

IBM Watson Campaign Automation SMS

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM untuk 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 Watson Campaign Automation SMS adalah pesan teks berbasis *cloud* dalam platform pemasaran digital Watson Campaign Automation dan memberikan kemampuan berikut:

- a. Kemampuan untuk mendukung pesan SMS satu arah di 220 negara dengan menggunakan ID Pengirim dan pesan SMS dua arah di 100 negara dengan menggunakan Kode Pendek atau Kode Panjang SMS.
- b. Pembuat kampanye SMS memberikan kerangka kerja dan templat yang mudah digunakan kepada pemasar untuk membuat interaksi SMS pelanggan.
- c. Seret dan jatuhkan (*drag and drop*) kampanye SMS dengan menggunakan templat yang telah ditentukan sebelumnya. Templat pesan satu arah mencakup Teks untuk Bergabung. Templat pesan dua arah mencakup Teks untuk Bergabung, Teks untuk Informasi, Teks untuk Email, Multi-langkah, dan Kompetisi.
- d. Laporan Transaksi SMS untuk menampilkan semua pesan SMS yang dikirimkan dan diterima serta laporan Ringkasan Lalu Lintas SMS.
- e. Kemampuan untuk mengirimkan pesan SMS dari sistem pihak ketiga dengan memanfaatkan API Watson Campaign Automation SMS.
- f. Menggunakan Watson Campaign Automation Query Builder untuk mengidentifikasi atau menyaring pengguna yang menjalankan satu atau beberapa peristiwa SMS ini: Berinteraksi dengan program SMS, Telah Dikirim Pesan dari Program SMS, Mengklik Tautan dalam SMS, dan Berinteraksi dengan Program Multi-langkah.
- g. Mendukung penyingkatan dan pelacakan URL menggunakan integrasi Bitly.
- h. Memanfaatkan program Watson Campaign Automation untuk memicu pesan SMS.

1.1 Akses Layanan Cloud

1.1.1 IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code (Grup ILCL-A)

Layanan Cloud ini memberikan nomor telepon standar hingga 16 digit yang dimiliki oleh IBM kepada Klien. Klien dapat diberi Kode Pendek Bersama SMS yang digunakan oleh beberapa Klien IBM atau Kode Pendek Terdedikasi SMS yang digunakan secara eksklusif oleh Klien untuk mengirim dan menerima pesan teks dari Perangkat Pesan Mobile di negara yang diizinkan. Kode dapat digunakan untuk mengirim pesan SMS ke negara yang diizinkan serta negara lain (di mana operator nirkabel mendukung pengiriman pesan Aplikasi untuk Perorangan (*Application to Person* – "A2P") menggunakan kode panjang).

1.1.2 IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code (Grup NLCL-A)

Layanan Cloud ini memberikan nomor telepon standar hingga 16 digit yang dimiliki oleh IBM kepada Klien. Klien dapat diberi Kode Pendek Bersama SMS yang digunakan oleh beberapa Klien IBM atau Kode Pendek Terdedikasi SMS yang digunakan secara eksklusif oleh Klien untuk mengirim dan menerima pesan teks dari Perangkat Pesan Mobile di negara yang diizinkan.

1.1.3 IBM Watson Campaign Automation SMS Shared Short Code (Grup SSCL-A)

Layanan Cloud ini memberikan nomor telepon khusus yang dipendekkan yang dimiliki oleh IBM kepada Klien dan digunakan oleh beberapa Klien IBM untuk mengirimkan ke dan/atau menerima pesan teks dari Perangkat Pesan Mobile di negara yang diizinkan.

1.1.4 IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code (Grup DSCL-X*)

Layanan Cloud ini memberikan nomor telepon khusus yang dipendekkan kepada Klien yang digunakan secara eksklusif oleh Klien untuk mengirimkan ke dan/atau menerima pesan teks dari Perangkat Pesan Mobile di negara yang diizinkan.

