

IBM Coremetrics Web Analytics

Syarat-syarat dari Syarat-syarat Penggunaan IBM ini merupakan tambahan untuk syarat-syarat Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional IBM, Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional IBM atau Perjanjian Internasional IBM untuk Tawaran SaaS IBM Terpilih, sebagaimana berlaku ("Perjanjian"). Bacalah Syarat-syarat Penggunaan SaaS IBM ("Syarat-syarat Penggunaan" atau "ToU") ini dengan cermat sebelum Anda menggunakan SaaS IBM dan setiap Perangkat Lunak yang Diaktifkan Terkait. Pelanggan dapat menggunakan SaaS IBM dan Perangkat Lunak yang Diaktifkan hanya apabila Pelanggan terlebih dahulu menerima Syarat-syarat Penggunaan ini. Dengan memesan, mengakses, atau menggunakan SaaS IBM atau Perangkat Lunak yang Diaktifkan atau dengan menekan tombol "Terima", Pelanggan menyetujui Syarat-syarat Penggunaan ini.

APABILA ANDA MENERIMA SYARAT-SYARAT INI ATAS NAMA PELANGGAN, ANDA MENYATAKAN DAN MENJAMIN BAHWA ANDA MEMILIKI WEWENANG SEPENUHNYA UNTUK MENGIKAT PELANGGAN DENGAN SYARAT-SYARAT PENGGUNAAN INI. APABILA ANDA TIDAK MENYETUJUI SYARAT-SYARAT PENGGUNAAN INI ATAU TIDAK MEMILIKI WEWENANG SEPENUHNYA UNTUK MENGIKAT PELANGGAN DENGAN SYARAT-SYARAT PENGGUNAAN INI, MAKA DENGAN CARA APA PUN, JANGAN MENGGUNAKAN ATAU BERPARTISIPASI DALAM SETIAP FUNGSI YANG DITAWARKAN SEBAGAI BAGIAN DARI SAAS IBM ATAU JANGAN MENGGUNAKAN PERANGKAT LUNAK YANG DIAKTIFKAN APA PUN.

Bagian 1 – Syarat-syarat Umum

1. Tujuan

Syarat-syarat Penggunaan SaaS IBM ("Syarat-syarat Penggunaan") ini adalah untuk SaaS IBM berikut ini:

- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Multi-Channel Analytics
- IBM Coremetrics LIVEmail

Hanya untuk tujuan Syarat-syarat Penggunaan ini, istilah "SaaS IBM" mengacu kepada tawaran SaaS IBM yang spesifik yang tercantum dalam Pasal 1 ini.

Pelanggan dapat menggunakan SaaS IBM hanya selama Periode Langganan yang sah.

2. Definisi

Istilah-istilah yang ditulis dalam huruf besar yang tidak didefinisikan di dalam Syarat-Syarat Penggunaan ini didefinisikan dalam Perjanjian. Untuk tujuan Syarat-syarat Penggunaan ini, istilah "Program" termasuk istilah "program" masing-masing sebagaimana dapat digunakan dalam Perjanjian yang berlaku, dan istilah "Dokumen Transaksi" termasuk istilah "Penawaran SaaS IBM".

Perangkat Lunak yang Diaktifkan – setiap Program dan materi terkait yang diberikan kepada Pelanggan oleh IBM atau pihak ketiga sebagai bagian dari tawaran SaaS IBM untuk memfasilitasi akses ke dan penggunaan SaaS IBM.

Praktik Kerahasiaan –Praktik Kerahasiaan, yang terdapat di Internet di <http://www.ibm.com/privacy>, dan setiap modifikasi berikutnya.

3. Syarat-syarat Umum tentang Biaya

3.1 Metrik

Juta Panggilan Server (Million Server Calls-MSC) adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. MSC adalah satu (1) juta Panggilan Server. Panggilan Server adalah data yang diteruskan ke

dan diproses oleh SaaS IBM sebagai akibat dari peristiwa yang ditandai oleh Pelanggan, dimulai oleh pengunjung yang terlacak untuk satu ID Klien. Panggilan Server yang diproses oleh ID Klien yang berbeda akan dihitung sebagai Panggilan Server yang khusus untuk setiap ID Klien yang khusus. ID Klien memisahkan dan/atau mengendalikan hak akses terhadap data dalam SaaS IBM yang mungkin melingkupi data yang diproses dari satu situs web Pelanggan atau lebih. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup jumlah Juta Panggilan Server yang digunakan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.

Juta Impresi Pemasaran (Million Marketing Impressions-MMI) adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. MMI adalah satu (1) juta impresi pemasaran yang terkumpul dan diproses. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup jumlah MMI yang digunakan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.

Identitas Badan Usaha adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Identitas Badan Usaha adalah pengidentifikasi khusus, yang mungkin disebutkan dalam lingkungan SaaS dengan istilah-istilah berbeda yang mungkin termasuk, tapi tidak terbatas pada Identitas Klien, Identitas pelanggan, Identitas mitra, Identitas pemasok, Identitas vendor, atau Identitas Pertukaran Data Elektronik (EDI) dalam SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Identitas Badan Usaha yang diidentifikasi dalam SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.

Untuk SaaS IBM, Identitas Badan Usaha (sering disebut sebagai ID Klien dalam penggunaan SaaS) memisahkan dan/atau mengontrol hak akses terhadap data dalam SaaS IBM yang mungkin melingkupi data yang diproses dari satu situs web atau lebih. Identitas Badan Usaha Tambahan dibutuhkan jika Pelanggan melebihi jumlah yang menjadi haknya dalam SaaS IBM.

