

IBM Silverpop Engage

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM kepada Klien. Klien adalah perusahaan dan pengguna dan penerimanya yang sah atas Layanan Cloud. Penawaran dan Bukti Kepemilikan (PoE) yang berlaku diberikan sebagai Dokumen Transaksi yang terpisah.

1. Layanan Cloud

IBM Silverpop Engage adalah platform pemasaran digital berbasis cloud yang mendukung pemasaran saluran omni (*omni-channel*) dan manajemen calon pelanggan (*lead management*). Silverpop Engage menggunakan data pelanggan Klien dan perilaku individu, yang dikumpulkan dari berbagai sumber, untuk menginformasikan dan mendorong interaksi yang dipersonalisasi secara waktu nyata (*real-time*) atas nama Klien.

Langganan IBM Silverpop Engage menyediakan kemampuan berikut:

- a. Pembuatan dan Pengiriman Pesan: editor berbasis web memungkinkan pengguna untuk membuat dan mengedit konten pesan, dan memberikan akses pengarah dan klik untuk menautkan pelacakan, personalisasi, dan konten dinamik.
- b. Segmentasi Lanjutan: kemampuan segmentasi memungkinkan pengguna untuk menargetkan kontak berdasarkan perilaku, profil, atau data preferensi mereka.
- c. Pembuatan Pesan untuk Banyak Saluran (*Multi-Channel*): mengirimkan pembuatan pesan kampanye yang terintegrasi di berbagai saluran. termasuk email, jejaring sosial, web, dan perangkat mobile. Silverpop Engage mencakup fitur yang membantu memastikan bahwa titik sentuh Klien tetap diintegrasikan untuk memberikan pengalaman yang dipersonalisasi dan konsisten.
- d. Kampanye Otomatis: menggunakan pembuat kampanye visual untuk membuat program pemasaran, mulai dari kampanye strategi sederhana hingga kampanye dengan kompleksitas dan banyak titik sentuh. Mengirimkan pesan otomatis ketika lead mengarahkan atau menjalankan tindakan tertentu dengan menggunakan kampanye pemeliharaan berdasarkan tindakan individu dari masing-masing lead.
- e. Penilaian: memberi peringkat pada pelanggan Klien dan prospek berdasarkan kriteria, demografi, dan perilaku pembelian seperti kunjungan situs web, pengajuan formulir dan interaksi pesan atau komponen berbasis waktu termasuk resensi dan frekuensi. Ketika kontak mencapai skor tertentu, fitur otomatisasi pemasaran mengarahkan mereka untuk melakukan tindak lanjut yang tepat.
- f. Pelacakan Web: memantau bagaimana kontak berinteraksi dengan Klien secara *online*, misalnya dengan menggunakan tombol kalkulator, obrolan langsung (*live chat*), dan sosial, dan kemudian menggunakan perilaku tersebut untuk memindahkan kontak ke program pemasaran atau sebagai bagian dari model nilai berdasarkan perilaku.
- g. Halaman Awal dan Formulir Web: mendesain dan mempublikasikan halaman awal dan formulir web, yang menangkap informasi permintaan yang dapat digunakan untuk membuat halaman kustom.
- h. Pelaporan: lebih dari 80 laporan yang dapat disesuaikan tersedia yang menjangkau berbagai saluran pemasaran – termasuk kampanye melalui email, sosial, dan mobile.
- i. Tabel Relasi: menyimpan beberapa lini data pembelian, kehadiran pada peristiwa, aktivitas, dan memetakannya pada catatan tunggal, yang menawarkan tampilan holistik kepada pelanggan Klien. Data ini dapat digunakan dalam permintaan dan segmentasi, konten dinamis, dan personalisasi dalam pesan.
- j. Manajemen Lead B2B: mengelola dan memberikan skor pada lead, menggunakan proses otomatis untuk memeliharanya melalui alur dan memaksimalkan upaya pemasaran Klien.
- k. Sosial: organisasi dapat membagikan email yang berisi pesan pemasaran pada situs jejaring sosial dan menghasilkan laporan mendetail pada hasilnya, posting atau posting jadwal yang bertepatan dengan pengiriman email mereka dan memasukan tautan ke suatu halaman Web teruskan-ke-teman (*forward-to-a-friend*) atau memasukan formulir teruskan-ke-teman ke dalam isi pesan.

