

Syarat-syarat Penggunaan IBM – Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS

IBM Silverpop Engage

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, Pelanggan menyetujui Syarat-syarat Penggunaan.

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

1. SaaS IBM

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

- IBM Silverpop Engage – Message
- IBM Silverpop Engage – Database
- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze
- IBM Silverpop Email Insights – Silver
- IBM Silverpop Email Insights – Gold
- IBM Silverpop Email Insights – Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address
- IBM Silverpop Additional Domain
- IBM Silverpop Fast Start
- IBM Silverpop Fast Start Enterprise
- IBM Silverpop Customer Enablement
- IBM Silverpop Managed Enablement
- IBM Silverpop Product Consulting – Bronze
- IBM Silverpop Product Consulting – Silver
- IBM Silverpop Product Consulting – Gold

- IBM Silverpop Managed Services – Bronze
- IBM Silverpop Managed Services – Silver
- IBM Silverpop Managed Services – Gold
- IBM Silverpop IP Reputation Warm Up

2. Metrik Biaya

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

- Akses** adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Akses adalah hak untuk menggunakan SaaS IBM. Pelanggan harus memperoleh kepemilikan Akses tunggal untuk menggunakan SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Pemesanan.
- Mesin Virtual Aplikasi** adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu kepemilikan atas Mesin Virtual Aplikasi diperlukan untuk setiap mesin virtual dari Aplikasi yang terhubung ke SaaS IBM. Apabila Aplikasi memiliki banyak komponen, masing-masing menjalankan tujuan yang berbeda dan/atau dasar pengguna, dan masing-masing aplikasi dapat dihubungkan ke atau dikelola oleh SaaS IBM, masing-masing komponen tersebut dianggap sebagai Aplikasi yang terpisah. Selain itu, lingkungan pengujian, pengembangan, penahanan, dan produksi untuk suatu Aplikasi masing-masing dianggap sebagai mesin virtual terpisah dari Aplikasi dan masing-masing harus memiliki kepemilikan. Beberapa mesin virtual Aplikasi dalam suatu lingkungan tunggal masing-masing dianggap sebagai mesin virtual terpisah dari Aplikasi dan masing-masing harus memiliki kepemilikan. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Mesin Virtual Aplikasi terhubung ke SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.
- Pengguna yang Sah** adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Pelanggan harus mendapatkan kepemilikan yang terpisah dan ditujukan untuk masing-masing Pengguna yang Sah khusus yang diberi akses ke SaaS IBM dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Pengguna yang Sah yang diberi akses ke SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.
- Pesan Digital** adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Pesan Digital adalah suatu komunikasi elektronik yang dikelola atau diproses oleh SaaS IBM. Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Pesan Digital yang dikelola atau diproses oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.
- Pengikatan** adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Pengikatan meliputi layanan profesional dan/atau pelatihan yang terkait dengan SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup masing-masing Pengikatan.
- Peristiwa** adalah unit ukuran yang olehnya SaaS dapat diperoleh. Kepemilikan atas Peristiwa didasarkan pada jumlah kejadian peristiwa spesifik yang terkait dengan penggunaan SaaS IBM. Kepemilikan atas Peristiwa spesifik untuk SaaS IBM dan jenis peristiwa tidak dapat ditukar, atau disatukan dengan kepemilikan atas Peristiwa lain dari SaaS IBM lain atau jenis peristiwa lain. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup setiap peristiwa yang terjadi selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.
- Mesin Virtual** adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk setiap Mesin Virtual dari SaaS IBM yang tersedia untuk diakses dan digunakan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Pemesanan.
- Identitas Reputasi** adalah unit ukuran yang dengannya SaaS IBM dapat diperoleh. Identitas Reputasi adalah kombinasi dari alamat Protokol Internet (IP) dan/atau domain yang digunakan untuk meningkatkan kemampuan pengiriman email. Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Identitas Reputasi yang dibuat untuk Pelanggan dalam SaaS IBM.

- i. **Ribu Catatan Basis Data (*Thousand Database Record*)** adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Catatan Basis Data adalah kumpulan bidang dalam basis data terkait dengan entitas tunggal dan dapat diakses sebagai unit tunggal. Setiap kepemilikan Ribu Catatan Basis Data mewakili Seribu Catatan Basis Data. Kepemilikan Ribu Catatan Basis Data yang memadai harus didapatkan untuk mencakup jumlah total Catatan Basis Data yang ada untuk diproses oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.