Pengikatan adalah unit ukuran yang olehnya layanan SaaS IBM dapat diperoleh. Pengikatan meliputi layanan profesional dan/atau pelatihan yang mencakup tapi tidak terbatas pada kegiatan pelatihan, analisis bisnis, atau kegiatan layanan berbasis penyampaian materi. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.

3.2 Biaya & Penagihan

3.2.1 Pengaturan

Biaya pengaturan satu kali akan diterapkan pada penyediaan awal SaaS IBM. Syarat-syarat tarif dan penagihan akan dinyatakan dalam Dokumen Transaksi dan ditagih berdasarkan hal itu.

3.2.2 Opsi Penagihan

Periode Langganan untuk tawaran SaaS IBM ini tersedia untuk dipesan dalam jangka waktu hingga 60 bulan.

Jumlah yang harus dibayarkan untuk SaaS IBM ditetapkan dalam Dokumen Transaksi. Opsi penagihan untuk biaya berlangganan SaaS IBM adalah sebagai berikut:

- a. Seluruh komitmen pembayaran di muka
- b. Bulanan (dibayar di akhir)
- c. Kuartalan (dibayar di muka)
- d. Tahunan (dibayar di muka)

Opsi penagihan terpilih akan berlaku selama jangka waktu yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi. Jumlah yang harus dibayarkan per siklus penagihan akan didasarkan pada biaya langganan tahunan dan jumlah siklus penagihan dalam setahun.

3.2.3 Biaya Parsial Bulanan

Biaya Parsial Bulanan adalah tarif harian pro-rata yang akan ditagihkan kepada Pelanggan. Biaya Parsial Bulanan dihitung berdasarkan hari yang tersisa pada parsial bulanan yang dimulai pada tanggal Pelanggan diberi tahu oleh IBM bahwa akses mereka pada SaaS IBM telah tersedia.

3.2.4 Biaya untuk Penggunaan Tambahan

Apabila penggunaan IBM SaaS 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 yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan atau Dokumen Transaksi yang

berlaku. Apabila Pelanggan disediakan dalam kuartal bisnis tertentu, kelebihan penggunaan akan diproratakan sesuai hal tersebut.

3.2.5 Pengaturan Berdasarkan Permintaan

Bagian Pengaturan Berdasarkan Permintaan akan ditagihkan setelah pengajuan pesanan kepada IBM dan harus dibayarkan sebagaimana yang tercantum dalam Perjanjian atau Dokumen Transaksi.

3.2.6 Layanan Jarak Jauh (Berbasis Manusia)

Syarat-syarat tarif dan penagihan untuk layanan jarak jauh akan ditetapkan dalam Dokumen Transaksi dan ditagih berdasarkan hal itu.

4. Pembuatan dan Akses Akun

Pada saat Para Pengguna SaaS IBM mendaftar untuk mendapat akun ("Akun"), IBM dapat memberikan identifikasi dan kata sandi Akun kepada Pengguna SaaS IBM. Pelanggan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa masing-masing Pengguna SaaS IBM mengelola dan selalu memperbarui informasi Akunnya. Sewaktu-waktu, Pelanggan dapat meminta agar setiap Data Pribadi yang diberikan sebagai bagian dari pendaftaran Akun atau penggunaan SaaS IBM dikoreksi atau dihapus dari informasi Akun dan informasi ini akan dikoreksi atau dihapus, tetapi penghapusan dapat menghalangi akses ke SaaS IBM.

Pelanggan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa masing-masing Pengguna SaaS IBM melindungi identifikasi dan kata sandi Akunnya dan mengendalikan siapa saja yang dapat mengakses Akun Pengguna SaaS IBM atau menggunakan SaaS IBM atas nama Pelanggan.

5. Tukar Tambah

Tawaran-tawaran SaaS IBM tertentu dapat diperoleh dengan biaya yang lebih murah untuk menggantikan tawaran-tawaran SaaS IBM yang memenuhi syarat. Pelanggan setuju bahwa IBM akan mengakhiri penggunaan Pelanggan atas tawaran SaaS IBM yang diganti pada saat Pelanggan mendapat akses ke tawaran SaaS IBM pengganti.

6. Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Tawaran SaaS IBM ini dapat termasuk Perangkat Lunak yang Diaktifkan yang diberikan oleh IBM atau pemasok pihak ketiga. Apabila Pelanggan mengunduh atau memasang setiap Perangkat Lunak yang Diaktifkan, Pelanggan menyetujui untuk tidak menggunakan Perangkat Lunak yang Diaktifkan tersebut untuk tujuan apa pun selain untuk memfasilitasi atau memungkinkan akses ke dan penggunaan SaaS IBM Pelanggan. Apabila Perangkat Lunak yang Diaktifkan diberikan dengan perjanjian lisensi yang terpisah (sebagai contoh, Perjanjian Lisensi Internasional IBM untuk Program Non-Garansi ("ILAN") atau perjanjian lisensi IBM atau pihak ketiga lainnya) pada saat pemasangan atau pengunduhan, perjanjian terpisah tersebut akan mengatur penggunaan Perangkat Lunak yang Diaktifkan tersebut. Pelanggan setuju bahwa Pelanggan menerima syarat-syarat tersebut dengan menerima Syarat-syarat Penggunaan ini atau mengunduh, memasang, atau menggunakan Perangkat Lunak yang Diaktifkan.

