

## 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
- Rekomendasi Konten IBM Coremetrics
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics LIVEmail

Hanya untuk tujuan Syarat-syarat Penggunaan ini, istilah "SaaS IBM" mengacu kepada penawaran 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 (Client ID). Panggilan Server yang diproses oleh

ID Klien yang berbeda akan dihitung sebagai Panggilan Server khusus untuk setiap ID Klien yang khusus. ID Klien memisahkan dan/atau mengendalikan hak akses terhadap data dalam SaaS IBM yang mungkin mencakup 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.

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

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

Pengikatan adalah unit ukuran yang olehnya layanan-layanan 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-kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup masing-masing 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 ditetapkan dalam Dokumen Transaksi dan ditagih berdasarkan hal itu.

### **3.2.2 Opsi Penagihan**

Periode Langganan untuk penawaran SaaS IBM ini tersedia untuk dipesan hingga enam puluh (60) bulan.

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

- a. Seluruh biaya komitmen dilakukan 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 Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)**

Biaya Pertengahan Bulan adalah tarif harian pro-rata yang akan ditagihkan kepada Pelanggan dan tercakup 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 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)

Tarif dan jangka waktu penagihan untuk layanan jarak jauh tambahan akan ditetapkan dalam Dokumen Transaksi dan ditagih berdasarkan hal itu.

## 4. Pembuatan dan Akses Akun

Pada saat Para Pengguna SaaS IBM mendaftar untuk sebuah 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

Penawaran SaaS IBM ini dapat termasuk Perangkat Lunak yang Diaktifkan yang diberikan oleh IBM atau pemasok pihak ketiga. Apabila Pelanggan mengunduh atau memasang Perangkat Lunak yang Diaktifkan apapun, Pelanggan menyetujui untuk tidak menggunakan Perangkat Lunak yang Diaktifkan tersebut untuk tujuan apa pun selain untuk memfasilitasi atau memungkinkan akses dan penggunaan Pelanggan atas SaaS IBM. Apabila Perangkat Lunak yang Diaktifkan diberikan dengan perjanjian lisensi yang terpisah (sebagai contoh, Perjanjian Lisensi Internasional IBM untuk Program Tanpa 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 yang dimasukkan dengan SaaS IBM adalah:

- IBM Coremetrics Tracking Code Generator
- IBM Coremetrics LIVEview
- IBM Coremetrics TruePath
- IBM Coremetrics TagBar
- IBM Coremetrics Web Analytics API for Microsoft Excel

## 7. Pengaturan Berdasarkan Permintaan

Bagian Pengaturan Berdasarkan Permintaan dari SaaS IBM tersedia untuk 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:

- IBM Coremetrics Web Analytics Additional Client ID Implementation

## 8. Layanan Jarak Jauh (Berbasis Manusia)

### 8.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Memberikan praktik terbaik, pelatihan, konfigurasi, dan konsultasi jarak jauh hingga 40 jam untuk Pelanggan *onboarding* ke IBM Coremetrics Web Analytics. Layanan berakhir 90 hari sejak waktu pembelian terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

### 8.2 Layanan Onboarding Premium IBM Coremetrics LIVEMail

Memberikan praktik terbaik, pelatihan, konfigurasi, dan konsultasi jarak jauh hingga 10 jam untuk Pelanggan *onboarding* ke IBM Coremetrics LIVEmail. Layanan dibeli oleh masing-masing ID Klien dan berakhir 90 hari sejak waktu pembelian terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

### **8.3 Layanan Onboarding Premium IBM Coremetrics Content Recommendations**

Untuk klien penyampaian dinamis, memberikan praktik terbaik, pelatihan, konfigurasi dan konsultasi jarak jauh hingga 40 jam untuk Pelanggan *onboarding* ke IBM Coremetrics Content Recommendations. Untuk klien penyampaian datar, memberikan hingga 40 jam. Layanan dibeli oleh masing-masing ID Klien dan berakhir 90 hari sejak waktu pembelian terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

### **8.4 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 oleh masing-masing ID Klien dan berakhir 90 hari sejak waktu pembelian terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

