

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

---

## IBM Marketing Cloud

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, 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 yang berlaku ("Perjanjian") dan bersama dengan Syarat-syarat Penggunaan merupakan perjanjian yang lengkap.

### 1. SaaS IBM

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

- IBM Marketing Cloud Standard
- IBM Marketing Cloud Standard – Additional Marketing Interactions
- IBM Marketing Cloud B2B Standard
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Additional Records
- IBM Marketing Cloud – Additional User
- IBM Marketing Cloud – Additional Email Insight Opens
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Connector

### 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 Pelanggan.
- 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 adalah 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.
- Pengguna yang Sah** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Pelanggan harus mendapatkan kepemilikan yang terpisah dan terdedikasi 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.
- Pengikatan** – adalah unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Pengikatan meliputi layanan profesional dan/atau pelatihan yang terkait dengan SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.

- e. **Koneksi** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Koneksi adalah sebuah tautan atau asosiasi suatu basis data, aplikasi, server atau jenis perangkat lainnya ke SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup total jumlah Koneksi yang telah dibuat atau dibuat ke SaaS IBM selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Pelanggan.
- f. **Catatan Basis Data** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Catatan Basis Data adalah kumpulan bidang dalam basis data yang 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 tersedia 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

Biaya pengaturan satu kali awal berlaku sesuai dengan tarif dan jangka waktu penagihan yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi. Berdasarkan pada tawaran dasar SaaS IBM yang dipilih, layanan pengaturan wajib yang terkait akan menyediakan Pelanggan dengan penggunaan tawaran SaaS IBM yang dipilih. Layanan pengaturan yang tersedia adalah sebagai berikut:

- Layanan IBM Marketing Cloud Standard – Onboarding
- Layanan IBM Marketing Cloud B2B Standard – Onboarding

Layanan pengaturan berikut akan ditagih sesuai dengan tarif dan jangka waktu penagihan yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi pada saat kepemilikan Pengguna yang Sah untuk IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users dipesan:

- Layanan Onboarding IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning

#### 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 kelebihan penggunaan, sebagaimana yang tercantum dalam Dokumen Transaksi.

Pelanggan akan ditagih tunggakan untuk biaya kelebihan setiap bulannya, pada tingkat kelebihan 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 interaksi aktual melebihi jumlah interaksi 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 kepemilikan bulanan yang masih dalam langganan akan digunakan untuk jumlah interaksi yang berhak secara agregat.

##### a. Contoh 1:

Pelanggan memiliki Periode Langganan 12 bulan dan telah memperoleh 10 Pengguna yang Sah berdasarkan kepemilikan IBM Marketing Cloud Additional User. Jika Pelanggan mengaktifkan lebih dari 10 Pengguna yang Sah sebelum akhir Periode Langganan 12 bulan, Pelanggan 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:

Pelanggan memiliki Periode Langganan tiga tahun dan telah memperoleh 10 Pengguna yang Sah berdasarkan kepemilikan IBM Marketing Cloud Additional User. Jika Pelanggan mengaktifkan lebih dari 10 Pengguna yang Sah sebelum akhir periode 12 bulan pertama, Pelanggan akan ditagih pada bulan berikutnya untuk kelebihan jumlah dan semua penggunaan hingga akhir Periode Langganan. Pada akhir periode setiap 12 bulan, jumlah penggunaan akan mengatur ulang. Jika Pelanggan mengaktifkan lebih dari 10 Pengguna yang Sah sebelum akhir periode 12 bulan berikutnya, Pelanggan akan ditagih pada bulan berikutnya untuk kelebihan jumlah dan semua penggunaan pada bulan-bulan mendatang akan ditagih di belakang hingga jumlah penggunaan diatur ulang atau hingga akhir Periode Langganan yang tersisa.