- I. Antarmuka Pemrograman Aplikasi (API): Silverpop Engage API Suite dapat diakses melalui REST, SOAP, protokol XML dan menggunakan protokol web standar (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) dan format file (XML, CSV, TSV, PSV). Permintaan dan tanggapan secara waktu nyata (real-time) ditangani melalui HTTP/HTTPS dan kumpulan data ditangani melalui FTP/ FTPS.

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

1.2 Tawaran Langganan Opsional

Tawaran Langganan Opsional tersedia dengan biaya tambahan:

- a. IBM Silverpop Transact for Engage – Database
memberikan kemampuan untuk mengirimkan pesan transaksional satu per satu, dengan merek yang disesuaikan, dan secara waktu nyata (*real-time*) yang dihasilkan melalui pemicu dalam email, formulir web, halaman awal, atau tele-sales. Silverpop Engage Transact merupakan arsitektur pengiriman yang didedikasikan yang secara spesifik didesain untuk kebutuhan khusus transaksional atau memicu pesan seperti tanda terima, pemberitahuan, peringatan, rencana perjalanan, dll. Perangkat ini dapat dihubungkan ke sistem internal yang saat ini memicu pesan. Alamat IP dan domain kustom, tautan dan pelacakan pengiriman pesan, manajemen balasan dan bouncing, serta pelacakan metrik distribusi pesan, aktivitas, dan pengiriman diberikan bersama dengan produk.
- b. IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
memberikan fungsionalitas untuk mendukung penggunaan kode otentikasi sebagai persyaratan *login* kedua, selain kombinasi nama pengguna/kata sandi pengguna, untuk mendapatkan akses ke akun Silverpop Engage melalui *browser* web.
- c. IBM Silverpop Social Sign-in
memberikan kemampuan pada sebuah perusahaan untuk membuat format web yang menawarkan opsi pendaftaran identitas sosial tanpa mengisi formulir secara manual. *Social Sign-In* bergantung pada atau menggabungkan teknologi pihak ketiga yang disediakan oleh Janrain. Penggunaan teknologi *Social Sign-in* tunduk pada syarat-syarat, ketentuan, dan ketersediaan masing-masing jejaring sosial yang diakses melalui penggunaan *Social Sign-In* dan teknologi Janrain yang mendasarinya.
- d. IBM Silverpop Inbox Monitoring
memungkinkan Klien untuk menghitung pengiriman pesan masuk (*inbox*) secara umum ke Penyedia Layanan Internet (*Internet Service Provider* - "ISP") besar dan Penyedia Pesan Masuk (*Inbox Provider*) di beberapa wilayah.
- e. IBM Silverpop Universal Behaviors
memberikan integrasi tingkat peristiwa antara Silverpop Engage dan aplikasi teknologi lainnya. Peristiwa dan data yang dikumpulkan dari aplikasi-apilkasi ini dapat disimpan dalam Silverpop Engage dan dimanfaatkan dengan berbagai fitur seperti program, nilai, dan permintaan. Termasuk di sini adalah integrasi yang didukung dengan produk-produk IBM yang sudah ada, tiga aliran data untuk integrasi tambahan dan penyimpanan data selama 180 hari.
- f. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History
memberikan 180 hari tambahan penyimpanan data peristiwa untuk IBM Silverpop Universal Behaviors. Ini merupakan pengaya (*add-on*) untuk IBM Silverpop Universal Behaviors untuk Klien yang memerlukan penyimpanan data yang lebih lama dari 180 hari standar untuk Universal Behaviors.
- g. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream
menyediakan aliran data tambahan untuk IBM Silverpop Universal Behaviors. Ini adalah untuk Klien yang memerlukan aliran data tambahan di luar aliran data produk integrasi IBM dan tiga aliran data pihak ketiga atau khusus tambahan yang tersedia dengan lisensi dasar IBM Silverpop Universal Behaviors.

