

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/slabd.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 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 Universal Behaviors Additional Stream – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop WebEx Integration
- IBM Silverpop Citrix Integration
- IBM Silverpop Transact Magento
- IBM Silverpop CRM 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 Essentials Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

- IBM Silverpop Partner Ongoing Services
- IBM Silverpop Engage Mobile
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Advisory Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Plus Services

2. Metrik Biaya

SaaS IBM dijual berdasarkan salah satu metrik(-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 Transaksi.
- Perangkat Beralamat** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Perangkat Beralamat adalah suatu perangkat yang padanya aplikasi dipasang yang dapat dialamatkan oleh SaaS IBM. Setiap pemasangan aplikasi yang dapat dialamatkan oleh SaaS IBM dianggap sebagai Perangkat Beralamat yang terpisah. Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Perangkat Beralamat yang dilaporkan oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.
- 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. Sejumlah 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 setiap Pengikatan.
- Peristiwa** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM 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.

- h. **Mesin Virtual** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik SaaS IBM. Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual SaaS IBM yang tersedia untuk diakses dan digunakan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.
- i. **Identitas Reputasi** – adalah unit ukuran yang olehnya 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.
- j. **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 berdasarkan 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 Additional Environment Setup dan IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup**
Layanan ini memberikan untuk Pelanggan organisasi Silverpop Engage tambahan (pengaturan lingkungan independen dalam Engage yang biasanya untuk menambahkan perusahaan atau divisi tambahan).
- d. **IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup dan IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) On Demand Setup**
Layanan ini memberikan pelatihan Silverpop Engage selama satu hari. Setiap hari mencakup hingga delapan jam instruksi dan praktik (termasuk sejumlah istirahat singkat dan satu jam istirahat makan siang). Agenda tersebut dapat disesuaikan untuk mencakup topik yang ingin dipelajari Pelanggan. Pelatihan diberikan di lingkungan webinar atau di fasilitas yang disetujui oleh IBM.
- e. **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 mencakup: penyediaan, kemampuan pengiriman/*ramp-up*, pemuatan 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 pengaturan awal lingkungan Silverpop.

- f. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup
Layanan ini menyediakan hingga 30 jam konsultasi produk jarak jauh untuk *onboarding* Pelanggan ke 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 pengaturan awal lingkungan Silverpop.
- g. 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. Pengerjaan standar Silverpop untuk layanan yang dikelola adalah 5 hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Sejumlah kegiatan mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus dikonsumsi 12 bulan setelah pembelian.
- h. 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 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. Pengerjaan standar Silverpop untuk layanan yang dikelola adalah 5 hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Sejumlah kegiatan mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus dikonsumsi 12 bulan setelah pembelian.
- i. 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. Layanan ini harus dikonsumsi 6 bulan setelah pembelian.
- j. 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. Layanan ini harus dikonsumsi 12 bulan setelah pembelian.
- k. 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. Layanan ini harus dikonsumsi 12 bulan setelah pembelian.

