

## IBM Omni-Channel Merchandising

Syarat-syarat Penggunaan ("ToU") terdiri dari Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS ("Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS") ini dan sebuah dokumen berjudul Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Umum ("Syarat-syarat Umum") yang tersedia di URL berikut:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabdb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Apabila terdapat ketidaksesuaian, Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS akan berlaku di atas Syarat-syarat Umum. Dengan memesan, mengakses, atau menggunakan SaaS IBM, Klien menyetujui Syarat-syarat Penggunaan.

Syarat-syarat Penggunaan diatur oleh Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional IBM, Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional IBM, atau Perjanjian Internasional IBM untuk Tawaran SaaS IBM Terpilih, sebagaimana yang berlaku ("Perjanjian") dan bersama dengan Syarat-syarat Penggunaan merupakan perjanjian yang lengkap.

### 1. SaaS IBM

Tawaran SaaS IBM berikut dicakup oleh Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS ini:

- IBM Price Management
- IBM Price Optimization
- IBM Promotion Optimization
- IBM Promotion Planning
- IBM Promotion Execution
- IBM Markdown Optimization
- IBM Deal Management
- IBM Deal Management: Bill Distribution Module
- IBM Basket Insights
- IBM Shopper Insights
- IBM Assortment Optimization
- IBM Omni-Channel Merchandising Preview

### 2. Definisi-definisi

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

**Produk Konsumen atau CP** – adalah setiap artikel atau komponen daripadanya yang diproduksi atau didistribusikan untuk penjualan langsung ke seorang konsumen. Sebagai contoh, "Produk Konsumen" termasuk pakaian dan alas kaki, makanan dan minuman, perawatan pribadi dan rumah, peralatan rumah tangga konsumen & yang tahan lama, peralatan konsumen yang tidak tahan lama, peralatan khas, dan perawatan hewan peliharaan, tapi tidak termasuk otomobil, pesawat terbang, instrumen keuangan, layanan atau perumahan.

**Cakupan Bisnis** – adalah divisi, unit bisnis atau saluran (misalnya, toko fisik versus niaga elektronik *online*) sehubungan dengan yang dilanggankan oleh Klien untuk menggunakan SaaS IBM.

**Cakupan Geografi** – adalah geografi di mana Klien berlangganan untuk menggunakan SaaS IBM.

**Penjual Kembali** – adalah Klien yang terlibat dalam penjualan Produk Konsumen dalam jumlah kecil atau individu untuk dikonsumsi langsung oleh konsumen.

**Penjualan Total** - adalah penjualan kotor dari badan hukum yang berlangganan SaaS IBM yang diturunkan dari penjualan produk oleh Cakupan Bisnis pada dua belas bulan penuh terakhir sebelum periode awal atau pembaruan periode tersebut.

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

### 3. Metrik Biaya

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

- a. **Juta Unit Konversi Pendapatan (*Million Revenue Conversion Unit* - "MRCU")** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Unit Konversi Pendapatan adalah ukuran mata uang independen dari suatu jumlah Pendapatan yang terkait dengan SaaS IBM. Jumlah Pendapatan dengan mata uang spesifik harus dikonversi ke RCU sesuai dengan tabel yang terdapat dalam tabel Unit Konversi ([http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)). Setiap kepemilikan MRCU mewakili satu Juta RCU. Kepemilikan MRCU yang memadai harus didapatkan untuk mencakup jumlah Pendapatan yang diproses atau dikelola oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- b. **Pengikatan** – adalah unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang terkait dengan SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.

