

## IBM Silverpop Engage

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

### 1. Layanan Cloud

IBM Silverpop Engage adalah suatu 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, serta memberikan akses tunjuk dan klik (*point-and-click*) untuk menautkan pelacakan, personalisasi, dan konten dinamis.
- b. Segmentasi Tingkat Lanjut: kemampuan segmentasi memungkinkan pengguna untuk menargetkan kontak berdasarkan data perilaku, profil, atau preferensi mereka.
- c. Pembuatan Pesan Banyak Saluran (Multi-Channel): mengirimkan pembuatan pesan kampanye yang terintegrasi ke berbagai saluran, termasuk email, jejaring sosial, web, dan mobile. Silverpop Engage mencakup fitur yang membantu memastikan bahwa titik sentuh Klien tetap diintegrasikan untuk memberikan pengalaman yang dipersonalisasi dan konsisten.
- d. Kampanye Otomatis: menggunakan pembuat kampanye visual untuk membuat program pemasaran, mulai dari kampanye strategi sederhana hingga kampanye dengan kompleksitas dan beberapa titik sentuh. Mengirimkan pesan otomatis ketika calon pelanggan mengarahkan atau menjalankan tindakan tertentu dengan menggunakan kampanye pemeliharaan berdasarkan tindakan individu dari masing-masing calon pelanggan.
- e. Penilaian: memberi peringkat pada prospek dan pelanggan Klien berdasarkan demografi, perilaku, dan kriteria pembelian seperti kunjungan situs web, penyerahan formulir dan interaksi pesan atau pada komponen berbasis waktu termasuk resensi dan frekuensi. Ketika kontak mencapai nilai tertentu, fitur otomatisasi pemasaran mengarahkan mereka untuk melakukan tindak lanjut yang sesuai.
- f. Pelacakan Web: memantau cara kontak berinteraksi dengan Klien secara online, misalnya dengan menggunakan kalkulator, obrolan langsung (*live chat*), dan tombol sosial, dan kemudian menggunakan perilaku tersebut untuk memindahkan kontak ke program pemasaran atau sebagai bagian dari model penilaian berdasarkan perilaku milik Klien.
- g. Halaman Awal dan Formulir Web: merancang dan memublikasikan 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 pelanggan Klien secara holistik. Data ini dapat digunakan dalam permintaan dan segmentasi, konten dinamis, dan personalisasi dalam pesan.
- j. Manajemen Calon Pelanggan B2B: mengelola dan memberikan skor pada calon pelanggan, menggunakan proses otomatis untuk memelihara mereka melalui jalur suplai dan memaksimalkan upaya pemasaran Klien.
- k. Sosial: organisasi dapat membagikan pesan pemasaran email pada situs jejaring sosial dan menghasilkan laporan mendetail mengenai hasilnya, *posting* atau menjadwalkan *posting* yang bertepatan dengan pengiriman email mereka dan memasukkan tautan ke suatu halaman Web

teruskan-ke-teman (*forward-to-a-friend*) atau menyertakan formulir teruskan-ke-teman dalam isi pesan.

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

Langganan Silverpop Engage mencakup lima 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 Internet (IP) terdedikasi.

