

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

Apabila terdapat ketidaksesuaian, Syarat-syarat Tawaran Spesifik SaaS akan berlaku di atas Syarat-syarat Umum. Dengan memesan, mengakses, atau menggunakan SaaS IBM, Klien menyetujui 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 Marketing Cloud Standard
- IBM Marketing Cloud – Additional Marketing Interactions
- IBM Marketing Cloud B2B Standard
- IBM Marketing Cloud B2B – 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
- IBM Marketing Cloud Enterprise
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise
- IBM Marketing Cloud Social Audiences
- IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

2. Metrik Biaya

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

- a. **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 Klien.
- b. **Pengguna yang Sah** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Klien harus mendapatkan 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.
- c. **Koneksi** – adalah suatu 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 diperoleh 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 Klien.

- d. **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.
- e. **Pengikatan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Suatu Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang terkait dengan SaaS IBM. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.
- f. **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 dikhususkan untuk SaaS IBM dan jenis peristiwa tidak dapat ditukar, atau digabungkan dengan kepemilikan atas Peristiwa lain dari SaaS IBM 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.

Ketika memperoleh kepemilikan Peristiwa, hal-hal berikut akan dihitung sebagai suatu Peristiwa:

- (1) **Interaksi Pemasaran**
Interaksi Pemasaran adalah suatu titik sentuh/komunikasi masuk atau keluar. Contoh-contoh dari komunikasi ini adalah pesan *email*, *mobile push*, pesan aplikasi perangkat, konten yang ditampilkan pada *browser*, impresi sosial, dan target iklan. Contoh-contoh ini dapat terkait dengan pengunjung anonim atau yang dikenal, atau pelanggan.
- (2) **Bukaan Informasi Email**
Suatu Bukaan Informasi Email terdaftar setiap kali penerima *email* menerima *email* dari Klien dan penerima *email* membuka *email*.
- (3) **Kontak**
Kontak adalah Peristiwa yang terkait dengan pengiriman ID kontak melalui fitur Audiensi Sosial ke suatu platform sosial yang berhubungan.
- g. **Mesin Virtual** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik 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 Klien.

3. Biaya dan Penagihan

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

3.1 Biaya Pengaturan

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

- IBM Marketing Cloud Standard – Layanan *Onboarding*
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Layanan *Onboarding*
- IBM Marketing Cloud Enterprise – Layanan *Onboarding*
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise – Layanan *Onboarding*
- Layanan *Onboarding* IBM Marketing Cloud Mobile
- IBM Marketing Cloud – *Upgrade* Layanan *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 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 tersebut, sebagaimana yang tercantum dalam Dokumen Transaksi.

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

Jika Periode Langganan lebih lama dari 12 bulan, total jumlah agregat kepemilikan akan didasarkan pada periode pengukuran 12 bulanan. Total agregat akan kembali ke angka nol setelah periode pengukuran bulanan ke-12. Biaya kelebihan untuk periode pengukuran 12 bulanan berikutnya tidak akan jatuh tempo hingga penggunaan interaksi aktual melebihi total jumlah interaksi 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 tetap berada dalam Periode Langganan, jumlah kepemilikan bulanan yang masih dalam langganan akan digunakan untuk total jumlah interaksi yang dimiliki secara agregat.

a. Contoh 1:

Klien memiliki Periode Langganan 12 bulan dan telah memperoleh tambahan 10 Pengguna yang Sah berdasarkan kepemilikan IBM Marketing Cloud Additional User. Jika Klien mengaktifkan lebih dari 10 Pengguna yang Sah sebelum akhir Periode Langganan 12 bulan, Klien akan ditagih pada bulan berikutnya untuk kelebihan jumlah dan semua penggunaan dalam bulan-bulan mendatang akan ditagih di akhir hingga akhir Periode Langganan.

b. Contoh 2:

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

3.4 Biaya untuk Bayar Per Penggunaan

Klien dapat menggunakan IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud Social Audiences, dan IBM Marketing Cloud Enterprise yang dihitung berdasarkan 1.000 Peristiwa, IBM Marketing Cloud B2B Standard dan IBM Marketing Cloud B2B Enterprise yang dihitung dalam kenaikan bertahap sebanyak 10.000 Catatan Basis Data, dan IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens yang dihitung dalam kenaikan bertahap sebanyak 100.000 Peristiwa yang dibayar berdasarkan penggunaan. Klien 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

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 habisnya masa berlaku jangka waktu, SaaS IBM akan secara otomatis memperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

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

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.