- l. 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. Pengerjaan standar Silverpop untuk layanan yang dikelola adalah 5 hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Sejumlah kegiatan mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus dikonsumsi dalam 6 bulan setelah pembelian.
- m. 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. Pengerjaan standar Silverpop untuk layanan yang dikelola adalah 5 hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Sejumlah kegiatan mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus dikonsumsi dalam 12 bulan setelah pembelian.
- n. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup
Layanan ini menyediakan hingga 250 jam layanan yang dikelola dan disampaikan 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. Pengerjaan standar Silverpop untuk layanan yang dikelola adalah 5 hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Sejumlah kegiatan mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus dikonsumsi 12 bulan setelah pembelian.
- o. 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.
- p. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding dan Implementation Advisory Services
Layanan ini menyediakan konsultasi produk yang disampaikan secara jarak jauh hingga 15 jam: pengadaan akun *mobile*; pelatihan fitur *mobile* untuk para pemasar; pelatihan implementasi hingga satu jam untuk para pengembang; *email*, telepon atau pertemuan berbasis Q & A tentang produk. Layanan ini harus dikonsumsi dalam 90 hari sejak pembelian.
- q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding dan Implementation Standard Services
Layanan ini memberikan kombinasi hal-hal berikut: sampai dengan 20 jam tanya jawab melalui *email* atau telepon, siklus pengujian penerimaan implementasi *push notification* awal pada dua aplikasi asli mana pun dengan menggunakan layanan pemberitahuan Android atau iOS, sampai dengan satu (1) jam pelatihan konsol jarak jauh untuk pemasar dan penerapan pelatihan untuk pengembang. Layanan ini harus dikonsumsi dalam 90 hari sejak pembelian.
- r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding dan Implementation Standard Plus Services
Layanan ini memberikan kombinasi hal-hal berikut: sampai dengan 30 jam tanya jawab melalui *email* atau telepon, pertemuan 30 menit opsional mingguan, siklus pengujian penerimaan implementasi *push notification* awal pada sampai dengan empat aplikasi asli mana pun dengan menggunakan layanan pemberitahuan Android atau iOS, sampai dengan dua jam layanan strategi kampanye *push notification*, sampai dengan satu dukungan integrasi perangkat lunak dengan perangkat lunak IBM atau pihak ke tiga yang kompatibel dengan IBM Silverpop Engage Mobile. Layanan ini harus dikonsumsi dalam 90 hari sejak pembelian.

3.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

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 yang menggunakan metrik biaya Pesan Digital, IBM akan menagih Pelanggan berdasarkan frekuensi penagihan yang dipilih untuk kepemilikan Pesan Digital yang dipesan oleh 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 tunggakan untuk biaya lebih setiap bulannya, pada tingkat lebih yang ditentukan dalam PoE, setelah total agregat telah tercapai. Biaya kelebihan tersebut dikenakan selain biaya bulanan hak dasar.

Jika Periode Langganan lebih besar dari 12 bulan, jumlah agregat hak 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 hingga penggunaan pesan aktual melebihi jumlah pesan yang berhak secara agregat untuk 12 periode pengukuran bulanan tersebut.

Untuk Pelanggan yang meningkatkan periode *ramp*, setiap periode diperlakukan dengan cara yang sama dengan periode langganan dan prinsip-prinsip yang sama berlaku.

Jika Periode Langganan kurang dari 12 bulan atau kurang dari 12 periode bulanan tetap berada dalam Periode Langganan, jumlah hak bulanan yang masih dalam langganan akan digunakan untuk jumlah pemesanan berjudul 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 lebih dan semua penggunaan dalam beberapa bulan mendatang akan ditagih tunggakan 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 lebih dan semua penggunaan sampai periode 12 bulan berakhir. Pada akhir periode setiap 12 bulan, jumlah penggunaan akan mengatur 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 lebih dan semua penggunaan dalam beberapa bulan mendatang akan ditagih tunggakan sampai baik jumlah penggunaan diatur ulang atau akhir Periode Langganan tersisa.

4. Langganan Layanan yang Berkelanjutan

4.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

Layanan ini ditujukan untuk Pelanggan layan-mandiri dalam pasar-pasar yang berkembang atau di pasar menengah yang ingin memberlakukan dasar dan praktik yang solid. Tawaran ini adalah program 12 bulan yang bekerja dengan seorang konsultan Silverpop. Tawaran ini tidak ditujukan untuk pekerjaan berbasis proyek melainkan untuk panduan terstruktur yang sedang berlangsung yang difasilitasi oleh konsultan Silverpop. Layanan ini tidak akan melebihi 4 jam per bulan.

4.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

Layanan ini ditujukan untuk Pelanggan swalayan dalam pasar-pasar yang berkembang atau di pasar menengah yang ingin mempercepat kemampuan dan keahlian pemasaran emailnya. Tawaran ini adalah program 12 bulan yang bekerja dengan seorang konsultan Silverpop. Tawaran ini tidak ditujukan untuk pekerjaan berbasis proyek melainkan untuk panduan dan proses belajar terstruktur yang sedang berlangsung yang difasilitasi oleh konsultan Silverpop. Layanan ini tidak akan melebihi 7 jam per bulan.