### **3.4 Biaya yang Dibayar Per Penggunaan**

Pelanggan dapat menggunakan IBM Marketing Cloud Standard yang dihitung berdasarkan 1.000 Peristiwa, IBM Marketing Cloud B2B Standard yang dihitung secara bertahap sebanyak 10.000 Catatan Basis Data, dan IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens yang dihitung secara bertahap sebanyak 100.000 Peristiwa yang dibayar berdasarkan per penggunaan. Pelanggan akan ditagih untuk jumlah Peristiwa atau Catatan Basis Data, sebagaimana berlaku, yang digunakan setiap bulan sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

## **4. 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:

### **4.1 Pembaruan Otomatis**

Jika PoE Pelanggan menyatakan bahwa pembaruan Pelanggan adalah otomatis, Pelanggan dapat mengakhiri Periode Langganan SaaS IBM yang habis masa berlakunya dengan permintaan tertulis kepada Mitra Bisnis IBM atau perwakilan penjualan IBM Pelanggan atau, 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 akan secara otomatis diperbarui untuk jangka waktu satu tahun atau durasi yang sama dengan Periode Langganan awal sebagaimana yang dinyatakan dalam PoE.

### **4.2 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.

## **5. Dukungan Teknis**

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

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

### **6.1 Perangkat Lunak yang Diaktifkan**

Tawaran 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 Non-Garansi ("ILAN") atau perjanjian lisensi IBM atau pihak ketiga lainnya) pada saat pemasangan atau pengunduhan, perjanjian terpisah tersebut akan mengatur penggunaan Perangkat Lunak yang Diaktifkan tersebut. Pelanggan setuju bahwa Pelanggan menerima syarat-syarat tersebut dengan menerima Syarat-syarat Penggunaan ini atau mengunduh, memasang, atau menggunakan Perangkat Lunak yang Diaktifkan.

## 6.2 Perlindungan Data Uni Eropa

Jika Pelanggan menyediakan Data Pribadi untuk SaaS IBM, maka antara Pelanggan dan IBM, Pelanggan dianggap sebagai satu-satunya pengendali Data Pribadi tersebut, dan Pelanggan menunjuk IBM sebagai prosesor untuk mengolah (sebagaimana syarat-syarat tersebut ditentukan dalam EU Directive 95/46/EC) Data Pribadi tersebut. IBM hanya akan memproses Data Pribadi tersebut sejauh yang diperlukan untuk menyediakan SaaS IBM sesuai dengan ToU ini. IBM akan bekerja sama dengan Pelanggan secara wajar dalam pemenuhan setiap persyaratan hukum, termasuk memberikan Pelanggan akses ke Data Pribadi. Pelanggan menyetujui bahwa IBM dapat memproses Konten yang tersedia untuk SaaS IBM, termasuk setiap Data Pribadi, lintas batas negara ke 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 dampak dalam jangka waktu 30 hari sejak IBM menyampaikan pemberitahuan tentang perubahan tersebut.

## 6.3 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.

## 6.4 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. Penggunaan daftar atau data yang dihasilkan melalui praktik pemasaran afiliasi dilarang secara tegas pada semua kasus. Pelanggan harus menyertakan mekanisme *opt-out* yang valid dalam setiap pesan.

## 6.5 Tidak Dapat Dijual Kembali

Hak Pelanggan untuk menggunakan SaaS IBM adalah hak pribadi Pelanggan. Pelanggan tidak dapat 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.

## 6.6 Penyimpanan Data

Elemen data spesifik 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.

## 6.7 Pemberitahuan Kode Pihak Ketiga

SaaS IBM termasuk 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

IBM Marketing Cloud, platform pemasaran digital berbasis cloud, memungkinkan pemasaran untuk mencapai pengembalian investasi (*Return On Investment* - "ROI") melalui kemampuan-kemampuan utama berikut:

- Mendesain dan mengotomatisasi pengalaman lintas saluran yang konsisten, melalui saluran email, mobile, web, dan sosial.
- Menggunakan analisis untuk mengarahkan keputusan pemasaran dan pengikatan pelanggan.
- Meningkatkan ROI melalui platform pemasaran digital berbasis cloud yang berintergrasi dengan aplikasi dan sumber data pelanggan lain.

IBM Marketing Cloud mencakup layanan dan paket berbasis solusi baru berikut yang memetakan kebutuhan pemasar untuk memudahkan proses pembelian.