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

6. Syarat-syarat Tambahan Tawaran SaaS IBM

6.1 Perangkat Lunak yang Diaktifkan

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. Jika tidak terdapat perjanjian lisensi yang menyertai perangkat lunak yang diaktifkan, maka Syarat-syarat Penggunaan ini akan berlaku.

6.2 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 disediakan untuk SaaS IBM, termasuk setiap Data Pribadi, lintas batas negara kepada 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.

6.3 Lokasi Manfaat yang Diperoleh

Apabila berlaku, pajak akan 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.

6.4 Kepatuhan terhadap Safe Harbor

IBM tunduk pada U.S. – EU Safe Harbor Framework 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/>.

6.5 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. Penggunaan daftar atau data yang dihasilkan melalui praktik pemasaran gabungan dilarang secara tegas dalam semua kondisi. Klien harus menyertakan mekanisme *opt-out* (memilih untuk tidak berpartisipasi) yang valid dalam setiap pesan.

6.6 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.

6.7 Pemberitahuan *Mobile Push*

Peristiwa Interaksi Pemasaran yang terkait dengan pemberitahuan *mobile push* meliputi pemberitahuan *simple push*, pemberitahuan *simple push* dalam aplikasi, pemberitahuan *rich*, dan pemberitahuan kotak masuk. Pemberitahuan *simple push*, pemberitahuan dalam aplikasi, dan pemberitahuan *rich* dihitung sebagai satu Interaksi Pemasaran per perangkat pada saat pengiriman. Pemberitahuan kotak masuk dihitung sebagai satu Interaksi Pemasaran untuk setiap pemberitahuan kotak masuk yang dikirimkan ke kode aplikasi (*appkey*).

Penghitungan Interaksi Pemasaran yang terkait dengan pemberitahuan *mobile push* akan mencakup jumlah pemberitahuan *mobile push* yang dikirimkan ke perangkat-perangkat yang memilih untuk menekan pemberitahuan *mobile push* dan jumlah pemberitahuan *mobile push* yang dikirim ke perangkat-perangkat setelah aplikasi tidak terpasang lagi. IBM akan secara rutin menggunakan layanan umpan balik Apple dan Google dan memperbarui pemberitahuan *push* yang dikirimkan berdasarkan pembatalan pemasangan. Klien bertanggung jawab untuk menentukan jumlah kepemilikan Peristiwa yang diperlukan untuk Interaksi Pemasaran, yang termasuk pemberitahuan *push*.

6.8 Duplikasi Pengiriman Pesan

Duplikasi Pengiriman Pesan adalah suatu fitur langganan tambahan yang diaktifkan pada tingkat organisasi. Klien yang berlangganan dapat mengaktifkan dan menonaktifkan fitur. Alamat *email* yang dimasukkan oleh Klien untuk menerima duplikasi pesan akan dimasukkan sebagai alamat Bcc dan tidak akan dapat dilihat oleh pelanggan yang menerima *email*. Penerima Klien atas duplikasi pesan dapat diubah. Apabila duplikasi *email* tidak dapat dikirimkan ke alamat email Bcc, IBM tidak akan dapat mengirimkan ulang duplikasi *email*.

6.9 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 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 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.

6.10 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.