Catatan: Definisi/cakupan Pendapatan berbeda-beda berdasarkan jenis tawaran SaaS IBM seperti yang dijabarkan berikut ini:

SaaS IBM	Definisi Pendapatan
IBM Price Management IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	Pendapatan adalah Total Penjualan dari Cakupan Bisnis.
IBM Price Optimization	Pendapatan adalah Total Penjualan yang akan dioptimalkan oleh Klien (langganan dapat dibatasi pada suatu bagian dari Cakupan Bisnis).
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	Pendapatan adalah Total Penjualan dari Cakupan Bisnis yang dihasilkan dari penjualan Item yang Dipromosikan. Untuk tujuan SaaS IBM ini, Item yang Dipromosikan adalah produk-produk unggulan sementara dan/atau didiskon atau dijual dengan bentuk promosi apa pun, termasuk namun tidak terbatas pada, pengurangan harga sementara (TPR), disebutkan dalam iklan atau edaran, ditampilkan dalam lokasi sekunder toko fisik atau pada halaman utama situs <i>web</i> dan kupon. Item yang Dipromosikan tidak termasuk Item dengan Penurunan Harga.
IBM Markdown Optimization	Pendapatan adalah Total Penjualan dari Cakupan Bisnis yang dihasilkan dari penjualan Item dengan Penurunan Harga. Untuk tujuan SaaS IBM ini, Item dengan Penurunan Harga adalah produk-produk yang dijual pada pengurangan harga tetap, umumnya dimaksudkan untuk menghabiskan pasokan berlebih, termasuk obral cuci gudang ( <i>clearance sale</i> ).

### 3.1 Layanan Pemberdayaan Platform

Untuk tujuan Layanan Pemberdayaan Platform ini, Pendapatan adalah Total Penjualan dari Cakupan Bisnis.

Untuk menentukan tingkat Layanan Pemberdayaan Platform yang sesuai untuk dibeli, Klien harus terlebih dahulu menentukan Miliar Unit Konversi Pendapatan yang sesuai (*Billion Revenue Conversion Unit* - "BRCU") yang berlaku untuk perusahaan mereka. BRCU adalah ukuran mata uang independen dari suatu jumlah Pendapatan yang terkait dengan SaaS IBM. Jumlah Pendapatan dengan mata uang spesifik harus dikonversikan ke dalam RCU sesuai dengan tabel yang terdapat di [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Masing-masing kepemilikan BRCU mewakili satu Miliar (10 pangkat 9) RCU. BRCU yang diperhitungkan harus mencakup jumlah Pendapatan yang diproses atau dikelola oleh SaaS IBM selama periode pengukuran.

Tingkat 1 = sampai dengan 3 BRCU

Tingkat 2 = sampai dengan 8 BRCU

Tingkat 3 = sampai dengan 15 BRCU

Tingkat 4 = di atas 15 BRCU

## 4. Biaya dan Penagihan

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

### 4.1 Pengaturan

Biaya pengaturan akan ditetapkan dalam Dokumen Transaksi. Akan dikenakan biaya pengaturan awal atau tambahan yang sesuai.

a. Pengaturan Satu Kali IBM Omni-Channel Merchandising

IBM akan mengenakan biaya pengaturan satu kali setelah penyediaan awal SaaS IBM. Jangka waktu penagihan dan tarif akan ditetapkan dalam Dokumen Transaksi dan ditagih berdasarkan hal tersebut.

b. Biaya Pengaturan Aplikasi Tambahan IBM Omni-Channel Merchandising

IBM akan mengenakan biaya pengaturan untuk setiap Biaya Pengaturan Aplikasi Tambahan yang dipesan. Jangka waktu penagihan dan tarif akan ditetapkan dalam Dokumen Transaksi dan ditagih berdasarkan hal tersebut.

### 4.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

Biaya pertengahan bulan sebagaimana yang ditentukan dalam Dokumen Transaksi dapat dinilai secara pro-rata.

