

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, 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 Essentials
- IBM Marketing Cloud B2B Essentials
- 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
- IBM Marketing Cloud Unlimited Scoring
- IBM Marketing Cloud Unlimited Programs
- IBM Marketing Cloud Additional IP Address
- IBM Marketing Cloud Citrix Integration
- IBM Marketing Cloud CRM Integration
- IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe
- IBM Marketing Cloud Inbox Monitoring
- IBM Marketing Cloud Multi-Factor Authentication
- IBM Marketing Cloud Transact Magento Integration
- IBM Marketing Cloud Web Analytics Integrations
- IBM Marketing Cloud WebEx Integration
- IBM Marketing Cloud Transact – Instance
- IBM Marketing Cloud Transact – Message

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. Suatu 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 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.
- c. **Koneksi** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Suatu Koneksi adalah suatu tautan atau asosiasi dari suatu basis data, aplikasi, server atau jenis perangkat lain apa pun 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. **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 PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- f. **Pengikatan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya layanan 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.
- g. **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, dipertukarkan, atau digabungkan dengan kepemilikan atas Peristiwa lain dari SaaS IBM lain atau jenis peristiwa lain. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap 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 komunikasi/titik sentuh 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 dikenali, atau pelanggan.

(2) Buka-an Informasi Email:

Suatu Buka-an 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.

- 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 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. Layanan pengaturan yang tersedia adalah sebagai berikut:

- IBM Marketing Cloud Basic Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services

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:

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Services

Semua layanan pengaturan habis masa berlakunya 90 hari dari tanggal Klien diberi tahu oleh IBM bahwa akses ke SaaS IBM telah tersedia, terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

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.

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

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 yang sebenarnya melebihi total jumlah dari interaksi yang dimiliki secara agregat untuk periode pengukuran 12 bulanan tersebut.

Untuk Klien yang memanfaatkan periode turunan (*ramp period*), 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 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 jumlah kelebihan, 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 memperoleh 10 Pengguna yang Sah tambahan 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 akhir setiap 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 jumlah kelebihan, dan semua penggunaan pada bulan-bulan mendatang akan ditagih di belakang hingga penghitungan penggunaan diatur ulang atau hingga akhir Periode Langganan yang tersisa.

3.4 Biaya untuk Bayar Per Penggunaan

Klien dapat menggunakan IBM Marketing Cloud Essentials, IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud Social Audiences, dan IBM Marketing Cloud Enterprise terhitung dengan 1.000 Peristiwa, IBM Marketing Cloud B2B Essentials, IBM Marketing Cloud B2B Standard, dan IBM Marketing Cloud B2B Enterprise yang dihitung dalam peningkatan sebanyak 10.000 Catatan Basis Data, dan IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens dihitung dalam peningkatan sebanyak 100.000 Peristiwa dengan basis bayar per penggunaan. Klien akan ditagih untuk jumlah Peristiwa atau Catatan Basis Data, sebagaimana yang 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 habis masa berlakunya jangka waktu, SaaS IBM akan secara otomatis memperbarui 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.

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 Uraian Keamanan

SaaS IBM ini mematuhi prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM yang tersedia di <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> dan setiap syarat-syarat tambahan yang diatur dalam pasal ini. Perubahan apa pun pada prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM tidak akan menurunkan keamanan SaaS IBM.

6.2 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.

6.3 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.

6.4 Kepatuhan terhadap Safe Harbor

IBM tunduk pada U.S. – EU Safe Harbor Framework sebagaimana yang ditetapkan oleh Departemen Perdagangan Amerika Serikat mengenai 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 afiliasi 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 kode aplikasi (*appkey*) yang menerima pemberitahuan).