6.11 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 fungsi dari mitra teknologi pihak ketiga, translations.com, untuk tujuan menerjemahkan antarmuka pengguna. Apabila menggunakan versi non-bahasa Inggris apa pun dari SaaS IBM, antarmuka pengguna SaaS IBM dapat meneruskan data Klien dan konten apa pun yang dapat diakses dengan antarmuka pengguna SaaS IBM yang tidak dienkripsikan melalui sistem translations.com yang didedikasikan ke SaaS IBM untuk tujuan menerjemahkan antarmuka pengguna atas permintaan Klien.

Apendiks A

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

- Merancang dan mengotomatiskan pengalaman lintas saluran yang konsisten, melalui saluran *email*, *mobile*, web, dan sosial.
- Menggunakan analitis untuk mengarahkan keputusan pemasaran dan pengikatan pelanggan.
- Meningkatkan ROI melalui platform pemasaran digital berbasis *cloud* yang berintegrasi dengan aplikasi dan sumber data pelanggan lainnya.

IBM Marketing Cloud mencakup layanan dan paket baru berbasis solusi berikut yang memetakan kebutuhan pemasar untuk menyederhanakan 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. Tawaran ini tersedia berdasarkan langganan dan bayar per penggunaan.

- **Basis Data Pemasaran:** Mengumpulkan data pelanggan yang komprehensif dalam sumber tunggal dan memanfaatkan data tersebut untuk mengarahkan kampanye terotomatisasi dan komunikasi pribadi.
- **Segmentasi:** Menggunakan data preferensi, profil, perilaku, dan lainnya, untuk meminta dan mempersempit audiensi sasaran Anda. Sebagai pilihan, mengintegrasikan permintaan-permintaan segmentasi ini dengan strategi pemasaran Anda untuk menyampaikan konten pribadi yang sangat menarik kepada audiensi sasaran Anda.
- **Pembuat Konten:** Editor berbasis web yang intuitif yang memungkinkan Anda untuk membuat dan mengedit konten dalam aplikasi, dengan akses tunjuk dan klik (*point-and-click*) ke fitur, seperti pelacakan tautan, personalisasi, konten dinamis, dan lebih banyak lagi.
- **Konten Dinamis:** Membuat pesan langsung di dalam badan teks yang relevan dan spesifik untuk masing-masing pelanggan, menggunakan antarmuka tunjuk dan klik (*point-and-click*) yang intuitif.
- **Uji A/B:** Mengirim *email* pengujian untuk menguji baris subjek, 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 seluler dengan berbagai informasi profil pelanggan.
- **Berbagi Sosial:** Berbagi pesan pemasaran *email* pada situs jejaring sosial dan menghasilkan hasil laporan yang terperinci.
- **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 lebih banyak lagi. Gunakan perilaku peristiwa pelacakan web kustom ini untuk memindahkan kontak ke program pemasaran atau model penilaian perilaku.
- **Halaman Arahan:** Akses tunjuk dan klik (*point-and-click*) untuk membuat halaman khusus 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 rinci mengenai *email* yang dikirimkan kepada pelanggan. Metrik pelaporan mencakup bukaan, konversi, *rich media* (media beragam), penerusan, 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 daftar alamat yang membantu mengoptimalkan program-program *email* berdasarkan perangkat spesifik dan klien *email* yang digunakan oleh pelanggan. Informasi *Email* meliputi komponen teknologi yang disediakan oleh Litmus.
- Desainer Perjalanan: Alat rancangan visual yang memungkinkan para pemasar untuk bekerja bersama-sama dalam menyusun perjalanan pelanggan dan membagikannya ke seluruh tim mereka.
- Pertukaran Perilaku Universal: Teknologi yang diaktifkan yang memungkinkan pelanggan untuk memublikasikan data dalam IBM Marketing Cloud dan berlangganan data dari aplikasi pihak ketiga yang terintegrasi.
- Audiensi Sosial: Aplikasi pemasaran media sosial yang memungkinkan pelanggan untuk mengirimkan audiensi spesifik dan iklan terkait ke jejaring media sosial untuk dipasarkan kepada audiensi spesifik atau kepada audiensi serupa.
- IBM Marketing Cloud Orientation adalah paket pendidikan dan fondasi untuk IBM Marketing Cloud. Paket tersebut menyediakan uraian tingkat tinggi mengenai fitur-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 langganan untuk tawaran SaaS IBM ini adalah sebagai berikut:

- Lima (5) Pengguna yang Sah;
- Sepuluh (10) program aktif;
- 250 ribu Interaksi Pemasaran per bulan untuk total 3 juta Interaksi Pemasaran yang dapat digunakan setiap tahun;
- Catatan Basis Data Tidak Terbatas;
- Lima (5) ribu Peristiwa Kontak Audiensi Sosial setiap bulan;
- 200 ribu Buka Informasi *Email* setiap bulan; dan
- Pratinjau *email* tidak terbatas. Sebuah 'pratinjau *email*' terdaftar setiap kali Klien mengirimkan templat *email* ke fitur ini untuk pratinjau.

Klien juga dapat membeli volume tambahan atas Pengguna, Interaksi Pemasaran, dan Bukaan Informasi *Email*.

2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

IBM Marketing Cloud B2B Standard membantu pemasar menjaring, menyaring, dan memelihara calon pelanggan (*lead*) untuk menyesuaikan pemasaran dan penjualan dengan lebih baik untuk meningkatkan pendapatan. Tawaran ini tersedia berdasarkan langganan dan bayar per penggunaan. Tawaran SaaS IBM ini mencakup fitur-fitur berikut:

- Semua fitur dalam tawaran IBM Marketing Cloud Standard
- Otomatisasi Pemasaran
- Pemeliharaan calon pelanggan: Membuat kampanye pemasaran melalui pembuat kampanye visual; mengirim pesan terotomatisasi atau menaruh ke dalam program pemeliharaan ketika calon pelanggan (*lead*) merutekan atau melakukan tindakan tertentu.
- Model penilaian tunggal: Penilaian pelanggan dan prospek berdasarkan kriteria pembelian, demografis, dan perilaku seperti kunjungan situs web, pengajuan formulir, dan interaksi pesan, atau komponen-komponen berbasis waktu, yang mencakup kebaruan dan frekuensi. Berdasarkan nilai, fitur otomatisasi pemasaran mengarahkan pelanggan dan prospek untuk tindak lanjut yang sesuai.

- Integrasi Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management* - "CRM"): Integrasi dengan sistem CRM pihak ketiga, yang mencakup Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, dan Sugar CRM.

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

- Lima (5) Pengguna yang Sah;
- Sepuluh (10) program aktif;
- Satu (1) model penilaian;
- Interaksi Pemasaran yang Tidak Terbatas;
- 50.000 Catatan Basis Data;
- Lima (5) ribu Peristiwa Kontak Audiensi Sosial setiap bulan;
- 200 ribu Buka Informasi *Email* setiap bulan; dan
- Pratinjau *email* tidak terbatas. Sebuah 'pratinjau *email* terdaftar setiap kali Klien mengirimkan templat *email* ke fitur ini untuk pratinjau.

Klien juga dapat membeli volume tambahan atas Pengguna, Catatan Basis Data, dan Bukaan Informasi *Email*.

3. IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension

IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning didukung oleh Allocadia, mitra pihak ketiga IBM, dan dapat dibeli sebagai produk yang berdiri sendiri atau untuk digunakan dengan Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, Marketing Cloud Enterprise, Marketing Cloud B2B Enterprise, IBM Silverpop Engage, atau IBM Campaign. Tawaran ini tersedia berdasarkan langganan dan bayar per penggunaan. Fitur-fitur termasuk:

- Perencanaan: Membuat dan membagi rencana 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 yang berpusat pada produk, regional, atau pun global.
- Kinerja: Memvisualisasi, menganalisis, dan mengoptimalkan pengeluaran; membuat keputusan yang lebih cerdas ketika menghubungkan perencanaan dan anggaran ke data CRM, keuangan, dan pemasaran.