## 5. Langganan Layanan yang Berkelanjutan

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

- IBM Price Management – Platform Enablement Services
- IBM Promotion Planning – Platform Enablement Services
- IBM Price Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Price and Promotion Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Promotion Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Markdown Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Basket Insights – Platform Enablement Services

### 5.1 IBM Price Management – Platform Enablement Services, IBM Promotion Planning – Platform Enablement Services, IBM Basket Insights – Platform Enablement Services

IBM akan:

- a. Bekerja sama dengan Klien untuk memperoleh semua bidang data yang diwajibkan sebagaimana yang dijabarkan dalam Dokumen Spesifikasi Data Impor IBM terkait untuk tawaran SaaS yang berlaku ("Data Klien").

- b. Menerima dan memuat Data Klien secara harian atau mingguan dan memelihara antarmuka terjemahan data (*inbound* dan *outbound*) menggunakan alat-alat standar. Mungkin diperlukan biaya tambahan jika Klien memodifikasi format Data Klien setelah implementasi awal, meminta transmisi file kembali ke Klien dalam format yang berbeda atau meminta IBM memodifikasi peta data dan skrip otomatisasi untuk memanfaatkan data baru.
- c. Memberikan layanan standar manajemen akun yang sedang berjalan yang memastikan Klien tetap didukung setelah tim implementasi *roll off*. Layanan manajemen akun ini akan disediakan dari jarak jauh dan tidak akan lebih dari 4 jam/minggu.

## 5.2 IBM Price Optimization – Platform Enablement Services, IBM Promotion Optimization – Platform Enablement Services, IBM Markdown Optimization – Platform Enablement Services, IBM Price and Promotion Optimization – Platform Enablement Services

IBM akan:

- a. Bekerja sama dengan Klien untuk memperoleh semua bidang data yang diwajibkan sebagaimana yang dijabarkan dalam Dokumen Spesifikasi Data Impor IBM terkait untuk tawaran SaaS yang berlaku ("Data Klien").
- b. Menerima dan memuat Data Klien secara harian atau mingguan dan memelihara antarmuka terjemahan data (*inbound* dan *outbound*) menggunakan alat-alat standar. Mungkin diperlukan biaya tambahan jika Klien memodifikasi format Data Klien setelah implementasi awal, meminta transmisi file kembali ke Klien dalam format yang berbeda atau meminta IBM memodifikasi peta data dan skrip otomatisasi untuk memanfaatkan data baru.
- c. Melakukan validasi data standarnya untuk kategori produk yang dimodelkan. Validasi data terdiri dari pelaksanaan pekerjaan otomatis dan pemeriksaan Data Klien untuk potensi kesalahan dan kejangalan.
- d. Memberikan layanan pemodelan ekonometrik standar untuk masing-masing kategori produk sesuai dengan Rencana Proyek, yang layanannya termasuk membuat kumpulan data pemodelan, memperkirakan model, menilai kualitas model, dan penyelesaian masalah model sebagaimana yang diperlukan. Hal ini termasuk pemodelan awal untuk masing-masing kategori produk yang dicakup dan pemodelan ulang yang sedang berlangsung pada tempo yang wajar berdasarkan dinamika kategori sebagaimana yang sewajarnya dinilai oleh IBM. Jika terdapat penyajian kembali data oleh Klien, IBM akan bekerja sama dengan Klien untuk menentukan apakah pemuatan ulang data historis yang disajikan kembali dan pemodelan ulang kategori produk yang terpengaruh dijamin, yang mungkin memerlukan biaya tambahan yang harus disepakati pada saat tersebut.
- e. Memberikan layanan standar manajemen akun yang sedang berjalan yang memastikan Klien tetap didukung setelah tim implementasi *roll off*. Layanan manajemen akun ini akan disediakan dari jarak jauh dan tidak akan lebih dari 6 jam/minggu.

