

IBM DemandTec

Syarat-syarat dari Syarat-syarat Penggunaan IBM ("Syarat-syarat" atau ToU") ini merupakan tambahan untuk syarat-syarat Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional IBM atau Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional IBM, sebagaimana berlaku ("Perjanjian"). Bacalah Syarat-syarat Penggunaan IBM ini dengan cermat sebelum menggunakan SaaS IBM dan setiap Perangkat Lunak yang Diaktifkan terkait (sebagaimana syarat tersebut dijelaskan di bawah ini). 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 ini adalah untuk SaaS IBM berikut ini:

1.1 SaaS IBM untuk Pengecer

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery

1.2 SaaS IBM untuk Perusahaan Produk Konsumen

- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Brokers in program

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

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

2. Definisi

Istilah-istilah berikut memiliki arti sebagaimana tercantum di bawah ini:

Makelar - adalah seorang Pelanggan yang mewakili satu atau beberapa Perusahaan PK (Produk Konsumen) sebagai agen penjualannya yang menangani kantor pusat dan/atau cakupan ritel.

Perusahaan PK yang diperantarai Makelar - adalah suatu Perusahaan PK yang melibatkan seorang Makelar untuk menangani perwakilannya bagi para pengecer sehubungan dengan merencanakan promosi, memberikan penawaran dan transaksi lainnya.

Produk-produk Konsumen - adalah setiap artikel atau komponen daripadanya yang diproduksi atau didistribusikan untuk penjualan langsung ke seorang konsumen. Dengan cara misalnya, "Produk-produk Konsumen" termasuk pakaian dan alas kaki, makanan dan minuman, perawatan pribadi dan rumah, peralatan rumah tangga yang tahan lama milik konsumen, peralatan konsumen yang tidak tahan lama, khusus, dan perawatan hewan peliharaan, tapi tidak termasuk otomobil, pesawat terbang, instrumen keuangan, jasa atau perumahan.

Perusahaan PK - adalah seorang Pelanggan yang memproduksi Produk-produk Konsumen.

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

Pengecer yang Terlibat - adalah Pengecer atau Para Pengecer yang dengannya Pelanggan PK berlangganan untuk menggunakan SaaS IBM terkait.

Layanan Pemberdayaan Platform - adalah Layanan Jarak Jauh yang tercantum dan diuraikan dalam Pasal 6 Layanan Jarak Jauh.

Kategori(-kategori) Produk - adalah pengelompokan produk (juga dikenal sebagai item atau Unit Penyimpanan Persediaan (Stock Keeping Units/SKUs)) yang memenuhi kebutuhan konsumen yang serupa atau yang saling terkait atau dapat disubstitusikan. Produk-produk yang ditempatkan dalam kategori yang sama harus dapat dikelola secara logistik di toko. Penentuan terakhir mengenai apa yang merupakan "Kategori Produk" akan tunduk pada kebijakan IBM yang wajar.

Pengecer - adalah Pelanggan yang terlibat dalam penjualan Produk Konsumen dalam lot kecil atau individu untuk konsumsi langsung oleh konsumen.

Jumlah Penjualan - adalah semua produk yang dijual ke konsumen akhir (dalam hal Pengecer) atau ke Pengecer yang Terlibat (dalam hal Perusahaan PK) melalui semua saluran.

Istilah-istilah yang ditulis dalam huruf besar yang tidak didefinisikan di dalam Syarat-Syarat Penggunaan ini didefinisikan dalam Perjanjian.

3. Syarat-syarat Umum tentang Biaya

3.1 Metrik

Aplikasi adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Aplikasi adalah program perangkat lunak yang diberikan nama secara khusus. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk setiap Aplikasi yang dibuat tersedia untuk diakses dan digunakan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) Pelanggan atau Dokumen Transaksi.

Pengikatan adalah unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Pengikatan terdiri dari 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.

