

## IBM Silverpop Engage

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud. Dokumen pemesanan yang berlaku memberikan penentuan harga dan rincian tambahan tentang pesanan Klien.

### 1. Layanan Cloud

#### 1.1 IBM Silverpop Engage

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-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. Pesan Banyak Saluran (Multi-Channel Messaging): mengirimkan pesan kampanye yang terintegrasi ke berbagai saluran, termasuk email, jejaring sosial, web, dan mobile. IBM Silverpop Engage mencakup fitur yang membantu memastikan bahwa titik sentuh Klien tetap diintegrasikan untuk memberikan pengalaman yang konsisten dan dipersonalisasi.
- 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 calon pelanggan (lead) mengarahkan atau menjalankan suatu 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: tersedia lebih dari 80 laporan yang dapat disesuaikan 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 pertanyaan 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 terperinci 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 (5) domain pengiriman, satu (1) domain host merek kustom, dan hingga sepuluh (10) lingkungan. Klien dengan komitmen untuk mengirimkan lebih dari tiga (3) juta pesan email per tahun memenuhi syarat untuk menerima alamat protokol Internet (Internet protocol - "IP") terdedikasi

## **1.2 Layanan Opsional**

### **1.2.1 IBM Silverpop Engage Transact**

IBM Silverpop Engage Transact menyediakan kemampuan untuk mengirimkan pesan transaksi secara waktu nyata (real-time), bermerek khusus, satu-ke-satu pesan transaksional yang dihasilkan oleh pemicu dalam email, formulir web, halaman arahan, atau tele-sales. IBM Marketing Cloud Transact merupakan arsitektur pengiriman 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 ke IBM Silverpop Engage – Database juga harus memperoleh kepemilikan terhadap IBM Silverpop Transact for Engage – Database 1000 Pesan Digital.

### **1.2.2 IBM Silverpop Multi-Factor Authentication**

IBM Silverpop Multi-Factor Authentication menyediakan fungsionalitas untuk mendukung penggunaan kode otentikasi sebagai persyaratan log-on sekunder, selain kombinasi nama pengguna / kata sandi pengguna, untuk memberikan akses ke akun Silverpop Engage melalui browser web.

### **1.2.3 IBM Silverpop Social Sign-in**

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.

### **1.2.4 IBM Silverpop Inbox Monitoring**

IBM Silverpop Inbox Monitoring memungkinkan Klien untuk mengukur pengiriman kotak masuk secara umum ke Penyedia Layanan Internet (ISP) dan Penyedia Kotak Masuk yang besar di berbagai wilayah.

### **1.2.5 IBM Silverpop Universal Behaviors**

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 pertanyaan. 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. Berikut ini adalah add-on untuk IBM Silverpop Universal Behaviors:

#### **a. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History**

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.

#### **b. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream**

IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream memberikan aliran data tambahan untuk IBM Silverpop Universal Behaviors. Add-on 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

#### **1.2.6 IBM Silverpop Mobile Connector**

IBM Silverpop Mobile Connector memberikan integrasi tingkat sistem antara Silverpop Engage dan aplikasi mobile yang dimiliki oleh Klien. Integrasi memungkinkan agar data yang dikumpulkan dari aplikasi mobile untuk disimpan dalam Silverpop Engage dan diakses/digunakan oleh fitur-fitur Engage seperti program dan pertanyaan, dan data dari Silverpop Engage untuk digunakan dalam aplikasi mobile.

#### **1.2.7 IBM Silverpop Web Analytics Integration**

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..

#### **1.2.8 IBM Silverpop WebEx Integration**

IBM Silverpop WebEx Integration memberikan fungsionalitas produk Silverpop 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.

#### **1.2.9 IBM Silverpop Citrix Integration**

IBM Silverpop Citrix Integration memberikan fungsionalitas produk Silverpop Engage untuk digunakan dengan satu (1) mesin virtual 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.

#### **1.2.10 IBM Silverpop Transact Magento Integration**

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.

#### **1.2.11 IBM Silverpop CRM Integration**

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 jenis integrasi tersebut diperlukan, tawaran IBM Silverpop CRM Integration with Scribe harus digunakan.

#### **1.2.12 IBM Silverpop CRM Integration with Scribe**

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.