- h. IBM Silverpop Mobile Connector
memberikan integrasi tingkat sistem antara Silverpop Engage dan aplikasi perangkat mobile yang dimiliki Klien. Integrasi memungkinkan untuk data yang dikumpulkan dari aplikasi mobile disimpan dalam Silverpop Engage dan diakses/digunakan oleh fitur-fitur Engage seperti program dan permintaan, dan data dari Silverpop Engage untuk digunakan dalam aplikasi mobile.
- i. IBM Silverpop Web Analytics Integrations
memberikan integrasi antara Silverpop Engage (satu Org) dan salah satu dari sistem analitik web berikut: IBM Digital Analytics atau Adobe Omniture.
- j. IBM Silverpop WebEx Integration
memberikan fungsi produk Engage untuk digunakan dengan satu mesin virtual Cisco WebEx. Integrasi ini mengimpor sesi peserta dan data profil ke Silverpop Engage Relational Table setiap hari. Klien harus membeli lisensi WebEx mereka secara terpisah.
- k. IBM Silverpop Citrix Integration
memberikan fungsi produk Engage untuk digunakan dengan satu mesin virtual dari produk Citrix GoToWebinar, GoToMeeting, atau GoToTraining. Integrasi ini mengimpor sesi peserta dan data profil ke Silverpop Engage Relational Table setiap hari. Klien harus membeli lisensi Citrix mereka secara terpisah.
- l. IBM Silverpop Transact Magento Integration
memungkinkan perutean email transaksi terkait yang dihasilkan oleh mesin virtual Magento melalui layanan email transaksi Silverpop Transact. Lisensi untuk Magento juga diperlukan, yang mana harus dibeli oleh Klien secara terpisah dari vendor.
- m. IBM Silverpop CRM Integration
memungkinkan Klien untuk membuat sinkronisasi data antara sistem manajemen hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management* - "CRM") yang tersedia secara komersial, seperti Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, dan Silverpop Engage. Integrasi dibatasi pada satu mesin virtual sistem CRM dan satu basis data Silverpop Engage. Tawaran ini tidak termasuk integrasi dengan Scribe. Jika tipe integrasi tersebut diperlukan, tawaran IBM Silverpop CRM Integration with Scribe harus digunakan.
- n. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
memungkinkan Klien untuk membuat sinkronisasi data antara sistem manajemen hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management* - "CRM") yang tersedia secara komersial dan Silverpop Engage. Integrasi dibatasi pada satu mesin virtual sistem CRM dan satu basis data Silverpop Engage. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe bergantung pada atau menggabungkan teknologi pihak ketiga yang disediakan oleh Scribe.
- o. IBM Silverpop Additional IP Address
adalah biaya untuk alamat IP tambahan.
- p. IBM Silverpop Email Insights
memungkinkan Klien untuk melakukan pratinjau tampilan dan nuansa dari surat di beberapa email klien yang berbeda (termasuk namun tidak terbatas pada Gmail, Outlook, iPhone, dan Android), penggunaan lacak klien di milis membantu mengoptimalkan program berbasis email pada perangkat spesifik dan email klien yang digunakan oleh pelanggan tersebut, menentukan perangkat pilihan dari masing-masing penerima email khusus dan mengirim konten yang ditargetkan berdasarkan preferensi ini dan secara otomatis memperbarui catatan tingkat penerima dengan data tambahan seperti lokasi geo, waktu rata-rata pengikatan, dan perangkat atau email klien pilihan. Sebuah 'buka email' terdaftar setiap kali penerima email menerima email dari Klien dan penerima email membuka email. Sebuah 'pratinjau email' terdaftar setiap kali Klien mengirimkan templat email lebih lanjut untuk fitur ini untuk pratinjau. Email informasi meliputi komponen teknologi yang disediakan oleh Litmus.
 - (1) Silverpop Email Insights – Bronze menyediakan hingga 10 pratinjau email dan 10.000 buka email setiap bulan
 - (2) Silverpop Email Insights – Silver menyediakan hingga 50 pratinjau email dan 200.000 buka email setiap bulan

- (3) Silverpop Email Insights – Gold menyediakan hingga 500 pratinjau email dan 2.000.000 buka email setiap bulan
- (4) Silverpop Email Insights – Platinum menyediakan hingga 1.000 pratinjau email dan 5.000.000 buka email setiap bulan

Selain itu, jika kebutuhan Klien melebihi jumlah pratinjau email atau buka email yang disediakan dengan paket dibeli oleh Klien, Klien dapat memperluas kuantitas haknya dengan membeli IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview atau IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens, sebagaimana berlaku.

q. IBM Silverpop Mobile Engage

Memungkinkan Klien untuk mengumpulkan data dari aplikasi telepon pintar mereka dan mengirimkan pemberitahuan tekan (*push notification*) (termasuk namun tidak terbatas pada iPhone, iPad, dan Android). Fungsionalitas termasuk kemampuan untuk mengirimkan pemberitahuan tekan (*push notification*) dipersonalisasi dengan tindakan yang mendorong keterlibatan dengan aplikasi telepon pintar Klien. SDK disediakan yang memungkinkan aplikasi untuk mengirimkan pemberitahuan tekan (*push notification*) serta mendaftarkan perangkat tersebut dan mengirimkan peristiwa ke Silverpop.