### **8.5 Layanan IBM Coremetrics Conversion Process Analysis**

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

### **8.6 Layanan IBM Coremetrics Site Performance Analysis**

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

### **8.7 Layanan IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation**

Menyediakan pengumpulan data dasar terakselerasi hingga 50 jam dengan mengirimkan file Javascript global yang disesuaikan untuk menyampaikan dokumentasi dan persyaratan penandaan pelanggan agar dapat mempertahankan file javascript. Layanan dibeli per domain web dan berakhir 90 hari sejak waktu pembelian terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

### **8.8 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 utama dan cara menggunakan laporan untuk mendorong tujuan bisnis. Layanan dibeli oleh masing-masing ID Klien dan berakhir 90 hari sejak waktu pembelian terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

### **8.9 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 oleh masing-masing ID Klien dan berakhir 90 hari sejak waktu pembelian terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

### **8.10 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 tepat daripada melibatkan ahli teknik terapan (*implementation engineer*). Layanan dibeli oleh masing-masing ID Klien dan berakhir 90 hari sejak waktu pembelian terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

### **8.11 Lokakarya IBM Coremetrics Category Definition File**

Lokakarya ini, yang mencakup hingga 32 jam, akan membantu memandu pelanggan mengenai bagaimana cara membangun kerangka kategorisasi penjualan yang kuat untuk mendorong data yang digunakan dalam pelaporan penjualan. Layanan dibeli oleh masing-masing ID Klien dan berakhir 90 hari sejak 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 hukum yang berlaku oleh Pengguna SaaS IBM, IBM memiliki hak untuk menanggukhan atau membatalkan akses Pengguna SaaS IBM yang tidak sah ke SaaS IBM, dan/atau menghapus Konten Pengguna SaaS IBM yang tidak sah, sewaktu-waktu. IBM akan memberitahukan kepada Pelanggan tentang setiap tindakan penanggukhan atau pembatalan.

### **9.1.2 Penanggukhan Akun Pelanggan**

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 ganti rugi lain miliknya, IBM memiliki hak untuk menanggukhan 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 penanggukhan 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 karena suatu sebab 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 yang 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 frasa "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 berkala 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 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 setiap syarat tambahan yang diberikan oleh IBM yang berlaku untuk Pembaruan tersebut. Pelanggan memberikan wewenang kepada IBM untuk, dan setuju bahwa IBM dapat, sesuai dengan prosedur operasional standar IBM, mentransmisikan, mengakses, memasang, dan dengan cara lain, memberikan Pembaruan untuk SaaS IBM secara otomatis tanpa adanya pemberitahuan lebih lanjut atau membutuhkan 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 secara prospektif Syarat-syarat Penggunaan ini, untuk menjelaskan setiap Pembaruan yang dapat diberikan atau disediakan IBM untuk SaaS IBM selama Periode Langganan dan sebagaimana dengan cara lain disyaratkan oleh peraturan hukum, dengan memberikan pemberitahuan setidaknya tiga puluh (30) hari tentang syarat-syarat yang telah dimodifikasi tersebut kepada Pelanggan. Pembaruan langganan akan diatur oleh Syarat-syarat Penggunaan yang berlaku pada saat pembaruan.

### **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.ibm.com/software/info/emm/coremetrics\\_support\\_comm.html](http://www.ibm.com/software/info/emm/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 itu 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 apapun dalam Konten dan (ii) menggunakan Perangkat Lunak yang Diaktifkan dan SaaS IBM.

Pelanggan mengonfirmasikan dan menyatakan bahwa Pelanggan semata-mata bertanggung jawab atas setiap Data Pribadi yang mungkin terdapat dalam Konten, termasuk setiap informasi yang digunakan setiap Pengguna SaaS IBM bersama-sama dengan pihak ketiga atas nama Pelanggan. Pelanggan semata-mata 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.