#### **1.2.13 IBM Silverpop Additional IP Address**

IBM Silverpop Additional IP Address adalah biaya untuk alamat IP tambahan.

#### **1.2.14 IBM Silverpop Email Insights**

IBM Silverpop Email Insights memungkinkan Klien untuk melakukan pratinjau tampilan dan nuansa dari pengiriman 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 '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 ke fitur ini untuk pratinjau. Informasi Email mencakup komponen teknologi yang disediakan oleh Litmus.

- a. **Silverpop Email Insights Bronze** menyediakan hingga 10 pratinjau email dan 10.000 buka email setiap bulan.
- b. **Silverpop Email Insights Silver** menyediakan hingga 50 pratinjau email dan 200.000 buka email setiap bulan.
- c. **Silverpop Email Insights Gold** menyediakan hingga 500 pratinjau email dan 2.000.000 buka email setiap bulan.
- d. **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 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.

### **1.2.15 IBM Silverpop Mobile Engage**

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.

## **1.3 Layanan Percepatan**

### **1.3.1 IBM Silverpop Additional Domain Setup**

IBM Silverpop Additional Domain Setup dan IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup

layanan memperbarui lingkungan Layanan Cloud untuk menggunakan Identitas Reputasi tambahan di luar jumlah yang disediakan dengan IBM Silverpop Engage.

### **1.3.2 IBM Silverpop CRM Integration Setup**

Layanan ini memperbarui lingkungan Layanan Cloud untuk mengintegrasikan satu mesin virtual dari mesin virtual CRM spesifik dengan basis data Silverpop Engage tunggal.

### **1.3.3 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).

### **1.3.4 Layanan Onboarding IBM Silverpop Engage Basic**

Layanan Onboarding IBM Silverpop Engage Basic merupakan suatu kombinasi dari bantuan proses penyediaan dan konsultasi produk yang dirancang untuk memungkinkan pengguna mengonfigurasi dan menggunakan IBM Silverpop Engage. Layanan yang disampaikan secara jarak jauh ini menyediakan hingga 15 jam layanan dan diperlukan dengan langganan awal pada IBM Silverpop Engage. 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 bantuan proses penyediaan, konfigurasi dan pengaturan, konsultasi produk, dan Tanya Jawab (Q & A).

### **1.3.5 Layanan Onboarding IBM Silverpop Engage**

Layanan Onboarding IBM Silverpop Engage merupakan suatu kombinasi dari bantuan proses penyediaan dan konsultasi produk yang dirancang untuk memungkinkan pengguna mengonfigurasi dan menggunakan IBM Silverpop Engage. Layanan yang disampaikan secara jarak jauh ini menyediakan hingga 30 jam layanan dan diperlukan dengan langganan awal pada IBM Silverpop Engage. 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 bantuan proses penyediaan, konfigurasi dan pengaturan, konsultasi produk, dan Tanya Jawab (Q & A).

### **1.3.6 IBM Silverpop Engage Mobile Onboarding**

Layanan Onboarding Silverpop Engage Mobile merupakan suatu tawaran opsional untuk para pelanggan Silverpop Engage yang memilih untuk memperoleh manfaat dari fitur Mobile Push. Tawaran ini memberikan layanan jarak jauh hingga 35 jam yang mencakup aktivitas seperti pengaturan, konsultasi, dan implementasi pemberitahuan push awal, serta pengujian penerimaan. Layanan onboarding ini juga tersedia untuk para pelanggan IBM Marketing Cloud Standard dan IBM Marketing Cloud B2B Standard.

### **1.3.7 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 mengenai 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.

### **1.3.8 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 mengenai 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.

### **1.3.9 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 secara 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 lima (5) hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Beberapa aktivitas mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus digunakan dalam waktu dua belas (12) bulan sejak pembelian.

### **1.3.10 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 secara 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 lima (5) hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Beberapa aktivitas mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus digunakan dalam waktu dua belas (12) bulan sejak pembelian.

### **1.3.11 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 secara 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 enam (6) bulan sejak pembelian.

### **1.3.12 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 secara 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 dua belas (12) bulan sejak pembelian.

### **1.3.13 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 secara 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 dua belas (12) bulan sejak pembelian.