2. Uraian Keamanan

Layanan Cloud ini mematuhi prinsip-prinsip privasi dan keamanan data IBM untuk SaaS IBM yang tersedia di <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> dan setiap syarat tambahan yang diberikan dalam pasal ini. Setiap perubahan pada prinsip-prinsip privasi dan keamanan data IBM tidak akan menurunkan keamanan dari Layanan Cloud.

Layanan Cloud ini tersertifikasi menurut US-EU Safe Harbor.

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

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

3. Perjanjian Tingkat Layanan

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

3.1 Kredit yang Tersedia

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

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

3.2 Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan Cloud selama suatu bulan masa kontrak

Ketersediaan selama suatu bulan masa kontrak	Kompensasi (% dari biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
Kurang dari 97.000%	20%

* Jika Layanan Cloud diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung pada daftar harga yang berlaku pada saat itu untuk Layanan Cloud yang berlaku untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok Klaim, yang didiskon sebesar 50%. IBM akan memberikan suatu potongan harga langsung untuk Klien.

Ketersediaan, yang dinyatakan sebagai persentase, dihitung dengan cara: total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah menit Waktu Henti dalam suatu bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam bulan masa kontrak tersebut.

Contoh: 50 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

Total 43.200 menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - Waktu Henti 50 menit = 43.150 menit <hr/> 43.200 total menit	= 2% Kredit yang tersedia untuk 98,884% ketersediaan selama bulan masa kontrak
--	--

4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis tersedia untuk Layanan Cloud dan Perangkat Lunak yang Diaktifkan, sebagaimana berlaku, selama periode langganan. Dukungan teknis tersebut disertakan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai tawaran yang terpisah.

Informasi Dukungan Teknis, definisi Tingkat Permasalahan, dan tautan untuk mengajukan permohonan dukungan untuk IBM Silverpop Engage dapat ditemukan di URL berikut:

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

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

5.1 Metrik Biaya

Layanan Cloud tersedia dalam metrik biaya yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi:

- Akses** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu Akses adalah hak untuk menggunakan Layanan Cloud. Klien harus memperoleh kepemilikan Akses tunggal untuk menggunakan Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.
- Perangkat Beralamat** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Perangkat Beralamat adalah suatu perangkat yang padanya aplikasi dipasang yang dapat dialamatkan oleh Layanan Cloud. Setiap pemasangan aplikasi yang dapat dialamatkan oleh Layanan Cloud dianggap sebagai Perangkat Beralamat yang terpisah. Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Perangkat Beralamat yang dilaporkan oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.

- c. **Mesin Virtual Aplikasi** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu kepemilikan atas Mesin Virtual Aplikasi diperlukan untuk setiap mesin virtual dari Aplikasi yang terhubung ke Layanan Cloud. Apabila Aplikasi memiliki banyak komponen, yang masing-masing darinya menjalankan tujuan yang berbeda dan/atau basis pengguna, dan masing-masing aplikasi dapat dihubungkan ke atau dikelola oleh Layanan Cloud, dan setiap komponen tersebut dianggap sebagai Aplikasi yang terpisah. Selain itu, lingkungan pengujian, pengembangan, penahanan, dan produksi untuk suatu Aplikasi masing-masing dianggap sebagai mesin virtual terpisah dari Aplikasi dan masing-masing harus memiliki kepemilikan. Sejumlah mesin virtual Aplikasi dalam suatu lingkungan tunggal masing-masing dianggap sebagai mesin virtual terpisah dari Aplikasi dan masing-masing harus memiliki kepemilikan. Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Mesin Virtual Aplikasi yang terhubung ke Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- d. **Pengguna yang Sah** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Klien harus mendapatkan kepemilikan yang terpisah, dan terdedikasi untuk setiap Pengguna yang Sah khusus yang diberi akses ke Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui cara apa pun. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Pengguna yang Sah yang diberi akses ke Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- e. **Pesan Digital** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Pesan Digital adalah suatu komunikasi elektronik yang dikelola atau diproses oleh Layanan Cloud. Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Pesan Digital yang dikelola atau diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- f. **Pengikatan** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan terkait dengan Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.
- g. **Peristiwa** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Kepemilikan atas Peristiwa didasarkan pada jumlah kejadian peristiwa spesifik yang terkait dengan penggunaan Layanan Cloud. Kepemilikan atas Peristiwa dikhususkan untuk Layanan Cloud dan jenis peristiwa tidak dapat ditukar, atau disatukan dengan kepemilikan atas Peristiwa lain dari Layanan Cloud lain atau jenis peristiwa lain. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup setiap peristiwa yang terjadi selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.
- h. **Mesin Virtual** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik dari Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup Mesin Virtual Layanan Cloud yang disediakan untuk diakses dan digunakan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.
- i. **Identitas Reputasi** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Identitas Reputasi adalah kombinasi dari alamat Protokol Internet dan/atau domain yang digunakan untuk meningkatkan kemampuan pengiriman email. Kepemilikan-kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Identitas Reputasi yang dibuat untuk Klien dalam Layanan Cloud.
- j. **Ribu Catatan Basis Data (*Thousand Database Record*)** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Catatan Basis Data adalah kumpulan bidang dalam basis data terkait dengan entitas tunggal dan dapat diakses sebagai unit tunggal. Setiap kepemilikan Ribu Catatan Basis Data mewakili Seribu Catatan Basis Data. Kepemilikan Ribu Catatan Basis Data yang memadai harus didapatkan untuk mencakup jumlah total Catatan Basis Data yang tersedia untuk diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.