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

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

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

4. IBM Marketing Cloud Enterprise

Paket ini disusun berdasarkan kemampuan-kemampuan yang ditawarkan dalam paket Standard. Paket Enterprise meliputi kepemilikan untuk kemampuan anggaran dan perencanaan yang didukung oleh Allocadia. Paket ini juga menampilkan kemampuan-kemampuan manajemen hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management* - "CRM"). Pelanggan menerima Pengguna yang Sah tambahan dalam paket Enterprise, serta peningkatan volume penggunaan untuk otomatisasi program, penilaian, dan Informasi *Email* program. Pelanggan juga menerima lebih banyak Interaksi Pemasaran sebagai bagian dari paket Enterprise. Tawaran ini tersedia berdasarkan langganan dan bayar per penggunaan.

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

- Sepuluh (10) Pengguna yang Sah;
- Program aktif tidak terbatas;
- Catatan Basis Data Tidak Terbatas;
- 750 ribu Interaksi Pemasaran per bulan untuk total 9 juta Interaksi Pemasaran yang dapat digunakan setiap tahun;

- e. 25 ribu Peristiwa Kontak Audiensi Sosial setiap bulan;
- f. Model Penilaian Tidak Terbatas;
- g. 400 ribu buka Informasi *Email* setiap bulan; dan
- h. Pratinjau *email* tidak terbatas. Sebuah 'pratinjau *email*' terdaftar setiap kali Klien mengirimkan templat *email* ke fitur ini untuk pratinjau.

Klien juga dapat membeli volume tambahan atas Pengguna, Interaksi Pemasaran, dan Bukaan Informasi *Email*.

5. IBM Marketing Cloud B2B Enterprise

Paket ini disusun berdasarkan fitur-fitur yang ditawarkan dalam paket B2B Standard. Paket B2B Enterprise meliputi kepemilikan untuk kemampuan anggaran dan perencanaan yang didukung oleh Allocadia. Pelanggan menerima Pengguna yang Sah tambahan dalam paket B2B Enterprise, serta peningkatan volume penggunaan untuk otomatisasi program, penilaian, dan Informasi *Email*. Pelanggan juga menerima lebih banyak catatan basis data sebagai bagian dari paket B2B Enterprise. Tawaran ini tersedia berdasarkan langganan dan bayar per penggunaan.

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

- a. Sepuluh (10) Pengguna yang Sah;
- b. Program aktif tidak terbatas;
- c. Interaksi Pemasaran yang Tidak Terbatas;
- d. 100.000 Catatan Basis Data;
- e. 25 ribu Peristiwa Kontak Audiensi Sosial setiap bulan;
- f. Model Penilaian Tidak Terbatas;
- g. 400 ribu Buka Informasi *Email* setiap bulan; dan
- h. Pratinjau *email* tidak terbatas. Sebuah 'pratinjau *email*' terdaftar setiap kali Klien mengirimkan templat *email* ke fitur ini untuk pratinjau.

Klien juga dapat membeli volume tambahan atas Catatan Basis Data dan Bukaan Informasi *Email*.

6. IBM Marketing Cloud Social Audiences

IBM Marketing Cloud Social Audiences menyediakan pemasar dengan kemampuan menarget pelanggan mereka menggunakan media sosial berbayar. Klien yang membeli paket Marketing Cloud – Standard, B2B Standard, Enterprise atau B2B Enterprise, berhak atas volume penggunaan Audiensi Sosial. Audiensi Sosial dapat juga dibeli sebagai produk yang berdiri sendiri (*standalone*). Tawaran ini tersedia berdasarkan langganan dan bayar per penggunaan.