1.1.5 IBM Watson Campaign Automation SMS Sender

Tawaran Layanan Cloud ini memungkinkan Klien untuk mengirim pesan *mobile terminated* satu arah di negara yang diizinkan tanpa memerlukan kode pendek atau panjang dengan menggunakan ID Pengirim. ID Pengirim dapat berupa karakter alfanumerik atau ID nomor acak. ID Pengirim yang didukung oleh Watson Campaign Automation didasarkan pada apa yang didukung oleh setiap operator nirkabel di negara yang diizinkan. Pendaftaran tingkat lanjut ID Pengirim di negara yang diizinkan dapat diwajibkan oleh operator nirkabel lokal.

ID Pengirim dibagikan oleh dan di antara klien IBM dan IBM menyanggah setiap kewajiban yang dihasilkan dari penggunaan IP Pengirim oleh Klien.

1.1.6 IBM Watson Campaign Automation SMS UBX Send

Layanan Cloud ini memungkinkan Klien untuk mengirim pesan SMS satu arah dengan menggunakan *gateway* milik Klien atau penyedia SMS lokal Klien.

Klien yang berlangganan Layanan Cloud ini tidak menerima akses ke mitra *gateway* IBM untuk mengirim pesan teks.

1.2 Cloud Service Message Volume

1.2.1 IBM Watson Campaign Automation SMS Message Volume

Tawaran Layanan Cloud ini memberikan pesan teks tarif standar yang dikirim melalui IBM Watson Campaign Automation SMS yang kemudian dipindahtangankan ke operator nirkabel untuk pengiriman yang diupayakan ke Perangkat Pesan Mobile atau yang berasal dari Perangkat Pesan Mobile melalui operator nirkabel dan diterima di aplikasi Watson Campaign Automation SMS. Setiap pesan SMS Mobile Terminated yang terdiri atas lebih dari seratus enam puluh (160) karakter 7-bit yang secara otomatis akan dipisahkan menjadi beberapa pesan seratus enam puluh (160) karakter 7-bit atau kurang oleh IBM dan Klien akan dikenai biaya untuk setiap pesan.

Nama tawaran dengan X* atau #* berarti terdapat beberapa tawaran, yang setiap tawaran adalah kelompok negara yang berbeda. Untuk melihat negara mana yang termasuk dalam suatu kelompok spesifik, harap kunjungi tautan berikut: <http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=ST&infotype=SA&htmlfid=ZZJ12392USEN&attachment=ZZJ12392USEN.XLS>.

1.3 Penawaran Layanan Pengaturan

1.3.1 IBM Watson Campaign Automation SMS Basic Onboarding Services

Layanan ini memberikan kombinasi penyediaan bantuan proses dan konsultasi produk yang dirancang guna memungkinkan pengguna untuk mengonfigurasi dan menggunakan Watson Campaign Automation SMS. Layanan yang disampaikan secara jarak jauh ini memberikan waktu konsultasi hingga selama 15 jam dan menjadi syarat langganan awal Watson Campaign Automation SMS. Konsultan *onboarding* ditugaskan untuk memandu organisasi melalui proses *onboarding* yang disampaikan melalui rangkaian pertemuan jarak jauh dan sesi pembelajaran berbasis web yang direkam. Layanan *onboarding* mencakup bantuan proses penyediaan, konfigurasi dan pengaturan, konsultasi produk, dan Tanya Jawab (Q & A).

1.3.2 IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code (Grup ILCS-AA) dan IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code (Grup NLCS-XX*)

Layanan ini memperbarui lingkungan Layanan Cloud dengan kemampuan SMS. Klien secara acak diberi kode dari kumpulan yang tersedia.

1.3.3 IBM Watson Campaign Automation SMS Shared Short Code (Grup SSCS-XX*)

Layanan ini memperbarui lingkungan Layanan Cloud dengan kemampuan SMS. Setiap Klien IBM Watson Campaign Automation SMS harus memilih kata kunci alfanumerik unik untuk mengidentifikasi pesan mobile mereka dan membedakan mereka dari yang lain yang secara simultan juga menggunakan kode.

