Sepuluh Ribu EUR Pendapatan Penjualan adalah jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh Pelanggan melalui inisiatif *online* terlacak yang dinyatakan dalam Sepuluh Ribu Euro sebagaimana terlacak oleh SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup total EUR Pendapatan Penjualan yang dihasilkan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.
- f. Sepuluh Ribu GBP Pendapatan Penjualan adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Sepuluh Ribu GBP Pendapatan Penjualan adalah jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh Pelanggan melalui inisiatif *online* terlacak yang dinyatakan dalam Sepuluh Ribu Pound Sterling Inggris (GBP) sebagaimana yang terlacak oleh SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup total GBP Pendapatan Penjualan yang dihasilkan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.
- g. Juta YEN Pendapatan Penjualan adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Juta YEN Pendapatan Penjualan adalah jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh Pelanggan melalui inisiatif *online* terlacak yang dinyatakan dalam Juta YEN Jepang sebagaimana yang terlacak oleh SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup total YEN Pendapatan Penjualan yang dihasilkan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.
- h. Sepuluh Ribu CAD Pendapatan Penjualan adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Sepuluh Ribu CAD Pendapatan Penjualan adalah jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh Pelanggan melalui inisiatif *online* terlacak yang dinyatakan dalam Sepuluh Ribu Dolar Kanada (CAD) sebagaimana yang terlacak oleh SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup total CAD Pendapatan Penjualan yang dihasilkan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.
- i. Sepuluh Ribu AUD Pendapatan Penjualan adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Sepuluh Ribu AUD Pendapatan Penjualan adalah jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh Pelanggan melalui inisiatif *online* terlacak yang dinyatakan dalam Sepuluh Ribu Dolar Australia (AUD) sebagaimana yang terlacak oleh SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup total AUD Pendapatan Penjualan yang dihasilkan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.
- j. Sepuluh Ribu SGD Pendapatan Penjualan adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Sepuluh Ribu SGD Pendapatan Penjualan adalah jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh Pelanggan melalui inisiatif *online* terlacak yang dinyatakan dalam Sepuluh Ribu Dolar Singapura (SGD) sebagaimana yang terlacak oleh SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup total SGD Pendapatan Penjualan yang dihasilkan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.
- k. Sepuluh Ribu BRL Pendapatan Penjualan adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Sepuluh Ribu BRL Pendapatan Penjualan adalah jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh Pelanggan melalui inisiatif *online* terlacak yang dinyatakan dalam Sepuluh Ribu Real Brasil (BRL) sebagaimana yang terlacak oleh SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup total BRL Pendapatan Penjualan yang dihasilkan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.

3. Biaya dan Penagihan

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

3.1 Pengaturan

Pengaturan Satu-Kali IBM Product Recommendations Analytics Independent / Pengaturan Satu-Kali IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

IBM akan mengenakan biaya pengaturan satu-kali setelah penyediaan awal IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent SaaS. Jangka waktu penagihan dan tarif akan ditetapkan dalam Dokumen Transaksi dan ditagih berdasarkan hal itu.

3.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

Biaya Pertengahan Bulan adalah tarif harian pro-rata yang akan ditagihkan kepada Pelanggan dan dimasukkan ke dalam faktur pertama mereka. Biaya pertengahan bulan dihitung berdasarkan hari yang tersisa pada pertengahan bulan yang dimulai pada tanggal Pelanggan diberi tahu oleh IBM bahwa akses mereka ke SaaS IBM telah tersedia.

3.3 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan SaaS IBM yang sebenarnya oleh Pelanggan dalam kuartal bisnis mana pun (berdasarkan tahun kalender) melebihi tiga (3) kali kepemilikan yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi, maka Pelanggan akan ditagih atas kelebihan tersebut sesuai dengan tarif kelebihan penggunaan yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi yang berlaku.

3.4 Layanan Jarak Jauh (Berbasis Manusia)

Layanan Jarak Jauh dibeli berdasarkan metrik biaya per Pengikatan dan ditagih ketika dipesan. Layanan habis masa berlakunya 90 hari setelah tanggal pembelian terlepas dari apakah keseluruhan jam telah digunakan.