Juta Unit Konversi Pendapatan (Million Revenue Conversion Units/MRCUs) adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Unit Konversi Pendapatan adalah ukuran mata uang-independen dari suatu jumlah Pendapatan yang terkait dengan pemberian lisensi SaaS IBM. Jumlah pendapatan dengan mata uang tertentu harus dikonversikan menjadi MRCU sesuai dengan tabel yang terdapat di tabel yang terdapat di http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup jumlah MRCUs yang dibutuhkan untuk Pendapatan yang diproses atau dikelola oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) Pelanggan atau Dokumen Transaksi.

Miliar Unit Konversi Pendapatan (Billion Revenue Conversion Units/BRCUs) adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Unit Konversi Pendapatan adalah ukuran mata uang-independendari suatu jumlah Pendapatan yang relevan dengan SaaS IBM. Jumlah pendapatan dengan mata uang tertentu harus dikonversikan ke BRCU sesuai dengan tabel yang terdapat di unit tabel http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup jumlah BRCUs yang dibutuhkan untuk mencakup Pendapatan yang diproses atau dikelola oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) Pelanggan atau Dokumen Transaksi.

Definisi Pendapatan untuk tujuan perhitungan jumlah MRCUs atau BRCUs beragam tergantung pada SaaS IBM tertentu yang ditawarkan sebagaimana dijabarkan berikut ini.

3.1.1 SaaS IBM untuk Pengecer

a. Untuk tujuan penghitungan MRCU untuk yang berikut ini:

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud

Pendapatan adalah Jumlah Penjualan Pelanggan Awal di Situs Awal.

b. Untuk tujuan penghitungan MRCU untuk yang berikut ini:

- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud

Pendapatan adalah Jumlah Penjualan dari Pelanggan Awal di Situs Awal yang dihasilkan oleh penjualan Item yang Dipromosikan. Untuk tujuan Syarat-syarat Penggunaan ini, Item yang Dipromosikan adalah produk-produk yang ditampilkan sementara dan/atau didiskon atau dijual dengan segala bentuk promosi, termasuk tapi tidak terbatas pada, pengurangan harga sementara (TPR), disebutkan dalam iklan atau edaran, ditampilkan dalam lokasi toko fisik kedua atau pada halaman utama situs web dan kupon.

- c. Untuk tujuan penghitungan MRCU untuk IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud – Pendapatan adalah Jumlah Penjualan dari Pelanggan Awal di Situs Awal yang dihasilkan oleh penjualan Barang dengan Harga yang Diturunkan. Barang dengan Harga yang Diturunkan adalah produk-produk yang dijual pada pengurangan harga tetap, umumnya ditujukan untuk menghabiskan pasokan berlebih, yang termasuk obral cuci gudang.
- d. Untuk IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery, Pelanggan harus memperoleh hak Aplikasi yang memadai untuk SaaS IBM ini, yang sesuai dengan Tingkat Pendapatan Pelanggan sebagaimana ditetapkan pada tabel di bawah ini. Untuk tujuan SaaS IBM ini, Pendapatan adalah Jumlah Penjualan Pelanggan Awal di Situs Awal

Tingkat 1 = sampai dengan 3 BRCU

Tingkat 2 = sampai dengan 8 BRCU

Tingkat 3 = sampai dengan 15 BRCU

Tingkat 4 = di atas 15 BRCU

3.1.2 SaaS IBM untuk Perusahaan Produk Konsumen

a. Untuk tujuan penghitungan MRCU untuk yang berikut ini:

- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Post Event on Cloud

Pendapatan adalah Jumlah Penjualan Pelanggan Awal di Situs Awal yang dihasilkan oleh penjualan Kategori Produk yang tercakup ke Pengecer yang Terlibat.

b. Untuk tujuan penghitungan MRCU untuk yang berikut ini:

- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers

Pendapatan adalah Jumlah Penjualan Pelanggan Awal di Situs Awal yang dihasilkan oleh penjualan Kategori Produk yang tercakup.

- c. Untuk tujuan penghitungan MRCU untuk yang berikut ini:
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
 - IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program

Pendapatan adalah Jumlah Penjualan Pelanggan Awal di Situs Awal yang dihasilkan oleh penjualan Kategori Produk yang tercakup ke Pengecer yang Terlibat dalam Program.