## 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 kustom secara waktu nyata (*real-time*) yang dihasilkan melalui pemicu dalam email, formulir web, Halaman Awal, atau *tele-sales*. Silverpop Engage Transact merupakan arsitektur pengiriman terdedikasi yang secara spesifik dirancang untuk kebutuhan khusus pesan transaksional atau yang 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, 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 *log-on* sekunder, 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 bagi perusahaan untuk membuat formulir web yang menawarkan opsi pendaftaran identitas sosial tanpa perlu mengisi bidang-bidang pada formulir secara manual. Social Sign-In bergantung pada atau menggabungkan teknologi pihak ketiga yang disediakan oleh Janrain. Penggunaan teknologi Social Sign-in tunduk pada syarat-syarat, ketentuan, dan ketersediaan masing-masing jejaring sosial yang diakses melalui penggunaan Social Sign-In dan teknologi Janrain yang mendasarinya.
- d. IBM Silverpop Inbox Monitoring  
memungkinkan Klien untuk menghitung pengiriman kotak masuk (*inbox*) secara umum ke Penyedia Layanan Internet (*Internet Service Provider* - "ISP") dan Penyedia Pesan Masuk (*Inbox Provider*) besar di beberapa wilayah.
- e. IBM Silverpop Universal Behaviors  
menyediakan integrasi tingkat peristiwa antara Silverpop Engage dan aplikasi teknologi lainnya. Peristiwa dan data perilaku yang dikumpulkan dari aplikasi-aplikasi ini dapat disimpan dalam Silverpop Engage serta dimanfaatkan oleh berbagai fitur seperti program, penilaian, dan permintaan. Termasuk di sini adalah integrasi yang didukung dengan produk-produk IBM yang sudah ada, tiga aliran data untuk integrasi tambahan dan penyimpanan data selama 180 hari.
- f. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History  
memberikan 180 hari tambahan penyimpanan data peristiwa untuk IBM Silverpop Universal Behaviors. Ini merupakan *add-on* untuk IBM Silverpop Universal Behaviors untuk Klien yang memerlukan penyimpanan data yang lebih lama dari standar 180 hari untuk Universal Behaviors.
- g. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream  
memberikan aliran data tambahan untuk IBM Silverpop Universal Behaviors. Hal ini ditawarkan untuk Klien yang memerlukan aliran data tambahan di luar aliran data produk terintegrasi IBM yang tidak terbatas dan tiga aliran data pihak ketiga atau kustom tambahan yang tersedia dengan lisensi dasar IBM Silverpop Universal Behaviors.

- h. IBM Silverpop Mobile Connector  
memberikan integrasi tingkat sistem antara Silverpop Engage dan aplikasi mobile yang dimiliki oleh Klien. Integrasi memungkinkan data yang dikumpulkan dari aplikasi mobile untuk disimpan dalam Silverpop Engage dan diakses/digunakan oleh fitur-fitur Engage seperti program dan permintaan, dan data dari Silverpop Engage untuk digunakan dalam aplikasi mobile.
- i. IBM Silverpop Web Analytics Integrations  
memberikan integrasi antara Silverpop Engage (satu Org) dan salah satu dari sistem analitis web berikut: IBM Digital Analytics atau Adobe Omniture.
- 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 transaksional terkait yang dihasilkan oleh mesin virtual Magento melalui layanan email transaksional 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 membangun sinkronisasi data antara sistem manajemen hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management* - "CRM") tertentu yang tersedia secara komersial, seperti Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, dan Silverpop Engage. Integrasi terbatas pada satu mesin virtual sistem CRM dan satu basis data Silverpop Engage. Tawaran ini tidak termasuk integrasi dengan Scribe. Jika tipe integrasi tersebut diperlukan, tawaran IBM Silverpop CRM Integration with Scribe harus digunakan.
- n. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe  
memungkinkan Klien untuk membangun sinkronisasi data antara sistem manajemen hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management* - "CRM") tertentu yang tersedia secara komersial dan Silverpop Engage. Integrasi terbatas pada satu mesin virtual sistem CRM dan satu basis data Silverpop Engage. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe bergantung pada atau menggabungkan teknologi pihak ketiga yang disediakan oleh Scribe.
- 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 klien email yang berbeda (termasuk namun tidak terbatas pada Gmail, Outlook, iPhone, dan Android), melacak penggunaan klien email di milis membantu mengoptimalkan program email berdasarkan klien email dan perangkat spesifik yang digunakan oleh pelanggan, 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 geografi, waktu rata-rata pengikatan, dan perangkat atau klien email pilihan. Sebuah 'bukaan email' terdaftar setiap kali penerima email menerima email dari Klien dan penerima email membuka email. Sebuah 'pratinjau email' terdaftar setiap kali Klien mengirimkan templat email lebih lanjut ke fitur ini untuk pratinjau. Informasi Email mencakup komponen teknologi yang disediakan oleh Litmus.
  - (1) Silverpop Email Insights – Bronze  
menyediakan hingga 10 pratinjau email dan 10.000 bukaan email setiap bulan
  - (2) Silverpop Email Insights – Silver  
menyediakan hingga 50 pratinjau email dan 200.000 bukaan email setiap bulan