SaaS IBM tidak ditujukan untuk menyimpan atau menerima Informasi Pribadi yang Sensitif atau Informasi Kesehatan yang Dilindungi (sebagaimana ditentukan di bawah ini), dalam bentuk apa pun, dan Pelanggan akan bertanggung jawab atas biaya-biaya yang wajar dan jumlah-jumlah lainnya yang dapat ditanggung oleh IBM terkait dengan setiap informasi tersebut yang diberikan kepada IBM atau hilangnya atau pengungkapan informasi tersebut oleh IBM, termasuk jumlah-jumlah yang timbul karena klaim-klaim dari pihak ketiga. "Informasi Pribadi yang Sensitif" adalah: 1) Data Pribadi, hilangnya Data Pribadi tersebut akan memicu persyaratan pemberitahuan pelanggaran data, dan termasuk tetapi tidak terbatas pada informasi keuangan, nomor identifikasi di suatu negara (sebagai contoh, Nomor Asuransi Sosial (SIN), Nomor Jaminan Sosial (SSN)) atau nomor identifikasi lainnya yang diterbitkan oleh Pemerintah, seperti nomor Surat Izin Mengemudi (SIM) atau nomor paspor, nomor rekening bank, nomor kartu kredit atau nomor kartu debit; dan 2) Data Pribadi yang terkait dengan latar belakang ras atau budaya, orientasi seksual atau pendapat politik atau keyakinan atau kegiatan agama, ideologi atau filosofi atau keanggotaan serikat buruh. "Informasi Kesehatan yang Dilindungi" adalah "informasi kesehatan pribadi yang dapat diidentifikasi" sebagaimana ditentukan berdasarkan Undang-undang tentang Kemudahan dan Akuntabilitas Informasi Kesehatan Tahun 1996 ("HIPAA"), sebagaimana telah diamendemen.

Pelanggan setuju bahwa IBM dapat memproses Konten, termasuk setiap Data Pribadi, lintas batas negara, melalui badan-badan dan negara-negara yang diberitahukan kepada Pelanggan. IBM tunduk kepada – *EU Safe Harbor Framework* sebagaimana 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 <http://www.export.gov/safeharbor/>. IBM juga akan membuat perjanjian dengan Pelanggan berdasarkan klausa model kontraktual standar Uni Eropa (EU) untuk transfer data pribadi bilamana diperlukan. Pelanggan semata-mata bertanggung jawab untuk menentukan dan mengkonfirmasi bahwa setiap transfer Data Pribadi lintas batas negara berdasarkan syarat-syarat

dari Syarat-syarat Penggunaan mematuhi peraturan perundang-undangan perlindungan data yang berlaku. IBM akan bekerja sama dengan Pelanggan secara wajar, untuk kepentingan pengendali data Pelanggan, dalam pemenuhannya atas setiap persyaratan hukum, termasuk mendapatkan persetujuan-persetujuan yang diwajibkan.

Apabila IBM melakukan perubahan terhadap caranya memproses atau mengamankan Data Pribadi sebagai bagian dari SaaS IBM dan perubahan tersebut menyebabkan Pelanggan tidak mematuhi peraturan perundang-undangan perlindungan data yang berlaku untuknya, Pelanggan dapat mengakhiri Periode Langganan yang sedang berjalan untuk SaaS IBM yang terpengaruh, dengan menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada IBM dalam jangka waktu tiga puluh (30) hari sejak IBM menyampaikan pemberitahuan tentang perubahan kepada Pelanggan. Setiap pengakhiran tersebut tidak akan mewajibkan IBM untuk memberikan pengembalian uang atau kredit kepada Pelanggan.

## **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 memberikan SaaS IBM sebagaimana diuraikan oleh IBM, dan Pelanggan setuju bahwa uraian yang diberikan oleh IBM sesuai dengan instruksi-instruksi pemrosesan dari Pelanggan.

Sesuai dengan permintaan tertulis dari Pelanggan, setelah pengakhiran atau habis masa berlakunya Syarat-syarat Penggunaan ini atau Perjanjian, IBM akan memusnahkan atau mengembalikan kepada Pelanggan semua Konten yang diidentifikasi oleh Pelanggan sebagai Data Pribadi.

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 manapun atau instansi berwenang yang relevan, IBM akan bekerja sama secara wajar dengan Pelanggan dalam memberikan informasi atau akses tersebut.

## **15.3 Perlindungan Konten**

Tanpa mengindahkan ketentuan apapun yang bertentangan di dalam Perjanjian, IBM berkomitmen untuk melindungi Konten Pelanggan dengan menggunakan praktik-praktik dan standar-standar yang diuraikan dalam ToU ini.

