

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/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

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

ToU diatur oleh Perjanjian Keuntungan Paspor Internasional IBM, Perjanjian Ekspres Keuntungan Paspor Internasional IBM, atau Perjanjian Internasional IBM untuk Tawaran SaaS IBM Terpilih, sebagaimana yang berlaku ("Perjanjian") dan bersama dengan ToU 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 – Kurang dari 1 Juta Catatan Basis Data
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Kurang dari 5 Juta Catatan Basis Data
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Catatan Basis Data Tak Terbatas
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Kurang dari 1 Juta Catatan Basis Data
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Kurang dari 5 Juta Catatan Basis Data
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Catatan Basis Data Tak Terbatas
- 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 suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Akses adalah hak untuk menggunakan SaaS IBM. Klien harus memperoleh kepemilikan Akses tunggal untuk menggunakan SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.
- Perangkat Beralamat** – adalah suatu 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 suatu Perangkat Beralamat yang terpisah. 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 Klien.
- Mesin Virtual Aplikasi** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Kepemilikan atas suatu Mesin Virtual Aplikasi diperlukan untuk setiap mesin virtual dari suatu Aplikasi yang terhubung ke SaaS IBM. Apabila suatu Aplikasi memiliki beberapa komponen, yang masing-masing memiliki tujuan dan/atau dasar pengguna yang berbeda, dan masing-masing komponen darinya dapat dihubungkan ke atau dikelola oleh SaaS IBM, masing-masing komponen tersebut dianggap sebagai Aplikasi yang terpisah. Selain itu, lingkungan pengujian, pengembangan, staging, dan produksi untuk suatu Aplikasi masing-masing dianggap sebagai mesin virtual terpisah dari Aplikasi dan masing-masing harus mempunyai kepemilikan. Sejumlah mesin virtual Aplikasi dalam suatu lingkungan tunggal masing-masing dianggap sebagai mesin virtual yang terpisah dari Aplikasi dan masing-masing harus mempunyai kepemilikan. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Mesin Virtual Aplikasi yang terhubung ke SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- Pengguna yang Sah** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Klien harus memperoleh kepemilikan yang terpisah dan terdedikasi untuk setiap 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 Klien.
- Pesan Digital** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Pesan Digital adalah suatu komunikasi elektronik yang dikelola atau diproses oleh SaaS IBM. 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 Klien.
- Pengikatan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang berkaitan dengan SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.
- Peristiwa** – adalah suatu 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 bersifat spesifik untuk SaaS IBM dan jenis peristiwa tidak dapat ditukarkan, atau digabungkan dengan kepemilikan atas Peristiwa lain dari SaaS IBM lain atau jenis peristiwa lain. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup semua peristiwa yang terjadi selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.

- h. **Mesin Virtual** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik dari SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual SaaS IBM yang tersedia untuk akses dan penggunaan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.
- i. **Identitas Reputasi** – adalah suatu 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 yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Identitas Reputasi yang dibuat untuk Klien dalam SaaS IBM.
- j. **Ribu Catatan Basis Data** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Catatan Basis Data adalah kumpulan bidang dalam suatu basis data yang terkait dengan entitas tunggal dan dapat diakses sebagai suatu unit tunggal. Masing-masing kepemilikan Ribu Catatan Basis Data mewakili Seribu Catatan Basis Data. Kepemilikan Ribu Catatan Basis Data yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Catatan Basis Data yang tersedia untuk diproses oleh SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.

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 digunakan oleh Klien sesuai tarif yang tercantum dalam Dokumen Transaksi.

- a. **IBM Silverpop Additional Domain Setup dan IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup**
Layanan ini memperbarui lingkungan SaaS IBM untuk menggunakan Identitas Reputasi tambahan di luar jumlah yang disediakan dengan IBM Silverpop Engage.
- b. **IBM Silverpop CRM Integration Setup**
Layanan ini memperbarui lingkungan SaaS IBM untuk mengintegrasikan satu mesin virtual dari mesin virtual CRM spesifik dengan basis data Silverpop Engage tunggal.
- c. **IBM Silverpop Additional Environment Setup dan IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup**
Layanan ini menyediakan organisasi Silverpop Engage tambahan kepada Klien (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 beberapa kali istirahat singkat dan satu jam istirahat makan siang). Agenda tersebut dapat disesuaikan untuk mencakup topik yang ingin dipelajari Klien. Pelatihan diberikan di lingkungan webinar atau di fasilitas yang disetujui oleh IBM.
- e. **IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) Setup dan IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) On Demand Setup**
Layanan ini memberikan pelatihan Silverpop Engage selama 8 jam per hari di fasilitas Klien. Setiap hari mencakup hingga delapan jam instruksi dan praktik (termasuk beberapa kali istirahat singkat dan satu jam istirahat makan siang). Agenda tersebut dapat disesuaikan untuk mencakup topik yang ingin dipelajari Klien. Pengeluaran perjalanan tidak termasuk dan akan ditagih secara terpisah melalui pernyataan kerja (*statement of work* - "SOW").