### 1. IBM Marketing Cloud Standard

IBM Marketing Cloud Standard membantu pemasar untuk memahami dengan lebih baik perilaku pelanggan dan untuk memberikan interaksi yang dipersonalisasi dengan tingkat konversi yang lebih tinggi.

- **Basis Data Pemasaran:** Mengumpulkan data pelanggan yang komprehensif dalam sumber tunggal dan memanfaatkan data tersebut untuk mengarahkan kampanye terotomatisasi dan komunikasi yang dipersonalisasi.
- **Segmentasi:** Menggunakan data perilaku, profil, preferensi, dan lainnya, untuk meminta dan mempersempit audiens sasaran Anda. Sebagai pilihan, mengintegrasikan permintaan-permintaan segmentasi ini dengan strategi pemasaran Anda untuk menyampaikan konten yang dipersonalisasi dan sangat menarik kepada audiens sasaran Anda.
- **Pembuat Konten:** Editor berbasis web yang intuitif memungkinkan Anda untuk membuat dan mengedit konten dalam aplikasi, dengan akses tunjuk dan arahkan (*point-and-click*) ke fitur, seperti pelacakan tautan, personalisasi, konten dinamis, dan lebih banyak.
- **Konten Dinamis:** Membuat pesan langsung di dalam badan teks yang relevan dan spesifik dengan masing-masing pelanggan, menggunakan antarmuka tunjuk dan klik (*point-and-click*) yang intuitif.
- **Uji A/B:** Mengirim email pengujian ke baris subjek pengujian, dari elemen nama atau konten, menemukan elemen mana yang memiliki respons terbaik, dan mengirimkan email dengan kinerja terbaik ke kontak.
- **Email:** Membuat dan mengirim email dengan konten yang relevan dan menarik.
- **Mobile Push:** Menyampaikan pesan pribadi dengan menggabungkan data aplikasi mobile dengan berbagai informasi profil pelanggan.
- **Social Share:** Berbagi pesan pemasaran email pada situs jejaring sosial dan menghasilkan hasil laporan terperinci.
- **Halaman arahan:** Akses tunjuk dan klik (*point-and-click*) untuk membuat halaman spesifik kampanye dan formulir web kustom.
- **Analisis Perilaku:** Memanipulasi hasil-hasil email untuk mengidentifikasi kecenderungan dan segmen pelanggan sasaran; menentukan segmen pelanggan dan memilih metrik untuk membuat laporan tabel dan tab silang, dan kemudian memanipulasi laporan dengan menambah atau menghapus bidang, mengubah metrik, serta menyortir dan menyusun kolom.
- **Laporan Kampanye:** Membuat informasi pelaporan agregat dan terperinci mengenai email yang dikirimkan kepada pelanggan. Metrik pelaporan mencakup buka, konversi, meneruskan, dan akses data click-stream.
- **Informasi Email:** Memungkinkan pengguna untuk melakukan pratinjau tampilan dan nuansa email pada beberapa klien email berbeda, melacak penggunaan klien email pada milis yang membantu mengoptimalkan program-program email yang berdasarkan perangkat spesifik dan klien email yang digunakan oleh pelanggan. Termasuk dalam langganan sebanyak 200 buka email. Sebuah 'buka email' terdaftar setiap kali penerima email menerima email dari Pelanggan dan penerima email membuka email. Termasuk dalam langganan sebanyak 50 pratinjau email. Sebuah 'pratinjau email'

terdaftar setiap kali Pelanggan mengirimkan templat email lebih lanjut untuk fitur ini untuk pratinjau. Informasi email meliputi komponen teknologi yang disediakan oleh Litmus. Selain itu, apabila kebutuhan Pelanggan melebihi jumlah pratinjau email atau buka email yang diberikan dengan paket yang dibeli, Pelanggan dapat menambah jumlah hak miliknya dengan membeli IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens secara bertahap sebanyak 100.000 berdasarkan per Peristiwa, apabila berlaku.

