

### IBM Marketing Cloud

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

#### 1. Layanan Cloud

IBM Marketing Cloud adalah platform pemasaran digital berbasis cloud yang memanfaatkan data pelanggan, informasi analitis, dan mengotomatisasi interaksi lintas kanal yang relevan. IBM Marketing Cloud mencakup paket dan layanan berbasis solusi berikut ini yang memetakan kebutuhan pemasar untuk memudahkan proses pembelian:

- IBM Marketing Cloud Standard – Membantu pemasar untuk memahami dengan lebih baik perilaku pelanggan dan untuk menyampaikan interaksi yang dipersonalisasi dengan tingkat percakapan yang lebih tinggi.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Membantu pemasar menjangkau, menyaring, dan memelihara calon pelanggan (lead) untuk menyesuaikan pemasaran dengan penjualan yang lebih baik untuk meningkatkan pendapatan.
- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning – membantu pemasar membuat anggaran dan rencana dengan aplikasi yang terhubung dengan sistem pemasaran, manajemen relasi pelanggan, dan keuangan.

#### 1.1 IBM Marketing Cloud Standard

Langganan IBM Marketing Cloud Standard menyediakan kemampuan berikut:

- Basis Data Pemasaran: Mengumpulkan data pelanggan yang komprehensif dalam sumber tunggal dan memanfaatkan data tersebut untuk mengarahkan kampanye terotomatisasi dan komunikasi pribadi.
- Segmentasi; Menggunakan data perilaku, profil, preferensi, dan lainnya, untuk mempersempit audiens sasaran Anda. Sebagai pilihan, mengintegrasikan permintaan-permintaan segmentasi ini dengan strategi pemasaran Anda untuk menyampaikan konten pribadi yang sangat menarik kepada audiens sasaran Anda.
- Pembuat Konten: Editor berbasis web yang intuitif yang memungkinkan Anda untuk membuat dan mengedit konten dalam aplikasi, dengan akses tunjuk dan klik (*point-and-click*) ke fitur, seperti pelacakan tautan, personalisasi, konten dinamis, dan lebih banyak lagi.
- Konten Dinamis; Membuat pesan langsung di dalam badan teks yang relevan dan spesifik untuk masing-masing pelanggan, menggunakan antarmuka tunjuk dan klik (*point-and-click*) yang intuitif.
- Uji A/B: Mengirim email pengujian ke baris subjek pengujian, dari elemen nama atau konten, menemukan elemen mana yang memiliki respons terbaik, dan mengirimkan email dengan kinerja terbaik ke kontak.
- Email: Membuat dan mengirim email dengan konten yang relevan dan menarik.
- *Mobile Push*: Menyampaikan pesan pribadi dengan menggabungkan data aplikasi *mobile* dengan berbagai informasi profil pelanggan.
- Berbagi Sosial: Berbagi pesan pemasaran email pada situs jejaring sosial dan menghasilkan hasil laporan terperinci.
- Halaman arahan: Akses tunjuk dan klik (*point-and-click*) untuk membuat halaman kampanye spesifik dan formulir *web* kustom.
- Analisis Perilaku: Memanipulasi hasil-hasil email untuk mengidentifikasi kecenderungan dan segmen pelanggan sasaran; menentukan segmen pelanggan dan memilih metrik untuk membuat laporan tabel dan tab silang, dan kemudian memanipulasi laporan dengan menambah atau menghapus bidang, mengubah metrik, serta menyortir dan menyusun kolom.
- Laporan Kampanye: Membuat informasi pelaporan agregat dan terperinci mengenai email yang dikirimkan kepada pelanggan. Metrik pelaporan mencakup membuka, konversi, media kaya, meneruskan, dan akses data *click-stream*.

- Informasi Email: Memungkinkan pengguna untuk melakukan pratinjau tampilan dan nuansa email pada beberapa klien email berbeda, melacak penggunaan klien email pada milis yang membantu mengoptimalkan program-program email yang berdasarkan perangkat spesifik dan klien email yang digunakan oleh pelanggan. Termasuk dalam langganan ini sebanyak 200 buka email. Sebuah 'buka email' terdaftar setiap kali penerima email menerima email dari Klien dan penerima email membuka email. Termasuk dalam langganan ini sebanyak 50 pratinjau email. Sebuah 'pratinjau email' terdaftar setiap kali Klien mengirimkan templat email lebih lanjut untuk fitur ini untuk pratinjau. Informasi email meliputi komponen teknologi yang disediakan oleh Litmus. Selain itu, apabila kebutuhan Klien melebihi jumlah pratinjau email atau pembukaan email yang diberikan dengan paket yang dibeli, Klien dapat memperluas jumlah hak miliknya dengan membeli IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens secara bertahap sebanyak 100.000 berdasarkan per Peristiwa, apabila berlaku.
- IBM Marketing Cloud Orientation: paket edukasi dan fondasi untuk IBM Marketing Cloud. Paket tersebut menyediakan uraian tingkat tinggi mengenai fitur dan kemampuan Marketing Cloud, bersama dengan pengenalan Model Pengikatan Pelanggan. Paket orientasi disertakan dengan langganan awal ke Marketing Cloud, dan harus dilengkapi sebelum memulai layanan *onboarding* yang diperlukan. Paket disampaikan sebagai tawaran mandiri, dan termasuk rekaman berbasis web dan video.