### **1.3.14 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 penilaian, persiapan/konfigurasi aset, penyebaran kampanye, pelaporan, dan aktivitas dalam produk lainnya atas nama Klien. Pengerjaan standar Silverpop untuk layanan yang dikelola adalah lima (5) hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Beberapa aktivitas mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus digunakan dalam waktu enam (6) bulan sejak pembelian.

### **1.3.15 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 penilaian, persiapan/konfigurasi aset, penyebaran kampanye, pelaporan, dan aktivitas dalam produk lainnya atas nama Klien. Pengerjaan standar Silverpop untuk layanan yang dikelola adalah lima (5) hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Beberapa aktivitas mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus digunakan dalam waktu dua belas (12) bulan sejak pembelian.

### **1.3.16 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 penilaian, persiapan/konfigurasi aset, penyebaran kampanye, pelaporan, dan aktivitas dalam produk lainnya atas nama Klien. Pengerjaan standar Silverpop untuk layanan yang dikelola adalah lima (5) hari kerja untuk peristiwa pengiriman surat tunggal standar. Beberapa aktivitas mungkin memerlukan siklus produksi yang lebih lama. Layanan ini harus digunakan dalam waktu dua belas (12) bulan sejak pembelian.

### **1.3.17 IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup dan IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup**

Layanan ini menyediakan (i) panggilan strategi satu (1) jam dengan ahli kemampuan pengiriman, (ii) hingga 25 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 dan (iii) satu (1) jam panggilan wawancara (debrief) dengan ahli kemampuan pengiriman. Hingga dua (2) email yang tidak penting dan tidak sensitif dengan 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.

### **1.3.18 IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services**

Layanan ini menyediakan hingga 15 jam konsultasi produk yang disampaikan secara jarak jauh, termasuk: penyediaan akun mobile; pelatihan fitur mobile untuk para pemasar; pelatihan implementasi selama hingga satu (1) 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.

### **1.3.19 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 (2) aplikasi asli mana pun dengan menggunakan layanan pemberitahuan Android atau iOS, hingga satu (1) jam pelatihan konsol jarak jauh untuk pemasar dan pelatihan implementasi untuk pengembang. Layanan ini harus digunakan dalam waktu 90 hari sejak pembelian.

#### **1.3.20 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 opsional mingguan selama 30 menit, siklus pengujian penerimaan implementasi pemberitahuan push (push notification) awal pada empat (4) aplikasi asli mana pun dengan menggunakan layanan pemberitahuan Android atau iOS, hingga dua (2) jam layanan strategi kampanye pemberitahuan push (push notification), hingga satu (1) 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.

#### **1.3.21 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 dua belas (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 tidak akan lebih dari empat (4) jam per bulan.

#### **1.3.22 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services**

Layanan ini dimaksudkan untuk Klien layanan mandiri di pasar-pasar yang sedang berkembang atau di pasar menengah yang ingin mempercepat kemampuan dan keahlian pemasaran email mereka. Tawaran ini adalah program dua belas (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 tidak akan lebih dari tujuh (7) jam per bulan.

#### **1.3.23 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 dua belas (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 tidak akan lebih dari dua belas (12) jam per tahun.

#### **1.3.24 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services**

Layanan ini menyediakan total hingga 15 jam per tahun tanya jawab melalui email atau telepon.

#### **1.3.25 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services**

Layanan ini memberikan kombinasi hal-hal berikut: hingga total 30 jam per tahun tanya jawab melalui email atau telepon, hingga dua (2) siklus pengujian penerimaan implementasi pemberitahuan push (push notification) per tahun, hingga total 5 jam per tahun untuk panduan tentang penggunaan konsol dan keseluruhan strategi push (push strategy).

#### **1.3.26 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services**

Layanan ini memberikan kombinasi hal-hal berikut: hingga total 40 jam per tahun tanya jawab melalui email atau telepon, hingga empat (4) siklus pengujian penerimaan implementasi pemberitahuan push (push notification) per tahun, prioritas tanggapan untuk tiket dukungan, hingga total dua (2) jam per tahun dukungan berupa saran tentang pemasaran musiman, hingga total sepuluh (10) jam per tahun untuk panduan tentang penggunaan konsol dan keseluruhan strategi push (push strategy), pertemuan mingguan opsional selama 30 menit untuk membahas indikator kinerja utama dan tujuan pemberitahuan push (push notification)/aplikasi jangka pendek dan panjang.