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

6.8 Pengiriman Duplikasi Pesan

Pengiriman Duplikasi 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 tersedia dalam SaaS IBM berikut ini: basis data (daftar kontak) dan templat – 450 hari dari penggunaan terakhir (templat dan basis data yang digunakan secara aktif disimpan secara tidak terbatas saat layanan aktif); pesan email, dan konten, dan data pelacakan klik email, templat dan basis data yang tidak aktif atau tidak digunakan – 450 hari dari tanggal pesan dikirim; pelacakan web untuk pengunjung terotentikasi atau dikenal – 180 hari; pelacakan web untuk pengunjung anonim – 30 hari (catatan dapat dikonversi 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.

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 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 meneruskan data Klien dan konten apa pun yang dapat diakses melalui antarmuka pengguna SaaS IBM yang tidak dienkripsi melalui sistem translations.com yang didedikasikan ke SaaS IBM untuk tujuan menerjemahkan antarmuka pengguna atas permintaan Klien.

6.12 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 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.

6.12.1 Tanggung Jawab Klien

Kinerja IBM bergantung pada pengelolaan dan pemenuhan tanggung jawab Klien sebagaimana yang ditetapkan di bawah ini, tanpa biaya kepada IBM. Keterlambatan apa pun dalam menjalankan tanggung jawab ini dapat berpengaruh 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

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

- Mendesain dan mengotomatiskan 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 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 Essentials

IBM Marketing Cloud Essentials menyediakan kebutuhan dengan volume yang lebih rendah dan kemampuan untuk memberikan interaksi digital yang disesuaikan dengan tingkat konversi yang lebih tinggi kepada pemasar. 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 perilaku, profil, preferensi, dan lainnya, untuk meminta dan mempersempit sasaran audiens Anda. Sebagai pilihan, mengintegrasikan permintaan-permintaan segmentasi ini dengan strategi pemasaran Anda untuk menyampaikan konten pribadi yang sangat menarik kepada audiens 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 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.
- Berbagi Sosial: Berbagi pesan pemasaran email pada situs jejaring sosial dan menghasilkan hasil laporan 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 awal.
- 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 awal: Akses tunjuk dan klik (*point-and-click*) untuk membuat halaman khusus kampanye dan formulir web kustom. Domain kustom untuk halaman awal harus dibeli secara terpisah.
- 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 rinci dan agregat mengenai email-email yang dikirimkan kepada pelanggan. Metrik pelaporan mencakup membuka, konversi, media kaya, meneruskan, dan akses data *click-stream*.
- Informasi Email: Memungkinkan pengguna untuk melakukan pratinjau tampilan dan nuansa email pada berbagai klien email yang berbeda, melacak penggunaan klien email pada seluruh daftar alamat yang membantu mengoptimalkan program-program email yang didasarkan pada perangkat khusus dan klien email yang digunakan oleh pelanggan. Informasi Email mencakup 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 mempublikasikan data dalam IBM Marketing Cloud dan berlangganan data dari aplikasi pihak ketiga yang terintegrasi.
- IBM Marketing Cloud Orientation adalah paket pendidikan dan fondasi 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 langganan untuk tawaran SaaS IBM ini adalah sebagai berikut:

- Lima (5) Pengguna yang Sah
- Sepuluh (10) program aktif
- 50 ribu Interaksi Pemasaran per bulan untuk total 600 ribu Interaksi Pemasaran yang dapat digunakan setiap tahun.
- Catatan Basis Data Tidak Terbatas
- Satu (1) organisasi
- Sepuluh (10) ribu Bukaan Informasi Email setiap bulan
- Pratinjau email tidak terbatas. Sebuah 'pratinjau email' terdaftar setiap kali Klien mengirimkan templat email ke fitur ini untuk pratinjau.
- Lima (5) domain pengiriman
- Satu (1) domain *host* yang diberi merek oleh pelanggan
- Satu (1) alamat IP untuk pengiriman pesan
- Klien yang mengirim lebih dari tiga (3) juta pesan email per tahun memenuhi syarat untuk menerima alamat IP terdedikasi; jika tidak, alamat IP yang dibagikan akan dialihkan.
- Dukungan teknis
- Modul pelatihan online