- f. IBM Silverpop Fast Start Setup
- Layanan ini menyediakan hingga 15 jam konsultasi produk jarak jauh untuk *onboarding* Klien ke Silverpop Engage. Pengikatan ini akan menyediakan pengaturan awal dan panduan pelatihan yang diperpanjang melalui pertemuan terjadwal mengenai berbagai topik termasuk: penyediaan, kemampuan pengiriman/*ramp-up*, pemuatan data awal, pengiriman surat awal, pelaporan di luar kebiasaan, dan pengaktifan fitur Silverpop Engage tingkat lanjut tambahan untuk memenuhi kebutuhan Pelanggan dengan baik. Jam program harus digunakan dalam waktu 90 hari pertama sejak pengaturan awal lingkungan Silverpop.
- g. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup
- Layanan ini menyediakan hingga 30 jam konsultasi produk jarak jauh untuk *onboarding* Klien ke Silverpop Engage. Pengikatan ini akan menyediakan pengaturan awal dan panduan pelatihan yang diperpanjang melalui pertemuan terjadwal mengenai berbagai topik termasuk: penyediaan, kemampuan pengiriman/*ramp-up*, pemuatan data awal, pengiriman surat awal, pelaporan di luar kebiasaan, dan pengaktifan fitur Silverpop Engage tingkat lanjut tambahan untuk memenuhi kebutuhan Pelanggan dengan baik. Jam program harus digunakan dalam waktu 90 hari pertama sejak pengaturan awal lingkungan Silverpop.
- h. IBM Silverpop Customer Enablement Setup
- Layanan ini memberikan hingga 300 jam konsultasi teknis dan produk, praktik terbaik, dan panduan mengenai penggunaan solusi IBM Silverpop Engage yang direkomendasikan yang disampaikan dari jarak jauh. Layanan ini akan mencakup penemuan, pengembangan rencana sumber daya dan rencana proyek, konsultasi, rancangan dan perencanaan integrasi, dokumentasi, dan manajemen proyek sebagaimana yang disetujui dengan Klien. Selain itu, Layanan ini menyediakan hingga 50 jam layanan yang dikelola dari jarak jauh, termasuk impor daftar dan pengiriman surat, manajemen segmentasi, pembuatan model penilaian, persiapan/konfigurasi aset, penyebaran kampanye, pelaporan, dan aktivitas dalam produk lainnya atas nama Klien. Pengerjaan standar Silverpop untuk layanan yang dikelola adalah 5 hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Beberapa aktivitas mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus digunakan dalam waktu 12 bulan setelah pembelian.
- i. IBM Silverpop Managed Enablement Setup
- Layanan ini memberikan hingga 150 jam konsultasi teknis dan produk, praktik terbaik, dan panduan mengenai penggunaan IBM Silverpop Engage yang direkomendasikan yang disampaikan dari jarak jauh. Layanan ini akan mencakup penemuan, pengembangan rencana sumber daya dan rencana proyek, konsultasi, rancangan dan perencanaan integrasi, dokumentasi, dan manajemen proyek sebagaimana yang disetujui dengan Klien. Selain itu, Layanan ini menyediakan hingga 250 jam layanan yang dikelola dari jarak jauh, termasuk impor daftar dan pengiriman surat, manajemen segmentasi, pembuatan model penilaian, persiapan/konfigurasi aset, penyebaran kampanye, pelaporan, dan aktivitas dalam produk lainnya atas nama Klien. Pengerjaan standar Silverpop untuk layanan yang dikelola adalah 5 hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Beberapa aktivitas mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus digunakan dalam waktu 12 bulan setelah pembelian.
- j. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup
- Layanan ini memberikan hingga 75 jam konsultasi teknis dan produk, praktik terbaik, dan panduan mengenai penggunaan IBM Silverpop Engage yang direkomendasikan yang disampaikan dari jarak jauh. Layanan ini dapat mencakup penemuan, pengembangan rencana sumber daya dan rencana proyek, konsultasi, rancangan dan perencanaan integrasi, dokumentasi, dan manajemen proyek sebagaimana yang disetujui dengan Klien. Layanan ini harus digunakan dalam waktu 6 bulan setelah pembelian.
- k. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup
- Layanan ini memberikan hingga 175 jam konsultasi teknis dan produk, praktik terbaik, dan panduan mengenai penggunaan IBM Silverpop Engage yang direkomendasikan yang disampaikan dari jarak jauh. Layanan ini dapat mencakup penemuan, pengembangan rencana sumber daya dan rencana proyek, konsultasi, rancangan dan perencanaan integrasi, dokumentasi, dan manajemen proyek sebagaimana yang disetujui dengan Klien. Layanan ini harus digunakan dalam waktu 12 bulan setelah pembelian.