5.2 Biaya Pengaturan dan Biaya Berdasarkan Permintaan

Biaya pengaturan akan ditetapkan dalam Dokumen Transaksi. IBM akan mengenakan biaya pengaturan setelah penyediaan awal bagian Pengaturan. Opsi Berdasarkan Permintaan akan ditagih pada bulan ketika opsi berdasarkan permintaan dipesan oleh Klien pada tarif yang tercantum dalam Dokumen Transaksi.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup dan IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup
Layanan ini memperbarui lingkungan Layanan Cloud untuk menggunakan Identitas Reputasi tambahan yang melebihi jumlah yang disediakan dengan IBM Silverpop Engage.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup
Layanan ini memperbarui lingkungan Layanan Cloud untuk mengintegrasikan satu mesin virtual dari mesin virtual CRM spesifik dengan suatu basis data Silverpop Engage tunggal.
- c. IBM Silverpop Additional Environment Setup dan IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup
Layanan ini memberikan untuk Klien organisasi Silverpop Engage tambahan (pengaturan lingkungan independen dalam Engage yang biasanya untuk menambahkan perusahaan atau divisi tambahan).
- d. IBM Silverpop Instructor Led Training (*Webinar / IBM Facility*) Setup dan IBM Silverpop Instructor Led Training (*Webinar / IBM Facility*) On Demand Setup
Layanan ini memberikan pelatihan Silverpop Engage selama satu hari. Setiap hari mencakup hingga delapan jam instruksi dan praktik (termasuk sejumlah istirahat singkat dan satu jam istirahat makan siang). Agenda tersebut dapat disesuaikan untuk mencakup topik yang ingin dipelajari Klien. Pelatihan diberikan di lingkungan webinar atau di fasilitas yang disetujui oleh IBM.
- e. IBM Silverpop Fast Start Setup
Layanan ini menyediakan hingga 15 jam konsultasi produk jarak jauh untuk onboarding Klien ke Silverpop Engage. Layanan ini menyediakan menyediakan pengaturan awal dan panduan pelatihan yang diperpanjang melalui pertemuan terjadwal terkait berbagai topik yang mencakup: penyediaan, kemampuan pengiriman/ramp-up, pemuatan data awal, pengiriman surat awal, pelaporan di luar kebiasaan, dan pengaktifan fitur Silverpop Engage lanjutan tambahan untuk memenuhi kebutuhan klien dengan baik. Jam harus digunakan dalam waktu 90 hari pertama sejak pengaturan awal lingkungan Silverpop.
- f. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup
Layanan ini menyediakan hingga 30 jam konsultasi produk jarak jauh untuk onboarding Klien ke Silverpop Engage. Layanan ini menyediakan menyediakan pengaturan awal dan panduan pelatihan yang diperpanjang melalui pertemuan terjadwal terkait berbagai topik yang mencakup: penyediaan, kemampuan pengiriman/ramp-up, pemuatan data awal, pengiriman surat awal, pelaporan di luar kebiasaan, dan pengaktifan fitur Silverpop Engage lanjutan tambahan untuk memenuhi kebutuhan klien dengan baik. Jam program harus digunakan dalam waktu 90 hari pertama sejak pengaturan awal lingkungan Silverpop.
- g. IBM Silverpop Customer Enablement Setup
Layanan ini memberikan hingga 300 jam produk yang dikirimkan dari jarak jauh dan konsultasi teknis, praktik terbaik, dan panduan pada penggunaan yang direkomendasikan atas solusi IBM Silverpop Engage. Layanan ini akan mencakup penemuan, pengembangan rencana sumber daya dan rencana proyek, konsultasi, desain dan perencanaan integrasi, dokumentasi, dan manajemen proyek sebagaimana yang disetujui dengan Klien. Layanan ini memberikan 50 jam tambahan layanan yang dikelola dari jarak jauh, termasuk impor daftar dan pengiriman surat, manajemen segmentasi, pembuatan model skor, persiapan/konfigurasi aset, penyebaran kampanye, pelaporan dan aktivitas dalam produk lain atas nama Klien. Pengerjaan standar Silverpop untuk layanan yang dikelola adalah 5 hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Sejumlah kegiatan mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus dikonsumsi dalam 12 bulan setelah pembelian.
- h. IBM Silverpop Managed Enablement Setup
Layanan ini memberikan hingga 150 jam produk yang dikirimkan dari jarak jauh dan konsultasi teknis, praktik terbaik, dan panduan pada penggunaan yang direkomendasikan atas IBM Silverpop Engage. Layanan ini akan mencakup penemuan, pengembangan rencana sumber daya dan rencana proyek, konsultasi, desain dan perencanaan integrasi, dokumentasi, dan manajemen proyek sebagaimana yang disetujui dengan Klien. Layanan ini memberikan 250 jam tambahan layanan yang dikelola dari jarak jauh, termasuk impor daftar dan pengiriman surat, manajemen segmentasi, pembuatan model skor, persiapan/konfigurasi aset, penyebaran kampanye, pelaporan dan aktivitas dalam produk lain atas nama Klien. Pengerjaan standar Silverpop untuk layanan yang