- a. IBM tidak akan secara sengaja mengungkapkan atau menggunakan Konten Pelanggan kecuali untuk mengoperasikan dan menjalankan SaaS IBM sebagaimana dimaksud dalam ToU ini, dengan tunduk pada kepatuhan IBM pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. IBM hanya akan memproses Konten Pelanggan pada sistem yang digunakan untuk menyelenggarakan dan mengoperasikan SaaS IBM, dimana IBM telah menerapkan praktik dan prosedur keamanan yang dijadikan acuan di bawah ini.

## **15.4 Praktik Keamanan**

IBM menerapkan dan mempertahankan praktik-praktik dan prosedur-prosedur, yang dapat direvisi secara berkala, tentang sistem-sistem yang digunakan untuk menyelenggarakan dan mengoperasikan SaaS IBM. Praktik-praktik dan prosedur-prosedur ini dirancang untuk mengurangi kerentanan sistem-sistem kami terhadap kerugian yang tidak disengaja, gangguan-gangguan yang melanggar hukum, akses tidak resmi, pengungkapan atau perubahan, atau perbuatan merugikan yang dapat mencampuri, menyalahgunakan atau dengan cara lain, merusak Konten atau penggunaan Pelanggan atas SaaS IBM. Uraian tentang praktik-praktik dan prosedur-prosedur yang berlaku untuk SaaS IBM, termasuk tindakan-tindakan teknis dan operasional yang berlaku, tersedia bagi Pelanggan sesuai dengan permintaan. Pelanggan bertanggung jawab untuk menentukan apakah praktik-praktik dan prosedur-prosedur ini sesuai untuk memenuhi persyaratan Pelanggan. Dengan menggunakan SaaS IBM, Pelanggan menyatakan penerimaannya atas praktik-praktik dan prosedur-prosedur IBM dan kecukupan praktik dan prosedur tersebut untuk tujuan Pelanggan. Kecuali apabila diatur secara khusus dalam Praktik Keamanan untuk SaaS IBM, IBM tidak membuat pernyataan atau jaminan apa pun tentang fungsi-fungsi keamanan apa pun.

## **16. Kepatuhan terhadap Peraturan Perundang-undangan Ekspor yang Berlaku**

Masing-masing pihak setuju untuk mematuhi semua peraturan perundang-undangan dan regulasi impor dan ekspor yang berlaku, termasuk peraturan perundang-undangan dan regulasi Amerika Serikat yang terkait dengan embargo serta sanksi-sanksi, peraturan-peraturan, dan larangan-larangan ekspor oleh para 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 (penghuni sementara yang digunakan setempat dan personel yang berada di lokasi-lokasi di seluruh dunia) untuk mendukung pemberian 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 untuk setiap sumber daya atau personel global IBM berdasarkan peraturan perundang-undangan kendali ekspor yang berlaku.

## **17. Ganti Rugi**

Pelanggan menyetujui untuk memberikan ganti rugi, membela, dan membebaskan IBM dari setiap klaim 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 Perjanjian Tingkat Layanan dan Pengecualian Jaminan**

SaaS IBM diberikan dengan tunduk pada Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement* - "SLA") yang terlampir pada TOU ini dan ganti rugi yang dinyatakan dalam SLA itu. SLA tersebut adalah ganti rugi Pelanggan satu-satunya dan yang eksklusif yang berkaitan dengan komitmen tingkat layanan yang ditentukan dalam SLA tersebut.

DENGAN TUNDUK KEPADA SLA ATAU 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, JAMINAN ATAU KETENTUAN APAPUN 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.

IBM tidak membuat pernyataan apapun bahwa operasi SaaS IBM tanpa gangguan, aman atau bebas dari kesalahan atau bahwa IBM akan dapat mencegah gangguan-gangguan dari pihak ketiga terhadap SaaS IBM atau bahwa IBM akan memperbaiki semua kerusakan.

Pelanggan bertanggung jawab atas hasil-hasil yang didapatkan dari penggunaan SaaS IBM.