3. Biaya dan Penagihan

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

3.1 Biaya Pengaturan dan Biaya Berdasarkan Permintaan

Biaya pengaturan akan ditetapkan dalam Dokumen Transaksi. IBM akan mengenakan biaya pengaturan setelah penyediaan awal bagian Pengaturan. Opsi Berdasarkan Permintaan akan ditagih pada bulan ketika opsi berdasarkan permintaan dipesan oleh Pelanggan pada tarif yang tercantum dalam Dokumen Transaksi.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup dan IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup
Pembaruan layanan ini memperbarui lingkungan SaaS IBM untuk menggunakan Identitas Reputasi tambahan melebihi jumlah yang disediakan dengan IBM Silverpop Engage.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup
Pembaruan layanan ini memperbarui lingkungan SaaS IBM untuk mengintegrasikan satu mesin virtual dari mesin virtual CRM spesifik dengan basis data Silverpop Engage.
- c. IBM Silverpop Fast Start Setup
Layanan ini menyediakan hingga 15 jam konsultasi produk jarak jauh untuk pelanggan onboarding pada Silverpop Engage. Perjanjian ini akan menyediakan pengaturan awal dan panduan pelatihan yang diperpanjang melalui pertemuan terjadwal terkait berbagai topik termasuk: penyediaan, kemampuan pengiriman/*ramp-up*, muatan data awal, pengiriman surat awal, pelaporan di luar kebiasaan, dan pengaktifan fitur Silverpop Engage lanjutan tambahan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik. Jam program harus digunakan dalam waktu 90 hari pertama sejak keterlibatan klien baru.
- d. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup
Layanan ini menyediakan hingga 30 jam konsultasi produk jarak jauh untuk pelanggan *onboarding* pada Silverpop Engage. Perjanjian ini akan menyediakan pengaturan awal dan panduan pelatihan yang diperpanjang melalui pertemuan terjadwal terkait berbagai topik termasuk: penyediaan, kemampuan pengiriman/*ramp-up*, muatan data awal, pengiriman surat awal, pelaporan di luar kebiasaan, dan pengaktifan fitur Silverpop Engage lanjutan tambahan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik. Jam program harus digunakan dalam waktu 90 hari pertama sejak keterlibatan klien baru.
- e. IBM Silverpop Customer Enablement Setup
Layanan ini memberikan hingga 300 jam produk yang dikirimkan dari jarak jauh dan konsultasi teknis, praktik terbaik, dan panduan pada penggunaan yang direkomendasikan atas solusi IBM Silverpop Engage. Fitur ini akan mencakup penemuan, pengembangan sumber daya dan rencana proyek, konsultasi, desain dan perencanaan integrasi, dokumentasi, dan manajemen proyek sebagaimana yang disetujui dengan Pelanggan. Layanan ini juga menyediakan hingga 50 jam layanan yang dikelola dari jarak jauh, termasuk impor daftar dan pengiriman surat, manajemen segmentasi, pembuatan model skor, persiapan/konfigurasi aset, penyebaran kampanye, pelaporan, dan aktivitas dalam produk lain atas nama Pelanggan.
- f. IBM Silverpop Managed Enablement Setup
Layanan ini memberikan hingga 150 jam produk yang dikirimkan dari jarak jauh dan konsultasi teknis, praktik terbaik, dan panduan pada penggunaan yang direkomendasikan atas IBM Silverpop Engage. Fitur ini akan mencakup penemuan, pengembangan rencana sumber daya dan rencana proyek, konsultasi, desain dan perencanaan integrasi, dokumentasi, dan manajemen proyek sebagaimana yang disetujui dengan pelanggan. Layanan ini juga menyediakan hingga 250 jam layanan yang dikelola dari jarak jauh, termasuk impor daftar dan pengiriman surat, manajemen

segmentasi, pembuatan model skor, persiapan/konfigurasi aset, penyebaran kampanye, pelaporan, dan aktivitas dalam produk lain atas nama pelanggan.

g. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup

Layanan ini memberikan hingga 75 jam produk yang dikirimkan dari jarak jauh dan konsultasi teknis, praktik terbaik, dan panduan pada penggunaan yang direkomendasikan atas IBM Silverpop Engage. Fitur ini dapat mencakup penemuan, pengembangan rencana sumber daya dan rencana proyek, konsultasi, desain dan perencanaan integrasi, dokumentasi, dan manajemen proyek sebagaimana yang disetujui dengan pelanggan.

h. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup

Layanan ini memberikan hingga 175 jam produk yang dikirimkan dari jarak jauh dan konsultasi teknis, praktik terbaik, dan panduan pada penggunaan yang direkomendasikan atas IBM Silverpop Engage. Fitur ini dapat mencakup penemuan, pengembangan rencana sumber daya dan rencana proyek, konsultasi, desain dan perencanaan integrasi, dokumentasi, dan manajemen proyek sebagaimana yang disetujui dengan pelanggan.

i. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup

Layanan ini memberikan hingga 300 jam produk yang dikirimkan dari jarak jauh dan konsultasi teknis, praktik terbaik, dan panduan pada penggunaan yang direkomendasikan atas Silverpop Engage. Fitur ini dapat mencakup penemuan, pengembangan rencana sumber daya dan rencana proyek, konsultasi, desain dan perencanaan integrasi, dokumentasi, dan manajemen proyek sebagaimana yang disetujui dengan pelanggan.

j. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup

Layanan ini menyediakan hingga 50 jam layanan yang dikelola dan dikirimkan dari jarak jauh, termasuk impor daftar dan pengiriman surat, manajemen segmentasi, pembuatan model skor, persiapan/konfigurasi aset, penyebaran kampanye, pelaporan, dan aktivitas dalam produk lain atas nama pelanggan.

k. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup

Layanan ini menyediakan hingga 150 jam layanan yang dikelola dan dikirimkan dari jarak jauh, termasuk impor daftar dan pengiriman surat, manajemen segmentasi, pembuatan model skor, persiapan/konfigurasi aset, penyebaran kampanye, pelaporan, dan aktivitas dalam produk lain atas nama pelanggan.

l. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup

Layanan ini menyediakan hingga 250 jam untuk layanan yang dikelola dan dikirimkan dari jarak jauh, termasuk impor daftar dan pengiriman surat, manajemen segmentasi, pembuatan model skor, persiapan/konfigurasi aset, penyebaran kampanye, pelaporan, dan aktivitas dalam produk lain atas nama pelanggan.

m. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup dan IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup

Layanan ini menyediakan hingga 35 jam layanan yang dikelola dan dikirimkan dari jarak jauh selama periode 30 hari untuk menjalankan *ramp up* pada alamat IP tunggal yang digunakan oleh IBM Silverpop Engage. Hingga dua email yang tidak penting dan tidak sensitif terhadap waktu termasuk dalam cakupan untuk tujuan pembangunan reputasi (diperlukan konten email dengan HTML yang sudah siap dan didukung secara mandiri). Layanan ini tidak menjamin keberhasilan daftar putih atau *ramp up* IP, karena hal ini tergantung pada banyak faktor eksternal.

3.2 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.

3.3 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya oleh Pelanggan atas SaaS IBM selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang dinyatakan dalam PoE, maka Pelanggan akan ditagih untuk penggunaan tambahan sebagaimana yang tercantum dalam Dokumen Transaksi.

Untuk SaaS IBM dengan metrik biaya Pesan Digital, IBM akan menagih Pelanggan berdasarkan frekuensi penagihan yang dipilih untuk kepemilikan Pesan Digital yang dipesan Pelanggan. Penggunaan aktual akan diukur dan biaya kelebihan penggunaan akan jatuh tempo jika penggunaan pesan aktual melebihi jumlah pesan berhak secara agregat hingga 12 periode pengukuran bulanan selama Periode Langganan.

Pelanggan akan ditagih di akhir untuk biaya kelebihan penggunaan setiap bulannya, pada biaya kelebihan penggunaan yang ditentukan dalam PoE, setelah total agregat telah tercapai. Biaya kelebihan tersebut dikenakan selain biaya kepemilikan bulanan dasar.

Jika Periode Langganan lebih besar dari 12 bulan, jumlah agregat kepemilikan akan didasarkan pada 12 periode pengukuran bulanan. Total Agregat akan kembali ke angka nol setelah periode pengukuran bulanan ke-12. Biaya kelebihan untuk 12 periode pengukuran bulanan berikutnya tidak akan jatuh tempo sampai penggunaan pesan yang sebenarnya melebihi jumlah pesan yang berhak secara agregat untuk 12 periode pengukuran bulanan tersebut.

Jika Periode Langganan kurang dari 12 bulan atau kurang dari 12 periode bulanan tetap berada dalam Periode Langganan, jumlah kepemilikan bulanan yang tersisa dalam langganan akan digunakan untuk jumlah pesan yang berhak secara agregat.

a. Contoh 1:

Pelanggan memiliki Periode Langganan 12 bulan dan telah mengakuisisi satu juta Pesan Digital per bulan. Jika Pelanggan mengirimkan lebih dari 12 juta Pesan Digital sebelum akhir Periode Langganan 12 bulan, Pelanggan akan ditagih pada bulan berikutnya untuk jumlah yang lebih dan semua penggunaan dalam beberapa bulan mendatang akan ditagih di akhir sampai akhir Periode Langganan.

b. Contoh 2:

Pelanggan memiliki Periode Langganan tiga tahun dan telah mengakuisisi satu juta Pesan Digital per bulan. Jika Pelanggan mengirimkan lebih dari 12 juta pesan sebelum akhir dari periode 12 bulan pertama, Pelanggan akan ditagih pada bulan berikutnya untuk jumlah yang lebih dan semua penggunaan sampai periode 12 bulan berakhir. Pada akhir setiap periode 12 bulan, jumlah penggunaan akan diatur ulang. Jika Pelanggan mengirimkan lebih dari 12 juta Pesan Digital sebelum akhir periode 12 bulan ke depan, Pelanggan akan ditagih pada bulan berikutnya untuk jumlah yang lebih dan semua penggunaan dalam beberapa bulan mendatang akan ditagih di akhir sampai baik jumlah penggunaan diatur ulang atau akhir Periode Langganan yang tersisa.