## 5.3 Tanggung jawab Klien untuk Layanan Pemberdayaan Platform

Klien bertanggung jawab untuk menyediakan hal-hal berikut ini:

- a. Akses langsung untuk sumber daya IBM sebagaimana yang diperlukan untuk menyelesaikan kegiatan Layanan Pemberdayaan Platform yang ditugaskan
- b. Tingkat dan jumlah sumber daya Klien yang sesuai untuk bekerja pada proyek termasuk:
  - Programer(-programer) TI yang akan 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 dari ekstrak data.
  - Tim proyek yang kuat untuk melakukan pekerjaan teknis dan proses bisnis yang diperlukan sebagai berikut:
    - Dokumentasi pemetaan data yang relevan
    - Transmisi Data Klien yang sesuai dengan alur waktu yang disepakati
    - Data Klien yang sesuai dengan format IBM sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Spesifikasi Data Impor IBM.
    - Sumber daya untuk mengatasi segala permasalahan dengan tepat waktu
    - Dukungan Klien untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan adalah benar.

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

## 6. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu SaaS IBM dimulai pada tanggal ketika IBM memberitahukan Klien mengenai akses mereka ke SaaS IBM, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah SaaS IBM memperbarui secara otomatis, melanjutkan berdasarkan penggunaan berkelanjutan atau berakhir pada akhir jangka waktu.

Untuk pembaruan otomatis, kecuali apabila Klien memberikan pemberitahuan tertulis untuk tidak memperbarui setidaknya 90 hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu, SaaS IBM akan secara otomatis memperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

Untuk penggunaan berkelanjutan, SaaS IBM akan terus tersedia setiap bulan hingga Klien memberikan pemberitahuan tertulis 90 hari sebelumnya mengenai pengakhiran. SaaS IBM akan tetap tersedia hingga akhir bulan kalender setelah periode 90 hari tersebut.

## 7. Dukungan Teknis

Selama Periode Langganan dan setelah IBM memberitahukan kepada Klien bahwa akses ke SaaS IBM sudah tersedia, dukungan teknis untuk SaaS IBM disediakan melalui email, forum *online*, dan sistem pelaporan masalah secara *online*. Setiap peningkatan, pembaruan, dan materi lainnya yang diberikan oleh IBM sebagai bagian dari setiap dukungan teknis tersebut dianggap sebagai bagian dari SaaS IBM dan oleh karena itu, diatur oleh ToU ini. Dukungan teknis termasuk dalam SaaS IBM dan tidak tersedia sebagai tawaran terpisah.

Informasi lebih lanjut mengenai jam ketersediaan, alamat *email*, sistem pelaporan masalah secara *online*, serta proses dan alat komunikasi dukungan teknis lainnya diuraikan dalam Buku Petunjuk Dukungan Perangkat Lunak sebagai Layanan IBM.

Tingkat Permasalahan	Definisi Tingkat Permasalahan	Sasaran Waktu Tanggapan	Cakupan Waktu Tanggapan
1	<b>Pengaruh bisnis penting/layanan bermasalah:</b> Fungsi penting bisnis tidak dapat beroperasi atau antarmuka penting telah gagal. Hal ini biasanya berlaku pada lingkungan produksi dan mengindikasikan ketidakmampuan mengakses layanan yang berpengaruh penting pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan solusi yang mendesak.	Dalam 1 jam	24x7
2	<b>Pengaruh bisnis yang signifikan:</b> Fitur bisnis layanan atau fungsi dari layanan sangat terbatas dalam penggunaannya atau Klien berisiko melewati tenggat waktu bisnis.	Dalam 2 jam kerja	Jam kerja S-J
3	<b>Pengaruh bisnis minor:</b> Mengindikasikan fungsi atau layanan dapat digunakan dan tidak memberikan pengaruh penting terhadap pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja	Jam kerja S-J
4	<b>Pengaruh bisnis minimal:</b> Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja	Jam kerja S-J