- l. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup
Layanan ini memberikan hingga 300 jam konsultasi teknis dan produk, praktik terbaik, dan panduan mengenai penggunaan Silverpop Engage yang direkomendasikan yang disampaikan dari jarak jauh. Layanan ini dapat mencakup penemuan, pengembangan rencana sumber daya dan rencana proyek, konsultasi, rancangan dan perencanaan integrasi, dokumentasi, dan manajemen proyek sebagaimana yang disetujui dengan Klien. Layanan ini harus digunakan dalam waktu 12 bulan setelah pembelian.
- m. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup
Layanan ini menyediakan hingga 50 jam layanan yang dikelola dan disampaikan dari jarak jauh, termasuk impor daftar dan pengiriman surat, manajemen segmentasi, pembuatan model penilaian, persiapan/konfigurasi aset, penyebaran kampanye, pelaporan, dan aktivitas dalam produk lainnya atas nama Klien. Pengerjaan standar Silverpop untuk layanan yang dikelola adalah 5 hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Beberapa aktivitas mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus digunakan dalam waktu 6 bulan setelah pembelian.
- n. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup
Layanan ini menyediakan hingga 150 jam layanan yang dikelola dan disampaikan dari jarak jauh, termasuk impor daftar dan pengiriman surat, manajemen segmentasi, pembuatan model penilaian, persiapan/konfigurasi aset, penyebaran kampanye, pelaporan, dan aktivitas dalam produk lainnya atas nama Klien. Pengerjaan standar Silverpop untuk layanan yang dikelola adalah 5 hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Beberapa aktivitas mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus digunakan dalam waktu 12 bulan setelah pembelian.
- o. 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 penilaian, persiapan/konfigurasi aset, penyebaran kampanye, pelaporan, dan aktivitas dalam produk lainnya atas nama Klien. Pengerjaan standar Silverpop untuk layanan yang dikelola adalah 5 hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Beberapa aktivitas mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus digunakan dalam waktu 12 bulan setelah pembelian.
- p. 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 disampaikan 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 dicakup untuk tujuan pembangunan reputasi (diperlukan konten pengiriman surat dengan HTML yang sudah siap dan didukung secara mandiri). Layanan ini tidak menjamin keberhasilan pembuatan daftar putih (*white listing*) atau ramp up IP, karena hal ini tergantung pada banyak faktor eksternal.
- q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services
Layanan ini menyediakan hingga 15 jam konsultasi produk yang disampaikan dari jarak jauh termasuk: penyediaan akun *mobile*; pelatihan fitur *mobile* untuk para pemasar; pelatihan implementasi selama hingga satu jam untuk para pengembang; tanya jawab (Q&A) produk berbasis email, telepon, atau pertemuan. Layanan ini harus digunakan dalam waktu 90 hari sejak pembelian.
- r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services
Layanan ini memberikan kombinasi hal-hal berikut: hingga 20 jam tanya jawab berbasis email atau telepon, siklus pengujian penerimaan implementasi pemberitahuan tekan (*push notification*) awal pada dua aplikasi asli mana pun dengan menggunakan layanan pemberitahuan Android atau iOS, hingga satu jam pelatihan konsol jarak jauh untuk pemasar dan pelatihan implementasi untuk pengembang. Layanan ini harus digunakan dalam waktu 90 hari sejak pembelian.

- s. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services
Layanan ini memberikan kombinasi hal-hal berikut: hingga 30 jam tanya jawab berbasis email atau telepon, pertemuan 30 menit opsional mingguan, siklus pengujian penerimaan implementasi pemberitahuan tekan (*push notification*) awal pada empat aplikasi asli mana pun dengan menggunakan layanan pemberitahuan Android atau iOS, hingga dua jam layanan strategi kampanye pemberitahuan tekan (*push notification*), hingga satu dukungan integrasi perangkat lunak dengan perangkat lunak IBM atau pihak ketiga yang kompatibel dengan IBM Silverpop Engage Mobile. Layanan ini harus digunakan dalam waktu 90 hari sejak pembelian.