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

Selain itu, jika kebutuhan Klien melebihi jumlah pratinjau email atau bukaan email yang disediakan dengan paket yang dibeli 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 *push (push notification)* (termasuk namun tidak terbatas pada iPhone, iPad, dan Android). Fungsionalitas mencakup kemampuan untuk mengirimkan pemberitahuan *push (push notification)* yang dipersonalisasi dengan tindakan yang mendorong keterlibatan dengan aplikasi telepon pintar Klien. SDK disediakan untuk memungkinkan aplikasi untuk mengirimkan pemberitahuan *push (push notification)* serta mendaftarkan perangkat tersebut dan mengirimkan peristiwa ke Silverpop.

## 2. Uraian Keamanan

Layanan Cloud ini mematuhi prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM untuk SaaS IBM yang tersedia di <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> dan setiap syarat-syarat tambahan yang diatur dalam pasal ini. Setiap perubahan pada prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM tidak akan menurunkan keamanan 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 suatu 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 membantu IBM secara wajar dalam setiap diagnosis dan penyelesaian masalah.

Klaim tiket dukungan atas kegagalan untuk memenuhi suatu SLA harus diajukan dalam waktu tiga hari kerja setelah akhir bulan masa kontrak. Kompensasi untuk klaim SLA yang sah akan menjadi kredit terhadap tagihan yang akan datang untuk 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 hingga waktu Layanan Cloud dipulihkan dan tidak termasuk waktu yang berkaitan dengan penghentian untuk pemeliharaan yang terjadwal atau telah diumumkan; sebab-sebab di luar kendali IBM; masalah dengan rancangan atau instruksi, konten atau teknologi Klien atau pihak ketiga; platform dan konfigurasi sistem yang tidak didukung atau kesalahan Klien lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan oleh Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud selama masing-masing bulan masa kontrak, sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Total kompensasi yang 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 selama bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim, yang didiskon sebesar 50%. IBM akan menyediakan suatu potongan harga secara langsung untuk Klien.

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

Contoh: 50 menit total Waktu Henti selama Bulan Masa Kontrak

43.200 total menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - 50 menit Waktu Henti = 43.150 menit <hr/> 43.200 total menit	= 2% Kredit yang tersedia untuk 99,884% 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 permintaan 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 berdasarkan metrik biaya yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi:

- Akses** – adalah suatu 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 PoE atau Dokumen Transaksi.
- Perangkat Beralamat** – adalah suatu 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 yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Perangkat Beralamat yang dilaporkan oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- Mesin Virtual Aplikasi** – adalah suatu 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 memiliki tujuan dan/atau basis pengguna yang berbeda, dan masing-masing komponen dapat dihubungkan ke atau dikelola oleh Layanan Cloud, maka setiap komponen tersebut dianggap sebagai Aplikasi yang terpisah. Selain itu, lingkungan pengujian, pengembangan,

*staging*, dan produksi untuk suatu Aplikasi masing-masing dianggap sebagai mesin virtual terpisah dari Aplikasi dan masing-masing harus mempunyai kepemilikan. Sejumlah mesin virtual Aplikasi dalam suatu lingkungan tunggal masing-masing dianggap sebagai mesin virtual terpisah dari Aplikasi dan masing-masing harus mempunyai kepemilikan. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Mesin Virtual Aplikasi yang terhubung ke Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

- d. **Pengguna yang Sah** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Klien harus memperoleh 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 sarana 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 PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- e. **Pesan Digital** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Pesan Digital adalah suatu komunikasi elektronik yang dikelola atau diproses oleh Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah total Pesan Digital yang dikelola atau yang diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- f. **Pengikatan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang berkaitan dengan Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.
- g. **Peristiwa** – adalah suatu 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, dipertukarkan, atau digabungkan dengan kepemilikan atas Peristiwa lain dari Layanan Cloud lain atau jenis peristiwa lain. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup semua Peristiwa yang terjadi selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi.
- h. **Mesin Virtual** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual Layanan Cloud yang tersedia untuk akses dan penggunaan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi.
- i. **Identitas Reputasi** – adalah suatu 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 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 suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud 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 jumlah total Catatan Basis Data yang tersedia untuk diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam 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 beberapa kali istirahat singkat dan satu jam istirahat makan siang). Agenda tersebut dapat disesuaikan untuk mencakup topik yang ingin dipelajari Klien. Pelatihan diberikan di lingkungan webinar atau di fasilitas IBM yang disetujui.