4.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

Layanan ini akan diberikan oleh konsultan Silverpop untuk mengaktifkan mitra. Tujuannya adalah untuk menyediakan panduan produk yang dapat mempercepat adopsi kemampuan dan praktik otomasi. Tawaran ini adalah program 12 bulan yang mencakup jam yang dialokasikan untuk membantu mitra pada proyek Pelanggan. Tawaran ini tidak ditujukan untuk pekerjaan berbasis proyek melainkan untuk panduan dan proses belajar terstruktur yang sedang berlangsung yang difasilitasi oleh konsultan Silverpop. Layanan ini tidak akan melebihi 12 jam per tahun.

4.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

Layanan ini menyediakan hingga 15 jam (total per tahun) pertanyaan dan jawaban melalui *email* atau telepon.

4.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Layanan ini memberikan kombinasi hal-hal berikut: sampai dengan 30 jam (total per tahun) tanya jawab melalui *email* atau telepon, sampai dengan dua siklus pengujian penerimaan implementasi notifikasi dorong (*push notification*) tambahan per tahun, sampai dengan 5 jam (total per tahun) untuk panduan tentang penggunaan konsol dan keseluruhan strategi dorong (*push strategy*).

4.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Layanan ini memberikan kombinasi hal-hal berikut: sampai dengan 40 jam (total per tahun) tanya jawab melalui *email* atau telepon, sampai dengan empat siklus pengujian penerimaan implementasi notifikasi dorong (*push notification*) tambahan per tahun, prioritas tanggapan untuk tiket dukungan, sampai dengan dua jam (total per tahun) dukungan berupa saran tentang pemasaran musiman, sampai dengan 10 jam (total per tahun) untuk panduan tentang penggunaan konsol dan keseluruhan strategi dorong (*push strategy*), pertemuan mingguan opsional selama 30 menit untuk membahas indikator kinerja utama dan tujuan notifikasi dorong (*push notification*)/aplikasi jangka pendek dan panjang.

5. Opsi Pembaruan Periode Langganan SaaS IBM

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

5.1 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 tersebut sebagaimana yang tercantum dalam PoE. Apabila IBM atau Mitra Bisnis IBM tidak menerima pemberitahuan pengakhiran tersebut sampai dengan tanggal habis masa berlakunya, Periode Langganan yang habis masa berlakunya tersebut akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan Periode Langganan awal sebagaimana yang tercantum dalam PoE.

5.2 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.

6. 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, definisi Tingkat Permasalahan, dan tautan untuk mengajukan permohonan dukungan untuk IBM Silverpop Engage dapat ditemukan di URL berikut:

<http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

7. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

7.1 Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Penawaran SaaS IBM ini dapat mencakup 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.

7.2 Kepatuhan Safe Harbor dan Perlindungan Data EU

IBM tunduk kepada U.S. – EU dan 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 kunjungi <http://www.export.gov/safeharbor/>.

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe bergantung pada atau menggabungkan teknologi pihak ketiga yang disediakan oleh Scribe. Status sertifikasi Safe Harbor Scribe dapat ditinjau di <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Social Sign-In bergantung pada atau menggabungkan teknologi pihak ketiga yang disediakan oleh Janrain. Status sertifikasi Safe Harbor Janrain dapat ditinjau di <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Jika Pelanggan membuat Data Pribadi tersedia untuk SaaS IBM, maka antara Pelanggan dan IBM, Pelanggan dianggap sebagai satu-satunya pengendali dari Data Pribadi tersebut, dan Pelanggan menunjuk IBM sebagai prosesor untuk mengolah (sebagaimana syarat-syarat tersebut didefinisikan 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.

7.3 Pengumpulan Data

Pelanggan menyetujui untuk: (i) memberikan tautan yang jelas dan mudah terlihat ke syarat-syarat penggunaan dan kebijakan privasi situs *web* Pelanggan yang mencakup tautan ke (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) milik IBM serta praktik penggunaan dan pengumpulan 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/atau 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-perusahaan IBM lainnya dan subkontraktor mereka, di mana pun kami dan subkontraktor IBM melakukan bisnis, sesuai dengan hukum yang berlaku. IBM akan mematuhi

permintaan dari kontraktor dan karyawan Pelanggan untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan tersebut.