- d. Untuk tujuan penghitungan MRCU untuk IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program - Pendapatan adalah Jumlah Penjualan dari Pelanggan Awal di Situs Awal ke Pengecer yang Terlibat dalam Program.
- e. Untuk tujuan penghitungan MRCU untuk IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers dalam Program - Pendapatan adalah Jumlah Penjualan ke Pengecer produk yang Terlibat yang diwakilkan oleh Makelar.

3.1.3 Layanan Pemberdayaan Platform

Untuk semua Layanan Pemberdayaan Platform Pelanggan harus memperoleh hak Pengikatan yang memadai untuk Layanan Pemberdayaan Platform, yang sesuai dengan Tingkat Pendapatan Pelanggan sebagaimana ditetapkan dalam tabel berikut ini. Untuk tujuan Layanan Pemberdayaan Platform ini, Pendapatan adalah Jumlah Penjualan Pelanggan Awal di Situs Awal

Tingkat 1 = sampai dengan 3 BRCU

Tingkat 2 = sampai dengan 8 BRCU

Tingkat 3 = sampai dengan 15 BRCU

Tingkat 4 = di atas 15 BRCU

3.2 Biaya & Penagihan

3.2.1 Pengaturan

Kecuali apabila ditetapkan lain dalam Dokumen Transaksi yang berlaku, IBM akan mengenakan biaya pengaturan satu kali setelah penyediaan awal SaaS IBM. Syarat-syarat penagihan dan tarif akan ditetapkan dalam Dokumen Transaksi dan ditagih berdasarkan hal itu.

3.2.2 Opsi Penagihan

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)

Biaya langganan dapat ditagih tahunan, kuartalan, atau bulanan untuk lamanya jangka waktu sebagaimana ditetapkan dalam 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. Biaya Pertengahan Bulan dihitung berdasarkan hari yang tersisa pada pertengahan bulan yang dimulai pada tanggal Pelanggan diberi tahu oleh IBM bahwa akses mereka ke SaaS IBM telah tersedia.

3.2.4 Layanan Jarak Jauh

Layanan jarak jauh akan dibebankan per Pengikatan. Biaya layanan jarak jauh dapat ditagih tahunan, kuartalan, atau bulanan sebagaimana ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

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 setiap SaaS IBM atas nama Pelanggan.

5. 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 mencakup, tetapi tidak terbatas pada, berikut ini:

IBM DemandTec Publishing Manager

IBM DemandTec Strategic Planning Administration

6. Layanan Jarak Jauh

Layanan jarak jauh berikut ini dapat diperoleh oleh Pelanggan SaaS IBM:

- IBM DemandTec Price Management - Layanan Pemberdayaan Platform
- IBM DemandTec Price Optimization - Layanan Pemberdayaan Platform
- IBM DemandTec Price and Promotion Optimization - Layanan Pemberdayaan Platform
- IBM DemandTec Promotion Optimization - Layanan Pemberdayaan Platform
- IBM DemandTec Promotion Planning - Layanan Pemberdayaan Platform

6.1 Tanggung Jawab IBM untuk IBM DemandTec Price Management– Layanan Pemberdayaan Platform dan DemandTec Promotion Planning – Layanan Pemberdayaan Platform

IBM akan:

- Bekerjasama dengan Pelanggan untuk memperoleh semua data field yang diperlukan sebagaimana dijabarkan dalam Dokumen Persyaratan Data IBM yang relevan untuk tawaran SaaS yang berlaku ("Data Pelanggan").
- Menerima dan memuat Data Pelanggan secara harian atau mingguan dan memelihara antarmuka terjemahan data menggunakan alat-alat standar. Mungkin diperlukan biaya tambahan jika Pelanggan memodifikasi format Data Pelanggan, meminta transmisi berkas kembali ke Pelanggan dalam format yang berbeda atau meminta IBM memodifikasi peta data dan skrip otomatisasi untuk mengambil manfaat dari data baru.
- Memberikan layanan standar manajemen akun yang sedang berjalan yang memastikan Pelanggan didukung setelah tim implementasi roll off. Layanan manajemen akun ini akan disediakan dari jarak jauh dan tidak lebih dari 6 jam/minggu.