Termasuk dalam biaya langganan untuk tawaran Layanan Cloud ini adalah sebagai berikut:

- a. Lima (5) pengguna yang sah;
- b. Sepuluh (10) program aktif;
- c. 250 ribu interaksi pemasaran, yang termasuk pesan email dan pesan tekan (*push messages*) *mobile*. Apabila diperlukan Interaksi Pemasaran tambahan, Klien harus membeli kepemilikan atas IBM Marketing Cloud Standard Additional Marketing Interactions secara bertahap sebanyak 1000 berdasarkan per Peristiwa; dan
- d. 200 ribu Email Insights Opens.

## 1.2 IBM Marketing Cloud B2B Standard

Langganan IBM Marketing Cloud B2B Standard menyediakan kemampuan berikut:

- Semua fitur dalam tawaran IBM Marketing Cloud Standard
- Otomatisasi Pemasaran
- Pemeliharaan calon pelanggan: Membuat kampanye pemasaran melalui pembuat kampanye visual; mengirim pesan terotomatisasi atau menaruh ke dalam program pemeliharaan ketika calon pelanggan (*lead*) merutekan atau melakukan tindakan tertentu.
- Model penilaian tunggal: Menilai pelanggan dan prospek berdasarkan kriteria pembelian, demografis, dan perilaku seperti kunjungan situs web, pengajuan formulir, dan interaksi pesan, atau komponen berbasis waktu, yang mencakup resensi dan frekuensi. Berdasarkan nilai, fitur otomatisasi pemasaran merutekan pelanggan dan prospek untuk tindak lanjut yang sesuai.
- Formulir Progresif: Mengurangi formulir yang diabaikan dan membuat profil kontak, dari waktu ke waktu, dengan formulir web progresif yang menunjukkan pertanyaan yang berbeda setiap kali kontak mengunjungi situs web atau halaman arahan.
- Pelacakan Perilaku Digital: Memantau cara kontak berinteraksi dengan Anda secara online dengan menggunakan kalkulator, obrolan langsung (*live chat*), tombol sosial, dan lebih banyak lagi. Gunakan perilaku peristiwa pelacakan web kustom untuk memindahkan kontak ke program pemasaran atau model penilaian perilaku.
- Integrasi Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management* - "CRM"): Integrasi dengan sistem CRM pihak ketiga, yang mencakup Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, NetSuite, dan Sugar CRM.

Termasuk dalam biaya berlangganan untuk tawaran Layanan Cloud ini adalah sebagai berikut:

- a. Lima (5) pengguna yang sah;
- b. Sepuluh (10) program aktif;
- c. Satu (1) model penilaian;
- d. 50.000 catatan basis data; dan

e. 200 ribu Email Insights Opens.

### 1.3 IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning

Marketing Cloud – Budget and Expense Planning didukung oleh Allocadia, mitra pihak ketiga IBM, dan dapat dibeli untuk digunakan dengan Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, IBM Silverpop Engage, atau IBM Campaign. Langganan IBM Marketing Cloud B2B Standard menyediakan kemampuan berikut:

- Perencanaan: Membuat dan membagi rencana untuk menyelaraskan strategi perusahaan, memperkirakan pengembalian investasi (*return on investment*), dan memprediksi pengaruh pendapatan.
- Penyusunan Anggaran: Membuat dan mengelola anggaran global dalam mata uang apa pun tanpa *spreadsheet* terputus dan rumit baik yang berpusat pada produk, regional, atau global.
- Kinerja: Memvisualisasi, menganalisis, dan mengoptimalkan pengeluaran; membuat keputusan dengan lebih cerdas ketika menghubungkan rencana dan anggaran ke data CRM, keuangan, dan pemasaran.

Termasuk dalam biaya berlangganan untuk tawaran Layanan Cloud ini adalah sebagai berikut:

- Lima (5) Pengguna yang Sah; dan
- Satu (1) Konektor.

IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users dapat dibeli apabila Klien memerlukan Pengguna yang Sah tambahan di luar dari apa yang disediakan oleh layanan dasar. IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector dapat dibeli apabila Klien memerlukan Konektor tambahan untuk digunakan bersama layanan dasar.