## **8. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM**

### **8.1 Persyaratan Peralatan Minimum dan Data**

Klien memahami dan menyetujui bahwa untuk menggunakan eceran SaaS IBM yang mana pun, Klien harus menyediakan produk, keuangan dan data lain untuk IBM yang ditetapkan dalam Dokumen Spesifikasi Data Impor IBM (*IBM Import Data Specification Document*) yang berlaku pada tanggal di mana data tersebut disediakan ("Data Impor"). Sebuah salinan Dokumen Spesifikasi Data Impor IBM (*IBM Import Data Specification Document*) yang berlaku pada saat ini akan disediakan dan dapat diubah oleh IBM dari waktu ke waktu, atas kebijakannya sendiri. Selanjutnya, masing-masing SaaS IBM memiliki kebutuhan peralatan minimum untuk mengakses layanan, yang dijelaskan dalam spesifikasi layanan dan tersedia berdasarkan permintaan.

Semua Data Impor akan dianggap sebagai "Konten" untuk tujuan dari Perjanjian.

### **8.2 Penggunaan Data Impor oleh Mitra Dagang Pengecer**

Jika Klien berlangganan IBM Deal Management, IBM Deal Management: Bill Distribution Module, IBM Shopper Insights, atau IBM Assortment Optimization, selama Periode Langganan, Klien mengizinkan IBM untuk menggunakan Data Impor untuk memberikan SaaS IBM kepada mitra dagang Klien yang juga telah berlangganan SaaS IBM dan memerlukan akses ke Data Impor.

### **8.3 Pengembalian Data Impor**

IBM akan memusnahkan setiap Data Impor yang berada dalam kekuasaannya dalam waktu sembilan puluh (90) hari setelah tanggal pengakhiran atau habisnya masa berlaku Periode Langganan. Data Impor dapat dikembalikan dengan adanya permintaan tertulis dan akan diproses berdasarkan suatu kontrak tambahan dengan biaya tambahan.

### **8.4 Penggunaan Data Klien oleh IBM**

Data Klien dapat digunakan oleh IBM untuk penelitian, pengujian, dan pengembangan internal dalam lingkungan non-produksi dengan ketentuan IBM terlebih dahulu menghapus semua karakteristik yang dapat mengungkapkan identitas atau proses bisnis milik Klien. Klien dapat memilih agar data mereka tidak digunakan untuk tujuan non-produksi tersebut dengan menghubungi Dukungan Teknis.

### **8.5 Pemberitahuan Kerahasiaan**

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasional normal atas SaaS IBM, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (kontraktor dan karyawan Klien) terkait dengan penggunaan SaaS IBM, melalui teknologi pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk tujuan meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Klien. Klien mengonfirmasikan bahwa pihaknya akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM memproses informasi yang dikumpulkan untuk tujuan di atas dalam IBM, perusahaan IBM lainnya dan subkontraktor mereka, di mana pun kami dan subkontraktor kami melakukan bisnis, sesuai dengan hukum yang berlaku. IBM akan mematuhi permintaan dari kontraktor dan karyawan Klien untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

### **8.6 Lokasi Manfaat yang Diperoleh**

Apabila berlaku, pajak akan didasarkan pada lokasi(-lokasi) yang diidentifikasi oleh Klien sebagai penerima manfaat dari SaaS IBM. IBM akan memberlakukan pajak berdasarkan alamat bisnis yang dicantumkan pada saat memesan SaaS IBM sebagai lokasi manfaat utama kecuali apabila Klien memberikan informasi tambahan kepada IBM. Klien bertanggung jawab untuk tetap memperbarui informasi tersebut dan menyampaikan setiap perubahan kepada IBM.

### **8.7 Batasan Pratinjau**

Jika SaaS IBM ditentukan sebagai "Pratinjau", SaaS IBM dapat digunakan oleh Klien hanya untuk aktivitas non-produksi internal atau aktivitas pratinjau, termasuk pengujian, penyesuaian kinerja, diagnosis kesalahan, penentuan tolok ukur (*benchmarking*) internal, *staging*, kegiatan uji mutu dan/atau pengembangan tambahan atau ekstensi yang digunakan secara internal pada SaaS IBM dengan menggunakan antarmuka pemrograman aplikasi yang dipublikasikan. Klien tidak berwenang untuk menggunakan setiap bagian dari SaaS IBM untuk tujuan lain apa pun tanpa memperoleh kepemilikan produksi yang sesuai.