4. Layanan Jarak Jauh

4.1 IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics Intelligent Offer Premium Onboarding Services

Menyediakan konsultasi jarak jauh, praktik terbaik, pelatihan, dan konfigurasi hingga 48 jam untuk Pelanggan *onboard* ke IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer atau IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent, sebagaimana berlaku.

4.2 Layanan Onboarding Premium IBM Content Recommendations / Layanan Onboarding Premium IBM Coremetrics Content Recommendations

Menyediakan konsultasi jarak jauh, praktik terbaik, pelatihan, dan konfigurasi hingga 48 jam untuk Pelanggan *onboard* ke IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations.

4.3 IBM Digital Recommendations Optimization / IBM Coremetrics Digital Recommendations Optimization

Menyediakan konsultasi jarak jauh, praktik terbaik dan dukungan hingga 20 jam untuk membantu mengoptimalkan konfigurasi dan penggunaan untuk Pelanggan yang telah di-*onboard* (atau dalam hubungannya dengan *onboarding*) untuk IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer atau IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations.

5. Opsi Pembaruan Periode Langganan SaaS IBM

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

5.1 Pembaruan Otomatis

Jika PoE Pelanggan menyatakan bahwa pembaruan Pelanggan bersifat otomatis, Pelanggan dapat mengakhiri Periode Langganan SaaS IBM yang sudah habis masa berlakunya dengan permintaan tertulis kepada perwakilan penjualan IBM Pelanggan atau Mitra Bisnis IBM, selambat-lambatnya sembilan puluh (90) hari sebelum tanggal habis masa berlaku tersebut sebagaimana yang tercantum dalam PoE. Jika IBM atau Mitra Bisnis IBM tidak menerima pemberitahuan pengakhiran tersebut sampai dengan tanggal habis masa berlakunya, Periode Langganan yang habis masa berlakunya akan secara

otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan Periode Langganan sebagaimana yang tercantum dalam PoE.

5.2 Penagihan Berkelanjutan

Jika PoE menyatakan bahwa pembaruan Pelanggan bersifat berkelanjutan, Pelanggan 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, Pelanggan akan diperlukan untuk memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada IBM atau Mitra Bisnis IBMnya yang meminta pembatalan SaaS IBM Pelanggan. Setelah pembatalan akses Pelanggan, Pelanggan akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan di mana pembatalan berlaku.

5.3 Diperlukan Pembaruan

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

6. Dukungan Teknis

Dukungan teknis diberikan untuk tawaran Layanan Cloud IBM dan Perangkat Lunak yang Diaktifkan, sebagaimana berlaku, selama Periode Langganan. Dukungan teknis tersebut disertakan dengan Layanan Cloud IBM dan tidak tersedia sebagai tawaran terpisah.

Informasi Dukungan Teknis dapat ditemukan di URL berikut: <http://www.ibm.com/support>.

7. Syarat-Syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

7.1 IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

Hal-hal yang termasuk dalam biaya langganan untuk SaaS IBM adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan penilaian IBM, Pelanggan akan diberi jumlah ID Klien yang memadai untuk memenuhi kebutuhan rekomendasi mereka. Bila perlu, jumlah tersebut akan mencakup dari 1-50 ID Klien tanpa membebankan biaya pada Pelanggan.
- b. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange / IBM Coremetrics Digital Data Exchange, sebagaimana berlaku, per ID Klien
- c. IBM Digital Analytics Import / IBM Coremetrics Import, sebagaimana berlaku, dengan modul import data standar (Berkas Definisi Kategori, Laporan Produk Perusahaan dan Matriks Peramalan)

7.2 Tautan ke Situs Web atau Layanan Lain Milik Pihak Ketiga

Apabila Pelanggan atau Pengguna SaaS IBM mentransmisikan Konten ke situs web atau layanan lainnya milik pihak ketiga yang terhubung ke atau yang dapat diakses oleh SaaS IBM, Pelanggan dan Pengguna IBM memberikan persetujuan kepada IBM untuk memungkinkan setiap transmisi Konten tersebut, namun interaksi tersebut hanya di antara Pelanggan dan situs web atau layanan pihak ketiga. IBM tidak memberikan jaminan atau pernyataan apa pun tentang situs atau layanan pihak ketiga tersebut, dan tidak akan memiliki kewajiban apa pun atas situs atau layanan pihak ketiga tersebut.