1.3.4 IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code (Grup DSCS-XX*)

Layanan ini memperbarui lingkungan Layanan Cloud dengan kemampuan SMS. Klien dapat memilih karakter alfanumerik unik untuk kode terdedikasi atau secara acak diberi kode dari kumpulan nomor yang tersedia.

1.3.5 IBM Watson Campaign Automation SMS Sender ID

Layanan ini memperbarui lingkungan Layanan Cloud dengan kemampuan SMS untuk mengirim pesan *mobile terminated* satu arah di negara yang diizinkan. Setiap Klien akan diberi ID alfanumerik tertentu atau kode yang diberikan secara acak dari kelompok yang tersedia.

1.3.6 IBM Watson Campaign Automation SMS UBX Send

Layanan ini memperbarui lingkungan Layanan Cloud dengan kemampuan SMS untuk mendukung pengiriman pesan SMS satu arah dengan menggunakan *gateway* milik Klien atau penyedia SMS lokal mereka.

Nama tawaran dengan XX* berarti terdapat beberapa tawaran yang setiap tawaran merupakan kelompok negara. Untuk melihat negara mana yang termasuk dalam suatu kelompok spesifik, harap kunjungi tautan berikut: <http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=ST&infotype=SA&htmlfid=ZZJ12392USEN&attachment=ZZJ12392USEN.XLS>.

2. Uraian Keamanan

Layanan Cloud ini mematuhi prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM untuk SaaS IBM yang tersedia di <http://www.ibm.com/cloud/data-security> 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.

IBM Watson Campaign Automation SMS mengandalkan atau menggabungkan teknologi pihak ketiga yang disediakan oleh mGage Amerika Serikat dan mGage India.

Layanan Cloud ini dapat digunakan untuk memproses konten yang berisi data pribadi apabila Klien, sebagai pengontrol data, memutuskan bahwa tindakan keamanan organisasi dan teknis sesuai dengan risiko yang ditimbulkan oleh pemrosesan dan sifat data yang akan dilindungi. Klien memahami bahwa Layanan Cloud ini tidak menawarkan fitur untuk perlindungan data pribadi sensitif atau data yang tunduk pada persyaratan peraturan tambahan. Klien menyatakan bahwa IBM tidak memiliki pengetahuan mengenai jenis data yang telah disertakan dalam konten, dan tidak dapat membuat penilaian atas kesesuaian Layanan Cloud atau perlindungan keamanan yang ada.

3. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan komitmen tingkat layanan ("SLA") 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 dua puluh empat (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 (3) 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; konfigurasi sistem dan platform yang tidak didukung atau kesalahan Klien lainnya; atau insiden keamanan yang disebabkan oleh Klien atau pengujian keamanan Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku 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 bulan masa kontrak mana pun tidak dapat melampaui dua puluh (20) persen dari satu per dua belas (1/12) dari biaya tahunan untuk Layanan Cloud.

Untuk Layanan Cloud yang dibundel (tawaran Layanan Cloud individu yang dikemas dan dijual bersama-sama sebagai tawaran tunggal dengan harga kombinasi tunggal), kompensasi akan dihitung berdasarkan harga kombinasi tunggal bulanan untuk Layanan Cloud yang dibundel, dan bukan berdasarkan biaya langganan bulanan untuk masing-masing Layanan Cloud individu. Klien hanya dapat mengajukan klaim yang berkaitan dengan satu Layanan Cloud individu dalam suatu bundel pada suatu waktu tertentu.

3.2 Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan Cloud selama suatu bulan masa kontrak

Ketersediaan selama suatu Bulan Masa Kontrak	Kredit yang Tersedia (% dari Biaya Langganan Bulanan* untuk Bulan Masa Kontrak yang merupakan pokok Klaim)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
Kurang dari 97,000%	20%

* Jika Layanan Cloud diperoleh dari Mitra Bisnis IBM, biaya langganan bulanan akan dihitung sesuai 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 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 style="width: 30%; margin: 10px auto;"/> 43.200 total menit	= 2% Kredit yang tersedia untuk 99,884% ketersediaan selama bulan masa kontrak
--	---

4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui email, sistem dukungan online, Live Chat, dan melalui telepon. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran terpisah.