Perangkat Lunak yang Diaktifkan adalah setiap program dan materi terkait yang diberikan kepada Pelanggan oleh IBM sebagai bagian dari Layanan untuk memfasilitasi akses ke dan penggunaan Layanan itu. Perangkat Lunak yang Diaktifkan dimiliki oleh IBM dan memiliki hak cipta serta dilisensikan, dan tidak dijual. IBM memberi Pelanggan lisensi non-eksklusif untuk menggunakan Perangkat Lunak yang Diaktifkan untuk tujuan yang telah ditetapkan dalam Perjanjian ini dan memasang pada sistem Pelanggan untuk mendukung penggunaan tersebut, dengan ketentuan bahwa Pelanggan: (i) mematuhi ketentuan Perjanjian ini, (ii) memastikan bahwa siapa pun yang menggunakan Perangkat Lunak yang Diaktifkan (diakses di tempat atau dari jarak jauh) (1) melakukannya hanya atas nama Pelanggan dan (2) mematuhi syarat-syarat Perjanjian ini, (iii) tidak (1) menggunakannya, memasang, menyalin, memodifikasi, atau mendistribusikan Perangkat Lunak yang Diaktifkan kecuali dengan jelas diizinkan dalam Perjanjian ini dan (2) merakit balik, mengompilasi balik, atau dengan cara lain menerjemahkan, atau merekayasa balik Perangkat Lunak yang Diaktifkan, (iv) tidak menggunakan segala komponen, file, modul, konten audio-visual, atau material berlisensi terkait dari Perangkat Lunak yang Diaktifkan secara terpisah dari Perangkat Lunak yang Diaktifkan itu; dan (v) tidak mensublisensikan, menyewakan, atau menyewagunakan Perangkat Lunak yang Diaktifkan.

7. Pengaturan Berdasarkan Permintaan

Bagian Pengaturan Berdasarkan Permintaan dari SaaS IBM dapat dipesan oleh Pelanggan berdasarkan kebutuhan dan tunduk kepada Syarat-syarat Penggunaan ini, Perjanjian, dan segala Dokumen Transaksi yang berlaku.

Bagian Pengaturan Berdasarkan Permintaan berikut ini dapat dipesan sebagai bagian dari SaaS IBM:

- Identitas Badan Usaha

8. Layanan Jarak Jauh (Berbasis Manusia)

8.1 Layanan Onboard Premium IBM Coremetrics LIVEMail

Memberikan konsultasi jarak jauh, praktik terbaik, pelatihan dan konfigurasi hingga 10 jam untuk Pelanggan onboard IBM Coremetrics LIVEmail. Layanan dibeli per ID Klien dan berakhir setelah 90 hari dari waktu pembelian terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

8.2 Layanan IBM Coremetrics Tag Audit

Memberikan analisis jarak jauh hingga 16 jam terhadap situs web Pelanggan untuk penandaan optimum. Hal ini dapat mencakup, namun tidak terbatas kepada, menyediakan praktik terbaik dan menentukan persyaratan penandaan serta mengidentifikasi celah penandaan. Layanan dibeli per ID Klien dan berakhir setelah 90 hari dari waktu pembelian terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

8.3 Layanan IBM Coremetrics Conversion Process Analysis

Memberikan panduan penggunaan analisis lanjutan hingga 48 jam untuk mendorong pemahaman yang lebih mendalam terhadap hasil situs dan menentukan masalah kunci serta titik atrisi. Layanan dibeli per ID Klien dan berakhir setelah 90 hari dari waktu pembelian terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

8.4 Layanan IBM Coremetrics Site Performance Analysis

Memberikan analisis mendalam hingga 48 jam terhadap kinerja jenis pengunjung dan saluran seluruh situs klien, mulai dari masuk hingga keluar. Penawaran ini juga memberikan penilaian kesehatan situs terhadap siklus hidup pengalaman pelanggan dan kesempatan untuk meningkatkan pengalaman pengunjung pada titik konversi kunci. Layanan dibeli per ID Klien dan berakhir setelah 90 hari dari waktu pembelian terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

8.5 Layanan IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation

Memberikan pengumpulan data awal terakselerasi hingga 50 jam dengan mengirimkan file javascript global baku untuk menyampaikan dokumentasi dan persyaratan penandaan pelanggan agar dapat mempertahankan file javascript. Layanan dibeli per domain web dan berakhir setelah 90 hari dari waktu pembelian terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

8.6 Lokakarya IBM Coremetrics Key Performance Indicators

Lokakarya ini, yang mencakup hingga 40 jam pelatihan, akan membantu klien baru dan lama dalam menggunakan data untuk mendorong analisis dan pengambilan keputusan. Memberikan panduan pada indikator kinerja kunci dan cara menggunakan laporan untuk mendorong tujuan bisnis. Layanan dibeli per ID Klien dan berakhir setelah 90 hari dari waktu pembelian terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

8.7 Lokakarya IBM Coremetrics Explore

Lokakarya ini, yang mencakup hingga 40 jam pelatihan, akan memungkinkan manajer bisnis pelanggan untuk memanfaatkan data dengan lebih baik untuk mendorong analisis dan mengembangkan strategi penandaan atribut guna mendorong analisis terbaik. Layanan dibeli per ID Klien dan berakhir setelah 90 hari dari waktu pembelian terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