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

- Untuk Klien yang telah membeli salah satu dari paket IBM Marketing Cloud Standard: 5.000 Peristiwa Kontak per bulan.
- Untuk Klien yang telah membeli salah satu dari paket IBM Marketing Cloud Enterprise: 25.000 Peristiwa Kontak per bulan.
- Klien yang membeli tawaran Audiensi Sosial yang terpisah dari tawaran langganan IBM Marketing Cloud memiliki opsi untuk membeli dengan *tier* sebanyak Lima (5) Ribu, 25 Ribu, 100 Ribu, 250 Ribu, 500 Ribu, Satu (1) Juta, Dua (2) Juta, dan Lima (5) Juta Peristiwa Kontak.

7. IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send menawarkan kemampuan-kemampuan berikut kepada pelanggan IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Enterprise, dan IBM Marketing Cloud B2B Enterprise. Duplikasi Pengiriman Pesan memungkinkan Klien dari IBM Marketing Cloud untuk menerima salinan pesan pribadi yang tepat yang dikirimkan kepada pelanggan mereka untuk tujuan peraturan, kepatuhan, audit, atau tujuan pelacakan lainnya. Duplikasi Pengiriman Pesan saat ini hanya berlaku untuk *email*. Tawaran ini tersedia sebagai langganan.

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

- Duplikasi pengiriman pesan yang tidak terbatas

8. Tawaran Layanan Pengaturan

- Layanan *Onboarding* IBM Marketing Cloud Standard merupakan suatu kombinasi penyediaan dan pelatihan yang dirancang untuk memungkinkan pengguna mengonfigurasi dan menggunakan tawaran-tawaran dalam tawaran Marketing Cloud Standard. Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini diperlukan dengan langganan awal ke Marketing Cloud. Konsultan *onboarding* ditugaskan untuk memandu Klien 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 Tanya Jawab (Q & A).
- Layanan *Onboarding* IBM Marketing Cloud B2B Standard merupakan suatu kombinasi penyediaan dan pelatihan yang dirancang untuk memungkinkan pengguna mengonfigurasi dan menggunakan tawaran-tawaran dalam tawaran Marketing Cloud B2B Standard. Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini diperlukan dengan langganan awal ke Marketing Cloud B2B Standard. Konsultan *onboarding* ditugaskan untuk memandu 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 Tanya Jawab (Q & A).
- Layanan *Onboarding* Marketing Cloud – Budget and Expense Planning merupakan suatu layanan pelatihan yang dirancang untuk memungkinkan pengguna mengonfigurasi dan menggunakan tawaran-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 memandu 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.
- Layanan *Onboarding* IBM Marketing Cloud Enterprise Standard merupakan suatu kombinasi penyediaan dan pelatihan yang dirancang untuk memungkinkan pengguna mengonfigurasi dan menggunakan tawaran dalam paket Marketing Cloud Enterprise. Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini diperlukan dengan langganan awal ke Marketing Cloud Enterprise. Konsultan *onboarding* ditugaskan untuk memandu klien 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 Tanya Jawab (Q & A).
- Layanan *Onboarding* IBM Marketing Cloud B2B Enterprise merupakan suatu kombinasi penyediaan dan pelatihan yang dirancang untuk memungkinkan pengguna mengonfigurasi dan menggunakan tawaran dalam paket Marketing Cloud B2B Enterprise. Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini diperlukan dengan langganan awal ke Marketing Cloud B2B Enterprise. Konsultan *onboarding* ditugaskan untuk memandu klien 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 Tanya Jawab (Q & A).
- Layanan *Onboarding* IBM Marketing Cloud Mobile merupakan suatu tawaran opsional untuk para pelanggan IBM Marketing Cloud yang memilih untuk memperoleh manfaat dari fitur *Mobile Push*. Tawaran ini memberikan layanan jarak jauh hingga (35) jam yang meliputi kegiatan-kegiatan seperti pengaturan, konsultasi, dan implementasi pemberitahuan push awal serta pengujian penerimaan. Layanan *onboarding* ini juga tersedia untuk para pelanggan Standard dan B2B Standard.
- Peningkatan (*Upgrade*) Layanan *Onboarding* IBM Marketing Cloud hanya tersedia untuk pelanggan IBM Marketing Cloud yang telah ada yang sebelumnya telah menyelesaikan *onboarding* IBM Marketing Cloud atau IBM Silverpop. Tawaran ini menyediakan layanan konsultasi jarak jauh IBM Marketing Cloud hingga 10 jam. Konsultan *onboarding* ditugaskan untuk memandu klien melalui proses *onboarding* untuk IBM Marketing Cloud dan untuk memungkinkan para pengguna mengonfigurasi dan menggunakan tawaran dalam paket Marketing Cloud. Layanan *onboarding* mencakup konfigurasi dan pengaturan, pelatihan, dan Q&A. Paket layanan ini tidak diwajibkan, namun disarankan untuk dijual sesuai skenario klien ini: klien Marketing Cloud yang telah ada yang melakukan *upgrade* ke *tier* Marketing Cloud yang lebih mutakhir, klien Silverpop Engage yang telah ada yang bermigrasi ke *tier* paket Marketing Cloud, dan klien yang telah ada dengan divisi atau staf