7.3 Sertifikasi Safe Harbor

IBM tunduk kepada 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, silakan menuju ke <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.4 Cookies

Pelanggan menyetujui bahwa IBM dapat menggunakan *cookies* dan teknologi pelacakan untuk mengumpulkan informasi yang dapat diidentifikasi secara pribadi dalam mengumpulkan statistik penggunaan dan informasi yang dirancang untuk membantu meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau untuk menyesuaikan interaksi dengan pengguna sesuai dengan <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

7.5 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

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

7.6 Perjanjian Tingkat Layanan

Jika PoE Pelanggan menentukan Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement* - "SLA") yang berlaku, SaaS IBM disampaikan dengan tunduk kepada SLA yang terlampir pada TOU ini sebagai Apendiks B dan ganti rugi yang dinyatakan dalam SLA tersebut. SLA adalah ganti rugi Pelanggan satu-satunya dan yang eksklusif yang berkaitan dengan komitmen tingkat layanan yang ditentukan dalam SLA tersebut.

Apendiks A

Solusi IBM Digital Recommendations memungkinkan Pelanggan untuk mengotomatisasi dan mengoptimalkan proses pembuatan rekomendasi penawaran yang dipersonalisasi. Layanan Digital Recommendations mendukung optimisasi penawaran untuk produk (IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer) dan konten umum (IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations) yang dilisensikan sebagai solusi terpisah.

Content Recommendations mengotomatisasi dan mengoptimalkan proses pembuatan saran konten yang dipersonalisasi pada situs web Pelanggan. Antarmuka pengguna Content Recommendations memberikan kemampuan untuk menentukan strategi rekomendasi konten dan menentukan aturan bisnis tertentu Pelanggan untuk memenuhi kebutuhan Pelanggan.

Product Recommendations / Intelligent Offer mengotomatisasi dan mengoptimalkan proses pembuatan saran produk yang dipersonalisasi pada situs web Pelanggan, dalam kampanye email mereka dan jalur pemasaran lainnya. Antarmuka pengguna Product Recommendations / Intelligent Offer memberikan kemampuan untuk menentukan strategi rekomendasi untuk memenuhi kebutuhan Pelanggan. Komponen manajemen aturan bisnis memberikan antarmuka pengguna grafis untuk menentukan aturan bisnis tingkat lanjut yang dapat mengesampingkan atau meningkatkan (*fine tune*) rekomendasi produk akhir yang dibuat dengan algoritma afinitas solusi. Komponen pengujian A/B juga termasuk dan dirancang secara spesifik untuk menjalankan pengujian terbagi A/B/C & D untuk menentukan dampak relatif dari strategi tawaran rekomendasi produk berbeda terhadap konversi pengunjung situs.

Product Recommendations Analytics Independent / Intelligent Offer Analytics Independent memberikan layanan yang sama seperti Product Recommendations / Intelligent Offer namun tanpa persyaratan berlangganan IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics.

Apendiks B

Perjanjian Tingkat Layanan (SLA) ini adalah untuk SaaS IBM berikut:

- IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

IBM menyediakan Perjanjian Tingkat Layanan ini kepada para Pelanggannya dengan tunduk kepada syarat-syarat berikut ini. Versi Perjanjian Tingkat Layanan ini yang berlaku pada saat permulaan atau pembaruan jangka waktu langganan Anda akan berlaku.