8.8 Lokakarya IBM Coremetrics Enablement

Lokakarya ini, yang mencakup hingga 30 jam pelatihan, akan melatih klien baru dan lama mengenai cara menandai situs web mereka sendiri dengan baik daripada melibatkan ahli teknik terapan. Layanan dibeli per ID Klien dan berakhir setelah 90 hari dari waktu pembelian terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

8.9 Lokakarya IBM Coremetrics Category Definition File

Lokakarya ini, yang mencakup hingga 32 jam, akan membantu memandu pelanggan mengenai cara membangun kerangka kategorisasi barang dagangan yang kuat untuk mendorong data yang digunakan dalam pelaporan barang dagangan. Layanan dibeli oleh masing-masing ID Klien dan berakhir setelah 90 hari dari waktu pembelian terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

9. Penangguhan SaaS IBM dan Pengakhiran

9.1 Penangguhan

9.1.1 Penangguhan Akun Pengguna

Apabila terdapat pelanggaran terhadap Syarat-syarat Penggunaan, Perjanjian atau Kebijakan Penggunaan yang Dapat Diterima, penyalahgunaan kekayaan intelektual IBM atau pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku oleh Pengguna SaaS IBM, IBM memiliki hak untuk menangguhkan atau membatalkan akses Pengguna SaaS IBM ke SaaS IBM yang tidak sah, dan/atau menghapus Konten Pengguna SaaS IBM yang tidak sah, sewaktu-waktu. IBM akan memberitahukan kepada Pelanggan tentang setiap tindakan penangguhan atau pembatalan.

9.1.2 Penangguhan Akun Pengguna

Apabila akun Pelanggan telah melampaui batas jatuh tempo selama 30 hari atau lebih (kecuali yang terkait dengan biaya-biaya yang pada saat itu disengketakan secara wajar dan dengan itikad baik), selain setiap hak atau penggantian lain miliknya, IBM memiliki hak untuk menangguhkan SaaS IBM yang diberikan kepada Pelanggan, tanpa adanya kewajiban kepada Pelanggan, sampai jumlah-jumlah tersebut dibayarkan sepenuhnya. Akan tetapi, dengan ketentuan bahwa tidak akan terjadi penangguhan kecuali apabila IBM telah memberikan pemberitahuan tertulis sebelumnya, setidaknya dalam jangka waktu 10 hari kerja, kepada Pelanggan bahwa akunnya telah jatuh tempo.

9.2 Pengakhiran

IBM dapat mengakhiri akses Pelanggan ke SaaS IBM apabila Pelanggan tidak mematuhi syarat-syarat Perjanjian atau Syarat-syarat Penggunaan ini dan ketidakpatuhan tersebut tidak diperbaiki dalam jangka waktu yang wajar setelah Pelanggan menerima pemberitahuan tertulis dari IBM. Setelah berakhir, akses dan hak-hak Pelanggan lainnya ke SaaS IBM akan dibatalkan dan berhenti. Dalam keadaan tersebut, Pelanggan dan para Pengguna SaaS IBM-nya harus berhenti menggunakan SaaS IBM lebih lanjut dan memusnahkan setiap salinan Perangkat Lunak yang Diaktifkan terkait yang merupakan milik atau di bawah kendali mereka.

10. Pembaruan Periode Langganan

10.1 Pembaruan Otomatis Periode Langganan

Untuk para pelanggan Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional IBM atau Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional IBM, syarat-syarat dua ayat pertama dari Pasal 3.5.4 pada Perjanjian: Pembaruan Tahunan Langganan dan Dukungan Perangkat Lunak serta Dukungan Terpilih, termasuk setiap syarat khusus tiap Negara yang berlaku, berlaku untuk tawaran SaaS IBM ini kecuali bahwa untuk tujuan Syarat-syarat Penggunaan ini:

- a. kata-kata "langganan dan dukungan perangkat lunak" atau "Dukungan Terpilih" diganti dengan kata-kata "Periode Langganan SaaS IBM"; dan
- b. untuk mencegah pembaruan otomatis Periode Langganan SaaS IBM, Pelanggan harus memberikan pemberitahuan tertulis tentang pembatalan dalam jangka waktu 90 hari sebelum akhir Periode Langganan yang berlaku kepada IBM.

10.2 Pembaruan Pelanggan yang Diwajibkan

Untuk para pelanggan Perjanjian Internasional IBM untuk Tawaran SaaS IBM Terpilih, meskipun terdapat ketentuan apa pun yang menetapkan sebaliknya dalam Perjanjian tersebut (termasuk syarat khusus tiap negara), tawaran SaaS IBM tidak akan diperbarui pada akhir Periode Langganan awal. Untuk tetap menggunakan SaaS IBM setelah Periode Langganan awal, Pelanggan harus mendapatkan langganan yang baru untuk SaaS IBM berdasarkan syarat-syarat Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional IBM atau Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional IBM, sebagaimana berlaku.

11. Pemeliharaan Darurat & Pemeliharaan Terjadwal

IBM dapat melaksanakan pemeliharaan terjadwal secara teratur selama jangka waktu pemeliharaan yang ditentukan oleh IBM. Waktu-waktu henti yang terjadwal dan tidak terjadwal lainnya mungkin terjadi.

SaaS IBM tidak akan tersedia selama waktu-waktu henti ini.