6.2 Tanggung Jawab IBM untuk IBM DemandTec Price Optimization – Layanan Pemberdayaan Platform, IBM DemandTec Price and Promotion Optimization – Layanan Pemberdayaan Platform, dan IBM DemandTec Promotion Optimization – Layanan Pemberdayaan Platform

IBM akan:

- Bekerjasama dengan Pelanggan untuk memperoleh semua data field yang diperlukan sebagaimana dijabarkan dalam Dokumen Persyaratan Data IBM yang relevan untuk tawaran SaaS yang berlaku ("Data Pelanggan").

- Menerima dan memuat Data Pelanggan secara harian atau mingguan dan memelihara antarmuka terjemahan data menggunakan alat-alat standar. Mungkin diperlukan biaya tambahan jika Pelanggan memodifikasi format Data Pelanggan, meminta transmisi berkas kembali ke Pelanggan dalam format yang berbeda atau meminta IBM memodifikasi peta data dan skrip otomatisasi untuk mengambil manfaat dari data baru.
- Melakukan validasi data standarnya untuk kategori produk yang dimodelkan. Validasi data terdiri dari pelaksanaan pekerjaan otomatis dan pemeriksaan Data Pelanggan untuk potensi kesalahan dan anomali.
- Memberikan layanan pemodelan ekonometrik standar untuk masing-masing kategori produk sesuai dengan Rencana Proyek, yang layanannya termasuk membuat dataset pemodelan, memperkirakan model, menilai kualitas model, dan penyelesaian masalah model sebagaimana diperlukan. Hal ini termasuk pemodelan model awal untuk masing-masing kategori produk yang termasuk dan pemodelan ulang yang sedang berlangsung pada tempo yang wajar berdasarkan dinamika kategori sebagaimana sewajarnya dinilai oleh IBM. Jika terdapat penyajian kembali data oleh Pelanggan, IBM akan bekerja sama dengan Pelanggan untuk menentukan apakah pemuatan kembali data historis yang disajikan kembali dan pemodelan ulang kategori produk yang terpengaruh dijamin, yang mungkin memerlukan biaya tambahan yang harus disepakati pada saat tersebut.
- Memberikan layanan standar manajemen akun yang sedang berjalan yang memastikan Pelanggan didukung setelah tim implementasi roll off. Layanan manajemen akun ini akan disediakan dari jarak jauh dan tidak lebih dari 6 jam/minggu.

6.3 Tanggung Jawab Pelanggan

Pelanggan bertanggung jawab untuk menyediakan hal-hal berikut ini:

- a. Dukungan Eksekutif Kuat untuk Proyek
- b. Akses langsung untuk sumber IBM yang diperlukan untuk menyelesaikan kegiatan Proyek yang ditugaskan
- c. Tingkat dan jumlah sumber daya Pelanggan yang sesuai untuk bekerja pada Proyek termasuk:
 - (Para) Programer IT untuk bekerja dengan tim integrasi data IBM untuk membuat dan memelihara antarmuka data yang sesuai
 - Perwakilan dari bisnis untuk memastikan persyaratan aplikasi diterjemahkan dengan tepat menjadi konten ekstrak data.
 - Tim Proyek yang kuat yang berkomitmen pada pekerjaan teknis dan proses bisnis yang diperlukan
- d. Dokumentasi pemetaan data yang relevan
- e. Transmisi Data Pelanggan sesuai dengan alur waktu yang disepakati
- f. Data Pelanggan yang sesuai dengan format IBM sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Persyaratan Data IBM yang ada pada saat ini
- g. Sumber daya untuk mengatasi segala permasalahan dengan tepat waktu
- h. Dukungan Pelanggan untuk memastikan informasi yang diberikan benar