3.2 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

3.3 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

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

Untuk SaaS IBM yang menggunakan metrik biaya Pesan Digital, IBM akan menagih Klien berdasarkan frekuensi penagihan yang dipilih untuk kepemilikan Pesan Digital yang dipesan oleh Klien. Penggunaan yang sebenarnya akan diukur dan biaya kelebihan penggunaan akan dikenakan jika penggunaan pesan yang sebenarnya melebihi total jumlah pesan yang dimiliki secara agregat hingga periode pengukuran 12 bulanan selama Periode Langganan.

Klien akan ditagih di akhir untuk biaya kelebihan penggunaan setiap bulan, sesuai tarif kelebihan penggunaan yang ditentukan dalam PoE, setelah total agregat telah tercapai. Biaya kelebihan penggunaan tersebut dikenakan sebagai tambahan untuk biaya dasar kepemilikan bulanan.

Jika Periode Langganan lebih lama dari 12 bulan, total jumlah kepemilikan secara agregat akan didasarkan pada periode pengukuran 12 bulanan. Total agregat akan kembali ke angka nol setelah periode pengukuran bulanan ke-12. Biaya kelebihan penggunaan untuk periode pengukuran 12 bulanan berikutnya tidak akan dikenakan hingga penggunaan pesan yang sebenarnya melebihi total jumlah pesan yang dimiliki secara agregat untuk periode pengukuran 12 bulanan tersebut.

Untuk Klien yang memanfaatkan periode turunan, masing-masing 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 periode 12 bulanan tersisa dalam Periode Langganan, jumlah kepemilikan bulanan yang tersisa dalam langganan akan digunakan untuk total jumlah pesan yang dimiliki secara agregat.

a. Contoh 1:

Klien memiliki Periode Langganan 12 bulan dan telah mendapatkan satu juta Pesan Digital per bulan. Jika Klien mengirimkan lebih dari 12 juta Pesan Digital sebelum akhir Periode Langganan 12 bulan, Klien akan ditagih pada bulan berikutnya untuk kelebihan jumlah dan semua penggunaan dalam bulan-bulan berikutnya akan ditagih di belakang hingga akhir Periode Langganan.

b. Contoh 2:

Klien memiliki Periode Langganan tiga tahun dan telah mendapatkan satu juta Pesan Digital per bulan. Jika Klien mengirimkan lebih dari 12 juta pesan sebelum akhir periode 12 bulan pertama, Klien akan ditagih pada bulan berikutnya untuk kelebihan jumlah dan semua penggunaan hingga akhir periode 12 bulan. Pada akhir setiap periode 12 bulan, penghitungan penggunaan akan diatur ulang. Jika Klien mengirimkan lebih dari 12 juta Pesan Digital sebelum akhir periode 12 bulan berikutnya, Klien akan ditagih pada bulan berikutnya untuk kelebihan jumlah dan semua penggunaan dalam bulan-bulan berikutnya akan ditagih di belakang hingga hitungan penggunaan diatur ulang atau akhir Periode Langganan yang tersisa.

4. Langganan Layanan yang Berkelanjutan

4.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

Layanan ini dimaksudkan untuk Klien layanan mandiri di pasar-pasar yang sedang 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 dimaksudkan untuk

pekerjaan berbasis proyek melainkan untuk panduan terstruktur yang berkelanjutan yang difasilitasi oleh konsultan Silverpop. Layanan ini tidak akan lebih dari 4 jam per bulan.

4.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

Layanan ini dimaksudkan untuk Klien layanan mandiri di pasar-pasar yang sedang berkembang atau di pasar menengah yang ingin mempercepat kemampuan dan keahlian pemasaran email mereka. Tawaran ini adalah program 12 bulan yang bekerja dengan seorang konsultan Silverpop. Tawaran ini tidak dimaksudkan untuk pekerjaan berbasis proyek melainkan untuk panduan dan pembelajaran terstruktur yang berkelanjutan yang difasilitasi oleh konsultan Silverpop. Layanan ini tidak akan lebih dari 7 jam per bulan.

4.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

Layanan ini akan disampaikan oleh konsultan Silverpop untuk mengaktifkan mitra. Tujuannya adalah untuk menyediakan panduan produk yang akan mempercepat adopsi kemampuan dan praktik otomatisasi pemasaran. Tawaran ini adalah program 12 bulan yang mencakup jam yang dialokasikan untuk membantu mitra pada proyek Klien. Tawaran ini tidak dimaksudkan untuk pekerjaan berbasis proyek melainkan untuk panduan dan pembelajaran terstruktur yang berkelanjutan yang difasilitasi oleh konsultan Silverpop. Layanan ini tidak akan lebih dari 12 jam per tahun.

4.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

Layanan ini menyediakan hingga 15 jam (total per tahun) tanya jawab melalui email atau telepon.