## **20. Syarat-syarat Khusus Tawaran 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 web atau layanan lainnya milik pihak ketiga yang terhubung 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 membuat 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 diberikan jumlah ID Klien yang memadai untuk memenuhi kebutuhan analisis web mereka. Bila perlu, jumlah tersebut akan mencakup dari 1-50 ID Klien tanpa biaya yang dibebankan 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. Empat (4) jendela atribusi



- e. IBM Coremetrics Benchmark
- f. IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- g. IBM Coremetrics Web Analytics Report Module for IBM WebSphere Commerce
- h. IBM Coremetrics LIVE Profiles
- i. IBM Coremetrics Monitor
- j. IBM Coremetrics Enterprise Dashboard
- k. IBM Coremetrics Export
- l. IBM Coremetrics Multi-Byte Character Support (jika berlaku, dapat dikenakan biaya migrasi)
- m. Hingga satu (1) ID Klien yang diaktifkan pada IBM Coremetrics Explore Live Reports
- n. "Data Aktivitas Sesi" yang tersimpan termasuk, tapi tidak terbatas pada, catatan terperinci berkaitan dengan sesi Pengunjung termasuk, *timestamp*, kategori, dan id halaman untuk semua halaman yang dilihat dalam suatu sesi Pengunjung. IBM Coremetrics akan menyimpan Data Aktivitas Sesi selama tiga belas (13) minggu. Setelah periode tersebut, Data Aktivitas Sesi terhapus. *Roll-off* data ini akan mempengaruhi pelaporan "pengaturan" (pelaporan memerlukan konfigurasi dan inisiasi pengguna) termasuk, tapi tidak terbatas pada, pelaporan Segmen Laporan Satu Kali, *Clickstream*, *TruePath*, *Inbound Link Analysis* (Analisis Tautan Masuk) dan *On-Site Link Analysis* (Analisis Tautan di Lokasi) pada periode waktu yang telah bergulir.
- o. "Data Laporan LIVEview" yang tersimpan termasuk, tapi tidak terbatas pada, data yang digunakan untuk membuat hasil menjadi laporan *click overlay* LIVEview untuk periode waktu yang dipilih pengguna serta lokasi lain di mana data digunakan, termasuk, tapi tidak terbatas pada, laporan-laporan Pembesaran Halaman, pengunduhan, dan ekspor. IBM Coremetrics akan menyimpan Data Laporan LIVEview selama tiga belas (13) minggu. Setelah periode tersebut, Data Laporan LIVEview akan dihapus.
- p. "Data Aktivitas Pengunjung" yang tersimpan termasuk, tidak terbatas pada, suatu halaman sejarah Pengunjung, produk, kegiatan pemasaran, perintah dan aktivitas terpilih lainnya yang terkait dengan seorang Pengunjung. IBM Coremetrics akan menyimpan Data Aktivitas Pengunjung Klien selama tiga belas (13) minggu. Setelah periode tersebut, Data Aktivitas Pengunjung terhapus. *Roll-off* data ini akan mempengaruhi pelaporan "pengaturan" (pelaporan memerlukan konfigurasi dan inisiasi pengguna) termasuk, tapi tidak terbatas pada, analisis Segmen Profil pada periode waktu yang telah *roll-off*.
- q. "Data Profil LIVE" yang tersimpan mencakup atribut dari profil Pengunjung termasuk, tidak terbatas pada, data registrasi Pengunjung seperti alamat email, jenis kelamin, umur dan pendidikan serta peristiwa penting Pengunjung utama termasuk, tapi tidak terbatas pada, tanggal kunjungan pertama, pengeluaran kumulatif dan sumber rujukan awal. IBM Coremetrics akan menyimpan Data Profil LIVE Klien selama durasi Periode Lngganan.
- r. "Data Laporan Standar" yang tersimpan mencakup laporan praktik terbaik dan dasbor yang diproses secara otomatis oleh IBM Coremetrics setiap malam tanpa pengaturan Klien. IBM Coremetrics akan menyimpan Laporan Standar Klien selama dua puluh (27) bulan berjalan. *Roll-off* laporan ini juga akan mempengaruhi tinjauan laporan yang disesuaikan. Catatan: Data Metrik Baris Atas (Bagian 2(c)(iii)) akan disimpan selama durasi Periode Langganan.