Pelanggan menyatakan bahwa ketidakmampuan mereka dalam melaksanakan kewajiban di atas dapat mempengaruhi kemampuan IBM untuk memberikan Layanan Pemberdayaan Platform untuk biaya yang tercantum dalam Dokumen Transaksi yang berlaku. Jika Layanan Pemberdayaan Platform tertunda atau biaya IBM untuk penyediaan Layanan Pemberdayaan Platform meningkat sebagai akibat dari kegagalan Pelanggan untuk melaksanakan tugas di atas atau karena setiap keadaan lain di luar kendali IBM, biaya tambahan dapat diperlukan. Syarat-syarat penagihan dan biaya tambahan untuk layanan tersebut akan diatur secara terpisah dan ditetapkan dalam Surat Pernyataan Kerja.

7. Penangguhan SaaS IBM dan Pengakhiran

7.1 Penangguhan Akses

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 menangguhkan 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 penangguhan atau pembatalan.

7.2 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 menghentikan penggunaan SaaS IBM lebih lanjut dan memusnahkan setiap salinan Perangkat Lunak yang Diaktifkan yang terkait yang merupakan milik atau di bawah kendali Pelanggan.

8. Pembaruan Periode Langganan

8.1 Pembaruan Otomatis Periode Langganan

Pelanggan dapat memperbarui Periode Langganan SaaS IBM yang habis masa berlakunya dengan otorisasi tertulis untuk memperbarui (misalnya, formulir pemesanan, surat pemesanan, pemesanan pembelian), sebelum tanggal habis masa berlakunya, sesuai dengan persyaratan Perjanjian ini.

JIKA IBM TIDAK MENERIMA OTORISASI TERSEBUT PADA TANGGAL HABIS MASA BERLAKU, PERIODE LANGGANAN SaaS IBM YANG HABIS MASA BERLAKUNYA SECARA OTOMATIS DIPERBARUI UNTUK JANGKA WAKTU SATU TAHUN DENGAN HARGA DAN FREKUENSI PENAGIHAN YANG SAMA KECUALI APABILA, SEBELUM TANGGAL HABIS MASA BERLAKU, IBM MENERIMA, BAIK SECARA LANGSUNG DARI PELANGGAN ATAU MELALUI PENJUAL KEMBALI PELANGGAN, SEBAGAIMANA BERLAKU, PEMBERITAHUAN TERTULIS PELANGGAN BAHWA PELANGGAN TIDAK INGIN MEMPERBARUI. JIKA TIDAK, PELANGGAN SETUJU UNTUK MEMBAYAR BIAYA PEMBARUAN TERSEBUT.

Tawaran SaaS IBM dan layanan jarak jauh berikut ini tunduk kepada pembaruan otomatis Periode Langganan:

- IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery
- IBM DemandTec Price Management - Layanan Pemberdayaan Platform
- IBM DemandTec Price Optimization - Layanan Pemberdayaan Platform
- IBM DemandTec Price and Promotion Optimization - Layanan Pemberdayaan Platform
- IBM DemandTec Promotion Optimization - Layanan Pemberdayaan Platform
- IBM DemandTec Promotion Planning - Layanan Pemberdayaan Platform

8.2 Pembaruan Pelanggan yang Diwajibkan

Jika, kepemilikan Pelanggan untuk SaaS IBM tidak mencakup pembaruan otomatis, maka SaaS IBM tidak akan terkena pembaruan otomatis dan Pelanggan dapat memperbarui Periode Langganan dengan menempatkan pesanan baik secara langsung pada IBM atau melalui penjual kembali IBM, sebagaimana berlaku.

Tawaran SaaS IBM berikut tidak memenuhi syarat untuk pembaruan otomatis dari Periode Langganan:

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers

- IBM DemandTec Post Event on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Brokers in program

9. **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.

10. **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 hukum yang berlaku, dengan memberikan pemberitahuan setidaknya tiga puluh (30) hari sebelumnya tentang syarat-syarat yang telah dimodifikasi tersebut kepada Pelanggan. Pembaruan langganan akan diatur dengan Syarat Penggunaan yang berlaku pada saat pembaruan.