- e. IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) Setup dan IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) On Demand Setup

Layanan ini memberikan pelatihan Silverpop Engage selama 8 jam per hari di fasilitas Klien. Setiap hari mencakup hingga delapan jam instruksi dan praktik (termasuk beberapa kali istirahat singkat dan satu jam istirahat makan siang). Agenda tersebut dapat disesuaikan untuk mencakup topik yang ingin dipelajari Klien. Pengeluaran perjalanan tidak termasuk dan akan ditagih secara terpisah melalui pernyataan kerja (*statement of work* - "SOW").

- f. IBM Silverpop Fast Start Setup

Layanan ini menyediakan hingga 15 jam konsultasi produk jarak jauh untuk *onboarding* Klien ke Silverpop Engage. Layanan ini 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.

- g. 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 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.

- h. IBM Silverpop Customer Enablement Setup

Layanan ini memberikan hingga 300 jam konsultasi teknis dan produk, praktik terbaik, dan panduan mengenai penggunaan solusi IBM Silverpop Engage yang direkomendasikan yang disampaikan dari jarak jauh. Layanan ini akan mencakup penemuan, pengembangan rencana sumber daya dan rencana proyek, konsultasi, rancangan dan perencanaan integrasi, dokumentasi, dan manajemen proyek sebagaimana yang disetujui dengan Klien. Layanan ini memberikan 50 jam tambahan layanan yang dikelola dari jarak jauh, termasuk impor daftar dan pengiriman surat, manajemen segmentasi, pembuatan model penilaian, persiapan/konfigurasi aset, penyebaran kampanye, pelaporan dan aktivitas dalam produk lainnya atas nama Klien. Pengerjaan standar Silverpop untuk layanan yang dikelola adalah 5 hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Beberapa aktivitas mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus digunakan dalam waktu 12 bulan setelah pembelian.

- i. IBM Silverpop Managed Enablement Setup

Layanan ini memberikan hingga 150 jam konsultasi teknis dan produk, praktik terbaik, dan panduan mengenai penggunaan IBM Silverpop Engage yang direkomendasikan yang disampaikan dari jarak jauh. Layanan ini akan mencakup penemuan, pengembangan rencana sumber daya dan rencana proyek, konsultasi, rancangan dan perencanaan integrasi, dokumentasi, dan manajemen proyek sebagaimana yang disetujui dengan Klien. Layanan ini memberikan 250 jam tambahan layanan

yang dikelola dari jarak jauh, termasuk impor daftar dan pengiriman surat, manajemen segmentasi, pembuatan model penilaian, persiapan/konfigurasi aset, penyebaran kampanye, pelaporan dan aktivitas dalam produk lainnya atas nama Klien. Pengerjaan standar Silverpop untuk layanan yang dikelola adalah 5 hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Beberapa aktivitas mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus digunakan dalam waktu 12 bulan setelah pembelian.

j. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup

Layanan ini memberikan hingga 75 jam konsultasi teknis dan produk, praktik terbaik, dan panduan mengenai penggunaan IBM Silverpop Engage yang direkomendasikan yang disampaikan dari jarak jauh. Layanan ini dapat mencakup penemuan, pengembangan rencana sumber daya dan rencana proyek, konsultasi, rancangan dan perencanaan integrasi, dokumentasi, dan manajemen proyek sebagaimana yang disetujui dengan Klien. Layanan ini harus digunakan dalam waktu 6 bulan setelah pembelian.

k. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup

Layanan ini memberikan hingga 175 jam konsultasi teknis dan produk, praktik terbaik, dan panduan mengenai penggunaan IBM Silverpop Engage yang direkomendasikan yang disampaikan dari jarak jauh. Layanan ini dapat mencakup penemuan, pengembangan rencana sumber daya dan rencana proyek, konsultasi, rancangan dan perencanaan integrasi, dokumentasi, dan manajemen proyek sebagaimana yang disetujui dengan Klien. Layanan ini harus digunakan dalam waktu 12 bulan setelah pembelian.

l. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup

Layanan ini memberikan hingga 300 jam konsultasi teknis dan produk, praktik terbaik, dan panduan mengenai penggunaan Silverpop Engage yang direkomendasikan yang disampaikan dari jarak jauh. Layanan ini dapat mencakup penemuan, pengembangan rencana sumber daya dan rencana proyek, konsultasi, rancangan dan perencanaan integrasi, dokumentasi, dan manajemen proyek sebagaimana yang disetujui dengan Klien. Layanan ini harus digunakan dalam waktu 12 bulan setelah pembelian.

m. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup

Layanan ini menyediakan hingga 50 jam layanan terkelola yang 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 lainnya atas nama Klien. Pengerjaan standar Silverpop untuk layanan yang dikelola adalah 5 hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Beberapa aktivitas mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus digunakan dalam waktu 6 bulan setelah pembelian.

n. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup

Layanan ini menyediakan hingga 150 jam layanan terkelola yang 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 lainnya atas nama Klien. Pengerjaan standar Silverpop untuk layanan yang dikelola adalah 5 hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Beberapa aktivitas mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus digunakan dalam waktu 12 bulan setelah pembelian.

o. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup

Layanan ini menyediakan hingga 250 jam layanan terkelola yang 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 lainnya atas nama Klien. Pengerjaan standar Silverpop untuk layanan yang dikelola adalah 5 hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Beberapa aktivitas mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus digunakan dalam waktu 12 bulan setelah pembelian.

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

Layanan ini menyediakan hingga 35 jam layanan terkelola yang disampaikan dari jarak jauh selama periode 30 hari untuk menjalankan ramp up pada alamat IP tunggal yang digunakan oleh IBM Silverpop Engage. Hingga dua email yang tidak penting dan tidak sensitif terhadap waktu dicakup untuk tujuan pembangunan reputasi (diperlukan konten pengiriman surat dengan HTML yang sudah



siap dan didukung secara mandiri). Layanan ini tidak menjamin keberhasilan pembuatan daftar putih (*white listing*) atau *ramp up* IP, karena hal ini tergantung pada berbagai faktor eksternal.

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

### 5.3 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

Biaya pertengahan bulan sebagaimana yang ditetapkan 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 ditetapkan dalam PoE, Klien akan jatuh tempo biaya untuk kelebihan penggunaan tersebut sebagaimana yang ditetapkan 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 oleh Klien. Penggunaan yang sebenarnya akan diukur dan biaya kelebihan penggunaan akan jatuh tempo jika penggunaan pesan yang sebenarnya melebihi total jumlah pesan yang dimiliki secara agregat hingga periode pengukuran 12 bulanan selama periode langganan.

Klien akan ditagih di belakang 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 biaya kepemilikan dasar bulanan.

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

Jika periode langganan kurang dari 12 bulan atau kurang dari periode 12 bulanan tersisa dalam periode langganan, jumlah kepemilikan bulanan yang tersisa dalam langganan akan digunakan untuk total jumlah pesan yang dimiliki secara agregat.

Untuk Klien yang memanfaatkan periode turunan, masing-masing 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 jumlah kelebihan dan semua penggunaan di bulan-bulan berikutnya akan ditagih di belakang hingga akhir Periode Langganan.

b. Contoh 2:

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

## 6. Langganan Layanan Berkelanjutan

### 6.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

Layanan ini ditujukan untuk Klien mandiri di pasar-pasar yang berkembang atau di pasar menengah 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 terstruktur yang berkelanjutan yang difasilitasi oleh konsultan Silverpop. Layanan ini tidak akan lebih dari 4 jam per bulan.