- IBM Marketing Cloud Orientation adalah paket edukasi dan pondasi untuk IBM Marketing Cloud. Paket tersebut menyediakan uraian tingkat tinggi mengenai fitur dan kemampuan Marketing Cloud, bersama dengan pengenalan Model Pengikatan Pelanggan. Paket orientasi disertakan dengan langganan awal ke Marketing Cloud, dan harus dilengkapi sebelum memulai layanan onboarding yang diperlukan. Paket disampaikan sebagai tawaran mandiri, dan termasuk rekaman berbasis web dan video.

Termasuk dalam biaya berlangganan untuk tawaran SaaS IBM ini adalah sebagai berikut:

- a. Lima (5) Pengguna yang Sah;
- b. Sepuluh (10) program aktif;
- c. 250 ribu interaksi pemasaran, yang termasuk pesan email dan pesan tekan (*push messages*) mobile. Apabila diperlukan interaksi pemasaran tambahan, Pelanggan harus membeli kepemilikan atas IBM Marketing Cloud Standard Additional Marketing Interactions secara bertahap sebanyak 1.000 berdasarkan per Peristiwa; dan
- d. 200 ribu buka Informasi Email.

## 2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

IBM Marketing Cloud B2B Standard membantu pemasar menjangkau, menyaring, dan menjaga calon pelanggan (*lead*) untuk menyesuaikan pemasaran yang lebih baik dengan penjualan untuk meningkatkan pendapatan. Tawaran SaaS IBM ini mencakup fitur-fitur berikut:

- Semua fitur yang ditawarkan dengan tawaran IBM Marketing Cloud Standard
- Otomatisasi Pemasaran
- Penjagaan calon pelanggan: Membuat kampanye pemasaran melalui pembuat kampanye visual; mengirim pesan terotomatisasi atau menaruh ke dalam program penjagaan ketika calon pelanggan (*lead*) merutekan atau melakukan tindakan tertentu.
- Model penilaian tunggal: Menilai pelanggan dan prospek berdasarkan kriteria pembelian, demografis, dan perilaku seperti kunjungan situs web, pengiriman formulir, dan interaksi pesan, atau komponen berbasis waktu, yang mencakup resensi dan frekuensi. Berdasarkan nilai, fitur otomatisasi pemasaran merutekan pelanggan dan prospek untuk tindak lanjut yang sesuai.
- Formulir Progresif: Mengurangi formulir yang diabaikan dan membuat profil kontak, dari waktu ke waktu, dengan formulir web progresif yang menunjukkan pertanyaan yang berbeda setiap kali kontak mengunjungi situs web atau halaman arahan.
- Pelacakan Perilaku Digital: Memantau cara kontak berinteraksi dengan Anda secara online dengan menggunakan kalkulator, obrolan langsung (*live chat*), tombol sosial, dan lainnya. Menggunakan perilaku peristiwa pelacakan web kustom ini untuk memindahkan kontak ke program pemasaran atau model penilaian perilaku.
- Integrasi Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management* - "CRM"): Integrasi dengan sistem CRM pihak ketiga, yang mencakup Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, NetSuite, dan Sugar CRM.

Termasuk dalam biaya berlangganan untuk tawaran SaaS IBM ini adalah sebagai berikut:

- a. Lima (5) Pengguna yang Sah;
- b. Sepuluh (10) program aktif;
- c. Satu (1) model penilaian;
- d. 50.000 catatan basis data. Apabila diperlukan catatan basis data tambahan, Pelanggan harus membeli IBM Marketing Cloud B2B Standard Additional Records secara bertahap sebanyak 10.000 Catatan Basis Data; dan
- e. 200 ribu buka Informasi Email.

### 3. IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension

IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning dipersembahkan oleh Allocadia, mitra pihak ketiga IBM, dan menawarkan kemampuan-kemampuan berikut dan dapat dibeli untuk digunakan dengan Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, IBM Silverpop Engage, atau IBM Campaign. Fitur-fitur mencakup:

- Perencanaan: Membuat dan membagi peran untuk menyelaraskan strategi perusahaan, memperkirakan pengembalian investasi (*return on investment*), dan memprediksi pengaruh pendapatan.
- Penyusunan Anggaran: Membuat dan mengelola anggaran global dalam mata uang apa pun tanpa spreadsheet terputus dan rumit baik berpusat pada produk, regional, atau global.
- Kinerja: Menvisualisasi, menganalisis, dan mengoptimalkan pengeluaran; membuat keputusan dengan lebih cerdas ketika menghubungkan rencana dan anggaran ke CRM, keuangan, dan data pemasaran.