dikelola adalah 5 hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Sejumlah kegiatan mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus dikonsumsi dalam 12 bulan setelah pembelian.

i. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup

Layanan ini memberikan hingga 75 jam produk yang dikirimkan dari jarak jauh dan konsultasi teknis, praktik terbaik, dan panduan pada penggunaan yang direkomendasikan atas IBM Silverpop Engage. Layanan ini akan mencakup penemuan, pengembangan rencana sumber daya dan rencana proyek, konsultasi, desain dan perencanaan integrasi, dokumentasi, dan manajemen proyek sebagaimana yang disetujui dengan Klien. Layanan ini harus dikonsumsi dalam 6 bulan setelah pembelian.

j. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup

Layanan ini memberikan hingga 175 jam produk yang dikirimkan dari jarak jauh dan konsultasi teknis, praktik terbaik, dan panduan pada penggunaan yang direkomendasikan atas IBM Silverpop Engage. Layanan ini akan mencakup penemuan, pengembangan rencana sumber daya dan rencana proyek, konsultasi, desain dan perencanaan integrasi, dokumentasi, dan manajemen proyek sebagaimana yang disetujui dengan Klien. Layanan ini harus dikonsumsi dalam 12 bulan setelah pembelian.

k. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup

Layanan ini memberikan hingga 300 jam produk yang dikirimkan dari jarak jauh dan konsultasi teknis, praktik terbaik, dan panduan pada penggunaan yang direkomendasikan atas Silverpop Engage. Layanan ini akan mencakup penemuan, pengembangan rencana sumber daya dan rencana proyek, konsultasi, desain dan perencanaan integrasi, dokumentasi, dan manajemen proyek sebagaimana yang disetujui dengan Klien. Layanan ini harus dikonsumsi dalam 12 bulan setelah pembelian.

l. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup

Layanan ini menyediakan hingga 50 jam layanan yang dikelola dan disampaikan dari jarak jauh, termasuk impor daftar dan pengiriman surat, manajemen segmentasi, pembuatan model skor, persiapan/konfigurasi aset, penyebaran kampanye, pelaporan, dan aktivitas dalam produk lain atas nama Klien. Pengerjaan standar Silverpop untuk layanan yang dikelola adalah 5 hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Sejumlah kegiatan mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus dikonsumsi dalam 6 bulan setelah pembelian.

m. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup

Layanan ini menyediakan hingga 150 jam layanan yang dikelola dan disampaikan dari jarak jauh, termasuk impor daftar dan pengiriman surat, manajemen segmentasi, pembuatan model skor, persiapan/konfigurasi aset, penyebaran kampanye, pelaporan, dan aktivitas dalam produk lain atas nama Klien. Pengerjaan standar Silverpop untuk layanan yang dikelola adalah 5 hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Sejumlah kegiatan mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus dikonsumsi dalam 12 bulan setelah pembelian.

n. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup

Layanan ini menyediakan hingga 250 jam layanan yang dikelola dan disampaikan dari jarak jauh, termasuk impor daftar dan pengiriman surat, manajemen segmentasi, pembuatan model skor, persiapan/konfigurasi aset, penyebaran kampanye, pelaporan, dan aktivitas dalam produk lain atas nama Klien. Pengerjaan standar Silverpop untuk layanan yang dikelola adalah 5 hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Sejumlah kegiatan mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus dikonsumsi dalam 12 bulan setelah pembelian.

o. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup dan IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup

Layanan ini menyediakan hingga 35 jam layanan yang dikelola dan dikirimkan dari jarak jauh selama periode 30 hari untuk menjalankan ramp up pada alamat IP tunggal yang digunakan oleh IBM Silverpop Engage. Hingga dua email yang tidak penting dan tidak sensitif terhadap waktu termasuk dalam cakupan untuk tujuan pembangunan reputasi (diperlukan konten email dengan HTML yang sudah siap dan didukung secara mandiri). Layanan ini tidak menjamin keberhasilan daftar putih atau *ramp up* IP, karena hal ini tergantung pada banyak faktor eksternal.

- p. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding dan Implementation Advisory Services
Layanan ini menyediakan konsultasi produk yang disampaikan secara jarak jauh hingga 15 jam: pengadaan akun mobile; pelatihan fitur mobile untuk para pemasar; pelatihan implementasi hingga satu jam untuk para pengembang; email, telepon atau pertemuan berbasis Q & A tentang produk. Layanan ini harus dikonsumsi dalam 90 hari sejak pembelian.
- q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding dan Implementation Standard Services
Layanan ini memberikan kombinasi hal-hal berikut: hingga 20 jam tanya jawab melalui email atau telepon, siklus pengujian penerimaan implementasi pemberitahuan tekan (*push notification*) awal pada dua aplikasi asli mana pun dengan menggunakan layanan pemberitahuan Android atau iOS, hingga satu (1) jam pelatihan konsol jarak jauh untuk pemasar dan penerapan pelatihan untuk pengembang. Layanan ini harus dikonsumsi dalam 90 hari sejak pembelian.
- r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding dan Implementation Standard Plus Services
Layanan ini memberikan kombinasi hal-hal berikut: hingga 30 jam tanya jawab melalui email atau telepon, pertemuan 30 menit opsional mingguan, siklus pengujian penerimaan implementasi pemberitahuan tekan (*push notification*) awal pada hingga empat aplikasi asli mana pun dengan menggunakan layanan pemberitahuan Android atau iOS, hingga dua jam layanan strategi kampanye pemberitahuan tekan (*push notification*), hingga satu dukungan integrasi perangkat lunak dengan perangkat lunak IBM atau pihak ke tiga yang kompatibel dengan IBM Silverpop Engage Mobile. Layanan ini harus dikonsumsi dalam 90 hari sejak pembelian.

5.3 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

5.4 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya atas Layanan Cloud selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang dinyatakan dalam PoE, maka Klien akan ditagih untuk kelebihan penggunaan sebagaimana yang ditentukan dalam Dokumen Transaksi.

Untuk Layanan Cloud dengan metrik biaya Pesan Digital, IBM akan menagih Klien berdasarkan frekuensi penagihan yang dipilih untuk kepemilikan Pesan Digital yang dipesan Klien. Penggunaan aktual akan diukur dan biaya kelebihan penggunaan akan jatuh tempo jika penggunaan pesan aktual melebihi jumlah pesan yang berhak secara agregat hingga 12 periode pengukuran bulanan selama periode langganan.

Klien akan ditagih di akhir untuk biaya kelebihan penggunaan setiap bulan, pada biaya kelebihan penggunaan yang ditentukan dalam PoE, setelah total agregat telah tercapai. Biaya kelebihan tersebut dikenakan selain biaya bulanan hak dasar.

Jika periode langganan lebih lama dari 12 bulan, jumlah agregat kepemilikan akan didasarkan pada 12 periode pengukuran bulanan. Total agregat akan kembali ke angka nol setelah periode pengukuran bulanan ke-12. Biaya kelebihan untuk 12 periode pengukuran bulanan berikutnya tidak akan jatuh tempo hingga penggunaan pesan aktual melebihi jumlah pesan yang berhak secara agregat untuk 12 periode pengukuran bulanan tersebut.