pemasaran baru, yang memerlukan panduan *onboarding* dalam mesin virtual Marketing Cloud milik klien yang telah ada.

Apendiks B

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

1. 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. Sebagai klarifikasi, tidak ada "Waktu Henti" jika terdapat pengguna yang dapat menggunakan aspek apa pun dari Layanan 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 di masa mendatang untuk Layanan.
- c. **Klaim** – adalah klaim yang diajukan oleh Klien kepada IBM berdasarkan SLA bahwa suatu Tingkat Layanan belum dipenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- d. **Bulan Masa Kontrak** – adalah masing-masing 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 pada 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 telah 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 operator telekomunikasi, dll.);
 - (3) masalah dengan aplikasi, peralatan atau data Klien, atau aplikasi, peralatan atau data pihak ketiga;
 - (4) Kegagalan Klien untuk mematuhi konfigurasi sistem yang diperlukan dan platform yang didukung untuk mengakses Layanan; atau
 - (5) kepatuhan IBM terhadap setiap rancangan, spesifikasi, atau instruksi yang Klien berikan kepada IBM atau yang diberikan pihak ketiga kepada IBM atas nama Klien.
- 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 yang digunakan IBM untuk mengukur tingkat layanan yang diberikan olehnya dalam SLA ini.

2. Kredit yang Tersedia

- a. Untuk mengajukan Klaim, Klien harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 (sebagaimana yang didefinisikan 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 pertama kali menyadari bahwa suatu Peristiwa telah berdampak pada penggunaan Layanan oleh Klien. Klien harus memberikan semua informasi yang dibutuhkan tentang Peristiwa tersebut dan membantu IBM secara wajar dalam mendiagnosis dan menyelesaikan Peristiwa tersebut.
- b. Klien harus mengajukan Klaim untuk Kredit yang Tersedia selambat-lambatnya tiga (3) hari kerja setelah akhir Bulan Masa Kontrak di mana Klaim muncul.

- c. Kredit yang Tersedia didasarkan pada durasi Waktu Henti yang diukur sejak Klien melaporkan bahwa pihaknya pertama kali terkena dampak Waktu Henti. Jika Klien 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 Waktu Henti tunggal, dan bukan sebagai dua periode Waktu Henti yang terpisah. Untuk setiap Klaim yang sah, IBM akan memberlakukan Kredit yang Tersedia yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan Tingkat Layanan yang dicapai selama masing-masing Bulan Masa Kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini. IBM tidak akan bertanggung jawab atas sejumlah Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.
- d. 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 dibayarkan oleh Klien 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 Klien IBM dan tidak berlaku untuk klaim yang diajukan oleh pengguna, tamu, peserta, dan undangan yang diberi izin atas Layanan atau ke layanan beta atau percobaan apa pun yang disediakan oleh 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.