1. Definisi

- "Waktu Henti Aplikasi" adalah periode waktu di mana para pengguna bagian antarmuka aplikasi yang di-hosting oleh IBM tidak dapat menggunakan semua aspek Layanan yang untuknya para pengguna memiliki izin-izin yang tepat. Melalui klarifikasi, tidak ada "Waktu Henti" apabila ada pengguna yang dapat menggunakan aspek apa pun dari Layanan yang untuknya mereka memiliki izin-izin yang tepat.
- "Kontak yang Sah" adalah individu yang telah Anda tetapkan kepada IBM yang diberi wewenang untuk mengajukan Klaim berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan ini.
- "Kredit yang Tersedia" adalah ganti rugi yang akan diberikan oleh IBM untuk Klaim yang telah divalidasi. Kredit yang Tersedia akan diterapkan dalam bentuk kredit atau diskon terhadap faktur biaya langganan yang akan datang untuk Layanan.
- "Klaim" adalah klaim yang diajukan oleh Kontak Anda yang Sah kepada IBM berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan ini bahwa suatu Tingkat Layanan belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- "Bulan Masa Kontrak" adalah setiap sebulan penuh selama jangka waktu Layanan terhitung mulai pukul 00:00 GMT pada hari pertama suatu bulan hingga 23:59 GMT pada hari terakhir bulan tersebut.
- "Pelanggan" atau "Anda" atau "milik Anda" adalah entitas yang sedang berlangganan Layanan secara langsung dari IBM, dan yang tidak memiliki wanprestasi atas kewajiban material apapun, termasuk kewajiban pembayaran, berdasarkan kontraknya dengan IBM untuk Layanan.
- "Waktu Henti" adalah Waktu Henti Aplikasi dan/atau Waktu Henti Pemrosesan yang Masuk (*Inbound*) yang berlaku untuk Tingkat Layanan yang sesuai yang tertera di dalam tabel di bawah ini. Waktu Henti tidak termasuk periode waktu pada saat Layanan tidak tersedia karena:
 - Waktu Henti Sistem yang Direncanakan.
 - Keadaan Kahar.
 - Permasalahan-permasalahan dengan aplikasi, peralatan atau data Pelanggan atau pihak ketiga.
 - Tindakan atau kealpaan Pelanggan maupun pihak ketiga (termasuk siapa pun yang mendapatkan akses ke Layanan melalui kata sandi atau peralatan Anda).
 - Kegagalan untuk mematuhi konfigurasi-konfigurasi sistem yang disyaratkan dan platform-platform yang didukung untuk mengakses Layanan.
 - Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi, atau instruksi yang diberikan oleh Pelanggan atau pihak ketiga atas nama Pelanggan.
- "Peristiwa" adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang dianggap bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Tingkat Layanan.
- "Keadaan Kahar" adalah bencana alam, terorisme, aksi buruh, kebakaran, banjir, gempa bumi, huru-hara, perang, tindakan, tata tertib atau pembatasan dari Pemerintah, virus, serangan DoS dan perbuatan merugikan lainnya, kerusakan konektivitas jaringan dan utilitas, atau setiap penyebab lain dari ketidaktersediaan Layanan yang berada di luar kendali IBM secara wajar.

- j. "Waktu Henti Pengumpulan Data yang Masuk", apabila berlaku, adalah periode waktu di mana Layanan tidak dapat mengumpulkan data yang masuk melalui elemen-elemen pemrosesan data yang masuk dari Layanan.
- k. "Waktu Henti Sistem yang Direncanakan" adalah penghentian Layanan terjadwal untuk tujuan pemeliharaan layanan.
- l. "Layanan" adalah Layanan yang untuknya Perjanjian Tingkat Layanan ini berlaku, sebagaimana tertera pada halaman pertama Perjanjian Tingkat Layanan ini.
- m. Tingkat Layanan adalah standar yang tercantum di bawah ini yang atas dasarnya IBM mengukur tingkat layanan yang diberikan dalam Perjanjian Tingkat Layanan ini.

2. Kredit yang Tersedia

Guna memenuhi syarat untuk mengajukan Klaim, Anda harus sudah mencatatkan tiket dukungan untuk setiap Peristiwa pada bagian bantuan (*help desk*) dukungan pelanggan IBM untuk Layanan yang berlaku, sesuai dengan prosedur IBM untuk pelaporan masalah-masalah dukungan Tingkat Permasalahan 1. Anda harus memberikan semua perincian informasi yang diperlukan tentang Peristiwa, termasuk waktu pada saat Anda pertama kali terkena dampak Peristiwa, dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa sepanjang yang diperlukan untuk tiket-tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1. Tiket tersebut harus dicatatkan dalam jangka waktu dua puluh empat (24) jam sejak Anda mengetahui pertama kali bahwa Peristiwa telah memengaruhi penggunaan Anda atas Layanan.

Kontak Anda yang Sah harus mengajukan Klaim Anda untuk Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim.