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

2. IBM Marketing Cloud B2B Essentials

IBM Marketing Cloud B2B Essentials memberikan basis data yang lebih kecil, kemampuan untuk menangkap, memenuhi persyaratan dan memelihara calon pelanggan kepada pemasar. Tawaran ini tersedia berdasarkan langganan dan bayar per penggunaan. Tawaran SaaS IBM ini mencakup fitur-fitur berikut:

- Semua fitur dalam tawaran IBM Marketing Cloud Essentials
- Otomatisasi Pemasaran
- Pemeliharaan calon pelanggan: Membuat kampanye pemasaran melalui pembuat kampanye visual; mengirim pesan otomatis atau menaruh ke dalam program pemeliharaan ketika calon pelanggan (*lead*) mengarahkan atau melakukan tindakan tertentu.

- Model penilaian tunggal: Menilai pelanggan dan prospek berdasarkan kriteria pembelian, demografis, dan perilaku seperti kunjungan situs web, penyerahan 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, termasuk 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 Tidak Terbatas
- 10,000 Catatan Basis Data
- Satu (1) organisasi
- Sepuluh (10) ribu Bukaan Informasi Email setiap bulan
- Pratinjau email tidak terbatas. Sebuah 'pratinjau email' terdaftar setiap kali Klien mengirimkan templat email ke fitur ini untuk pratinjau.
- Lima (5) domain pengiriman
- Satu (1) domain *host* yang diberi merek oleh pelanggan
- Satu (1) alamat IP untuk pengiriman pesan
- Dukungan teknis
- Modul pelatihan online

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

3. IBM Marketing Cloud Standard

Langganan IBM Marketing Cloud Standard disusun berdasarkan kemampuan yang ditawarkan dalam paket Essentials. Pelanggan menerima Pengguna yang Sah tambahan serta volume penggunaan yang ditingkatkan untuk otomatisasi program, penilaian, dan Informasi Email. Pelanggan juga menerima lebih banyak Interaksi Pemasaran sebagai bagian dari paket Standard. Paket Standard mencakup semua kemampuan paket Essentials, ditambah kemampuan berikut ini:

- Audiensi Sosial: Aplikasi pemasaran media sosial yang memungkinkan pelanggan untuk mengirimkan audiens spesifik dan iklan yang terkait ke jejaring media sosial untuk dipasarkan kepada audiens spesifik atau kepada audiens serupa.
- Integrasi Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management* - "CRM"): Integrasi dengan sistem CRM pihak ketiga, termasuk Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, dan Sugar CRM.

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

- Sepuluh (10) Pengguna yang Sah per organisasi
- Lima (5) organisasi
- Dua puluh (20) program aktif
- Satu (1) model penilaian
- 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 Bukaan Informasi Email setiap bulan

- i. Pratinjau email tidak terbatas. Sebuah 'pratinjau email' terdaftar setiap kali Klien mengirimkan templat email ke fitur ini untuk pratinjau.
- j. Lima (5) domain pengiriman
- k. Satu (1) domain *host* yang diberi merek oleh pelanggan
- l. Satu (1) alamat IP untuk pengiriman pesan
- m. Klien yang mengirim lebih dari tiga (3) juta pesan email per tahun memenuhi syarat untuk menerima alamat IP terdedikasi; jika tidak, alamat IP yang dibagikan akan dialihkan.
- n. Dukungan teknis
- o. Modul pelatihan online

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

4. IBM Marketing Cloud B2B Standard

Paket ini disusun berdasarkan fitur yang ditawarkan dalam paket B2B Essentials. Pelanggan menerima Pengguna yang Sah tambahan dalam paket B2B Standard, serta volume penggunaan yang ditingkatkan untuk otomatisasi program, penilaian, dan Informasi Email. Pelanggan juga menerima lebih banyak catatan basis data sebagai bagian dari paket B2B Standard. Paket B2B Standard mencakup semua fitur dari paket B2B Essentials dan paket IBM Marketing Cloud Standard.