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

5. Informasi Kepemilikan dan Penagihan

5.1 Metrik Biaya

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

- a. **Akses** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Akses adalah hak untuk menggunakan Layanan Cloud. Klien harus memperoleh kepemilikan Akses tunggal untuk menggunakan Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.
- b. **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 total jumlah Pesan Digital yang dikelola atau diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- c. **Pengikatan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang berkaitan dengan Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.

5.2 Biaya Pengaturan

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 sesuai tarif yang tercantum dalam Dokumen Transaksi. Layanan *onboarding* pengaturan mencakup:

- IBM Watson Campaign Automation SMS Basic Onboarding Services
Layanan *onboarding* ini berakhir 90 hari sejak tanggal Klien diberi tahu oleh IBM bahwa akses ke Layanan Cloud telah tersedia, terlepas dari apakah semua jam telah dipakai.

Layanan pengaturan berikut memperbarui lingkungan Layanan Cloud dengan kemampuan SMS:

- IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Shared Short Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Sender ID
- IBM Watson Campaign Automation SMS UBX Send

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 dikenai biaya untuk kelebihan penggunaan 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 dikenakan 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 dengan tarif kelebihan penggunaan yang ditetapkan dalam PoE, setelah total agregat telah tercapai. Biaya kelebihan penggunaan tersebut dikenakan sebagai tambahan untuk biaya kepemilikan dasar bulanan.

Jika periode langganan lebih lama dari 12 bulan, total jumlah 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. 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 memperbarui secara otomatis, berlanjut berdasarkan penggunaan berkelanjutan atau berakhir pada akhir jangka waktu.

Untuk pembaruan otomatis, kecuali apabila Klien memberikan pemberitahuan tertulis untuk tidak memperbarui setidaknya 90 hari sebelum tanggal habis masa berlakunya jangka waktu, Layanan Cloud akan secara otomatis memperbarui untuk jangka waktu yang ditetapkan dalam PoE.

Untuk penggunaan berkelanjutan, Layanan Cloud akan terus tersedia dengan basis per bulan hingga Klien memberikan pemberitahuan tertulis 90 hari sebelumnya mengenai pengakhiran. Layanan Cloud akan tetap tersedia hingga akhir bulan kalender setelah periode 90 hari tersebut.

7. 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.

8. Syarat-syarat Tambahan

8.1 Umum

Klien menyetujui bahwa IBM dapat merujuk Klien di depan umum sebagai pelanggan Layanan Cloud dalam komunikasi publisitas atau pemasaran.

8.2 Syarat-syarat Spesifik Pembuatan Pesan Mobile (*Mobile Messaging*)

a. IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code dan IBM Watson Campaign Automation SMS Shared Short Code

Tindakan atau tidak adanya tindakan oleh setiap Klien IBM lain yang berbagi kode yang sama dapat secara merugikan memengaruhi ketersediaan kode. IBM tidak akan bertanggung jawab kepada Klien untuk setiap gangguan dalam Layanan yang berkaitan dengan kode yang dibagikan yang muncul dari tindakan atau tidak adanya tindakan tersebut dari setiap Klien IBM lain yang secara bersama-sama menggunakan kode yang dibagikan.

b. IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code, IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code, dan IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code

Klien yang berencana menjalankan kampanye Kompetisi harus memiliki kode yang dikonfigurasi dan disetujui untuk penggunaan dalam kontes/undian oleh operator nirkabel. Klien harus memverifikasi kepatuhan untuk setiap negara di mana kontes/undian akan berlangsung.

- c. IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code, IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code, dan IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code IBM, atas nama Klien, akan memperoleh/memigrasikan kode yang telah dimiliki oleh Klien dan mengirim dokumen yang diperlukan untuk penggunaan Klien atas kode kepada operator nirkabel di negara tertentu untuk persetujuan dan aktivasi/migrasi. IBM memberikan layanan manajemen kode standar atas nama Klien yang mencakup pemberitahuan dan pemrosesan pembaruan kode atas nama Klien. Beberapa kampanye dapat dibatasi atau memerlukan persetujuan tambahan dari operator nirkabel (*wireless operators*) sebelum dijalankan. IBM akan bekerja dengan Klien dan operator nirkabel untuk melakukan hal ini.