## Apendiks A

### 1. IBM Price Management

IBM Price Management memungkinkan penjual kembali untuk menerapkan strategi penetapan harga dengan menentukan harga untuk item tertentu dan mempertahankan semua harga dari waktu ke waktu melalui pemberlakuan aturan penetapan harga. Penjual Kembali dapat menggunakan IBM Price Management untuk mengatur skenario, menyesuaikan aturan penetapan harga, membuat sistem mengatur harga semua barang dagangan mereka dan juga bereaksi terhadap perubahan data, seperti biaya penjual dan harga pesaing secara teratur.

### 2. IBM Price Optimization

IBM Price Optimization memungkinkan penjual kembali untuk membuat dan menjalankan simulasi dan skenario optimasi di mana mereka menentukan tujuan strategis seperti peningkatan pendapatan, keuntungan, dan volume penjualan serta mengoptimalkan harga terbaik untuk mencapai tujuan tersebut.

### 3. IBM Promotion Planning

IBM Promotion Planning menyediakan antarmuka kolaboratif, berbasis *web* untuk pengaturan dan pengelolaan item dan promosi tingkat kelompok, termasuk harga, tanggal berlaku, rincian kinerja, dan lokasi. IBM Promotion Planning memungkinkan penjual kembali untuk membangun repositori tunggal atas penawaran promosional yang meningkatkan visibilitas dan akuntabilitas, membantu mengurangi kesalahan, dan memudahkan pelaksanaan.

### 4. IBM Promotion Optimization

IBM Promotion Optimization membantu pelanggan menentukan promosi yang optimal secara waktu nyata (*real-time*) untuk mencapai sasaran perdagangan dan pemasaran mereka. Penjual kembali menggunakan IBM Promotion Optimization untuk mengevaluasi dan memperkirakan tawaran vendor yang akan datang serta merencanakan label pribadi dan promosi lainnya. IBM Promotion Optimization membantu penjual kembali untuk menentukan harga diskon untuk setiap kelompok item atau item yang dipromosikan; jenis pengurangan harga sementara, seperti beli satu dapat satu (*buy one get one*), persentase diskon, dan kelipatan; serta penggunaan pendukung barang dagangan, seperti iklan dan pajangan, juga penempatan spesifik dalam iklan, untuk memaksimalkan kenaikan bertahap dan total dampak toko dari setiap promosi.

### 5. IBM Promotion Execution

IBM Promotion Execution memungkinkan penjual kembali untuk membangun sebuah repositori tunggal untuk informasi dan konten mereka tentang penawaran promosional dan acara-acara (iklan, brosur, *mobile*, email, pajangan barang, papan nama, dll.), termasuk teks dan gambar, dan rincian tingkat acara.

### 6. IBM Markdown Optimization

IBM Markdown Optimization memungkinkan penjual kembali untuk merencanakan dan mengoptimalkan harga, keuntungan dan tingkat persediaan untuk barang-barang yang beraneka ragam. IBM Markdown Optimization mendukung berbagai jenis penurunan harga, termasuk penurunan harga musiman, siklus hidup produk pendek, acara dan liburan, pengaturan ulang kategori, penyegaran kembali siklus, dan diskon standar. Penjual Kembali juga dapat membuat, memperkirakan, membandingkan, dan mengevaluasi beberapa skenario penurunan harga untuk menyempurnakan strategi penurunan harga mereka.

### 7. IBM Deal Management

IBM Deal Management memungkinkan penjual kembali untuk mengotomatisasi dan mempermudah presentasi, negosiasi, dan rekonsiliasi promosi perdagangan yang mereka terima dari mitra dagang produsen produk konsumen mereka dalam lingkungan berbasis *web*.