4. Opsi Pembaruan Periode Berlangganan SaaS IBM

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

4.1 Pembaruan Otomatis

Jika PoE Pelanggan menyatakan bahwa pembaruan Pelanggan adalah otomatis, Pelanggan dapat mengakhiri Periode Langganan SaaS IBM yang habis masa berlakunya dengan permintaan tertulis kepada perwakilan penjualan IBM Pelanggan atau Mitra Bisnis IBM, selambat-lambatnya sembilan puluh (90) hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu sebagaimana yang tercantum dalam PoE. Jika IBM atau Mitra Bisnis IBM tidak menerima pemberitahuan pengakhiran tersebut sampai dengan tanggal habis masa berlakunya, Periode Langganan yang habis masa berlakunya akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan Periode Langganan asli sebagaimana yang tercantum dalam PoE.

4.2 Penagihan Berkelanjutan

Apabila POE menyatakan bahwa pembaruan Pelanggan adalah berkelanjutan, Pelanggan akan terus memiliki akses ke SaaS IBM dan akan ditagih atas penggunaan SaaS IBM berdasarkan penagihan berkelanjutan. Untuk mengakhiri penggunaan SaaS IBM dan menghentikan proses penagihan berkelanjutan, Pelanggan harus memberikan pemberitahuan tertulis dalam jangka waktu sembilan puluh (90) hari sebelumnya kepada IBM atau Mitra Bisnis IBM yang meminta pembatalan SaaS IBM Pelanggan. Setelah pembatalan akses Pelanggan, Pelanggan akan ditagih atas setiap biaya akses yang tertunggak selama bulan di mana pembatalan berlaku.

4.3 Diperlukan Pembaruan

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

5. Dukungan Teknis

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

Informasi Dukungan Teknis dan tautan untuk mengajukan permohonan dukungan untuk IBM Silverpop Engage dapat ditemukan di URL berikut: <http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

6.1 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 apa pun, 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 Jaminan ("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.

6.2 Kepatuhan pada Safe Harbor dan Perlindungan Data Uni Eropa

IBM tunduk kepada U.S. – EU and US-Swiss Safe Harbor Frameworks sebagaimana yang ditetapkan oleh Departemen Perdagangan Amerika Serikat tentang pengumpulan, penggunaan, dan penyimpanan informasi yang dikumpulkan dari negara-negara anggota Uni Eropa. Untuk informasi lebih lanjut mengenai Safe Harbor atau untuk mengakses pernyataan sertifikasi IBM, harap mengunjungi <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Jika Pelanggan membuat Data Pribadi tersedia untuk SaaS IBM, antara Pelanggan dan IBM, maka Pelanggan akan dianggap sebagai satu-satunya pengendali Data Pribadi, dan Pelanggan menunjuk IBM sebagai prosesor untuk mengolah (sebagaimana syarat-syarat tersebut ditentukan dalam EU Directive 95/46/EC) Data Pribadi tersebut. IBM hanya akan memproses Data Pribadi tersebut sejauh yang diperlukan untuk menyediakan SaaS IBM sesuai dengan ToU ini. IBM akan bekerja sama dengan Pelanggan secara wajar dalam pemenuhan setiap persyaratan hukum termasuk memberikan Pelanggan akses ke Data Pribadi. Pelanggan menyetujui bahwa IBM dapat memproses Konten yang tersedia untuk SaaS IBM, termasuk setiap Data Pribadi, lintas batas negara untuk IBM di Amerika Serikat. Apabila IBM melakukan perubahan terhadap caranya memproses atau mengamankan Data Pribadi dan perubahan tersebut menyebabkan Pelanggan menjadi tidak mematuhi peraturan perundang-undangan perlindungan data yang berlaku, Pelanggan dapat mengakhiri SaaS IBM yang terkena dampaknya dalam jangka waktu 30 hari sejak IBM menyampaikan pemberitahuan tentang perubahan tersebut.