Waktu yang diperlukan bagi operator nirkabel untuk mengaktifkan/memigrasikan kode biasanya antara 8 hingga 12 minggu sejak formulir(-formulir) aktivasi/migrasi yang telah lengkap dikirimkan kepada operator nirkabel. Waktu yang sebenarnya mungkin berbeda-beda dan merupakan kebijakan operator nirkabel sepenuhnya. Setiap pembaruan yang memerlukan formulir(-formulir) aktivasi/migrasi akan memulai ulang periode penyediaan.

8.3 Biaya Pemintasan (*Pass-Through Fee*)

Memilih operator nirkabel di Amerika Serikat mengakibatkan biaya pemintasan tambahan untuk pesan *mobile terminated* dan pesan *mobile originated* yang dikirimkan melalui jaringan mereka. Biaya pemintasan dapat bervariasi bergantung pada operator nirkabel dan tidak semua operator mengenakan biaya untuk pesan *mobile terminated* dan pesan *mobile originated*. Klien bertanggung jawab atas biaya pemintasan yang dikenakan oleh penyedia layanan selain harga langganan yang tercantum dalam PoE. IBM dapat menagih Klien atas biaya pemintasan yang dikenakan oleh penyedia layanan mobile.

Biaya pemintasan dapat berubah tanpa pemberitahuan dari operator nirkabel. Klien dapat meminta biaya pemintasan dan laporan pesan yang dikenai biaya dari IBM setelah menerima tagihan biaya pemintasan.

8.4 Daftar Distribusi

Klien tidak akan menggunakan daftar distribusi apa pun dengan Layanan Cloud yang menyertakan orang-orang yang belum mendapatkan izin untuk dimasukkan 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.

8.5 Penyimpanan Data

Elemen data khusus Layanan Cloud akan tersedia dalam Layanan Cloud sebagai berikut: pesan dan konten, basis data yang tidak aktif atau tidak digunakan – 450 hari; dan riwayat pesan yang dikirim/diterima – 90 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.

IBM Watson Campaign Automation SMS mengandalkan atau menggabungkan teknologi pihak ketiga dan kebijakan penyimpanan di atas hanya berlaku untuk elemen data yang diproses oleh IBM dan tidak menjamin kebijakan penyimpanan data pemasok pihak ketiga. Berikut ini dijabarkan kebijakan penyimpanan data dari pemasok pihak ketiga IBM untuk Layanan Cloud:

- mGage Amerika Serikat – Semua pesan dan elemen data terkait disimpan selamanya, terlepas dari permintaan Klien. Riwayat pesan yang dikirim/diterima dapat diakses selama dua belas (12) bulan dari tanggal terakhir.
- mGage India – Semua pesan dan elemen data terkait akan dihapus pada akhir bulan kalender yang berisi tanggal habis masa berlaku jangka waktu.

8.6 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.

8.7 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. Pernyataan dan Jaminan Klien

9.1 Umum

Klien menyatakan dan menjamin bahwa:

- a. klien memiliki dan memberikan semua hak dan lisensi bagi IBM untuk mengakses dan menggunakan akun Bitly-nya atas nama klien untuk mendukung pemendekan dan pelacakan URL;
- b. tidak satu pun dari daftar distribusi yang digunakan oleh Klien menyertakan setiap orang(-orang) yang belum diberi izin dan persetujuan tertulis yang tegas sebelumnya untuk dimasukkan dalam daftar tersebut untuk tujuan menerima komunikasi;
- c. tidak satu pun dari daftar distribusi yang digunakan oleh Klien menyertakan setiap nomor telepon yang dimiliki atau digunakan oleh setiap orang(-orang) yang belum diberi izin dan persetujuan tertulis yang tegas sebelumnya untuk dimasukkan dalam daftar tersebut untuk tujuan menerima pesan SMS;
- d. semua pesan Klien harus memasukkan mekanisme *opt-out* (memilih untuk tidak berpartisipasi) yang valid dalam setiap pesan;
- e. setiap dan semua penerima pesan yang dikirimkan, diarahkan atau dibuat untuk dikirimkan oleh Klien telah memberikan persetujuan tertulis mereka secara jelas atau persetujuan lain sebelumnya untuk menerima pesan(-pesan) sesuai dengan semua undang-undang, peraturan perundang-undangan, dan peraturan yang berlaku, pedoman industri, dan komitmen bentuk aplikasi kampanye yang berlaku yang dibuat selama proses penyediaan; dan
- f. penggunaannya atas Layanan Cloud sesuai dengan semua aturan, regulasi, arahan, pernyataan dan pedoman praktik yang berkaitan dengan penggunaan Layanan Cloud (misalnya Telephone Consumer Protection Act, panduan praktik terbaik untuk Mobile Marketing Associations Consumers, panduan dan perjanjian Cellular Telecommunications & Internet Association (CTIA), serta standar penggunaan dan konten penyedia layanan telepon (tersedia tergantung permintaan)).

Klien akan melindungi (atas pilihan IBM sendiri), atau, mengganti rugi, dan membebaskan IBM dari dan terhadap setiap klaim dan/atau ganti rugi yang timbul dari atau yang berkaitan dengan (i) penggunaan Klien atas Layanan Cloud, (ii) pelanggaran Klien terhadap syarat-syarat pasal ini atau (iii) setiap penerima dari setiap pesan Klien atau setiap klaim atau tuduhan pihak ketiga lainnya bahwa Klien adalah agen, pemimpin, *joint venturer*, mitra, afiliasi, perwakilan, karyawan, pemberi kerja, atau fidusiari IBM.

IBM akan memberikan kepada Klien (dengan biaya yang ditanggung oleh Klien) informasi dan bantuan yang sewajarnya diperlukan untuk membela suatu klaim. Setiap investigasi (kesalahan atau yang lainnya) atau setiap kegagalan untuk menginvestigasi oleh IBM tidak akan membatasi atau jika tidak, memengaruhi hak atau kemampuan IBM untuk memperoleh pembebasan penuh dan menyeluruh dari Klien.

9.2 Informasi dan Kebebasan

IBM tidak:

- a. mengizinkan Klien untuk mengakses informasi dan sistem yang biasanya berada dalam kendali eksklusif IBM;
- b. memeriksa atau menyetujui konten pesan Klien;
- c. menyediakan daftar distribusi, daftar pelanggan, nomor telepon, atau setiap informasi lainnya kepada Klien terkait penerima pesan Klien yang aktual atau potensial;
- d. menginvestigasi nomor telepon untuk menentukan kepemilikan, penggunaan, atau validitasnya;
- e. melakukan panggilan nomor telepon; dan (f) memantau kepatuhan Klien terhadap undang-undang, peraturan perundang-undangan, dan regulasi yang berlaku, pedoman industri dan komitmen bentuk aplikasi kampanye yang berlaku yang dibuat selama proses penyediaan.

Klien tidak mengizinkan IBM untuk:

- a. mengakses informasi dan sistem yang biasanya berada dalam kendali eksklusif Klien;
- b. menyetujui konten pesan Klien;
- c. memeriksa atau menyetujui setiap daftar distribusi Klien, daftar pelanggan, nomor telepon, atau setiap informasi lainnya terkait penerima aktual atau potensial dari pesan Klien; dan menginvestigasi nomor telepon untuk menentukan kepemilikan, penggunaan, atau validitasnya.

9.3 Perjanjian Tanggung Jawab Konten mGage India

Apabila pesan SMS dikirim menggunakan *gateway* mGage India, Klien harus secara terpisah menjalankan Perjanjian Tanggung Jawab konten secara langsung dengan mGage India. Klien akan diberi salinan perjanjian ini dan kontak mGage India untuk tindak lanjut yang diperlukan.

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.