7.4 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Apabila 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.

7.5 Daftar Distribusi

Pelanggan tidak akan menggunakan daftar distribusi apa pun dengan SaaS IBM yang mencakup orang yang belum diberikan izin untuk dimasukkan dalam daftar tersebut untuk tujuan menerima komunikasi *email* secara spesifik dari Pelanggan, kecuali jika Pelanggan memiliki hubungan bisnis atau pribadi yang sudah ada dengan orang tersebut. Pelanggan harus menyertakan mekanisme *opt-out* yang valid dalam setiap pesan.

7.6 Tidak Dapat 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 Pelanggan) tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari IBM.

7.7 Penyimpanan Data

Elemen data khusus dari SaaS IBM akan tersedia dalam SaaS IBM sebagai berikut: pesan dan konten *email*, templat, dan basis data yang tidak digunakan atau tidak aktif – 450 hari; pelacakan *web* untuk pengunjung yang diketahui – 180 hari; pelacakan *web* untuk pengunjung anonim – 30 hari; dan Universal Behaviors – 180 hari ("Periode Penyimpanan Data"). Elemen-elemen data ini dapat dihilangkan dari jaringan dan sistem IBM setelah Periode Retensi Data berakhir, dan dalam keadaan apa pun, 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 dari semua konten yang disediakan untuk penggunaan sehubungan dengan SaaS IBM.

7.8 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, dan 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*) atas nama Pelanggan.

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 pengarah 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 *lead* mengarahkan atau menjalankan tindakan tertentu dengan menggunakan kampanye pemeliharaan berdasarkan tindakan individu dari masing-masing *lead*.
- Pemilaian: 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 skor 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 banyak 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 skor pada *lead*, menggunakan proses otomatis untuk memeliharanya melalui alur dan memaksimalkan upaya pemasaran Pelanggan.
- 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 formulir 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, satu (1) domain *host* merek kustom, dan hingga sepuluh lingkungan. Pelanggan dengan komitmen untuk mengirimkan lebih dari tiga juta pesan *email* per tahun memenuhi syarat untuk menerima alamat protokol Internal (IP) khusus.