6.3 Pengumpulan Data

Pelanggan menyetujui untuk: (i) memberikan tautan yang jelas dan mudah terlihat ke syarat-syarat penggunaan dan kebijakan kerahasiaan situs web Pelanggan yang mencakup tautan ke (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) milik IBM serta praktik pengumpulan dan penggunaan data Pelanggan, (ii) memberikan pemberitahuan bahwa *cookies* dan *gifs/web beacons* yang jelas ditempatkan pada komputer pengunjung oleh IBM yang bekerja atas nama Pelanggan bersama dengan penjelasan tentang tujuan dan pemanfaatan teknologi tersebut; dan (iii) sejauh diwajibkan oleh hukum, memperoleh izin dari pengunjung situs web sebelum penempatan *cookies* dan *gifs/web beacons* yang jelas oleh Pelanggan atau IBM atas nama Pelanggan pada perangkat pengunjung situs web.

Pelanggan menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari operasi normal dan dukungan dari SaaS IBM, mengumpulkan informasi pribadi dari Pelanggan (karyawan dan kontraktor Pelanggan) yang berkaitan dengan penggunaan SaaS IBM, melalui pelacakan dan teknologi lainnya. IBM

melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan informasi dan statistik penggunaan mengenai keefektifan SaaS IBM untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan menyesuaikan interaksi antara Pelanggan dengan IBM. Pelanggan mengonfirmasikan bahwa Pelanggan akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM memproses informasi pribadi yang dikumpulkan untuk tujuan di atas dalam IBM, perusahaan IBM lainnya dan subkontraktornya, di mana pun kami dan subkontraktor IBM melakukan bisnis, mematuhi hukum yang berlaku. IBM akan mematuhi permintaan dari kontraktor dan karyawan Anda untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

6.4 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

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

6.5 Daftar Distribusi

Klien tidak akan menggunakan daftar distribusi apapun dengan SaaS IBM yang mencakup orang-orang yang tidak mendapatkan izin untuk dimasukkan ke dalam daftar tersebut untuk tujuan penerimaan komunikasi email khususnya dari Klien, kecuali apabila Klien memiliki hubungan bisnis atau pribadi yang sudah terjadi dengan orang-orang tersebut. Klien harus memasukkan mekanisme *opt-out* yang valid dalam setiap pesan.

6.6 Tidak Boleh Dijual Kembali

Hak pelanggan untuk menggunakan SaaS IBM adalah hak pribadi Pelanggan. Pelanggan tidak akan menjual kembali SaaS IBM atau memberikan akses ke SaaS IBM kepada pihak ketiga (selain karyawan atau kontraktor yang bekerja atas nama Anda) tanpa persetujuan tertulis dari IBM.

6.7 Retensi Data

Elemen data khusus dari SaaS IBM akan tersedia dalam SaaS IBM sebagai berikut: pesan dan konten email, template dan basis data yang tidak digunakan – 450 hari; pelacakan web untuk pengunjung yang telah dikenali – 180 hari; pelacakan web untuk pengunjung anonim – 30 hari; dan Universal Behaviors – 180 hari ("Periode Retensi Data"). Elemen-elemen data ini dapat dihilangkan dari jaringan dan sistem IBM setelah Periode Retensi Data berakhir, dan jika demikian, IBM dapat menghancurkan semua salinan dari elemen-elemen data ini, dan data Pelanggan terkait lainnya, dalam waktu 30 hari setelah pengakhiran atau habis masa berlakunya Periode Langganan. Pelanggan akan mendapatkan salinan cadangan semua konten yang disediakan untuk penggunaan sehubungan dengan SaaS IBM.

6.8 Pemberitahuan Kode Pihak Ketiga

SaaS IBM meliputi perangkat lunak berikut yang tidak dapat digunakan untuk tujuan yang Tidak Baik: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson, and packtag.

Apendiks A

1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage adalah *platform* pemasaran digital berbasis cloud yang mendukung pemasaran saluran omni (*omni-channel*) dan manajemen calon pelanggan (*lead management*). Silverpop Engage menggunakan data pelanggan dan perilaku individu, yang dikumpulkan dari berbagai sumber, untuk menginformasikan dan mendorong interaksi yang dipersonalisasi secara waktu nyata (*real-time*).