## **2. Lembar Data Perlindungan dan Pemrosesan Data**

Adendum Pemrosesan Data IBM di <http://ibm.com/dpa> (Data Processing Addendum - "DPA") dan Lembar(-lembar) Data Perlindungan dan Pemrosesan Data (disebut sebagai lembar(-lembar) data atau Ekshibit(-ekshibit) DPA) dalam tautan di bawah memberikan informasi perlindungan data tambahan untuk Layanan Cloud dan opsinya sehubungan dengan tipe Konten yang dapat diproses, aktivitas pemrosesan

yang terlibat, fitur perlindungan data, serta spesifikasi mengenai retensi dan pengembalian Konten. DPA tersebut berlaku bila dan sejauh Peraturan Perlindungan Data Umum Eropa (EU/2016/679) (General Data Protection Regulation - "GDPR") diterapkan untuk data pribadi di dalam Konten.

#### **IBM Watson Campaign Automation Engage**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1412721510216>

#### **IBM Watson Campaign Automation Social Audiences**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CF6D6EF01C9111E69AAAC4D0C72C126B>

### **3. Tingkat Layanan dan Dukungan Teknis**

#### **3.1 Perjanjian Tingkat Layanan**

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan (SLA) ketersediaan berikut kepada Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Persentase ketersediaan dihitung sebagai total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah menit Layanan Berhenti dalam bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam bulan masa kontrak. Definisi Layanan Berhenti, proses klaim dan cara menghubungi IBM terkait permasalahan ketersediaan layanan berada pada buku petunjuk dukungan Layanan Cloud IBM di

[https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

<b>Ketersediaan</b>	<b>Kredit (% biaya langganan bulanan*)</b>
Kurang dari 99,9%	2%
Kurang dari 99,0%	5%
Kurang dari 98,0%	10%
Kurang dari 97,0%	20%

\* Biaya langganan adalah harga pada masa kontrak untuk bulan yang sesuai dengan klaim.

#### **3.2 Dukungan Teknis**

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud, termasuk rincian kontak dukungan, level tingkat permasalahan, jam dukungan ketersediaan, waktu tanggapan, dan informasi serta proses dukungan lain, ditemukan dengan memilih Layanan Cloud dalam panduan dukungan IBM yang tersedia di <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

### **4. Biaya**

#### **4.1 Metrik Biaya**

Metrik(-metrik) biaya untuk Layanan Cloud ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

Metrik biaya berikut berlaku untuk Layanan Cloud ini:

- Pengguna yang Sah adalah pengguna yang unik yang diizinkan untuk mengakses Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh, melalui program, perangkat atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun.
- Pengikatan adalah layanan pelatihan atau profesional yang berkaitan dengan Layanan Cloud.
- Mesin Virtual (Instance) adalah setiap akses pada konfigurasi spesifik pada Layanan Cloud.
- Akses adalah hak untuk mengakses fungsionalitas Layanan Cloud.
- Perangkat Beralamat adalah suatu perangkat yang padanya pemasangan aplikasi dapat dialamatkan oleh Layanan Cloud.
- Mesin Virtual Aplikasi adalah salinan program aplikasi perangkat lunak yang diberi nama khusus yang terhubung ke atau yang dikelola oleh Layanan Cloud. Aplikasi di beberapa lingkungan (misalnya pengujian, pengembangan, staging, atau produksi) atau beberapa mesin virtual Aplikasi dalam lingkungan tunggal dianggap sebagai Mesin Virtual Aplikasi terpisah.