### 6.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

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

### 6.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

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

### 6.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

Layanan ini menyediakan hingga 15 jam (total per tahun) tanya jawab 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 *push* (*push notification*) 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 *push* (*push notification*) per tahun, prioritas tanggapan untuk tiket dukungan, hingga dua jam (total per tahun) dukungan berupa saran tentang pemasaran musiman, hingga 10 jam (total per tahun) untuk panduan tentang penggunaan konsol dan keseluruhan strategi tekan (*push strategy*), pertemuan mingguan opsional selama 30 menit untuk membahas indikator kinerja utama dan tujuan pemberitahuan *push* (*push notification*)/aplikasi jangka pendek dan panjang.

## 7. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu Layanan Cloud dimulai pada tanggal ketika IBM memberi tahu 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 hanya dapat digunakan sehubungan dengan penggunaan Layanan Cloud oleh Klien, dan hanya selama jangka waktu Layanan Cloud.

## 9. Umum

### 9.1 Kebijakan dan Pemberitahuan Kerahasiaan

Klien menyetujui untuk: (i) memberikan tautan yang jelas dan mudah terlihat ke syarat-syarat penggunaan dan kebijakan kerahasiaan situs web Klien yang mencakup tautan ke (<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 operasi normal atas Layanan Cloud, mengumpulkan informasi pribadi dari Klien (karyawan dan kontraktor Klien) terkait dengan penggunaan Layanan Cloud, melalui pelacakan dan teknologi lainnya. IBM melakukan hal tersebut untuk mengumpulkan statistik penggunaan dan informasi tentang keefektifan dari Layanan Cloud kami untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan/atau menyesuaikan interaksi dengan Klien. Klien mengonfirmasi bahwa pihaknya 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 karyawan dan kontraktor Klien untuk mengakses, memperbarui, memperbaiki atau menghapus informasi pribadi mereka yang dikumpulkan.

### 9.2 Daftar Distribusi

Klien tidak akan menggunakan daftar distribusi apa pun dengan Layanan Cloud yang mencakup orang-orang yang belum 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 gabungan dilarang secara tegas dalam semua kondisi. Klien harus menyertakan mekanisme *opt-out* (memilih untuk tidak berpartisipasi) 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 spesifik dari Layanan Cloud akan tersedia dalam Layanan Cloud sebagai berikut: basis data (daftar kontak) dan templat – 450 hari dari penggunaan terakhir (basis data yang digunakan secara aktif dan templat yang disimpan secara tidak terbatas selama layanan aktif); pesan email, konten, dan data pelacakan klik email – 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 setiap situasi, IBM dapat memusnahkan semua salinan dari elemen-elemen data ini, serta 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.

## 9.6 Versi Non-Bahasa Inggris

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

## 9.7 Instructor Led Training Setup Services

Jika Instructor Led Training Setup Service dirancang untuk dijalankan di lokasi Klien, Klien bertanggung jawab untuk menyediakan ruang latihan yang sesuai untuk jumlah peserta, termasuk jumlah soket daya yang memadai, proyektor atas dan papan tulis dan/atau *flipchart* 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 secara lokal dan personel di lokasi seluruh dunia) untuk menyampaikan Layanan Pengaturan Pelatihan.

### 9.7.1 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 berdampak pada kemampuan IBM untuk memenuhi Layanan Pengaturan Pelatihan. Klien akan:

- a. kecuali jika disediakan oleh IBM, menyediakan detail alamat dan ruang lokasi pelatihan kepada IBM;
- b. jika sesuai, memberikan akses aman, ruang kerja yang sesuai, perlengkapan, mebel, konektivitas Internet berkecepatan tinggi, dan fasilitas lain untuk personel IBM selama bekerja di lokasi Klien; dan
- 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.

---

This document is made in the English and Indonesian languages. To the extent permitted by the prevailing law, the English language of this document will prevail in the case of any inconsistencies or differences of interpretation with the Indonesian language text of this document.

Dokumen 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 dokumen ini, maka teks dalam bahasa Inggris yang akan berlaku.