### 1.4 Tawaran Layanan Pengaturan

- Layanan Onboarding IBM Marketing Cloud Standard merupakan suatu kombinasi penyediaan dan pelatihan yang dirancang untuk memungkinkan pengguna mengkonfigurasi dan menggunakan tawaran dalam tawaran Marketing Cloud Standard. Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini diperlukan dengan langganan awal Marketing Cloud. Konsultan *onboarding* ditugaskan untuk membimbing Klien melalui proses *onboarding* yang disampaikan melalui rangkaian pertemuan jarak jauh dan sesi pembelajaran berbasis *web* yang direkam. Layanan *onboarding* mencakup penyediaan, konfigurasi, dan pengaturan, pelatihan, dan Q & A.
- Layanan Onboarding IBM Marketing Cloud B2B Standard merupakan suatu kombinasi penyediaan dan pelatihan yang dirancang untuk memungkinkan pengguna mengkonfigurasi dan menggunakan tawaran dalam tawaran Marketing Cloud B2B Standard. Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini diperlukan dengan langganan awal Marketing Cloud B2B Standard. Konsultan *onboarding* ditugaskan untuk membimbing organisasi melalui proses *onboarding* yang disampaikan melalui rangkaian pertemuan jarak jauh dan sesi pembelajaran berbasis *web* yang direkam. Layanan *onboarding* mencakup penyediaan, konfigurasi, dan pengaturan, pelatihan, dan Q & A.
- Layanan Onboarding Marketing Cloud – Budget and Expense Planning merupakan suatu layanan pelatihan yang dirancang untuk memungkinkan pengguna mengkonfigurasi dan menggunakan tawaran dalam tawaran IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning. Layanan yang disampaikan dari jarak jauh ini diperlukan dengan pembelian tawaran IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional User. Konsultan pelatihan ditugaskan untuk membimbing organisasi menggunakan kustomisasi dasbor dan laporan yang ditingkatkan melalui rangkaian pertemuan jarak jauh dan sesi pembelajaran berbasis *web* yang direkam. Layanan *onboarding* mencakup penyediaan, konfigurasi, dan pengaturan, pelatihan, dan Q & A.

## 2. Uraian Keamanan

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

### 3. Perjanjian Tingkat Layanan

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

#### 3.1 Kredit yang Tersedia

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

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

#### 3.2 Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan Cloud selama suatu bulan masa kontrak

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

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

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

Contoh: 50 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

Total 43.200 menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari – 50 menit Waktu Henti = 42.150 menit	= 2% Kredit yang Tersedia untuk 99,884% ketersediaan selama bulan masa kontrak
43.200 total menit	

## 4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui email, sistem dukungan online, Obrolan Langsung (*Live Chat*), dan melalui telepon. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai tawaran yang terpisah.

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

## 5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

### 5.1 Metrik Biaya

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

- Akses** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. 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 Klien.
- Peristiwa** – adalah unit ukuran yang olehnya SaaS IBM dapat diperoleh. Kepemilikan atas Peristiwa didasarkan pada jumlah kejadian peristiwa spesifik yang terkait dengan penggunaan Layanan Cloud. Kepemilikan atas Peristiwa dikhususkan untuk Layanan Cloud dan jenis peristiwa tidak dapat ditukar, atau disatukan dengan kepemilikan atas Peristiwa lain dari Layanan Cloud lain atau jenis peristiwa lain. Kepemilikan yang memadai harus didapatkan untuk mencakup setiap peristiwa yang terjadi selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi.
- Pengguna yang Sah** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Klien harus mendapatkan kepemilikan yang terpisah, dan terdedikasi untuk setiap Pengguna yang Sah khusus yang diberi akses ke Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui 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 Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.
- Pengikatan** – adalah unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Suatu Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan terkait dengan Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.
- Koneksi** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu koneksi adalah tautan atau asosiasi basis data, aplikasi, server, atau jenis perangkat lain apa pun ke Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah total Koneksi yang

telah atau dibuat terhadap Layanan Cloud selama masa pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.

- f. **Catatan Basis Data** – adalah unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Catatan Basis Data adalah kumpulan bidang dalam basis data terkait dengan entitas tunggal dan dapat diakses sebagai unit tunggal. Setiap kepemilikan Ribu Catatan Basis Data mewakili Seribu Catatan Basis Data. Kepemilikan Ribu Catatan Basis Data yang memadai harus didapatkan untuk mencakup jumlah total Catatan Basis Data yang tersedia untuk diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam Bukti Kepemilikan (PoE) atau Dokumen Transaksi Klien.