## 20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

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

- a. 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 suatu situs akan dihitung sendiri-sendiri terhadap kelima puluh (50) laporan.
- b. Sepuluh (10) segmen laporan akan termasuk untuk setiap situs yang dikelola oleh Coremetrics Enterprise Analytics.
- c. Empat (4) jendela atribusi akan termasuk untuk setiap situs yang dikelola oleh Coremetrics Enterprise Analytics.

## 20.3 Layanan IBM Coremetrics Benchmark

Meskipun Layanan IBM Benchmark 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 IBM Benchmarking, 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 IBM Benchmarking. Dalam keadaan apapun, Data Rangkuman Pelanggan tidak akan diungkapkan, kecuali sebagaimana disetujui sebelumnya oleh Pelanggan secara tertulis. Pelanggan tidak boleh, tanpa izin tertulis IBM sebelumnya, mendistribusikan atau dengan cara lain memberikan akses ke laporan IBM Benchmarking 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 serupa dengan klausul kerahasiaan Perjanjian. Laporan IBM Benchmarking dan isinya serta Data Agregat merupakan properti IBM dan merupakan Informasi Rahasia IBM sebagaimana tercantum dalam klausul kerahasiaan Perjanjian. Pelanggan dapat memberikan kepada para karyawan dan konsultannya salinan dan akses ke laporan Layanan IBM Benchmarking dengan ketentuan bahwa orang-orang tersebut diberi tahu tentang kewajiban mereka untuk tidak mendistribusikan laporan tersebut atau isinya kepada pihak ketiga.

- a. **“Data Rangkuman”** didefinisikan sebagai metrik indikator kinerja utama tertentu dari klien IBM tunggal.
- b. **“Data Agregat”** didefinisikan sebagai semua Data Rangkuman dari setiap pelanggan IBM yang berpartisipasi dalam Layanan IBM Benchmarking, termasuk Subvertikalnya.
- c. **“Subvertikal”** didefinisikan sebagai kelompok pelanggan yang tidak kurang dari empat (4) orang, yang berpartisipasi dalam Layanan IBM Benchmarking, 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).

#### **20.4 Layanan Ekspor Data Standar IBM Coremetrics Web Analytics**

Layanan Ekspor Data Standar Coremetrics Web Analytics memberikan paket ekspor data terstandarisasi yang mencakup data mentah Pelanggan yang tersedia pada IBM Coremetrics. Layanan Ekspor Data Standar terdiri dari beberapa berkas format terdefinisi yang mengandung informasi mengenai *clickstream*, halaman, produk, tindakan *cart*, registrasi, perintah/transaksi Pengunjung, dan properti teknis Pengunjung Data terstruktur dalam suatu jumlah berkas data. Ekspor dapat dijadwalkan secara harian atau mingguan.

#### **20.5 Layanan Ekspor Data Akhir Kontrak IBM Coremetrics Web Analytics**

Layanan Ekspor Data Akhir Kontrak Coremetrics Web Analytics memberikan paket ekspor data terstandarisasi untuk satu kali penggunaan yang mencakup data mentah Pelanggan yang tersedia pada IBM Coremetrics. Rentang waktu data yang diekspor bergantung pada parameter penghapusan data yang ditetapkan pada Pasal 20 ini, namun tanpa mengindahkan bahasa apapun yang bertentangan, rentang waktu data yang diekspor terbatas hingga maksimum dua tahun data historis Pelanggan. Data terstruktur dengan cara yang sama sebagaimana data dalam Layanan Ekspor Data Standar IBM Coremetrics Web Analytics.

#### **20.6 Layanan Laporan Lanjutan IBM Coremetrics Web Analytics**

Layanan Laporan Lanjutan Coremetrics Web Analytics memberikan hak kepada pelanggan atas jenis dan jumlah bulanan dari Laporan Lanjutan khusus sebagaimana berlangganan. Sebagai contoh:

- Layanan Laporan Lanjutan IBM Coremetrics Web Analytics untuk 5 Laporan Sederhana memberikan hak kepada Pelanggan hingga 5 Laporan Lanjutan khusus bulanan yang dikategorisasikan oleh IBM sebagai Sederhana dalam kompleksitas.
- Layanan Laporan Lanjutan IBM Coremetrics Web Analytics untuk 2 Laporan Sederhana memberikan hak kepada Pelanggan hingga 2 Laporan Lanjutan khusus bulanan yang dikategorisasikan oleh IBM sebagai Kompleks.