Termasuk dalam biaya berlangganan untuk tawaran SaaS IBM ini adalah sebagai berikut:

- Lima (5) Pengguna yang Sah; dan
- Satu (1) Konektor

IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users dapat dibeli apabila Pelanggan memerlukan Pengguna yang Sah tambahan di luar dari apa yang disediakan dengan layanan dasar. IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector dapat dibeli apabila Pelanggan memerlukan Konektor tambahan di luar dari apa yang disediakan dengan layanan dasar.

### 4. Tawaran Layanan Pengaturan

- Layanan Onboarding IBM Marketing Cloud Standard merupakan suatu kombinasi penyediaan dan pelatihan yang dirancang untuk memungkinkan pengguna mengonfigurasi dan menggunakan tawaran dalam tawaran Marketing Cloud Standard. Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini diperlukan dengan langganan awal Marketing Cloud. Konsultan onboarding ditugaskan untuk membimbing Pelanggan melalui proses onboarding yang disampaikan melalui rangkaian pertemuan jarak jauh dan sesi pembelajaran berbasis web yang direkam. Layanan onboarding mencakup penyediaan, konfigurasi, dan pengaturan, pelatihan, dan Q & A.
- Layanan Onboarding IBM Marketing Cloud B2B Standard merupakan suatu kombinasi penyediaan dan pelatihan yang dirancang untuk memungkinkan pengguna mengonfigurasi dan menggunakan tawaran dalam tawaran Marketing Cloud B2B Standard. Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini diperlukan dengan langganan awal Marketing Cloud B2B Standard. Konsultan onboarding ditugaskan untuk membimbing organisasi melalui proses onboarding yang disampaikan melalui rangkaian pertemuan jarak jauh dan sesi pembelajaran berbasis web yang direkam. Layanan onboarding mencakup penyediaan, konfigurasi, dan pengaturan, pelatihan, dan Q & A.
- Layanan Onboarding Marketing Cloud – Budget and Expense Planning merupakan suatu layanan pelatihan yang dirancang untuk memungkinkan pengguna mengonfigurasi dan menggunakan tawaran dalam tawaran IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning. Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini diperlukan dengan pembelian tawaran IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional User. Konsultan pelatihan ditugaskan untuk membimbing organisasi menggunakan kustomisasi dasbor dan laporan yang ditingkatkan melalui rangkaian pertemuan jarak jauh dan sesi pembelajaran berbasis web yang direkam. Layanan onboarding mencakup penyediaan, konfigurasi, dan pengaturan, pelatihan, dan Q & A.

## Apendiks B

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

### 1. Definisi-definisi

- a. **Waktu Henti Aplikasi** – adalah suatu periode waktu di mana para pengguna bagian yang diselenggarakan oleh IBM dari antarmuka aplikasi (*application interface*) 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 bulan tersebut hingga pukul 23:59 waktu AS bagian Timur pada hari terakhir bulan tersebut.
- e. **Waktu Henti Pemrosesan Data** – adalah suatu periode waktu di mana Layanan tidak dapat mengumpulkan data melalui elemen pemrosesan data dari Layanan.
- f. **Waktu Henti** – adalah Waktu Henti Aplikasi dan/atau Waktu Henti Pemrosesan Data. Selain itu, Waktu Henti termasuk 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 yang 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 telekomunikasi, dll.);
  - (3) masalah dengan aplikasi, peralatan, atau data Pelanggan, atau aplikasi, peralatan, atau data pihak ketiga;
  - (4) Kegagalan Pelanggan untuk mematuhi konfigurasi sistem yang disyaratkan dan 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 suatu 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 diberikannya 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 bukan 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<br>(% 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<br>- 50 menit Waktu Henti<br>= 43.150 menit<br><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.