12. Pembaruan; Syarat-syarat yang Berlaku dan Otorisasi untuk Pembaruan Otomatis

Syarat-syarat Penggunaan ini berlaku untuk semua peningkatan, modifikasi, variasi, revisi, pembaruan, suplemen, komponen pengaya (add-on), dan pengganti untuk SaaS IBM (secara bersama-sama disebut sebagai "Pembaruan") yang dapat diberikan atau disediakan oleh IBM untuk SaaS IBM, dengan tunduk kepada syarat-syarat tambahan yang diberikan oleh IBM yang berlaku untuk Pembaruan tersebut. Pelanggan memberikan wewenang kepada IBM untuk, dan menyetujui bahwa IBM dapat, sesuai dengan prosedur-prosedur operasional standar IBM, mentransmisikan, mengakses, memasang, dan dengan cara lain, memberikan Pembaruan SaaS IBM secara otomatis tanpa adanya pemberitahuan lebih lanjut atau kebutuhan akan persetujuan. IBM tidak memiliki kewajiban apa pun untuk, dan tidak ada satu pun dalam Syarat-syarat Penggunaan ini yang dapat ditafsirkan untuk mewajibkan IBM untuk, membuat, memberikan, atau memasang Pembaruan.

13. Pembaruan Syarat-syarat Penggunaan

IBM memiliki hak untuk memodifikasi Syarat-syarat Penggunaan ini, hanya yang terkait dengan penggunaan SaaS IBM di masa mendatang, sewaktu-waktu, dengan memberikan pemberitahuan tentang syarat-syarat yang telah dimodifikasi tersebut kepada Pelanggan. Penggunaan SaaS IBM oleh Pelanggan secara terus-menerus merupakan penerimaan Pelanggan untuk diikat oleh Syarat-syarat Penggunaan yang telah dimodifikasi tersebut.

14. Dukungan Teknis

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

Informasi Dukungan Teknis dapat ditemukan pada URL berikut ini:

http://www-01.ibm.com/software/data/support/coremetrics_support_comm.html.

15. Kerahasiaan dan Keamanan Data

15.1 Kewajiban Pelanggan

Terkait dengan semua Data Pribadi yang diberikan oleh atau melalui Pelanggan kepada IBM, Pelanggan akan bertanggung jawab sebagai pengendali data satu-satunya untuk mematuhi semua peraturan perundang-undangan perlindungan data atau peraturan perundang-undangan serupa yang berlaku seperti, tetapi tidak terbatas pada, Aturan Uni Eropa (EU Directive) 95/46/EC (dan peraturan perundang-undangan yang menerapkan Aturan tersebut) yang mengatur pemrosesan Data Pribadi termasuk kategori-kategori data khusus, sebagaimana syarat-syarat tersebut ditentukan dalam Aturan tersebut (dan peraturan perundang-undangan yang menerapkan Aturan tersebut).

Pelanggan setuju untuk mendapatkan semua izin, wewenang, dan persetujuan yang diwajibkan secara hukum dan melakukan semua pengungkapan yang diperlukan sebelum Pelanggan (i) memasukkan setiap Data Pribadi dalam Konten dan (ii) menggunakan Perangkat Lunak yang Diaktifkan dan SaaS IBM.

Pelanggan mengonfirmasi dan menyatakan bahwa Pelanggan (i) semata-mata bertanggung jawab atas setiap Data Pribadi yang mungkin terdapat dalam Konten, termasuk setiap informasi yang digunakan oleh setiap Pengguna SaaS IBM bersama-sama dengan para pihak ketiga atas nama Pelanggan; dan (ii) telah menentukan bahwa tindakan-tindakan pengamanan yang tercantum dalam Syarat-Syarat Penggunaan ini memberikan tingkat perlindungan yang tepat untuk setiap Data Pribadi.

Pelanggan hanya bertanggung jawab untuk menentukan tujuan-tujuan dan cara-cara pemrosesan Data Pribadi oleh IBM berdasarkan Syarat-Syarat Penggunaan ini, termasuk bahwa pemrosesan tersebut, berdasarkan instruksi-instruksi dari Pelanggan, tidak akan menyebabkan IBM melanggar peraturan perundang-undangan perlindungan data yang berlaku.

15.2 Kewajiban IBM

IBM hanya akan memproses Data Pribadi dengan cara yang diperlukan secara wajar untuk memberikan SaaS IBM, dan hanya untuk tujuan tersebut.

IBM hanya akan memproses Data Pribadi dalam menyediakan SaaS IBM sebagaimana diuraikan oleh IBM, dan Pelanggan setuju bahwa uraian yang diberikan oleh IBM sesuai dengan instruksi-instruksi pemrosesan dari Pelanggan.

IBM akan menggunakan upaya-upaya yang wajar untuk menerapkan tindakan-tindakan pengamanan yang tercantum dalam Syarat-Syarat Penggunaan ini, dan setelah pengakhiran atau habisnya masa berlaku Syarat-syarat Penggunaan atau Perjanjian ini, IBM akan memusnahkan atau mengembalikan semua Data Pribadi kepada Pelanggan.

Apabila Pelanggan atau pengendali data Pelanggan diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan perlindungan data yang berlaku untuk memberikan informasi tentang atau akses ke Data Pribadi kepada individu atau instansi berwenang yang relevan, IBM akan bekerja sama secara wajar dengan Pelanggan dalam memberikan informasi atau akses tersebut.