4.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

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

4.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

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

5. Opsi Pembaruan Periode Langgan SaaS IBM

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

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

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

6. Dukungan Teknis Klien

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

Apabila Perangkat Lunak yang Diaktifkan diberikan dengan perjanjian lisensi yang terpisah (misalnya, Perjanjian Lisensi Internasional IBM untuk Program Non-Garansi ("ILAN") atau perjanjian lisensi IBM atau pihak ketiga lainnya) pada saat pemasangan atau pengunduhan, perjanjian terpisah tersebut akan mengatur penggunaannya. Jika tidak terdapat perjanjian lisensi yang menyertai perangkat lunak yang diaktifkan, maka Syarat-syarat Penggunaan ini akan berlaku.

7.2 Perlindungan Data Uni Eropa

Jika Klien menyediakan Data Pribadi untuk SaaS IBM, antara Klien dan IBM, Klien dianggap sebagai satu-satunya pengendali Data Pribadi tersebut, dan Klien menunjuk IBM sebagai prosesor untuk memproses (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 harus bekerja sama dengan Klien secara wajar dalam memenuhi setiap persyaratan hukum, termasuk memberikan akses ke Data Pribadi kepada Klien. Klien menyetujui bahwa IBM dapat memproses Konten yang tersedia untuk SaaS IBM, termasuk setiap Data Pribadi, lintas batas negara ke IBM di Amerika Serikat. Apabila IBM mengubah caranya memproses atau mengamankan Data Pribadi dan perubahan tersebut menyebabkan Klien menjadi tidak patuh pada peraturan perundang-undangan perlindungan data yang berlaku, Klien dapat mengakhiri SaaS IBM yang terdampak dalam jangka waktu 30 hari sejak IBM menyampaikan pemberitahuan tentang perubahan tersebut.

7.3 Pengumpulan Data

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

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasi normal atas SaaS IBM, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (kontraktor dan karyawan Klien) berkaitan dengan penggunaan SaaS IBM, melalui pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan statistik penggunaan dan informasi mengenai keefektifan SaaS IBM untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi antara Klien dan IBM. Klien mengonfirmasikan bahwa pihaknya 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 Klien untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

7.4 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

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

7.5 Kepatuhan terhadap Safe Harbor

IBM tunduk pada U.S. – EU and U.S. – Swiss Safe Harbor Frameworks sebagaimana yang ditetapkan oleh Departemen Perdagangan Amerika Serikat tentang pengumpulan, penggunaan, dan penyimpanan informasi yang dikumpulkan dari Uni Eropa. Untuk informasi lebih lanjut mengenai Safe Harbor atau untuk mengakses pernyataan sertifikasi IBM, 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/>.

7.6 Daftar Distribusi

Klien tidak akan menggunakan daftar distribusi apa pun dengan SaaS IBM yang mencakup orang-orang yang belum mendapatkan izin untuk disertakan ke dalam daftar tersebut untuk tujuan menerima komunikasi email khususnya dari Klien, kecuali apabila Klien memiliki hubungan bisnis atau pribadi yang sudah ada dengan orang-orang tersebut. Klien harus menyertakan mekanisme *opt-out* (memilih untuk tidak berpartisipasi) yang valid dalam setiap pesan.

7.7 Tidak Dapat Dijual Kembali

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

7.8 Penyimpanan Data

Elemen data spesifik SaaS IBM akan tersedia dalam SaaS IBM sebagai berikut: basis data (daftar kontak) dan templat – 450 hari dari penggunaan terakhir (templat dan basis data digunakan secara aktif dan disimpan secara tidak terbatas saat layanan aktif); pesan email, konten, dan data pelacakan klik email – 450 hari dari tanggal pesan dikirim; pelacakan web untuk pengunjung terotentikasi dan dikenal – 180 hari; pelacakan web untuk pengunjung anonim – 30 hari (catatan dapat dikonversikan ke "dikenal atau terotentikasi" jika identitas pengguna menjadi dikenal dalam waktu 30 hari); dan Perilaku Umum – 180 hari ("Periode Penyimpanan Data").

Elemen-elemen data ini dapat dihapus dari jaringan dan sistem IBM setelah Periode Penyimpanan Data habis masa berlakunya, dan dalam keadaan apa pun, IBM dapat memusnahkan semua salinan dari elemen-elemen data ini, dan setiap data Klien lainnya yang terkait, dalam waktu 30 hari setelah pengakhiran atau habisnya masa berlaku Periode Langganan. Klien akan menyimpan salinan cadangan dari semua konten yang disediakan untuk digunakan dalam kaitannya dengan SaaS IBM.

7.9 Pemberitahuan Kode Pihak Ketiga

SaaS IBM mencakup 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.