Jika periode langganan kurang dari 12 bulan atau kurang dari 12 periode bulanan tetap berada dalam periode langganan, jumlah kepemilikan bulanan yang masih dalam langganan akan digunakan untuk jumlah pesan yang berhak secara agregat.

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

a. Contoh 1:

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

b. Contoh 2:

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

setiap 12 bulan, jumlah penggunaan akan mengatur ulang. Jika Klien mengirimkan lebih dari 12 juta Pesan Digital sebelum akhir periode 12 bulan berikutnya akan ditagih di belakang hingga perhitungan pemakaian mengatur ulang atau akhir dari Periode Langganan yang tersisa.

6. Langganan Layanan yang Berkelanjutan

6.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

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

6.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

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

6.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

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

6.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

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

6.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

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

6.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

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

7. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu Layanan Cloud dimulai pada tanggal ketika IBM memberitahukan Klien mengenai akses mereka ke Layanan Cloud, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah Layanan Cloud diperbarui secara otomatis 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, Layanan Cloud akan secara otomatis memperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

8. Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Layanan Cloud ini mencakup perangkat lunak yang diaktifkan, yang dapat digunakan hanya terkait dengan penggunaan Layanan Cloud oleh Klien, dan hanya selama jangka waktu Layanan Cloud.

9. Umum

9.1 Pemberitahuan dan Kebijakan Privasi

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

Klien menyadari dan menyetujui bahwa IBM dapat, sebagai bagian dari dukungan dan operasional normal atas Layanan Cloud, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (kontraktor dan karyawan Klien) terkait dengan penggunaan Layanan Cloud, melalui teknologi pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan informasi dan statistik penggunaan tentang efektivitas dari Layanan Cloud kami untuk tujuan meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Klien. Klien mengonfirmasikan bahwa Klien akan atau telah memperoleh persetujuan untuk mengizinkan IBM memproses informasi pribadi yang dikumpulkan untuk tujuan di atas tersebut di dalam IBM, perusahaan-perusahaan IBM lainnya dan subkontraktor mereka, di mana pun kami dan subkontraktor kami melakukan bisnis, sesuai dengan hukum yang berlaku. IBM akan mematuhi permintaan dari kontraktor dan karyawan Klien untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang telah dikumpulkan tersebut.

9.2 Daftar Distribusi

Klien tidak akan menggunakan daftar distribusi apa pun dengan Layanan Cloud yang mencakup orang-orang yang tidak mendapatkan izin untuk dimasukkan ke dalam daftar tersebut untuk tujuan penerimaan komunikasi secara spesifik dari Klien, kecuali apabila Klien memiliki hubungan pribadi atau bisnis yang sudah ada dengan orang-orang tersebut. Penggunaan daftar atau data yang dihasilkan melalui praktik pemasaran afiliasi (*affiliate marketing*) dilarang secara tegas dalam segala hal. Klien harus memasukkan mekanisme *opt-out* yang valid dalam setiap pesan.

9.3 Tidak Dapat Dijual Kembali

Klien tidak akan menjual kembali Layanan Cloud atau memberikan akses ke Layanan Cloud kepada pihak ketiga (selain karyawan atau kontraktor yang bekerja atas nama Klien) tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari IBM.

9.4 Penyimpanan Data

Elemen data yang spesifik dari Layanan Cloud akan tersedia dalam Layanan Cloud sebagai berikut: pesan dan konten email, templat dan basis data yang tidak digunakan atau tidak aktif – 450 hari; pelacakan web untuk pengunjung yang diketahui – 180 hari; pelacakan web untuk pengunjung anonim – 30 hari; dan Universal Behaviors – 180 hari ("Periode Penyimpanan Data"). Elemen-elemen data ini dapat dihapus dari jaringan dan sistem IBM setelah Periode Penyimpanan Data telah berakhir, dan dalam situasi apa pun, IBM dapat menghancurkan semua salinan dari elemen-elemen data ini, dan data Klien terkait lainnya, dalam waktu 30 hari setelah pengakhiran atau habis masa berlakunya Jangka Waktu. Klien akan menyimpan salinan cadangan dari semua konten yang disediakan untuk digunakan dalam kaitannya dengan Layanan Cloud.

9.5 Pemberitahuan Kode Pihak Ketiga

Layanan Cloud ini mencakup perangkat lunak berikut yang tidak dapat digunakan untuk tujuan yang Tidak Baik: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson, dan packtag.

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.