15.3 Transfer Internasional

Pelanggan setuju bahwa pada saat IBM menentukan secara wajar bahwa transfer internasional tersebut bermanfaat dalam pemberian SaaS IBM-nya, IBM dapat mentransfer Konten, termasuk setiap Data Pribadi, lintas batas negara ke badan-badan usaha dan negara-negara yang diberitahukan kepada Pelanggan. Transfer tersebut dapat dilakukan ke negara yang terletak di luar Zona Ekonomi Eropa atau ke negara yang belum diakui oleh Komisi Eropa untuk memberikan tingkat perlindungan data yang memadai. Pelanggan menyetujui SaaS IBM yang sedang diberikan oleh badan-badan usaha tersebut di negara-negara tersebut, dan semata-mata bertanggung jawab untuk menentukan bahwa setiap transfer Data Pribadi lintas batas negara yang berdasarkan Syarat-syarat Penggunaan mematuhi peraturan perundang-undangan perlindungan data yang berlaku. IBM akan bekerja sama dengan Pelanggan secara wajar, untuk kepentingan Pelanggan sendiri atau untuk kepentingan pengendali data Pelanggan, dalam pemenuhannya atas setiap persyaratan hukum, termasuk mendapatkan persetujuan-persetujuan yang diwajibkan.

15.4 Keamanan Data

IBM akan mengambil langkah yang wajar secara komersial sesuai praktik-praktik yang telah ditetapkan, sebagaimana direvisi dari waktu ke waktu, untuk menerapkan:

- kendali yang didesain untuk membatasi akses yang tidak sah ke fasilitas tempat Konten disimpan dan diproses;
- mekanisme yang didesain untuk melindungi integritas peralatan tempat Konten disimpan dan diproses;
- kegiatan peninjauan keamanan yang didesain untuk mengidentifikasi dan memulihkan kerentanan keamanan dalam sistem, jaringan, sistem operasi, dan aplikasi;
- kendali lalu lintas surat elektronik, web, dan jaringan yang didesain untuk membatasi akses tidak resmi dan membantu melindungi dari kerentanan yang diprediksi dan diketahui; dan
- kendali manajemen perubahan dan manajemen masalah serta pencatatan tugas administratif pada perangkat.

16. Kepatuhan terhadap Peraturan Perundang-undangan Ekspor yang Berlaku

Masing-masing pihak setuju untuk mematuhi semua peraturan perundang-undangan impor dan ekspor yang berlaku, termasuk peraturan perundang-undangan Amerika Serikat terkait dengan peraturan tentang embargo dan sanksi serta larangan ekspor oleh pengguna akhir tertentu atau untuk setiap penggunaan akhir yang dilarang (termasuk senjata nuklir, senjata ruang angkasa, atau rudal serta senjata kimia dan biologis). Pelanggan menyatakan bahwa Konten tidak akan, seluruhnya atau sebagian, dikendalikan berdasarkan Peraturan tentang Perdagangan Senjata Internasional (International Traffic in Arms Regulation - ITAR) Amerika Serikat. Pelanggan menyatakan bahwa IBM dapat menggunakan sumber daya global (para penghuni sementara yang digunakan di tempat dan para personel yang berada di lokasi-lokasi yang terdapat di seluruh dunia) untuk mendukung penyerahan SaaS IBM dari jarak jauh. Pelanggan menyatakan bahwa tidak ada satu Konten pun yang dapat diakses oleh IBM untuk SaaS IBM yang akan memerlukan lisensi ekspor atau yang dibatasi untuk diekspor ke setiap sumber daya atau para personel IBM di seluruh dunia berdasarkan peraturan perundang-undangan kendali ekspor yang berlaku.

17. Ganti Rugi

Pelanggan menyetujui untuk memberikan ganti rugi, membela, dan membebaskan IBM dari setiap tuntutan pihak ketiga yang timbul karena atau terkait dengan: 1) pelanggaran terhadap kebijakan Penggunaan yang Dapat Diterima oleh Pelanggan atau setiap Pengguna SaaS IBM; atau 2) Konten yang dibuat dalam SaaS IBM atau yang diberikan, diunggah atau ditransfer ke SaaS IBM oleh Pelanggan atau setiap Pengguna SaaS IBM.

18. Pelanggaran Hak Cipta

IBM menetapkan kebijakan untuk menghormati hak-hak kekayaan intelektual pihak lainnya. Untuk melaporkan pelanggaran terhadap materi yang diberi hak cipta, kunjungi Halaman Pemberitahuan tentang Undang-undang Hak Cipta Milenium Digital di <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

19. Jaminan dan Pengecualian

19.1 Tidak Adanya Jaminan

DENGAN TUNDUK KEPADA SETIAP JAMINAN YANG DIDASARKAN PADA UNDANG-UNDANG YANG TIDAK DAPAT DIKECUALIKAN, IBM TIDAK MEMBUAT JAMINAN ATAU KETENTUAN APA PUN, SECARA TEGAS ATAU TERSIRAT, TENTANG SaaS IBM, TERMASUK TETAPI TIDAK TERBATAS PADA, SETIAP JAMINAN ATAU KETENTUAN SECARA TERSIRAT TENTANG KELAYAKAN UNTUK DIPERJUALBELIKAN, KUALITAS YANG MEMUASKAN, KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU, DAN HAK MILIK SERTA SETIAP JAMINAN ATAU KETENTUAN TENTANG TIDAK ADANYA PELANGGARAN.