7.10 Versi Non-Bahasa Inggris

Klien memahami dan menyetujui bahwa akses ke dan penggunaan versi non-bahasa Inggris apa pun dari SaaS IBM dapat bergantung pada fungsionalitas dari mitra teknologi pihak ketiga, translations.com, untuk tujuan menerjemahkan antarmuka pengguna. Ketika menggunakan versi non-bahasa Inggris apa pun dari SaaS IBM, antarmuka pengguna SaaS IBM dapat menyerahkan data Klien dan konten apa pun yang dapat diakses dengan antarmuka pengguna SaaS IBM yang tidak dienkripsi melalui sistem translations.com yang didedikasikan ke SaaS IBM untuk tujuan menerjemahkan antarmuka pengguna atas permintaan Klien.

7.11 Instructor Led Training Setup Services

Jika Instructor Led Training Setup Service dirancang untuk dijalankan di lokasi Klien, Klien bertanggung jawab untuk menyediakan ruang latihan yang sesuai untuk jumlah peserta, termasuk jumlah soket daya yang memadai, proyektor atas dan papan tulis dan/atau papan informasi serta konektivitas ke sistem dan lingkungan yang dibutuhkan, termasuk konektivitas Internet jika diperlukan.

Jika Instructor Led Training Setup Service dijalankan di fasilitas IBM, Klien memahami dan mengakui bahwa IBM diizinkan untuk menggunakan sumber daya global (penduduk non-permanen yang digunakan setempat dan personel di lokasi seluruh dunia) untuk menyampaikan Layanan Pengaturan Pelatihan.

7.11.1 Tanggung jawab Klien

Kinerja IBM bergantung pada pengelolaan dan pemenuhan tanggung jawab Klien sebagaimana ditetapkan di bawah ini, tanpa biaya kepada IBM. Keterlambatan apa pun dalam menjalankan tanggung jawab ini dapat berdampak pada kemampuan IBM untuk memenuhi Layanan Pengaturan Pelatihan. Klien akan:

- a. kecuali jika disediakan oleh IBM, menyediakan detail alamat dan ruang lokasi pelatihan kepada IBM;
- b. jika sesuai, memberikan akses aman, ruang kerja yang sesuai, perlengkapan, mebel, konektivitas Internet berkecepatan tinggi, dan fasilitas lainnya untuk personel IBM selama bekerja di lokasi Klien;
- c. kecuali jika fasilitas disediakan oleh IBM, bertanggung jawab untuk penyimpanan yang aman untuk semua perangkat keras dan perangkat lunak milik IBM di lokasi Klien dan memastikan semua ruang kelas dikunci setiap saat.

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 Klien dan perilaku individu, yang dikumpulkan dari berbagai sumber, untuk menginformasikan dan mendorong interaksi yang dipersonalisasi secara waktu nyata atas nama Klien.

Langganan IBM Silverpop Engage menyediakan kemampuan-kemampuan berikut:

- Pembuatan dan Pengiriman Pesan: editor berbasis web memungkinkan pengguna untuk membuat dan mengedit konten pesan, dan memberikan akses tunjuk dan klik untuk menautkan pelacakan, personalisasi, dan konten dinamis.
- Segmentasi Tingkat Lanjut: kemampuan segmentasi memungkinkan pengguna untuk menargetkan kontak berdasarkan data perilaku, profil, atau preferensi mereka.
- Pembuatan Pesan untuk Banyak Saluran (*Multi-Channel*): mengirimkan pembuatan pesan kampanye yang terintegrasi di berbagai saluran, termasuk email, jejaring sosial, web, dan *mobile*. Silverpop Engage mencakup fitur yang membantu memastikan bahwa titik sentuh Klien tetap diintegrasikan untuk memberikan pengalaman yang dipersonalisasi dan konsisten.
- Kampanye Otomatis: menggunakan pembuat kampanye visual untuk membuat program pemasaran, mulai dari kampanye strategi sederhana hingga kampanye dengan kompleksitas dan beberapa 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 Klien dan prospek berdasarkan kriteria pembelian, demografis, dan perilaku seperti kunjungan situs web, pengajuan formulir, dan interaksi pesan atau pada komponen berbasis waktu termasuk kebaruan dan frekuensi. Ketika kontak mencapai nilai tertentu, fitur otomatisasi pemasaran mengarahkan mereka untuk melakukan tindak lanjut yang sesuai.
- Pelacakan Web: memantau bagaimana kontak berinteraksi dengan Klien secara *online*, misalnya dengan menggunakan tombol kalkulator, obrolan langsung (*live chat*), dan sosial, dan kemudian menggunakan perilaku tersebut untuk memindahkan suatu kontak ke program pemasaran atau sebagai bagian dari model penilaian berdasarkan perilaku.
- Halaman Awal dan Formulir Web: mendesain dan memublikasikan 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, kehadiran pada peristiwa, aktivitas, dan memetakannya ke catatan tunggal, yang menawarkan tampilan holistik kepada Klien. Data ini dapat digunakan dalam permintaan dan segmentasi, konten dinamis, dan personalisasi dalam pesan.
- Manajemen Calon Pelanggan B2B: mengelola dan menilai calon pelanggan, menggunakan proses otomatis untuk memelihara mereka melalui jalur suplai dan memaksimalkan upaya pemasaran Klien.
- Sosial: organisasi dapat membagikan email yang berisi pesan pemasaran pada situs jejaring sosial dan menghasilkan laporan terperinci pada hasilnya, posting atau posting jadwal yang bertepatan dengan pengiriman email mereka dan memasukkan tautan ke suatu halaman Web teruskan-ke-teman (*forward-to-a-friend*) atau memasukkan formulir teruskan-ke-teman ke dalam isi pesan.
- Antarmuka Pemrograman Aplikasi (API): Silverpop Engage API Suite dapat diakses melalui protokol REST, SOAP, dan XML serta menggunakan protokol web standar (HTTP POST, HTTPS, FTP, SFTP) dan format file (XML, CSV, TSV, PSV). Permintaan dan tanggapan secara waktu nyata ditangani melalui HTTP/HTTPS dan kumpulan data ditangani melalui FTP/SFTP.