- Pesan Digital adalah suatu komunikasi elektronik yang dikelola atau diproses oleh Layanan Cloud.
- Peristiwa adalah kejadian dari peristiwa spesifik yang diproses oleh atau yang berkaitan dengan penggunaan Layanan Cloud. Ketika memperoleh kepemilikan Peristiwa, hal-hal berikut akan dihitung sebagai suatu Peristiwa:
  - Kontak: Peristiwa yang terkait dengan pengiriman ID kontak melalui fitur Audiens Sosial ke suatu platform sosial yang sesuai.
- Identitas Reputasi adalah kombinasi dari domain atau alamat IP yang digunakan untuk meningkatkan kemampuan pengiriman email yang ada di dalam Layanan Cloud.
- Catatan Basis Data adalah kumpulan bidang dalam basis data yang berkaitan dengan entitas tunggal dan dapat diakses sebagai suatu unit tunggal yang dikelola atau diproses oleh Layanan Cloud.
- Kontrak Warisan adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Jenis metrik biaya warisan yang terkait dengan tawaran tidak dipasarkan lagi secara aktif oleh IBM. Akan tetapi, IBM dapat, atas kebijakannya sendiri yang eksklusif, menyetujui untuk meningkatkan kepemilikan Klien yang telah ada untuk menggunakan versi SaaS IBM tertentu berdasarkan jenis kepemilikan Warisan ("SaaS Warisan"). Tawaran SaaS Warisan diidentifikasi berdasarkan catatan "Warisan", dalam nama SaaS IBM pada Dokumen Transaksi. Kepemilikan Klien atas SaaS Warisan tunduk terhadap syarat-syarat metrik biaya yang ditetapkan dalam perjanjian sesuai dengan tujuan semula Klien memperoleh kemampuan untuk menggunakan SaaS Warisan ("Perjanjian Warisan"). Dalam keadaan apa pun, syarat-syarat Perjanjian Warisan tidak akan ditafsirkan sebagai perluasan hak Klien untuk menggunakan SaaS Warisan melampaui jumlah yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi, dan syarat-syarat selain syarat-syarat metrik biaya SaaS Warisan yang ditetapkan tidak akan dianggap mengatur penggunaan tawaran SaaS IBM.

## 4.2 Biaya Layanan Jarak Jauh

Layanan jarak jauh akan berakhir 90 hari dari pembelian terlepas dari apakah layanan jarak jauh telah digunakan.

## 5. Syarat-syarat Tambahan

Untuk Perjanjian Layanan Cloud (atau perjanjian cloud dasar yang setara) yang ditandatangani sebelum tanggal 1 Januari 2019, syarat-syarat yang tersedia di <https://www.ibm.com/acs> berlaku.

### 5.1 Verifikasi

Klien akan i) memelihara, dan memberikan berdasarkan permintaan, catatan, dan output peralatan sistem, sebagaimana yang diperlukan secara wajar bagi IBM dan auditor independennya untuk memverifikasi kepatuhan Klien terhadap Perjanjian, dan ii) segera memesan dan membayar untuk kepemilikan yang diperlukan sesuai dengan tarif IBM yang berlaku saat itu dan untuk biaya serta tanggung jawab lain yang ditentukan sebagai hasil dari verifikasi tersebut, sebagaimana yang ditetapkan oleh IBM dalam tagihan. Kewajiban verifikasi kepatuhan ini akan tetap berlaku selama jangka waktu Layanan Cloud dan selama dua tahun kemudian.

### 5.2 Perangkat Lunak yang Diaktifkan

Layanan Cloud berisi Perangkat Lunak yang Diaktifkan berikut:

- IBM Marketing Cloud – Mobile

### 5.3 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.

### 5.4 Daftar Kontak

Klien tidak akan menggunakan daftar kontak apa pun dengan Layanan Cloud yang menyertakan orang-orang yang belum mendapatkan izin untuk disertakan ke dalam daftar tersebut untuk tujuan menerima komunikasi khususnya 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 dilarang secara tegas dalam semua kondisi. Klien harus menyertakan mekanisme opt-out (memilih untuk tidak berpartisipasi) yang valid dalam setiap pesan.

## 5.5 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.

## 5.6 Retensi Data

Elemen data spesifik Layanan Cloud akan tersedia dalam Layanan Cloud sebagai berikut ("Periode Penyimpanan Data"):

- Basis data (daftar kontak) dan templat: 450 hari sejak penggunaan terakhir (basis data dan templat yang digunakan secara aktif disimpan tanpa batas waktu saat layanan aktif).
- Pesan, tambahan yang digunakan dalam pesan (misalnya, grafik, gambar, dokumen, dan templat), dan data pelacakan dengan klik email: 450 hari sejak tanggal pesan terkirim.
- Pelacakan web untuk pengunjung yang dikenali atau diautentikasi: 180 hari
- Pelacakan web untuk pengunjung anonim: 30 hari (catatan dapat diubah menjadi "dikenali" jika identitas pengguna dikenali dalam 30 hari).
- Perilaku Universal: 180 hari
- Wawasan Email: Periode Penyimpanan Data selaras dengan lama kampanye analitik aktif milik Klien.