11. **Dukungan Teknis**

Dukungan teknis untuk SaaS IBM dan Perangkat Lunak yang Diaktifkan, sebagaimana berlaku, dicakup selama Periode Langganan. Opsi-opsi dukungan teknis diperinci di <http://www.demandtec.com/support>

Hal-hal yang Tidak Dicapuk oleh Dukungan Teknis

Dukungan teknis tidak termasuk bantuan untuk:

- a. desain dan pengembangan aplikasi-aplikasi,
- b. masalah-masalah yang timbul karena penggunaan Pelanggan atas SaaS IBM selain dalam lingkungan operasinya yang ditetapkan, atau
- c. bantuan untuk produk dan layanan Pelanggan atau pihak ketiga, atau masalah-masalah yang timbul karena penggunaan SaaS IBM dengan produk atau layanan Pelanggan atau pihak ketiga.

12. **Kerahasiaan dan Keamanan Data**

12.1 **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 melaksanakan 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 melaksanakan Aturan tersebut).

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

Pelanggan mengonfirmasi 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 diamendemen.

Pelanggan setuju bahwa pada saat IBM menentukan secara wajar bahwa hal ini akan bermanfaat dalam pemberian SaaS IBM-nya, IBM dapat mentransfer Konten, termasuk setiap Data Pribadi, lintas batas negara, ke badan-badan dan negara-negara yang diberitahukan kepada Pelanggan. Pelanggan menyetujui SaaS IBM diberikan oleh badan-badan tersebut di negara-negara tersebut, dan semata-mata bertanggung jawab untuk menentukan 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 Pelanggan sendiri atau 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.

12.2 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.

12.3 Perlindungan Konten

Tanpa mengindahkan ketentuan apapun yang bertentangan di dalam Perjanjian:

- a. IBM tidak akan dengan sengaja mengungkapkan atau menggunakan Konten Pelanggan kecuali untuk mengoperasikan dan menjalankan SaaS IBM sebagaimana dimaksud dalam Perjanjian ini, dengan tunduk pada kepatuhan IBM terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan

- 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 dalam Pasal 12.4.

12.4 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.

13. 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) A.S. 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 dilarang untuk diekspor untuk setiap sumber daya ataupun personel global IBM berdasarkan peraturan perundang-undangan kendali ekspor yang berlaku.

14. 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.

15. 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>.

16. Jaminan dan Pengecualian

16.1 Jaminan Terbatas

IBM menjamin bahwa SaaS IBM akan sesuai dengan spesifikasinya, sebagaimana dipublikasikan dan disediakan oleh IBM. Pelanggan menyetujui bahwa spesifikasi-spesifikasi tersebut dapat disediakan hanya dalam bahasa Inggris, kecuali apabila diwajibkan lain oleh hukum setempat tanpa adanya kemungkinan pelepasan atau batasan kontraktual.

Apabila SaaS IBM tidak berfungsi sebagaimana dijamin, dan IBM tidak dapat membuatnya berfungsi demikian, IBM akan memberikan kepada Pelanggan pengembalian uang secara prorata atas jumlah-jumlah yang telah dibayarkan di muka oleh Pelanggan, dan hak Pelanggan untuk menggunakan SaaS IBM akan berakhir. Jaminan terbatas ini tetap berlaku selama Periode Langganan untuk tawaran SaaS IBM.

17. Syarat-syarat Khusus Tawaran SaaS IBM

17.1 Persyaratan Data

Pelanggan memahami dan sepakat bahwa untuk menggunakan SaaS IBM ritel apapun. Pelanggan harus menyediakan IBM dengan produk, keuangan dan data lain yang ditetapkan dalam Dokumen Persyaratan Data IBM Ritel yang berlaku pada tanggal di mana data tersebut disediakan ("Data Pengecer"). Sebuah salinan Dokumen Persyaratan Data Ritel dapat ditemukan di <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs> dan dapat diubah oleh IBM sewaktu-waktu, atas kebijakannya sendiri.