## 5.2 Biaya Pengaturan

Biaya pengaturan satu kali awal akan dinyatakan dalam tarif dan jangka waktu penagihan yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi. Berdasarkan pada tawaran dasar Layanan Cloud yang dipilih, layanan pengaturan wajib yang terkait akan menyediakan Klien dengan penggunaan tawaran Layanan Cloud yang dipilih. Layanan pengaturan yang tersedia adalah sebagai berikut:

- Pengaturan Satu Kali IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services Engagement
- Pengaturan Satu Kali IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services Engagement

Layanan pengaturan berikut akan ditagih sesuai dengan tarif dan jangka waktu penagihan yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi pada saat kepemilikan Pengguna yang Sah untuk IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users dipesan:

- Pengaturan IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Onboarding Services Engagement

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

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

## 5.4 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

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

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

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

Untuk Klien yang meningkatkan periode *ramp*, setiap 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 tetap berada dalam Periode Langganan, jumlah kepemilikan bulanan yang masih dalam langganan akan digunakan untuk jumlah interaksi yang berhak secara agregat.

- a. Contoh 1:

Klien memiliki Periode Langganan 12 bulan dan telah memperoleh 10 Pengguna yang Sah tambahan berdasarkan kepemilikan IBM Marketing Cloud Additional User. Jika Klien mengaktifkan lebih dari 10 Pengguna yang Sah sebelum akhir Periode Langganan 12 bulan, Klien akan ditagih pada bulan berikutnya untuk kelebihan jumlah dan semua penggunaan dalam bulan-bulan berikutnya akan ditagih di belakang hingga akhir Periode Langganan.

- b. Contoh 2:

Klien memiliki Periode Langganan tiga tahun dan telah memperoleh 10 Pengguna yang Sah tambahan berdasarkan kepemilikan IBM Marketing Cloud Additional User. Jika Klien mengaktifkan lebih dari 10 Pengguna yang Sah sebelum akhir Periode Langganan 12 bulan, Klien akan ditagih pada bulan berikutnya untuk kelebihan jumlah dan semua penggunaan dalam bulan-bulan berikutnya akan ditagih di belakang hingga akhir Periode Langganan. Pada setiap akhir periode 12

bulan, jumlah penggunaan akan diatur ulang. Jika Klien mengaktifkan lebih dari 10 Pengguna yang Sah sebelum akhir periode 12 bulan berikutnya, Klien akan ditagih pada bulan berikutnya untuk kelebihan jumlah dan semua penggunaan pada bulan-bulan mendatang akan ditagih di belakang hingga jumlah penggunaan diatur ulang atau hingga akhir Periode Langganan tersisa.

## 5.5 Biaya yang Dibayar Per Penggunaan

Pengguna dapat menggunakan IBM Marketing Cloud Standard yang dihitung berdasarkan 1.000 Peristiwa, IBM Marketing Cloud B2B Standard yang dihitung secara bertahap sebanyak 10.000 Catatan Basis Data, dan IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens yang dihitung secara bertahap sebanyak 100.000 Peristiwa yang dibayar berdasarkan penggunaan. Klien akan ditagih untuk jumlah Peristiwa atau Catatan Basis Data, sebagaimana berlaku, yang digunakan setiap bulan sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

## 6. Jangka Waktu dan Opsi Pembaruan

Jangka waktu Layanan Cloud dimulai pada tanggal ketika IBM memberitahukan Klien mengenai akses mereka ke Layanan Cloud, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah Layanan Cloud 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.

## 7. Perangkat Lunak yang Diaktifkan

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

## 8. Umum

### 8.1 Daftar Distribusi

Klien tidak dapat menggunakan daftar distribusi apa pun dengan Layanan Cloud yang mencakup orang-orang yang tidak mendapatkan izin untuk dimasukkan ke dalam daftar tersebut untuk tujuan penerimaan komunikasi email secara spesifik dari Klien, kecuali apabila Klien memiliki hubungan bisnis atau pribadi yang sudah terjadi dengan orang-orang tersebut. Penggunaan daftar atau data yang dihasilkan melalui praktik pemasaran gabungan dilarang secara tegas di semua hal. Klien harus memasukkan mekanisme opt-out yang valid dalam setiap pesan.

### 8.2 Tidak Dapat Dijual Kembali

Klien tidak dapat 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 dari IBM sebelumnya.

### 8.3 Penyimpanan Data

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

### 8.4 Pemberitahuan Kode Pihak Ketiga

Layanan Cloud ini mencakup perangkat lunak berikut yang tidak dapat digunakan untuk tujuan yang Tidak Baik: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson, dan packtag.

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

Perjanjian ini dibuat dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Sepanjang diperbolehkan oleh hukum yang berlaku, dalam hal terdapat ketidaksesuaian atau perbedaan penafsiran dengan teks Bahasa Indonesia dari Perjanjian ini, maka teks dalam Bahasa Inggris yang akan berlaku.