Klien dapat menyesuaikan Periode Penyimpanan Data default.

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 sehubungan dengan Layanan Cloud.

## 5.7 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 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.

## 5.8 Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya oleh Klien atas SaaS IBM selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang dinyatakan dalam PoE, maka Klien akan dikenai biaya untuk kelebihan penggunaan tersebut sebagaimana yang tercantum dalam Dokumen Transaksi.

Untuk SaaS IBM yang menggunakan 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 dikenakan jika penggunaan pesan yang sebenarnya melebihi total jumlah pesan yang dimiliki secara agregat selama hingga periode pengukuran 12 bulanan selama Periode Langganan.

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

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

Untuk Klien yang memanfaatkan periode turunan, masing-masing periode diperlakukan dengan cara yang sama dengan periode langganan dan prinsip-prinsip yang sama berlaku.

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

**a. Contoh 1**

**Klien memiliki Periode Langganan dua belas (12) bulan dan telah mendapatkan satu juta Pesan Digital per bulan.**

Jika Klien mengirimkan lebih dari dua belas (12) juta Pesan Digital sebelum akhir Periode Langganan dua belas (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 (3) tahun dan telah mendapatkan satu juta Pesan Digital per bulan.**

Jika Klien mengirimkan lebih dari dua belas (12) juta pesan sebelum akhir periode dua belas (12) bulan pertama, Klien akan ditagih pada bulan berikutnya untuk jumlah kelebihan dan semua penggunaan hingga akhir periode dua belas (12) bulan. Pada akhir setiap periode dua belas (12) bulan, penghitungan penggunaan akan diatur ulang. Jika Klien mengirimkan lebih dari dua belas (12) juta Pesan Digital sebelum akhir periode dua belas (12) bulan berikutnya, Klien akan ditagih pada bulan berikutnya untuk jumlah kelebihan dan semua penggunaan di bulan-bulan berikutnya akan ditagih di akhir hingga hitungan penggunaan diatur ulang atau hingga akhir Periode Langganan yang tersisa.

## 5.9 Tawaran Warisan

Tawaran SaaS Warisan berikut diuraikan dalam Perjanjian Warisan Klien:

- Silverpop Agency Additional Environment
- Silverpop Agency DMP
- Silverpop Agency Gold Partner Program
- Silverpop Agency Gold Partner Program Renewal
- Silverpop Agency Renewal Fee
- Silverpop Engage

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

- IBM Silverpop Engage – Message
- IBM Silverpop Engage – Database
- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Kurang dari 1 Juta Catatan Basis Data
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Kurang dari 5 Juta Catatan Basis Data
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Catatan Basis Data Tak Terbatas
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Kurang dari 1 Juta Catatan Basis Data
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Kurang dari 5 Juta Catatan Basis Data
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Catatan Basis Data Tak Terbatas
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop WebEx Integration
- IBM Silverpop Citrix Integration

- IBM Silverpop Transact Magento
- IBM Silverpop CRM Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze
- IBM Silverpop Email Insights – Silver
- IBM Silverpop Email Insights – Gold
- IBM Silverpop Email Insights – Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services
- IBM Silverpop Partner Ongoing Services
- IBM Silverpop Engage Mobile
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Advisory Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Plus Services
- IBM Silverpop Agency Email Marketing Environment
- IBM Silverpop Agency Essential Program
- IBM Silverpop Agency Marketing Automation Environment
- IBM Silverpop Agency Premium Program
- IBM Silverpop Agency Transact SMTP
- IBM Silverpop Agency Transact XML
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Bronze
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Copper
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Gold
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Platinum
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Silver
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Titanium
- IBM Silverpop Email Insights Titanium
- IBM Silverpop Microsoft CRM Integration
- IBM Silverpop Purchase Insights – Bronze
- IBM Silverpop Purchase Insights – Gold
- IBM Silverpop Purchase Insights – Platinum
- IBM Silverpop Purchase Insights – Silver
- IBM Silverpop Purchase Insights – Titanium
- IBM Silverpop Salesforce CRM Integration
- IBM Silverpop Salesforce Custom Object Sync
- IBM Silverpop Transact
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Bronze
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Gold
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Platinum
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Silver
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Titanium