Pelanggan memahami dan sepakat bahwa untuk menggunakan setiap SaaS IBM produk konsumen. Pelanggan harus menyediakan IBM dengan produk, keuangan dan data lain yang ditetapkan dalam Dokumen Persyaratan Data PK yang berlaku pada tanggal di mana data tersebut disediakan ("Data KP" dan bersama dengan Data Pengecer, "Data Pelanggan"). Sebuah salinan Dokumen Persyaratan Data KP dapat ditemukan di <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs> dan dapat diubah oleh IBM sewaktu-waktu, atas kebijakannya sendiri.

Semua Data Pelanggan akan dianggap "Konten" untuk tujuan Perjanjian ini.

17.2 Informasi Profil Pengguna SaaS IBM

Terkait dengan penggunaan SaaS IBM oleh Pelanggan, 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.

17.3 Pemberian Lisensi

- a. Setiap Pengecer yang mengadakan kontrak dengan IBM untuk menggunakan SaaS IBM sebagai bagian program "Hub and Spoke" (misalnya IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud, IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud dan IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud), dengan ini memberikan kepada IBM lisensi terbatas, non-eksklusif, selama Periode Langganan, untuk menggunakan, menyalin, menyimpan, mencatat, memindahkan, memelihara, menampilkan, melihat, mencetak, atau menggunakan Data Pengecer milik Pengecer semata-mata sejauh diperlukan untuk memberikan SaaS IBM tersebut kepada mitra perdagangan PK Pengecer yang telah berlangganan untuk SaaS IBM.
- b. Selain itu, masing-masing Pelanggan (baik Pengecer maupun Perusahaan PK) dengan ini memberikan kepada IBM lisensi non-eksklusif ("Lisensi Riset"), selama Periode Langganan, untuk menganalisa, menggunakan, menyalin, menyimpan, mencatat, memindahkan, memelihara, menampilkan, melihat, mencetak, atau sebaliknya menggunakan Data Pelanggan untuk riset dan/atau tujuan menggali data, dengan ketentuan bahwa IBM terlebih dahulu memindahkan semua karakteristik Data Pelanggan tersebut yang mungkin mengungkapkan (i) identitas Pelanggan atau (ii) setiap aspek rahasia atau hak milik dari proses bisnis internal Pelanggan dan selanjutnya dengan ketentuan bahwa Pelanggan dapat memilih untuk melepas Lisensi Riset dengan memberitahukan IBM secara tertulis pada saat Dokumen Transaksi yang berlaku semula ditandatangani.
- c. Setiap Perusahaan KP yang memperoleh hak untuk menggunakan SaaS IBM sebagai bagian program "Hub and Spoke" (misalnya IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program, IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program, dan IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program) hanya dapat menggunakan SaaS IBM sebagai bagian dari program Pengecer yang Terlibat dan dengan data produk serta penjualan Pengecer yang Terlibat. Tidak diizinkan penggunaan SaaS IBM atau data penjualan dan produk Pengecer yang Terlibat untuk tujuan lain.

17.4 Tautan ke Situs Web atau Layanan Pihak Ketiga

Apabila Pelanggan atau Pengguna SaaS IBM mentransmisikan Konten ke situs web atau layanan lainnya milik pihak ketiga yang terhubung ke atau yang dapat diakses oleh SaaS IBM, Pelanggan dan Pengguna IBM memberikan 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.

18. 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 berkekuatan penuh dan 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 setiap 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.

19. 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.

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

AMENDEMENT UNTUK NEGARA-NEGARA DI AMERIKA

BELIZE, KOSTA RIKA, REPUBLIK DOMINIKA, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NIKARAGUA, DAN PANAMA

8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ARGENTINA, BRASIL, CILE, KOLUMBIA, EKUADOR, MEKSIKO, PERU, URUGUAY, VENEZUELA

8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

BRASIL

8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

AMERIKA SERIKAT

8. Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

AMENDEMENT-AMENDEMENT UNTUK NEGARA-NEGARA ASIA PASIFIK

AUSTRALIA

16.1. Limited Warranty

The following is added to the end of Section 16.1:

The warranties specified this Section are in addition to any rights Customer may have under the Competition and Consumer Act 2010 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

BANGLADESH, BHUTAN, DAN NEPAL

8. Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

JEPANG

16.1. Limited Warranty

The following is deleted from the first paragraph of Section 16.1:

Customer agrees that such specifications may be supplied only in the English language, unless otherwise required by local law without the possibility of contractual waiver or limitation.