Kontak Anda yang Sah harus memberikan kepada IBM semua perincian yang wajar tentang Klaim, termasuk tetapi tidak terbatas pada, uraian terperinci dari semua Peristiwa yang relevan dan Tingkat Layanan yang diklaim belum dipenuhi.

IBM akan mengukur total kombinasi Waktu Henti secara internal selama setiap Bulan Masa Kontrak yang berlaku untuk Tingkat Layanan yang sesuai yang tertera di dalam tabel di bawah ini. Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada durasi Waktu Henti yang diukur sejak Anda melaporkan bahwa Anda pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Apabila Pelanggan melaporkan Peristiwa Waktu Henti Aplikasi dan Peristiwa Waktu Henti Pemrosesan Data yang Masuk yang terjadi secara serentak, maka IBM akan memperlakukan periode Waktu Henti yang tumpang tindih sebagai satu periode Waktu Henti, dan bukan sebagai dua periode Waktu Henti yang terpisah. Untuk masing-masing Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlaku paling tinggi berdasarkan Tingkat Layanan yang dicapai selama setiap Bulan Masa Kontrak, sebagaimana yang tertera dalam tabel-tabel di bawah ini. IBM tidak akan bertanggung jawab atas beberapa Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa(-peristiwa) yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.

Untuk Layanan yang Dibundel (Layanan individual yang dipaket 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 masing-masing Layanan individual. Anda hanya dapat mengajukan Klaim yang terkait dengan sebuah Layanan individual di 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 Layanan dalam suatu bundel dalam Bulan Masa Kontrak mana pun.

Jika Anda membeli Layanan dari penjual kembali (*reseller*) resmi IBM dalam suatu transaksi pemasaran kembali di mana IBM mempertahankan tanggung jawab utama untuk memenuhi komitmen Layanan dan SLA, maka Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada *Relationship Suggested Value Price* (RSVP) yang berlaku pada saat itu untuk Layanan yang berlaku pada Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim, dipotong sebesar 50%.

Total Kredit yang Tersedia yang diberikan terkait dengan setiap Bulan Masa Kontrak tidak akan, dalam keadaan apa pun, melampaui dua puluh persen (20%) dari satu per dua belas (1/12) biaya tahunan yang Anda bayarkan kepada IBM untuk Layanan.

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.

KREDIT-KREDIT YANG TERSEDIA YANG DIBERIKAN KEPADA ANDA SESUAI DENGAN PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN INI MERUPAKAN GANTI RUGI ANDA SATU-SATUNYA DAN YANG EKSKLUSIF YANG BERKAITAN DENGAN KLAIM APA PUN.

3. Tingkat Layanan

Layanan	Tingkat Layanan yang Berlaku	
	Ketersediaan aplikasi selama suatu Bulan Masa Kontrak	Ketersediaan Pengumpulan Data yang Masuk (<i>Inbound Data Collection</i>) selama Bulan Masa Kontrak
IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations	Y	Y
IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer	Y	Y
IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent	Y	Y

Tingkat Layanan yang Dicapai selama suatu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
99% – 99,949%	2%
98% - 98,999%	5%
97% – 97,999%	12%
Kurang dari 97.000%	20%

Persentase "Tingkat Layanan yang Dicapai" dihitung dengan cara: (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, dengan hasil pecahan yang dinyatakan sebagai persentase.

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 dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari	= 2% Kredit yang Tersedia untuk 99,884% Tingkat Layanan yang Dicapai
---	--

4. Pengecualian

Perjanjian Tingkat Layanan ini disediakan hanya untuk para Pelanggan IBM. Perjanjian Tingkat Layanan ini tidak berlaku untuk hal-hal berikut:

- Layanan Beta dan percobaan.
- Lingkungan non-produksi, termasuk tetapi tidak terbatas pada pengujian, pemulihan bencana, Q&A, atau pengembangan.
- Klaim yang dibuat oleh pengguna, tamu, dan peserta Layanan Pelanggan IBM.
- Apabila Anda telah melanggar kewajiban-kewajiban material apa pun berdasarkan Syarat-syarat Penggunaan, Kebijakan Penggunaan yang Dapat Diterima atau kontrak Anda untuk Layanan,

termasuk namun tidak terbatas pada, pelanggaran terhadap kewajiban-kewajiban pembayaran apa pun.

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.