Laporan Sederhana ditentukan sebagai yang menghasilkan kurang dari 1 Juta baris data dan untuk masukkan (*input*) hanya bergantung kepada data analitis web IBM Coremetrics Pelanggan yang dikumpulkan namun bukan data tambahan yang diimpor atau keluaran (*output*) dari laporan lain. Seluruh laporan lainnya ditentukan sebagai Laporan Kompleks.

Apabila Pelanggan memerlukan fungsi Layanan Laporan Lanjutan ini, Pelanggan akan dibebankan biaya yang tercantum dalam suatu pernyataan kerja yang disesuaikan yang akan diatur oleh perjanjian layanan profesional terpisah antara IBM dan Pelanggan.

### **20.7 Perpanjangan Retensi IBM Coremetrics Web Analytics**

Perpanjangan Retensi Coremetrics Web Analytics memberikan pilihan bagi Pelanggan untuk menyimpan elemen data tersimpan tertentu untuk jangka waktu yang diperpanjang, yaitu:

- 12 minggu tambahan untuk penyimpanan Data Aktivitas Sesi
- 12 bulan tambahan untuk penyimpanan Data Aktivitas Pengunjung
- 12 bulan tambahan untuk penyimpanan laporan statis
- 12 minggu tambahan untuk penyimpanan data Segmen Laporan Tetap

### **20.8 Perpanjangan Retensi IBM Coremetrics Explore**

Perpanjangan Retensi Coremetrics Explore memberikan pilihan untuk Pelanggan untuk menyimpan elemen data tersimpan tertentu untuk jangka waktu yang diperpanjang, yaitu:

- 12 bulan tambahan untuk penyimpanan data IBM Coremetrics Explore
- 12 bulan tambahan untuk penyimpanan laporan IBM Coremetrics Explore

## **21. Umum**

Pelanggan menyatakan dan setuju bahwa IBM dapat menggunakan *cookie* dan teknologi pelacakan untuk mengumpulkan dan menggunakan statistik dasar mengenai penggunaan SaaS IBM oleh Pelanggan terkait dengan Kebijakan Kerahasiaan Online IBM yang tersedia di <http://www.ibm.com/privacy>.

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 berkekuatan penuh berlaku. Kegagalan oleh salah satu pihak untuk meminta secara tegas kinerja yang tepat atau untuk 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 setiap 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 atas Perjanjian.

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

## 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.

# Perjanjian Tingkat Layanan

---

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

- IBM Unica Marketing Operations OnDemand
- IBM Unica Digital Profiler
- IBM Unica Email Optimization
- IBM Unica eReputation Manager
- IBM Unica eDesign Optimizer
- IBM Unica eContent Scorer
- IBM Unica eDelivery Tracker
- IBM Unica Social Email Analytics
- IBM Unica eMessage
- IBM eMessage Post Click Analytics
- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Search Marketing
- IBM Coremetrics LIVEmail
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics AdTarget
- IBM Coremetrics Content Recommendations