### 8. IBM Deal Management: Bill Distribution Module

IBM Deal Management: Bill Distribution Module memungkinkan penjual kembali untuk mengurangi waktu siklus pemrosesan, rasio perputaran piutang, dan kesalahan manual melalui generasi otomatis dan mengamankan distribusi faktur PDF ke mitra dagang produsen produk konsumen.

## **9. IBM Basket Insights**

IBM Basket Insights memungkinkan penjual kembali untuk menganalisis transaksi melalui serangkaian dasbor.

## **10. IBM Shopper Insights**

IBM Shopper Insights memungkinkan penjual kembali untuk menganalisis perilaku pembeli termasuk kunjungan, frekuensi pembelian, dan pembelian produk melalui serangkaian dasbor. Setelah penjual kembali tertentu berlangganan IBM Shopper Insights, IBM menyediakan IBM Shopper Insights for Brokers kepada mitra dagang broker dari penjual kembali tersebut dan IBM Shopper Insights for Manufacturers kepada mitra dagang produk konsumen dari penjual kembali tersebut.

## **11. IBM Assortment Optimization**

IBM Assortment Optimization memungkinkan penjual kembali untuk menentukan item mana yang harus disediakan stoknya, dengan kluster toko dan planogram, berdasarkan perilaku pembelian pembeli, lingkungan yang kompetitif, dan pemahaman terukur tentang apakah suatu item hanyalah duplikasi atau memberikan kenaikan penjualan bertahap untuk kategori produk. Setelah penjual kembali berlangganan IBM Assortment Optimization, IBM menyediakan IBM Assortment Optimization for Manufacturers sehingga vendor dan mitra dagang dari penjual kembali dapat berkolaborasi dengan penjual kembali untuk mengaktifkan keputusan pemilahan produk berdasarkan data penjualan penjual kembali.

## **12. IBM Omni-Channel Merchandising Preview**

IBM Omni-Channel Merchandising Preview memungkinkan Klien saat ini untuk melakukan pratinjau rilis yang akan datang untuk membantu mereka mempersiapkan kemampuan yang baru atau diperbarui.



## Apendiks B

IBM menyediakan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk SaaS IBM dan berlaku apabila ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien:

Versi SLA ini yang terbaru pada saat dimulainya atau saat pembaruan jangka waktu langganan Klien yang akan berlaku. Klien memahami bahwa SLA bukan merupakan jaminan.

### 1. Definisi-definisi

- a. **Kredit yang Tersedia** – adalah ganti rugi yang akan diberikan oleh IBM untuk Klaim yang telah divalidasi. Kredit yang Tersedia akan diberlakukan dalam bentuk kredit atau diskon pada tagihan biaya langganan yang akan datang untuk SaaS IBM.
- b. **Klaim** – adalah klaim yang diajukan oleh Klien kepada IBM bahwa suatu Tingkat Layanan belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- c. **Bulan Masa Kontrak** – adalah setiap suatu bulan penuh selama jangka waktu SaaS IBM yang dihitung dari pukul 00:00 waktu AS bagian Timur (*Eastern US Time*) pada hari pertama suatu bulan hingga pukul 23:59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.
- d. **Waktu Henti** – adalah periode waktu di mana pemrosesan sistem produksi untuk SaaS IBM telah berhenti dan para pengguna Klien tidak dapat menggunakan semua aspek dari SaaS IBM yang untuknya para pengguna tersebut memiliki izin. Waktu Henti tidak mencakup periode waktu pada saat SaaS IBM tidak tersedia karena:
  - (1) Penghentian untuk pemeliharaan yang telah diumumkan atau terjadwal;
  - (2) Peristiwa atau sebab yang berada di luar kendali IBM (contoh: bencana alam, penghentian layanan internet, pemeliharaan darurat, dll.);
  - (3) Masalah dengan aplikasi, peralatan atau data Klien atau pihak ketiga;
  - (4) Kegagalan Klien untuk mematuhi platform yang didukung dan konfigurasi sistem yang disyaratkan untuk mengakses SaaS IBM; atau
  - (5) Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi, atau instruksi yang diberikan oleh Klien atau pihak ketiga atas nama Klien kepada IBM.
- e. **Peristiwa** – adalah suatu keadaan atau kumpulan keadaan yang bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu SLA.