20. Syarat-syarat Khusus Penawaran SaaS IBM

Terkait dengan penggunaan Pelanggan atas SaaS IBM, Pelanggan menyatakan dan setuju bahwa: (i) nama, jabatan, nama perusahaan, dan foto Pengguna SaaS IBM dapat ditempatkan oleh Pengguna SaaS IBM sebagai bagian dari profil ("Profil") dan bahwa Profil dapat dilihat oleh Para Pengguna SaaS IBM lainnya, dan (ii) sewaktu-waktu Pelanggan dapat meminta agar Profil Pengguna SaaS IBM dikoreksi atau dihapus dari SaaS IBM dan Profil tersebut akan dikoreksi atau dihapus, tetapi penghapusan dapat menghalangi akses ke SaaS IBM.

Apabila Pelanggan atau Pengguna SaaS IBM mentransmisikan Konten ke situs-situs web atau layanan lainnya milik pihak ketiga yang dihubungkan ke atau yang dapat diakses oleh SaaS IBM, Pelanggan dan Pengguna IBM memberikan kepada IBM persetujuan untuk memungkinkan setiap transmisi Konten tersebut, tetapi interaksi tersebut semata-mata 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.

20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Hal-hal yang termasuk dalam biaya langganan untuk IBM Coremetrics Web Analytics adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan penilaian IBM, Pelanggan akan diberi jumlah ID Klien yang memadai untuk memenuhi kebutuhan analisis web mereka. Bila perlu, jumlah tersebut akan mencakup dari 1-50 ID Klien tanpa membebankan biaya pada Pelanggan. Setiap ID Klien tambahan di atas 50 dibebankan biaya tambahan.
- b. IBM Coremetrics Explore (Termasuk lima puluh (50) laporan Explore per bulan)
- c. Sepuluh (10) segmen laporan
- d. Lima (5) jendela atribusi
- e. IBM Coremetrics Benchmark
- f. IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- g. IBM Coremetrics Web Analytics Report Module for IBM WebSphere Commerce
- h. Profil IBM Coremetrics LIVE
- i. Monitor IBM Coremetrics
- j. Dasbor IBM Coremetrics Enterprise
- k. IBM Coremetrics Export
- l. IBM Coremetrics Multi-Byte Character Support (jika berlaku, dapat dikenakan biaya migrasi)

20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

Dengan IBM Coremetrics Enterprise Analytics, perubahan berikut diterapkan pada apa yang tercakup dalam IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. Terdapat total Lima puluh (50) laporan Explore per bulan, terlepas dari berapa banyak situs yang dikelola oleh Coremetrics Enterprise Analytics. Setiap laporan Explore yang diserahkan yang dijalankan untuk situs akan dihitung secara individu terhadap Kelima puluh (50) laporan.

- b. Sepuluh (10) segmen laporan akan termasuk untuk setiap situs yang dikelola oleh Coremetrics Enterprise Analytics.
- c. Lima (5) jendela atribusi akan termasuk untuk setiap situs yang dikelola oleh Coremetrics Enterprise Analytics.

20.3 Layanan IBM Coremetrics Benchmark

Meskipun Layanan Benchmark IBM merupakan bagian standar dari SaaS IBM, partisipasi bersifat *opsional*. Apabila Pelanggan ingin untuk *tidak* berpartisipasi, sampaikan hal itu pada Perwakilan Penjualan Anda. Pelanggan memahami bahwa agar IBM dapat menyediakan Layanan Benchmarking, IBM harus menyiapkan, mengakses, memproses, dan menganalisis Data Rangkuman tentang para Pelanggan IBM, dan menggunakan Data Rangkuman Pelanggan untuk mengisi Data Agregat yang digunakan di setiap Layanan Benchmarking IBM. IBM tidak akan mengungkapkan pada pihak ketiga mana pun atau mempublikasikan segala Data Rangkuman Pelanggan dengan cara yang dapat mengidentifikasi Pelanggan atau merek dagang atau merek produknya, atau Pengunjung mana pun. Dengan tunduk pada yang telah disebutkan di atas, sehubungan dengan penyediaan Layanan Benchmarking IBM, tidak satu pun yang ada di dalam Perjanjian ini yang akan membatasi IBM untuk: (i) menambahkan Data Rangkuman Pelanggan pada Data Rangkuman pelanggan yang lain untuk membuat kumpulan Data Agregat, dengan menggunakan Data Rangkuman Pelanggan untuk mengakses atau menganalisis Data Agregat, atau mengungkapkan atau menggunakan Data Agregat tersebut; atau (ii) menggunakan Data Rangkuman Pelanggan untuk memberikan Layanan pada Pelanggan dan memungkinkan Pelanggan berpartisipasi dalam Layanan Benchmarking IBM. Data Rangkuman Pelanggan tidak akan pernah diungkapkan dalam situasi apa pun, kecuali jika disetujui sebelumnya oleh Pelanggan secara tertulis. Pelanggan tidak boleh, tanpa izin tertulis IBM sebelumnya, mendistribusikan atau dengan cara lain memberikan akses ke laporan Benchmarking IBM mana pun atau isinya, atau Data Rangkuman atau Data Agregat yang diberikan pada Pelanggan, kepada pihak ketiga mana pun, kecuali untuk penasihat atau kontraktor yang mungkin dipertahankan sehubungan dengan penggunaan Layanan oleh Pelanggan dan dalam hal apa pun tunduk pada perjanjian kerahasiaan dengan bentuk yang mirip dengan klausul kerahasiaan Perjanjian. Laporan Benchmarking IBM dan isinya serta Data Agregat merupakan properti IBM dan merupakan Informasi Rahasia IBM sebagaimana tercantum dalam klausul kerahasiaan Perjanjian. Pelanggan dapat memberikan kepada karyawan dan konsultannya salinan dan akses ke laporan Layanan Benchmarking IBM dengan ketentuan bahwa orang-orang tersebut diberi tahu tentang kewajiban mereka untuk tidak mendistribusikan laporan tersebut atau isinya kepada pihak ketiga.