Langganan Silverpop Engage mencakup lima (5) domain pengiriman, satu (1) domain *host* merek kustom, dan hingga sepuluh lingkungan. Klien dengan komitmen untuk mengirimkan lebih dari tiga juta pesan email per tahun memenuhi syarat untuk menerima alamat protokol Internet (IP) terdedikasi.

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 kustom secara waktu nyata (*real-time*) yang dihasilkan melalui pemicu dalam email, formulir web, halaman awal, atau tele-sales. Silverpop Engage Transact merupakan arsitektur pengiriman terdedikasi yang secara spesifik dirancang untuk kebutuhan khusus pesan transaksional atau yang terpicu seperti tanda terima, pemberitahuan, peringatan, rencana perjalanan, dll. Perangkat ini dapat dihubungkan ke sistem internal yang saat itu 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 sekunder, selain kombinasi nama pengguna/kata sandi pengguna, untuk mendapatkan akses ke akun Silverpop Engage melalui *browser* web.
- IBM Silverpop Social Sign-in
memberikan kemampuan bagi perusahaan untuk membuat formulir web yang menawarkan opsi pendaftaran identitas sosial dan bukan mengisi bidang-bidang pada 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 Klien untuk mengukur pengiriman kotak masuk (inbox) secara umum ke Penyedia Layanan Internet (*Internet Service Provider* - "ISP") besar dan Penyedia Kotak Masuk (*Inbox Provider*) di beberapa wilayah.
- IBM Silverpop Universal Behaviors
memberikan integrasi tingkat peristiwa antara Silverpop Engage dan aplikasi teknologi lainnya. Peristiwa dan data perilaku yang dikumpulkan dari aplikasi-aplikasi ini dapat disimpan dalam Silverpop Engage dan dimanfaatkan oleh berbagai fitur seperti program, penilaian, 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 add-on untuk IBM Silverpop Universal Behaviors untuk Klien yang memerlukan penyimpanan data yang lebih lama dari standar 180 hari untuk Universal Behaviors.
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream
memberikan aliran data tambahan untuk IBM Silverpop Universal Behaviors. Hal ini ditawarkan untuk Klien yang memerlukan aliran data tambahan di luar aliran data produk terintegrasi IBM yang tidak terbatas dan tiga aliran data pihak ketiga atau kustom tambahan yang tersedia dengan lisensi dasar IBM Silverpop Universal Behaviors.
- IBM Silverpop Mobile Connector
memberikan integrasi tingkat sistem antara Silverpop Engage dan aplikasi perangkat *mobile* milik Klien sendiri. Integrasi memungkinkan data yang dikumpulkan dari aplikasi *mobile* untuk 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 analitis 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. Klien harus membeli lisensi WebEx mereka 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. Klien harus membeli lisensi Citrix mereka secara terpisah.
- IBM Silverpop Transact Magento Integration
memungkinkan perutean email transaksional terkait yang dihasilkan oleh mesin virtual Magento melalui layanan email transaksional Silverpop Transact. Lisensi untuk Magento juga diperlukan, yang harus dibeli oleh Klien secara terpisah dari vendor.
- IBM Silverpop CRM Integration
memungkinkan Klien untuk membuat sinkronisasi data antara sistem manajemen hubungan Klien (*Client Relationship Management* - "CRM") tertentu yang tersedia secara komersial, seperti Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, dan Silverpop Engage. Integrasi terbatas 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 Klien untuk membuat sinkronisasi data antara sistem manajemen hubungan (CRM) tertentu yang tersedia secara komersial dan Silverpop Engage. Integrasi terbatas 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 klien email yang berbeda (termasuk namun tidak terbatas pada Gmail, Outlook, iPhone, dan Android), melacak penggunaan klien email di seluruh milis, membantu mengoptimalkan program email berdasarkan perangkat dan klien email spesifik yang digunakan oleh Klien, menentukan perangkat yang dipilih dari masing-masing penerima email unik dan mengirim konten yang ditargetkan berdasarkan preferensi ini, serta secara otomatis memperbarui catatan tingkat penerima dengan data tambahan seperti lokasi geografis, waktu keterlibatan rata-rata, dan perangkat atau klien email pilihan. Sebuah 'bukaan email' terdaftar setiap kali penerima email menerima email dari Klien dan penerima email membuka email. Sebuah 'pratinjau email' terdaftar setiap kali Klien mengirimkan templat email lebih lanjut ke fitur ini untuk pratinjau. Informasi Email mencakup komponen teknologi yang disediakan oleh Litmus.
 - Silverpop Email Insights – Bronze
menyediakan hingga 10 pratinjau email dan 10.000 bukaan email setiap bulan
 - Silverpop Email Insights – Silver
menyediakan hingga 50 pratinjau email dan 200.000 bukaan email setiap bulan
 - Silverpop Email Insights – Gold
menyediakan hingga 500 pratinjau email dan 2.000.000 bukaan email setiap bulan
 - Silverpop Email Insights – Platinum
menyediakan hingga 1.000 pratinjau email dan 5.000.000 bukaan email setiap bulan
- Selain itu, jika kebutuhan Klien melebihi jumlah pratinjau email atau bukaan email yang disediakan dengan paket yang dibeli, Klien dapat menambah 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 Klien untuk mengumpulkan data dari aplikasi telepon pintar mereka dan mengirimkan pemberitahuan tekan (*push notification*) (termasuk namun tidak terbatas pada iPhone, iPad, dan Android). Fungsionalitas mencakup kemampuan untuk mengirimkan pemberitahuan tekan (*push notification*) yang dipersonalisasi dengan tindakan yang mendorong keterlibatan dengan aplikasi telepon pintar Klien. SDK disediakan untuk memungkinkan aplikasi untuk mengirimkan pemberitahuan tekan (*push notification*) serta mendaftarkan perangkat tersebut dan mengirimkan peristiwa ke Silverpop.