Langganan IBM Silverpop Engage menyediakan kemampuan berikut:

- Pembuatan dan Pengiriman Pesan: editor berbasis web memungkinkan pengguna untuk membuat dan mengedit konten pesan, dan memberikan akses perarah dan klik untuk menautkan pelacakan, personalisasi, dan konten dinamik.
- Segmentasi Lanjutan: kemampuan segmentasi memungkinkan pengguna untuk menargetkan kontak berdasarkan perilaku, profil, atau data preferensi mereka.
- Pembuatan Pesan untuk Banyak Saluran (*Multi-Channel*): mengirimkan pembuatan pesan kampanye yang terintegrasi di berbagai saluran. termasuk email, jejaring sosial, web, dan perangkat *mobile*. Silverpop Engage mencakup fitur yang membantu memastikan bahwa titik sentuh pelanggan tetap diintegrasikan untuk menyampaikan pengalaman yang telah dipersonalisasi dan konsisten.
- Kampanye Otomatis: menggunakan pembuat kampanye visual untuk membuat program pemasaran, mulai dari kampanye strategi sederhana hingga kampanye dengan kompleksitas dan banyak titik sentuh. Mengirimkan pesan otomatis ketika calon pelanggan mengarahkan atau menjalankan tindakan tertentu dengan menggunakan kampanye pemeliharaan berdasarkan tindakan individu dari masing-masing calon pelanggan.
- Penilaian: memberi peringkat pada pelanggan dan prospek berdasarkan kriteria, demografi, dan perilaku pembelian seperti kunjungan situs web, pengajuan formulir, dan interaksi pesan atau komponen berbasis waktu termasuk resensi dan frekuensi. Ketika kontak mencapai nilai tertentu, fitur otomatisasi pemasaran mengarahkan mereka untuk melakukan tindak lanjut yang tepat.
- Pelacakan Web: memantau bagaimana kontak berinteraksi dengan Pelanggan secara *online*, misalnya dengan menggunakan tombol kalkulator, obrolan langsung (*live chats*), dan sosial dan kemudian menggunakan perilaku tersebut untuk memindahkan kontak ke program pemasaran atau sebagai bagian dari model skor berdasarkan perilaku.
- Halaman Awal dan Formulir Web: mendesain dan mempublikasikan halaman awal dan formulir web, yang menangkap informasi permintaan yang dapat digunakan untuk membuat halaman kustom.
- Pelaporan: lebih dari 80 laporan yang dapat disesuaikan tersedia yang menjangkau berbagai saluran pemasaran – termasuk kampanye melalui email, sosial, dan mobile.
- Tabel Relasi: menyimpan beberapa lini data pembelian, peristiwa yang dihadiri, aktivitas, dan memetakannya pada catatan tunggal, yang menawarkan tampilan menyeluruh kepada pelanggan. Data ini dapat digunakan dalam permintaan dan segmentasi, konten dinamis, dan personalisasi dalam pesan.
- Manajemen Lead B2B: mengelola dan memberikan nilai pada calon pelanggan, menggunakan proses otomatis untuk memeliharanya melalui alur dan memaksimalkan upaya pemasaran Anda.
- Sosial: organisasi dapat membagikan email yang berisi pesan pemasaran pada situs jejaring sosial dan menghasilkan laporan mendetail pada hasilnya, posting atau posting jadwal yang bertepatan dengan pengiriman email mereka dan memasukan tautan ke suatu halaman Web teruskan-ke-teman (*forward-to-a-friend*) atau memasukan bentuk teruskan-ke-teman ke dalam isi pesan.
- Antarmuka Pemrograman Aplikasi (API): Silverpop Engage API Suite dapat diakses melalui REST, SOAP, protokol XML dan menggunakan protokol web standar (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) dan format file (XML, CSV, TSV, PSV). Permintaan dan tanggapan secara waktu nyata (*real-time*) ditangani melalui HTTP/HTTPS dan kumpulan data ditangani melalui FTP/FTPS.

Langganan Silverpop Engage mencakup lima (5) domain pengiriman dan satu (1) domain *host* merek kustom. Untuk pelanggan yang mengirimkan lebih dari tiga (3) juta pesan email per tahun, mereka akan menerima alamat IP yang didedikasikan.

2. Fitur Opsional

Fitur opsional tersedia dengan biaya tambahan:

- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
memberikan kemampuan untuk mengirimkan pesan transaksional satu per satu, dengan merek yang disesuaikan, dan secara waktu nyata (*real-time*) yang dihasilkan melalui pemicu dalam email, formulir web, halaman awal, atau tele-sales. Silverpop Engage Transact merupakan arsitektur pengiriman yang didedikasikan yang secara spesifik didesain untuk kebutuhan khusus transaksional atau memicu pesan seperti tanda terima, notifikasi, peringatan, rencana perjalanan, dll. Perangkat ini dapat dihubungkan ke sistem internal yang saat ini memicu pesan. Alamat IP dan domain kustom, tautan dan pelacakan pengiriman pesan, manajemen balasan dan *bouncing*, serta pelacakan metrik distribusi pesan, aktivitas, dan pengiriman diberikan bersama dengan produk.
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
memberikan fungsionalitas untuk mendukung penggunaan kode otentikasi sebagai persyaratan log-on kedua, selain kombinasi nama pengguna/kata sandi pengguna, untuk mendapatkan akses ke akun Silverpop Engage melalui browser web.
- IBM Silverpop Social Sign-in
memberikan kemampuan pada sebuah perusahaan untuk membuat format web yang menawarkan opsi pendaftaran identitas sosial tanpa mengisi formulir secara manual. Social Sign-In menggabungkan teknologi dari mitra pihak ketiga, Janrain. Penggunaan teknologi Social Sign-in tunduk pada syarat-syarat, ketentuan, dan ketersediaan masing-masing jejaring sosial yang diakses melalui penggunaan Social Sign-In dan teknologi Janrain yang mendasarinya.
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
memungkinkan klien untuk mengukur pengiriman pesan masuk (*inbox*) secara umum ke Penyedia Layanan Internet (*Internet Service Providers* - "ISP") besar dan Penyedia Pesan Masuk (*Inbox Provider*) di beberapa wilayah
- IBM Silverpop Universal Behaviors
memberikan integrasi tingkat peristiwa antara Silverpop Engage dan aplikasi teknologi lainnya. Peristiwa dan data yang dikumpulkan dari aplikasi-aplikasi ini dapat disimpan dalam Silverpop Engage dan dimanfaatkan dengan berbagai fitur seperti program, nilai, dan permintaan. Termasuk di sini adalah integrasi yang didukung dengan produk-produk IBM yang sudah ada, tiga aliran data untuk integrasi tambahan dan penyimpanan data selama 180 hari.
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History
memberikan 180 hari tambahan penyimpanan data peristiwa untuk IBM Silverpop Universal Behaviors. Ini merupakan pengaya (*add-on*) untuk IBM Silverpop Universal Behaviors untuk klien yang memerlukan penyimpanan data yang lebih besar dari 180 hari standar untuk Universal Behaviors.
- IBM Silverpop Mobile Connector
memberikan integrasi tingkat sistem antara Silverpop Engage dan aplikasi mobile yang dimiliki pelanggan. Integrasi memungkinkan untuk data yang dikumpulkan dari aplikasi *mobile* disimpan dalam Silverpop Engage dan diakses/digunakan oleh fitur-fitur Engage seperti program dan permintaan, dan data dari Silverpop Engage untuk digunakan dalam aplikasi *mobile*.
- IBM Silverpop Web Analytics Integrations
memberikan integrasi antara Silverpop Engage (satu Org) dan salah satu dari sistem analitik web berikut: IBM Digital Analytics atau Adobe Omniture.
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
memungkinkan pelanggan untuk membuat sinkronisasi data antara sistem manajemen hubungan pelanggan (CRM) dan Silverpop Engage tertentu yang tersedia secara komersial. Integrasi dibatasi pada satu mesin virtual sistem CRM dan satu basis data Silverpop Engage. Fitur ini termasuk komponen teknologi yang disediakan oleh mitra pihak ketiga, Perangkat Lunak Scribe.

- IBM Silverpop Additional IP Address
adalah biaya untuk alamat IP tambahan.
- IBM Silverpop Email Insights
memungkinkan pengguna untuk melihat tampilan dan nuansa dari surat di beberapa email klien yang berbeda (termasuk namun tidak terbatas pada Gmail, Outlook, iPhone, dan Android), penggunaan lacak klien email di milis membantu mengoptimalkan program berbasis email pada perangkat tertentu dan email klien yang digunakan pelanggan tersebut, menentukan perangkat pilihan masing-masing penerima email yang unik dan mengirim konten yang ditargetkan berdasarkan preferensi ini dan secara otomatis memperbarui catatan tingkat penerima dengan data tambahan seperti lokasi geo, waktu rata-rata aktivitas, dan perangkat atau klien email pilihan. Sebuah 'buka email' terdaftar setiap kali penerima email menerima email dari Anda dan penerima email membuka email. Sebuah 'pratinjau email' terdaftar setiap kali Anda mengirimkan templat email lebih lanjut untuk fitur ini untuk pratinjau. Email informasi meliputi komponen teknologi yang disediakan oleh Litmus.
 - Silverpop Email Insights – Bronze
menyediakan hingga 10 pratinjau email dan 10.000 buka email setiap bulan
 - Silverpop Email Insights – Silver
menyediakan hingga 50 pratinjau email dan 200.000 buka email setiap bulan
 - Silverpop Email Insights – Gold
menyediakan hingga 500 pratinjau email dan 2.000.000 buka email setiap bulan
 - Silverpop Email Insights – Platinum
menyediakan hingga 1.000 pratinjau email dan 5.000.000 buka email setiap bulan

Selain itu, jika kebutuhan Pelanggan melebihi jumlah pratinjau email atau buka email yang disediakan dengan paket yang dibeli, Pelanggan dapat memperluas kuantitas dengan membeli IBM Silverpop IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview atau IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens, sebagaimana berlaku.