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 bergantung pada atau menggabungkan teknologi pihak ketiga yang disediakan oleh 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 Pelanggan untuk mengukur pengiriman pesan masuk (*inbox*) secara umum ke Penyedia Layanan Internet (*Internet Service Provider* -"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 Pelanggan yang memerlukan penyimpanan data yang lebih besar dari 180 hari standar untuk Universal Behaviors.
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream
menyediakan aliran data tambahan untuk IBM Silverpop Universal Behaviors. Ini adalah untuk Pelanggan yang memerlukan aliran data tambahan di luar aliran data produk integrasi IBM dan tiga aliran data pihak ketiga atau khusus tambahan yang tersedia dengan lisensi dasar IBM Silverpop 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 WebEx Integration
memberikan fungsi produk Engage untuk digunakan dengan satu mesin virtual Cisco WebEx. Integrasi ini mengimpor sesi peserta dan data profil ke Silverpop Engage Relational Table setiap hari. Pelanggan harus membeli lisensi WebEx secara terpisah.
- IBM Silverpop Citrix Integration
memberikan fungsi produk Engage untuk digunakan dengan satu mesin virtual dari produk Citrix GoToWebinar, GoToMeeting, atau GoToTraining. Integrasi ini mengimpor sesi peserta dan data profil ke Silverpop Engage Relational Table setiap hari. Pelanggan harus membeli lisensi Citrix secara terpisah.
- IBM Silverpop Transact Magento Integration
memungkinkan perutean *email* transaksi terkait yang dihasilkan oleh mesin virtual Magento melalui layanan *email* transaksi Silverpop Transact. Lisensi untuk Magento juga diperlukan, yang harus dibeli Pelanggan secara terpisah dari vendor.
- IBM Silverpop CRM Integration
memungkinkan Pelanggan untuk membuat sinkronisasi data antara sistem manajemen hubungan pelanggan (CRM) yang tersedia secara komersial, seperti Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, dan Silverpop Engage. Integrasi dibatasi pada satu mesin virtual sistem CRM dan satu basis data Silverpop Engage. Tawaran ini tidak termasuk integrasi dengan Scribe. Jika tipe integrasi tersebut diperlukan, tawaran IBM Silverpop CRM Integration with Scribe harus digunakan.
- 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. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe bergantung pada atau menggabungkan teknologi pihak ketiga yang disediakan oleh 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 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 *email* klien pilihan. Sebuah 'buka *email* terdaftar setiap kali penerima *email* menerima *email* dari Pelanggan dan penerima *email* membuka *email*. Sebuah 'pratinjau *email* terdaftar setiap kali Pelanggan 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 yang dimilikinya dengan membeli **IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview** atau **IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens**, sebagaimana berlaku.
- IBM Silverpop Engage Mobile
Memungkinkan Pelanggan untuk mengumpulkan data dari aplikasi telepon pintar mereka dan mengirimkan pemberitahuan tekan (termasuk namun tidak terbatas pada iPhone, iPad, dan Android). Fungsionalitas termasuk kemampuan untuk mengirimkan pemberitahuan tekan dipersonalisasi dengan tindakan yang mendorong keterlibatan dengan aplikasi telepon pintar Pelanggan. SDK disediakan yang memungkinkan aplikasi untuk mengirimkan pemberitahuan tekan serta mendaftarkan perangkat tersebut dan mengirimkan peristiwa ke Silverpop.

Apendiks B

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

1. Definisi

- a. **Waktu Henti Aplikasi** – adalah suatu periode waktu di mana para pengguna bagian antarmuka aplikasi (*application interface*) yang diselenggarakan oleh IBM tidak dapat menggunakan semua aspek Layanan yang untuknya para pengguna memiliki izin-izin yang sesuai. Melalui klarifikasi, tidak ada "Waktu Henti" apabila ada pengguna yang dapat menggunakan aspek Layanan apa pun yang untuknya mereka memiliki izin-izin yang sesuai.
- 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 tagihan biaya langganan yang akan datang untuk Layanan.
- c. **Klaim** – adalah klaim yang diajukan oleh Pelanggan kepada IBM berdasarkan SLA 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 tersebut bulan 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 pemrosesan data dari Layanan.
- f. **Waktu Henti** – adalah Waktu Henti Aplikasi dan/atau Waktu Henti Pemrosesan Data. Selain itu, Waktu Henti mencakup suatu periode waktu di mana SaaS IBM tidak dapat mengirimkan atau menerima data melalui elemen pemrosesan data SaaS IBM. Waktu Henti tidak mencakup periode waktu pada saat SaaS IBM tidak tersedia karena:
 - (1) penghentian untuk pemeliharaan yang diumumkan atau terjadwal;
 - (2) Peristiwa atau penyebab di luar kendali IBM (contoh, bencana alam, penghentian layanan internet, pemeliharaan darurat, tindakan atau tidak adanya tindakan dari penyedia layanan internet atau perusahaan (*telecommunication carriers*), dll.);
 - (3) masalah dengan aplikasi, peralatan, atau data Pelanggan, atau aplikasi, peralatan, atau data pihak ketiga;
 - (4) Kegagalan Pelanggan 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 Pelanggan berikan kepada IBM atau yang diberikan pihak ketiga kepada IBM atas nama Pelanggan.
- g. **Peristiwa** – adalah keadaan atau serangkaian keadaan yang 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 ini) 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 tersebut dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa tersebut.
- 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 terjadi secara bersamaan, maka IBM akan memperlakukan periode Waktu Henti yang tumpang tindih tersebut 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 sejumlah 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) dari biaya tahunan yang Pelanggan 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 (% dari 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 - 50 menit Waktu Henti = 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 dari Layanan atau dari 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.