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

- a. Sepuluh (10) Pengguna yang Sah per organisasi
- b. Lima (5) organisasi
- c. Dua puluh (20) program aktif
- d. Lima (5) model penilaian
- e. Interaksi Pemasaran Tidak Terbatas
- f. 50.000 Catatan Basis Data
- g. Lima (5) ribu Peristiwa Kontak Audiensi Sosial setiap bulan
- h. 200 ribu Bukaan Informasi Email setiap bulan
- i. Pratinjau email tidak terbatas. Sebuah 'pratinjau email' terdaftar setiap kali Klien mengirimkan templat email ke fitur ini untuk pratinjau.
- j. Lima (5) domain pengiriman
- k. Satu (1) domain *host* yang diberi merek oleh pelanggan
- l. Satu (1) alamat IP untuk pengiriman pesan
- m. Dukungan teknis
- n. Modul pelatihan online

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

5. 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 dengan 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.

6. IBM Marketing Cloud Enterprise

Paket ini disusun berdasarkan kemampuan-kemampuan yang ditawarkan dalam paket Standard. Paket Enterprise mencakup kepemilikan untuk kemampuan anggaran dan perencanaan yang didukung oleh Allocadia. Paket ini juga menampilkan kemampuan-kemampuan manajemen hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management* - "CRM"). Para pelanggan menerima tambahan Pengguna yang Sah dalam paket Enterprise, serta peningkatan volume penggunaan untuk otomatisasi program, penilaian, dan Informasi Email. 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:

- Dua puluh (20) Pengguna yang Sah per organisasi
- Sepuluh (10) organisasi
- 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.
- 25 ribu Peristiwa Kontak Audiensi Sosial setiap bulan
- Model Penilaian Tidak Terbatas
- 400 ribu Bukaan Informasi Email setiap bulan
- Pratinjau email tidak terbatas. Sebuah 'pratinjau email' terdaftar setiap kali Klien mengirimkan templat email ke fitur ini untuk pratinjau.
- Lima (5) domain pengiriman
- Satu (1) domain *host* yang diberi merek oleh pelanggan
- Satu (1) alamat IP untuk pengiriman pesan
- Klien yang mengirim lebih dari tiga (3) juta pesan email per tahun memenuhi syarat untuk menerima alamat IP terdedikasi; jika tidak, alamat IP yang dibagikan akan dialihkan.
- Dukungan teknis
- Modul pelatihan online

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

7. 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 tambahan Pengguna yang Sah 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:

- Dua puluh (20) Pengguna yang Sah
- Sepuluh (10) organisasi

- c. Program aktif tidak terbatas
- d. Interaksi Pemasaran Tidak Terbatas
- e. 100.000 Catatan Basis Data
- f. 25 ribu Peristiwa Kontak Audiensi Sosial setiap bulan
- g. Model Penilaian Tidak Terbatas
- h. 400 ribu Buka Informasi Email setiap bulan
- i. Pratinjau email tidak terbatas. Sebuah 'pratinjau email' terdaftar setiap kali Klien mengirimkan templat email ke fitur ini untuk pratinjau.
- j. Lima (5) domain pengiriman
- k. Satu (1) domain *host* yang diberi merek oleh pelanggan
- l. Satu (1) alamat IP untuk pengiriman pesan
- m. Dukungan teknis
- n. Modul pelatihan online

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

8. 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.

Dalam kasus integrasi Audiens Sosial dengan perangkat lunak platform sosial pihak ketiga, SaaS IBM akan memerlukan penggunaan Universal Behavior Exchange (UBX) untuk mentransmisikan konten dan data ke dan dari perangkat lunak pihak ketiga. Pengguna baru dapat mendaftarkan untuk akses via formulir registrasi online: <https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>.