Apendiks B

IBM memberikan ketersediaan perjanjian tingkat layanan ("SLA") berikut ini untuk SaaS IBM. Pelanggan memahami bahwa SLA bukan merupakan jaminan.

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 apa pun yang untuknya mereka memiliki izin-izin yang tepat.
- 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 terhadap faktur biaya langganan yang akan datang untuk Layanan.
- c. **Klaim** – adalah klaim yang Anda ajukan kepada IBM berdasarkan SLA ini bahwa suatu Tingkat Layanan belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- d. **Bulan Masa Kontrak** – adalah setiap satu bulan penuh selama jangka waktu yang dihitung mulai pukul 00:00 waktu AS bagian Timur (*Eastern US Time*) pada hari pertama bulan tersebut hingga pukul 23:59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.
- e. **Waktu Henti Pemrosesan Data** adalah suatu periode waktu di mana Layanan tidak dapat mengumpulkan data melalui elemen pengolahan data dari Layanan.
- f. **Waktu Henti** – adalah Waktu Henti Aplikasi dan/atau Waktu Henti Pemrosesan Data. Waktu Henti tidak termasuk periode waktu pada saat Layanan tidak tersedia karena:
 - (1) penghentian pemeliharaan yang diumumkan atau terjadwal;
 - (2) Peristiwa atau sebab yang berada di luar kendali IBM (contoh: bencana alam, penghentian layanan internet, pemeliharaan darurat, dll.);
 - (3) masalah pada aplikasi, peralatan, atau data Anda, atau aplikasi, peralatan, atau data pihak ketiga;
 - (4) kegagalan untuk mematuhi konfigurasi-konfigurasi sistem yang disyaratkan dan platform-platform yang didukung untuk mengakses Layanan; atau
 - (5) Kepatuhan IBM terhadap setiap desain, spesifikasi, atau instruksi yang Anda berikan kepada IBM atau yang diberikan pihak ketiga kepada IBM atas nama Anda.
- g. **Peristiwa** – adalah keadaan atau kumpulan keadaan yang dianggap bersama-sama menyebabkan kegagalan untuk memenuhi suatu Tingkat Layanan.
- h. **Layanan** - adalah SaaS IBM yang untuknya SLA ini berlaku.
- i. **Tingkat Layanan** – adalah standar yang tercantum di bawah ini yang digunakan IBM untuk mengukur tingkat layanan yang diberikan dalam SLA ini.

2. Kredit yang Tersedia

- a. Untuk mengajukan Klaim, Pelanggan harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 (sebagaimana yang ditentukan di bagian Dukungan Teknis di bawah) untuk masing-masing Peristiwa dengan bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM, dalam waktu dua puluh empat (24) jam sejak Pelanggan pertama kali menyadari bahwa Peristiwa tersebut telah berdampak pada penggunaan Layanan oleh Pelanggan. Pelanggan harus memberikan semua informasi yang diperlukan tentang Peristiwa dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa.
- b. Pelanggan harus mengajukan Klaim untuk Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak ketika Klaim muncul.
- c. Kredit yang Tersedia akan didasarkan pada durasi Waktu Henti yang diukur sejak saat Pelanggan melaporkan bahwa Pelanggan tersebut pertama kali terkena dampak dari Waktu Henti. Jika Pelanggan melaporkan Peristiwa Waktu Henti Aplikasi dan Peristiwa Waktu Henti Pemrosesan

Data yang muncul secara bersamaan, maka IBM akan memperlakukan periode Waktu Henti yang tumpang tindih sebagai periode tunggal Waktu Henti, dan tidak 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 masing-masing Bulan Masa Kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan di tabel di bawah ini. IBM tidak akan bertanggung jawab atas beberapa Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.

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

3. Tingkat Layanan

Ketersediaan SaaS IBM selama suatu Bulan Masa Kontrak

Ketersediaan selama suatu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% Biaya Langganan Bulanan untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
Kurang dari 97.000%	20%

Ketersediaan, dinyatakan sebagai persentase, 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.

Contoh: 50 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

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

4. Informasi lain mengenai SLA ini

SLA ini disediakan hanya untuk Pelanggan IBM dan tidak berlaku pada klaim yang diajukan oleh pengguna, tamu, peserta, dan undangan yang diizinkan pada Layanan atau pada layanan beta atau percobaan apa pun yang disediakan IBM. SLA hanya berlaku pada Layanan yang digunakan untuk produksi. SLA tidak berlaku pada lingkungan non-produksi, termasuk namun tidak terbatas pada pengujian, pemulihan bencana, uji mutu, atau pengembangan.

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.