Apendiks B

1. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan ("SLA") ketersediaan berikut untuk SaaS IBM sebagaimana yang ditetapkan dalam PoE. SLA bukan merupakan suatu jaminan. SLA tersedia hanya untuk Klien dan berlaku hanya untuk penggunaan di lingkungan produksi.

1.1 Kredit yang Tersedia

Klien harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 dengan bagian bantuan (*help desk*) dukungan teknis IBM, dalam waktu 24 jam sejak Klien pertama kali menyadari bahwa suatu peristiwa telah berdampak pada ketersediaan SaaS IBM. Klien harus secara wajar membantu IBM dengan setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam waktu tiga hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit terhadap tagihan yang akan datang untuk SaaS IBM berdasarkan durasi waktu saat pemrosesan sistem produksi untuk SaaS IBM tidak tersedia ("Waktu Henti"). Waktu Henti dihitung dari waktu Klien melaporkan peristiwa tersebut sampai waktu SaaS IBM dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang terkait dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab di luar kendali IBM; masalah dengan rancangan atau instruksi, konten atau teknologi Klien atau pihak ketiga; konfigurasi sistem dan platform yang tidak didukung atau kesalahan Klien lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan oleh Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif SaaS IBM selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi yang berkaitan dengan bulan masa kontrak mana pun tidak dapat melampaui 20 persen dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan untuk SaaS IBM.

1.2 Tingkat Layanan

Ketersediaan SaaS IBM selama suatu bulan masa kontrak

Ketersediaan selama suatu bulan masa kontrak	Kompensasi (% 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%

* Jika SaaS IBM diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung pada daftar harga yang berlaku pada saat itu untuk SaaS IBM yang berlaku selama bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim, yang didiskon sebesar 50%. IBM akan menyediakan suatu potongan harga secara langsung untuk Klien.

Ketersediaan, yang dinyatakan sebagai persentase, dihitung dengan cara: total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam 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 = 42.150 menit <hr/> 43.200 total menit	= 2% Kredit yang tersedia untuk 99,884% ketersediaan selama bulan masa kontrak
---	--

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.