9. Fitur Opsional

Fitur opsional tersedia dengan biaya tambahan:

- IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send
Menawarkan kemampuan berikut ini kepada pelanggan IBM Marketing Cloud Essentials, IBM Marketing Cloud B2B Essentials, 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 dan memberikan duplikasi pengiriman pesan yang tidak terbatas.

- IBM Marketing Cloud Additional Scoring
Menawarkan kemampuan berikut ini kepada pelanggan IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Essentials, dan IBM Marketing Cloud B2B Essentials. Penilaian tambahan memberikan kemampuan untuk menambahkan model penilaian tambahan di luar yang termasuk dalam paket IBM Marketing Cloud klien. Model penilaian tambahan dapat diminta sesuai kebutuhan melalui tim penyedia IBM Marketing Cloud. Model tambahan akan disebar dalam jumlah tertentu berdasarkan penggunaan yang paling efisien dari fitur penilaian dan sesuai kebutuhan klien.
- IBM Marketing Cloud Additional Programs
Menawarkan kemampuan berikut ini kepada pelanggan IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Essentials, dan IBM Marketing Cloud B2B Essentials. Program tambahan memberikan kemampuan untuk menambah program aktif tambahan di luar yang termasuk dalam paket IBM Marketing Cloud klien. Program aktif tambahan dapat diminta sesuai kebutuhan melalui tim penyedia IBM Marketing Cloud. Program tambahan akan disebar dalam jumlah tertentu berdasarkan penggunaan yang efisien dari fitur program dan sesuai kebutuhan klien.
- IBM Marketing Cloud Additional IP Address
Adalah biaya tahunan untuk alamat IP tambahan.
- IBM Marketing Cloud Citrix Integration
Memberikan fungsi produk IBM Marketing Cloud untuk penggunaan dengan satu mesin virtual dari produk Citrix GoToWebinar, GoToMeeting, atau GoToTraining. Integrasi ini mengimpor sesi peserta dan data profil ke dalam Engage Relational Table setiap hari. Klien harus membeli lisensi Citrix mereka secara terpisah.
- IBM Marketing Cloud CRM Integration
Memungkinkan Klien untuk membuat sinkronisasi data antara sistem manajemen hubungan Klien (*Client Relationship Management* - "CRM") yang tersedia secara komersial, seperti Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, dan IBM Marketing Cloud. Integrasi dibatasi pada satu mesin virtual sistem CRM dan satu basis data IBM Marketing Cloud. Tawaran ini tidak termasuk integrasi dengan Scribe. Jika tipe integrasi tersebut diperlukan, tawaran IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe harus digunakan.
- IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe
Memungkinkan Klien untuk membuat sinkronisasi data antara sistem manajemen hubungan (CRM) tertentu yang tersedia secara komersial dan IBM Marketing Cloud. Integrasi dibatasi pada satu mesin virtual sistem CRM dan satu basis data IBM Marketing Cloud. IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe bergantung pada atau menggabungkan teknologi pihak ketiga yang disediakan oleh Scribe.
- IBM Marketing Cloud Inbox Monitoring
Memungkinkan Klien untuk mengukur pengiriman kotak masuk (*inbox*) secara umum ke Penyedia Layanan Internet (*Internet Service Provider* - "ISP") dan Penyedia Kotak Masuk (*Inbox Provider*) besar di beberapa wilayah.
- IBM Marketing Cloud Multi-Factor Authentication
Memberikan fungsionalitas untuk mendukung penggunaan kode otentikasi sebagai persyaratan *log-on* kedua, selain kombinasi nama pengguna/kata sandi pengguna, untuk mendapatkan akses ke akun IBM Marketing Cloud melalui browser web.
- IBM Marketing Cloud Transact Magento Integration
Memungkinkan perutean email transaksional terkait yang dihasilkan oleh mesin virtual Magento melalui layanan email transaksional IBM Marketing Cloud Transact. Lisensi untuk Magento juga diperlukan, yang harus dibeli oleh Klien secara terpisah dari vendor.
- IBM Marketing Cloud Web Analytics Integrations
Memberikan integrasi antara IBM Marketing Cloud (satu Org) dan salah satu dari sistem analitik web berikut: IBM Digital Analytics atau Adobe Omniture.