SELANDIA BARU

16.1. Limited Warranty

The following is added to this Section 16.1:

The warranties specified in this Section are in addition to any rights Customer may have 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 16: 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 16: Warranty and Exclusions.

AUSTRIA

16. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 16 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

16. 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.

BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, SAUDI ARABIA, DAN UNI EMIRAT ARAB

8.1. Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

JERMAN

16. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 16 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

16. 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

16. 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

19. Entire Agreement

The following sentence is added at the beginning of this Section 19:

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 DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud

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. Anda memahami bahwa Perjanjian Tingkat Layanan ini bukan merupakan jaminan untuk Anda.

1. Definisi

- a. "Kontak yang Sah" adalah individu yang telah Anda tetapkan kepada IBM yang diberi wewenang untuk mengajukan Klaim berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan ini.
- b. "Kredit yang Tersedia" adalah ganti rugi yang akan diberikan oleh IBM untuk Klaim yang telah divalidasi. Kredit yang Tersedia akan diterapkan dalam bentuk kredit atau diskon pada faktur biaya langganan yang akan datang untuk Layanan.
- c. "Klaim" adalah klaim yang diajukan oleh Kontak Anda yang Sah kepada IBM berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan ini bahwa Tingkat Layanan belum dipenuhi selama Bulan Masa Kontrak.
- d. "Bulan Masa Kontrak" adalah setiap bulan penuh selama Periode Langganan yang dihitung dari pukul 12.00 malam GMT pada tanggal pertama bulan tersebut sampai pukul 23.59 malam GMT pada tanggal terakhir bulan tersebut.
- e. "Pelanggan" atau "Anda" atau "milik Anda" adalah badan yang sedang berlangganan Layanan secara langsung dari IBM, dan yang tidak memiliki wanprestasi atas kewajiban materiil apapun, termasuk kewajiban pembayaran, berdasarkan kontraknya dengan IBM untuk Layanan.
- f. "Waktu Henti" adalah periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk Layanan telah berhenti dan semua pengguna Layanan Anda tidak dapat mengakses Layanan yang berlaku yang untuknya mereka memiliki izin-izin yang tepat; namun, dengan ketentuan bahwa Waktu Henti tidak mencakup periode waktu ketika 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 siapapun 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.
- g. "Peristiwa" adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang dianggap bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Tingkat Layanan.
 - h. "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.
 - i. "Waktu Henti Sistem yang Direncanakan" adalah pemadaman Layanan terjadwal untuk tujuan pemeliharaan layanan.
 - j. "Tingkat Layanan" adalah standar yang tercantum di bawah ini yang atas dasarnya IBM mengukur tingkat layanan yang diberikan dalam Perjanjian Tingkat Layanan ini.
 - k. "Layanan" adalah Layanan yang untuknya Perjanjian Tingkat Layanan ini berlaku, sebagaimana tertera pada halaman pertama Perjanjian Tingkat Layanan ini. Perjanjian Tingkat Layanan ini berlaku untuk masing-masing Layanan secara individual dan tidak dikombinasikan.

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. 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.

Total Kredit yang Tersedia yang diberikan yang terkait dengan setiap Bulan Masa Kontrak tidak akan, dalam keadaan apa pun, melampaui dua belas persen (12%) 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

Ketersediaan Layanan selama suatu Bulan Masa Kontrak

Tingkat Layanan yang Dicapai	Kredit yang Tersedia (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Kurang dari 95,00%	12%

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 540 menit

<p>Jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari adalah 43.200 menit — Waktu Henti 540 menit = 42.660 menit</p> <hr/> <p>Jumlah menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari adalah 43.200 menit</p>	<p>= 2% Kredit yang Tersedia untuk 98,75% 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 materil 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.