- a. **“Data Rangkuman”** harus didefinisikan sebagai metrik indikator kinerja kunci tertentu dari klien IBM tunggal.
- b. **“Data Agregat”** didefinisikan sebagai semua Data Rangkuman dari setiap pelanggan IBM yang berpartisipasi dalam Layanan Benchmarking IBM, termasuk Subvertikalnya.
- c. **“Subvertikal”** didefinisikan sebagai kelompok pelanggan yang tidak kurang dari empat (4) orang, yang berpartisipasi dalam Layanan Benchmarking IBM, di mana masing-masing anggota dari setiap Subvertikal terlibat dalam bidang bisnis yang serupa berdasarkan produk yang dijual dan pasar yang ditargetkan (misalnya pakaian, perhiasan, perlengkapan kantor, dan lain-lain).

21. Umum

Apabila ada ketentuan dari Syarat-syarat Penggunaan ini dianggap tidak valid atau tidak dapat diberlakukan, ketentuan-ketentuan yang tersisa dari Syarat-syarat Penggunaan ini tetap berlaku sepenuhnya. Kegagalan salah satu pihak untuk meminta secara tegas kinerja yang tepat atau melaksanakan hak yang menjadi haknya tidak menghalangi salah satu pihak untuk melakukan hal tersebut di waktu mendatang, baik yang terkait dengan wanprestasi tersebut atau wanprestasi berikutnya. Setiap syarat dari Syarat-syarat Penggunaan ini yang berdasarkan sifatnya melampaui jangka waktu pengakhiran Syarat-syarat Penggunaan ini atau Periode Langganan yang berlaku tetap berlaku sampai syarat tersebut dipenuhi, dan berlaku untuk para penerus dan penerima pengalihan hak masing-masing.

22. Keseluruhan Perjanjian

Perjanjian yang lengkap di antara para pihak, yang menggantikan komunikasi-komunikasi secara lisan atau tertulis sebelumnya antara Pelanggan dan IBM, terdiri atas Syarat-syarat Penggunaan ini dan Perjanjian. Apabila terdapat ketidaksesuaian di antara syarat-syarat dari Syarat-syarat Penggunaan ini dan Perjanjian, maka Syarat-syarat Penggunaan ini berlaku di atas Perjanjian.

Syarat-syarat tambahan atau yang berbeda dalam setiap komunikasi tertulis dari Pelanggan (seperti formulir pemesanan, pengakuan atau surat elektronik) tidak berlaku. Syarat-syarat Penggunaan ini hanya dapat diubah sebagaimana tercantum dalam Syarat-syarat Penggunaan ini.

Syarat-syarat Penggunaan SaaS IBM

Bagian 2 – Syarat-syarat Khusus Tiap Negara

Syarat-syarat berikut ini menggantikan atau memodifikasi syarat-syarat yang dijadikan acuan dalam Bagian 1. Semua syarat dalam Bagian 1 yang tidak diubah oleh amendemen-amendemen ini tetap tidak berubah dan tetap berlaku. Bagian 2 ini terdiri atas amendemen-amendemen terhadap Syarat-syarat Penggunaan ini dan disusun sebagai berikut:

- Amendemen-amendemen untuk negara-negara Asia Pasifik; dan
- Amendemen-amendemen untuk negara-negara Eropa, Timur Tengah, dan Afrika.

AMENDEMENT-AMENDEMENT UNTUK NEGARA-NEGARA ASIA PASIFIK

AUSTRALIA

19. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 19:

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Competition and Consumer Act 2010 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

SELANDIA BARU

19. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 19:

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Consumer Guarantees Act 1993 or other legislation which cannot be excluded or limited. The Consumer Guarantees Act 1993 will not apply in respect of any goods which IBM provides, if Customer requires the goods for the purposes of a business as defined in that Act.

AMENDEMENT-AMENDEMENT UNTUK NEGARA-NEGARA EROPA, TIMUR TENGAH, DAN AFRIKA (EMEA)

NEGARA-NEGARA ANGGOTA UNI EROPA

The following is added to Section 19: Warranty and Exclusions:

In the European Union ("EU"), consumers have legal rights under applicable national legislation governing the sale of consumer goods. Such rights are not affected by the provisions set out in this Section 19: Warranty and Exclusions.

AUSTRIA

19. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

19. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

JERMAN

19. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

19. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

IRLANDIA

19. Warranty and Exclusions

The following paragraph is added:

Except as expressly provided in these terms and conditions, or Section 12 of the Sale of Goods Act 1893 as amended by the Sale of Goods and Supply of Services Act, 1980 (the "1980 Act"), all conditions or warranties (express or implied, statutory or otherwise) are hereby excluded including, without limitation, any warranties implied by the Sale of Goods Act 1893 as amended by the 1980 Act (including, for the avoidance of doubt, Section 39 of the 1980 Act).

IRLANDIA DAN INGGRIS

22. Entire Agreement

The following sentence is added at the beginning of this Section 22:

Nothing in the following paragraphs shall have the effect of excluding or limiting liability for fraud.