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

## 1. Definisi

- a. "Waktu Henti Aplikasi" adalah periode waktu di mana para pengguna bagian antarmuka aplikasi yang diselenggarakan 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 Layanan apapun yang untuknya mereka memiliki izin-izin yang tepat.
- b. "Kontak yang Sah" adalah individu yang telah Anda tetapkan kepada IBM yang diberi wewenang untuk mengajukan Klaim berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan ini.
- c. "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 potongan pada faktur biaya langganan yang akan datang untuk Layanan.
- d. "Klaim" adalah klaim yang diajukan oleh Kontak Anda yang Sah kepada IBM berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan ini bahwa suatu Tingkat Layanan belum dipenuhi selama Bulan Masa Kontrak.
- e. "Bulan Masa Kontrak" adalah setiap bulan penuh selama jangka waktu Layanan yang dihitung dari pukul 12.00 malam GMT pada tanggal pertama bulan tersebut sampai pukul 11.59 malam GMT pada tanggal terakhir bulan tersebut.
- f. "Pelanggan" atau "Anda" atau "milik Anda" adalah badan yang sedang berlangganan Layanan secara langsung dari IBM, dan yang tidak memiliki wanprestasi atas kewajiban materil apapun, termasuk kewajiban pembayaran, berdasarkan kontraknya dengan IBM untuk Layanan.
- g. "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 atau pihak ketiga (termasuk setiap orang yang mendapatkan akses ke Layanan melalui kata sandi atau peralatan Anda).
  - Kegagalan untuk mematuhi konfigurasi-konfigurasi sistem yang diwajibkan 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.
- h. "Peristiwa" adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang dianggap bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi Tingkat Layanan.
- i. "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 utilitas dan konektivitas jaringan atau setiap penyebab lain dari ketidaktersediaan Layanan yang berada di luar kendali IBM secara wajar.
- j. "Waktu Henti Pengumpulan Data yang Masuk (*Inbound Data Collection Downtime*)", 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 olehnya dalam Perjanjian Tingkat Layanan ini.

## 2. Kredit yang Tersedia

Untuk memenuhi syarat dalam mengajukan Klaim, Anda harus telah mencatatkan tiket dukungan untuk masing-masing Peristiwa pada bagian bantuan (*help desk*) dukungan pelanggan IBM untuk Layanan yang berlaku, sesuai dengan prosedur IBM untuk pelaporan masalah-masalah dukungan pada 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 diwajibkan 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 mempengaruhi 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 yang paling besar berdasarkan Tingkat Layanan yang dicapai selama setiap Bulan Masa Kontrak, sebagaimana 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 Dipaket (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 Dipaket, dan bukan berdasarkan biaya langganan bulanan untuk masing-masing Layanan individual. Anda hanya dapat mengajukan Klaim yang terkait dengan sebuah Layanan individual di dalam sebuah paket dalam Bulan Masa Kontrak mana pun, dan IBM tidak akan

bertanggung jawab atas Kredit yang Tersedia yang berkaitan dengan lebih dari satu Layanan dalam sebuah paket 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 (*Availability Credit*) akan dihitung berdasarkan pada *Relationship Suggested Value Price* (RSVP) yang berlaku pada saat itu untuk Layanan yang berlaku selama 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 dibayarkan oleh Anda 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 Bulan Masa Kontrak	Ketersediaan Pengumpulan Data yang Masuk ( <i>Inbound Data Collection</i> ) selama Bulan Masa Kontrak
IBM Unica Marketing Operation on Demand	Y	T
IBM Unica Digital Profiler	Y	Y
IBM Unica Email Optimization	Y	Y
IBM Unica eReputation Manager	Y	T
IBM Unica eDesign Optimizer	Y	Y
IBM Unica eContent Scorer	Y	Y
IBM Unica eDelivery Tracker	Y	Y
IBM Unica Social Email Analytics	Y	Y
IBM Unica eMessage	Y	Y
IBM eMessage Post Click Analytics	Y	Y
IBM Coremetrics Web Analytics	Y	Y
IBM Coremetrics Lifecycle	Y	T
IBM Coremetrics Impression Attribution	Y	Y
IBM Coremetrics Multichannel Analytics	Y	T
IBM Coremetrics Social Analytics	Y	T
IBM Coremetrics Enterprise Analytics	Y	T



IBM Coremetrics Intelligent Offer	Y	Y
IBM Coremetrics Search Marketing	Y	T
IBM Coremetrics LIVEmail	Y	T
IBM Coremetrics Explore	Y	T
IBM Coremetrics AdTarget	Y	T
IBM Coremetrics Content Recommendations	Y	Y

Tingkat Layanan yang Dicapai selama 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: total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak adalah 50 menit

<p>Total jumlah menit dalam Bulan Masa Kontrak selama 30 hari adalah 43.200 menit  - 50 menit Waktu Henti = 43.150 menit</p> <hr/> <p>Total jumlah menit dalam Bulan Masa Kontrak selama 30 hari adalah 43.200 menit</p>	<p>= 2% Kredit yang Tersedia untuk 99,884% Tingkat Layanan yang Dicapai</p>
--	---

#### 4. Pengecualian

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

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