- IBM Marketing Cloud WebEx Integration
Memberikan fungsionalitas produk IBM Marketing Cloud untuk penggunaan dengan satu mesin virtual Cisco WebEx. Integrasi ini mengimpor sesi peserta dan data profil ke dalam IBM Marketing Cloud Relational Table setiap hari. Klien harus membeli lisensi WebEx mereka secara terpisah.
- IBM Marketing Cloud Transact
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*. IBM Marketing Cloud Transact merupakan arsitektur pengiriman yang terdedikasi yang secara khusus dirancang untuk kebutuhan khusus pesan transaksional atau yang dipicu seperti tanda terima, pemberitahuan, peringatan, rencana perjalanan, dll. Perangkat ini dapat dihubungkan ke sistem internal yang saat ini memicu pesan. Alamat IP dan domain kustom, pelacakan pengiriman pesan dan tautan, manajemen balasan dan *bouncing*, serta pelacakan metrik distribusi pesan, aktivitas, dan pengiriman diberikan bersama dengan produk.
 - Klien yang berlangganan paket Marketing Cloud B2B Essentials, B2B Standard atau B2B Enterprise juga harus memperoleh kepemilikan atas IBM Marketing Cloud 1,000 Digital Messages.

10. Tawaran Layanan Pengaturan

- IBM Marketing Cloud Basic Onboarding Services
Merupakan kombinasi dari penyediaan dan pelatihan yang dirancang untuk memungkinkan pengguna mengonfigurasi dan menggunakan tawaran dalam Marketing Cloud Standard dan tawaran Essentials. Layanan yang disampaikan secara jarak jauh ini menyediakan hingga 15 jam layanan dan diperlukan dengan langganan awal pada Marketing Cloud. Konsultan *onboarding* ditugaskan untuk memandu Klien melalui proses *onboarding* yang disampaikan melalui serangkaian pertemuan jarak jauh dan sesi pembelajaran berbasis web yang direkam. Layanan *onboarding* mencakup penyediaan, konfigurasi dan pengaturan, pelatihan, dan Tanya Jawab (Q & A).
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Services
Merupakan layanan pelatihan yang dirancang untuk memungkinkan pengguna untuk mengonfigurasi dan menggunakan tawaran dalam penawaran 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 dalam menggunakan penyesuaian dasbor dan laporan yang ditingkatkan melalui serangkaian pertemuan jarak jauh dan sesi pembelajaran berbasis web yang direkam.
- IBM Marketing Cloud Onboarding Services
Merupakan kombinasi dari penyediaan dan pelatihan yang dirancang untuk memungkinkan pengguna untuk mengonfigurasi dan menggunakan tawaran dalam paket Marketing Cloud Enterprise. Paket layanan yang disampaikan secara jarak jauh ini memberikan hingga 30 jam layanan dan diperlukan dengan langganan awal pada Marketing Cloud Enterprise. Konsultan *onboarding* ditugaskan untuk memandu klien melalui proses *onboarding* yang disampaikan melalui serangkaian pertemuan jarak jauh dan sesi pembelajaran berbasis web yang direkam. Layanan *onboarding* mencakup penyediaan, konfigurasi dan pengaturan, pelatihan, dan Tanya Jawab (Q & A).
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services
Merupakan tawaran opsional untuk pelanggan IBM Marketing Cloud yang memilih untuk memanfaatkan fitur *Mobile Push*. Tawaran ini memberikan hingga 35 jam layanan jarak jauh yang mencakup aktivitas seperti pengaturan, konsultasi, dan implementasi pemberitahuan *push* awal, serta pengujian penerimaan. Layanan *onboarding* ini juga tersedia untuk para pelanggan Standard dan B2B Standard.
- IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility)
Memberikan pelatihan IBM Marketing Cloud selama satu hari. Setiap hari mencakup hingga delapan jam instruksi dan praktik (termasuk sejumlah istirahat singkat dan satu jam istirahat makan siang). Agenda tersebut dapat disesuaikan untuk mencakup topik yang ingin dipelajari Klien. Pelatihan diberikan di lingkungan webinar atau di fasilitas IBM yang disetujui.

- IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (On Site)
Memberikan satu (1) pelatihan IBM Marketing Cloud selama 8 jam per hari di fasilitas Klien. Setiap hari mencakup hingga delapan jam instruksi dan praktik (termasuk sejumlah istirahat singkat dan satu jam istirahat makan siang). Agenda tersebut dapat disesuaikan untuk mencakup topik yang ingin dipelajari Klien. Pengeluaran perjalanan tidak termasuk dan akan ditagih secara terpisah melalui pernyataan kerja (*statement of work* - "SOW").
- IBM Marketing Cloud Additional Domain Setup
Memperbarui lingkungan SaaS IBM untuk menggunakan Identitas Reputasi tambahan yang melebihi jumlah yang disediakan dengan IBM Marketing Cloud.
- IBM Marketing Cloud Deliverability Consultation
Membantu klien menemukan serta mengimplementasikan praktik terbaik pemasaran email dan kemampuan pengiriman dengan IBM Marketing Cloud. Layanan yang disampaikan secara jarak jauh ini memberikan hingga 22 jam konsultasi. Konsultan kemampuan pengiriman ditugaskan untuk mengarahkan klien dan memberikan strategi spesifik yang dapat dijalankan secara langsung pada pola pengiriman aktif.
- IBM Marketing Cloud ISP Delivery Investigation
Memberikan rekomendasi praktik terbaik spesifik untuk kebutuhan klien dan disesuaikan untuk ISP klien yang teridentifikasi. Layanan yang disampaikan secara jarak jauh ini memberikan hingga lima (5) jam waktu layanan dan terbatas untuk penelitian yang tidak lebih dari dua IP terdedikasi dan satu ISP.

Apendiks B

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

1. Definisi-definisi

- a. **Waktu Henti Aplikasi** – adalah suatu periode waktu di mana para pengguna bagian antarmuka aplikasi yang diselenggarakan oleh IBM tidak dapat menggunakan semua aspek Layanan yang untuknya mereka memiliki izin-izin yang sesuai. Sebagai klarifikasi, tidak ada "Waktu Henti" apabila terdapat 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 di masa mendatang untuk Layanan.
- c. **Klaim** – adalah klaim yang diajukan oleh Klien kepada IBM berdasarkan SLA bahwa suatu Tingkat Layanan belum terpenuhi selama suatu Bulan Masa Kontrak.
- d. **Bulan Masa Kontrak** – adalah setiap 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 (*Eastern US Time*) 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 disyaratkan 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 di mana SLA ini berlaku.
- i. **Tingkat Layanan** – adalah standar yang tercantum di bawah yang digunakan IBM untuk mengukur tingkat layanan yang diberikan oleh IBM dalam SLA ini.

2. Kredit yang Tersedia

- a. Untuk mengajukan Klaim, Klien 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 pertama kali menyadari bahwa suatu Peristiwa telah berdampak pada penggunaan Layanan oleh Klien. Klien harus memberikan semua informasi yang dibutuhkan mengenai Peristiwa 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 dalam tabel di bawah ini. IBM tidak akan bertanggung jawab atas beberapa Kredit yang Tersedia untuk Peristiwa yang sama dalam Bulan Masa Kontrak yang sama.
- d. Total Kredit yang Tersedia yang diberikan terkait dengan Bulan Masa Kontrak mana pun 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, yang 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 diberikan 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.