- IBM Silverpop Premier Support
- IBM Silverpop Standard Support for Engage – Database
- IBM Silverpop Standard Support for Engage – Message
- IBM Silverpop Additional User Seats
- IBM Silverpop Agency Essential Environment
- IBM Silverpop Agency Gold Partner Program Renewal
- IBM Silverpop B2B Pack – Bronze
- IBM Silverpop B2B Pack – Gold
- IBM Silverpop B2B Pack – Platinum
- IBM Silverpop B2B Pack – Silver
- IBM Silverpop Engage
- IBM Silverpop Engage API
- IBM Silverpop EPiServer Integration
- IBM Silverpop Inbox Preview
- IBM Silverpop Inbox Preview Additional Org
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Bronze
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Silver
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Gold
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Platinum
- IBM Silverpop Survey
- IBM Silverpop Universal Behaviors – Mobile Connector
- IBM Silverpop Universal Behaviors – Standard
- IBM Silverpop Visitor Insight
- IBM Silverpop BazaarVoice Integration
- IBM Silverpop Magento Plugin
- IBM Silverpop Managed Services Hourly Minimum Commitment
- IBM Silverpop Account Manager – Hourly
- IBM Silverpop Client Services Mailing Minimum Commitment
- IBM Silverpop Custom Services Maintenance
- IBM Silverpop eMarketing Strategy Consultant Hours
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly Minimum Commitment
- IBM Silverpop Full Service Account Manager – Hours Minimum Commitment
- IBM Silverpop Mailing Campaign Rush Fee Overage per Hour
- IBM Silverpop Mailing Campaigns
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Per Mailing Additional Hours
- IBM Silverpop Managed Services – Hourly
- IBM Silverpop Managed Services – Rush Hourly
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly Minimum Commitment
- IBM Silverpop Product Consulting Hours
- IBM Silverpop Product Consulting Hours – Minimum Commitment
- IBM Silverpop Quarterly Reporting and Consultation
- IBM Silverpop Engage

- IBM Silverpop Inbox Previews
- IBM Silverpop Survey Respondents
- IBM Silverpop Account Manager – Hourly
- IBM Silverpop Client Services Mailing Execution Fee-Rush
- IBM Silverpop Client Services Mailing Minimum Commitment
- IBM Silverpop eMarketing Strategy Consultant Hours
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly
- IBM Silverpop Full Service Account Manager – Hours Minimum Commitment
- IBM Silverpop Mailing Campaign Rush Fee Overage per Hour
- IBM Silverpop Mailing Campaigns
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Per Mailing Additional Hours
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Rush Fee per Mailing
- IBM Silverpop Managed Services – Hourly
- IBM Silverpop Managed Services – Rush Hourly
- IBM Silverpop Managed Services – Urgent Hourly
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly
- IBM Silverpop Product Consulting Hours
- IBM Silverpop Quarterly Reporting and Consultation
- IBM Silverpop Visitor Insight Additional Lookups
- IBM Marketing Cloud Social Audiences

## **6. Syarat-syarat Utama**

### **6.1 Penggunaan Data**

Hal-hal berikut ini berlaku di atas apa pun yang berlawanan dalam pasal Perlindungan Data dan Konten dari syarat-syarat Layanan Cloud dasar antara para pihak: IBM tidak akan menggunakan atau mengungkapkan hasil yang muncul dari penggunaan Klien atas Layanan Cloud yang bersifat khusus untuk Konten Anda (Wawasan) atau yang mengidentifikasi Klien. Akan tetapi IBM dapat menggunakan Konten dan informasi lainnya (kecuali Wawasan) yang dihasilkan dari Konten selama penyediaan Layanan Cloud tunduk pada pemusnahan pengidentifikasi pribadi; sehingga setiap data pribadi tidak dapat lagi dikaitkan dengan individu tertentu tanpa menggunakan informasi tambahan. IBM akan menggunakan data tersebut hanya untuk penelitian, pengujian, dan pengembangan tawaran.

---

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.