### 2. Kredit yang Tersedia

- a. Untuk mengajukan Klaim, Klien harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 untuk masing-masing Peristiwa dengan bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM, dalam waktu 48 jam sejak Klien pertama kali menyadari bahwa Peristiwa tersebut telah berdampak pada penggunaan Klien atas SaaS IBM. Klien harus memberikan semua informasi yang diperlukan tentang Peristiwa dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa.
- b. Klien harus mengajukan Klaim untuk Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak di mana Klaim muncul.
- c. Kredit yang Tersedia didasarkan pada durasi Waktu Henti yang diukur sejak Klien melaporkan bahwa Klien pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Untuk setiap Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlaku paling tinggi berdasarkan Perjanjian Tingkat Layanan yang dicapai selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini. IBM tidak akan bertanggung jawab atas sejumlah Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.

- d. Untuk Layanan yang Dibundel (SaaS IBM individu yang dipaket dan dijual bersama-sama dengan harga kombinasi tunggal), Kredit yang Tersedia akan dihitung berdasarkan harga kombinasi tunggal bulanan untuk Layanan yang Dibundel tersebut, dan bukan berdasarkan biaya langganan bulanan untuk setiap SaaS IBM individu. Klien hanya dapat mengajukan Klaim yang berkaitan dengan satu SaaS IBM individu dalam sebuah bundel dalam setiap Bulan Masa Kontrak, dan IBM tidak akan bertanggung jawab atas Kredit yang Tersedia yang berkaitan dengan lebih dari satu SaaS IBM dalam suatu bundel dalam Bulan Masa Kontrak mana pun.
- e. Apabila Klien membeli SaaS IBM dari penjual kembali (*reseller*) resmi IBM dalam transaksi pemasaran kembali di mana IBM mempertahankan tanggung jawab utama untuk memenuhi komitmen-komitmen SaaS IBM dan SLA, Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada *Relationship Suggested Value Price* (RSVP) yang berlaku pada saat itu untuk SaaS IBM yang berlaku selama Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim, didiskon sebesar 50%.
- f. Total Kredit yang Tersedia yang diberikan sehubungan dengan Bulan Masa Kontrak mana pun tidak akan, dalam keadaan apa pun, melebihi dua belas persen (12%) dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan yang dibayar oleh Klien kepada IBM untuk SaaS IBM tertentu.

### 3. Tingkat Layanan

Ketersediaan SaaS IBM selama suatu Bulan Masa Kontrak adalah sebagai berikut:

Ketersediaan selama suatu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% dari 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%

Ketersediaan, yang dinyatakan sebagai persentase, dihitung sebagai: (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 Bulan Masa Kontrak.

Contoh: 500 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam suatu Bulan Masa Kontrak selama 30 hari - 500 menit Waktu Henti = 42.700 menit <hr/> 43.200 total menit	= 2% Kredit yang Tersedia untuk 98,8% Ketersediaan selama Bulan Masa Kontrak
---	--

### 4. Pengecualian

SLA ini disediakan hanya untuk para Klien IBM. SLA ini tidak berlaku untuk hal-hal berikut:

- Layanan beta dan uji coba.
- Lingkungan non-produksi, termasuk namun tidak terbatas pada, Omni-Channel Merchandising Preview atau pengujian, pemulihan bencana, uji mutu (*quality assurance*), atau pengembangan.
- Klaim yang dibuat oleh pengguna, tamu, peserta, dan undangan Klien yang memiliki izin atas SaaS IBM.

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.