

IBM Marketing Cloud

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

1. Layanan Cloud

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

- IBM Marketing Cloud Essentials – Menyediakan kebutuhan dengan volume yang lebih rendah dan kemampuan untuk memberikan interaksi digital yang disesuaikan dengan tingkat konversi yang lebih tinggi kepada pemasar.
- IBM Marketing Cloud B2B Essentials – Memberikan basis data yang lebih kecil, kemampuan untuk menjangkau, menyaring, dan mengembangkan calon pelanggan kepada pemasar.
- IBM Marketing Cloud Standard – Membantu pemasar untuk memahami perilaku pelanggan dengan lebih baik dan untuk memberikan interaksi yang dipersonalisasi dengan tingkat konversi yang lebih tinggi.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Membantu pemasar menjangkau, menyaring, dan memelihara calon pelanggan (*lead*) untuk menyesuaikan pemasaran dengan penjualan secara lebih baik guna meningkatkan pendapatan.
- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning – membantu pemasar membuat anggaran dan rencana dengan aplikasi yang terhubung dengan sistem pemasaran, manajemen hubungan pelanggan, dan keuangan.
- IBM Marketing Cloud Enterprise – Menyempurnakan fitur IBM Marketing Cloud Standard dengan peningkatan volume langganan.
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise – Menyempurnakan fitur IBM Marketing Cloud B2B dengan peningkatan volume langganan.
- IBM Marketing Cloud Social Audiences – Menyediakan kepada pemasar kemampuan menargetkan pelanggan mereka dengan menggunakan media sosial berbayar.

1.1 IBM Marketing Cloud Essentials

Langganan IBM Marketing Cloud Essentials menyediakan kemampuan berikut ini:

- Basis Data Pemasaran: Mengumpulkan data pelanggan yang komprehensif dalam sumber tunggal dan memanfaatkan data tersebut untuk mengarahkan kampanye otomatis dan komunikasi yang dipersonalisasi.
- Segmentasi: Menggunakan data perilaku, profil, preferensi, dan lain-lain, untuk meminta dan mempersempit audiensi sasaran Anda. Sebagai pilihan, mengintegrasikan permintaan-permintaan segmentasi ini dengan strategi pemasaran Anda untuk menyampaikan konten yang dipersonalisasi yang sangat menarik kepada audiensi 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-fitur, seperti pelacakan tautan, personalisasi, konten dinamis, dan lebih banyak lagi.
- Konten Dinamis: Membuat pesan secara 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 untuk menguji baris subjek, dari elemen nama atau konten; menemukan elemen mana yang memiliki tanggapan 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 laporan yang terperinci.
- *Formulir Progresif*: Mengurangi formulir yang diabaikan dan membuat profil kontak, dari waktu ke waktu, dengan formulir web progresif yang menunjukkan pertanyaan-pertanyaan yang berbeda setiap kali suatu kontak mengunjungi situs web atau Halaman Awal.
- *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 ini untuk memindahkan kontak ke program pemasaran atau model penilaian perilaku.
- *Halaman Awal*: Akses tunjuk dan klik (*point-and-click*) untuk membuat halaman khusus kampanye dan formulir web kustom.
- *Analisis Perilaku*: Memanipulasi hasil-hasil pengiriman email untuk mengidentifikasi kecenderungan dan menarget segmen pelanggan; menentukan segmen pelanggan dan memilih metrik-metrik untuk membuat laporan tabel dan tabulasi silang, dan kemudian memanipulasi laporan dengan menambah atau menghapus bidang-bidang, mengubah metrik, serta menyortir dan menyusun kolom.
- *Laporan Kampanye*: Membuat informasi pelaporan rinci dan agregat mengenai email-email yang dikirimkan kepada pelanggan. Metrik pelaporan mencakup bukaan, konversi, media kaya, penerusan pesan, dan akses data *click-stream*.
- *Informasi Email*: Memungkinkan pengguna untuk melakukan pratinjau tampilan dan nuansa email pada berbagai klien email yang berbeda, melacak penggunaan klien email pada daftar alamat yang membantu mengoptimalkan program-program email berdasarkan perangkat spesifik dan klien email yang digunakan oleh pelanggan. Informasi Email mencakup komponen teknologi yang disediakan oleh Litmus.
- *Desainer Perjalanan*: Alat desain visual yang memungkinkan para pemasar untuk bekerja sama dalam memetakan perjalanan pelanggan dan membagikannya ke seluruh tim mereka.
- *Pertukaran Perilaku Universal*: Teknologi yang diaktifkan yang memungkinkan pelanggan untuk memublikasikan data dalam IBM Marketing Cloud dan berlangganan data dari aplikasi pihak ketiga yang terintegrasi.
- *IBM Marketing Cloud Orientation* adalah paket pendidikan 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 diselesaikan sebelum memulai layanan *onboarding* yang diperlukan. Paket disampaikan sebagai tawaran layanan mandiri, dan termasuk rekaman berbasis web dan video.

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

- Lima (5) Pengguna yang Sah;
- Sepuluh (10) program aktif;
- 50 ribu Interaksi Pemasaran setiap bulan untuk total 600 ribu Interaksi Pemasaran yang dapat digunakan setiap tahun;
- Catatan Basis Data Tidak Terbatas;
- Satu (1) organisasi;
- Sepuluh (10) ribu Bukaan Informasi Email setiap bulan; dan
- Pratinjau email yang tidak terbatas. Sebuah 'pratinjau email' terdaftar setiap kali Klien mengirimkan templat email ke fitur ini untuk dilakukan pratinjau.

Klien juga dapat membeli volume tambahan Pengguna, Interaksi Pemasaran, dan Bukaan Informasi Email

1.2 IBM Marketing Cloud B2B Essentials

IBM Marketing Cloud B2B Essentials memberikan basis data yang lebih kecil, kemampuan untuk menjangkau, menyaring, dan mengembangkan calon pelanggan kepada pemasar. Tawaran ini tersedia berdasarkan langganan dan bayar per penggunaan. Tawaran Layanan Cloud ini mencakup fitur-fitur berikut ini:

- Semua fitur dalam tawaran IBM Marketing Cloud Essentials
- 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*) mengarahkan atau melakukan tindakan tertentu.
- Model penilaian tunggal: Penilaian pelanggan dan prospek berdasarkan demografis, perilaku, dan kriteria pembelian seperti kunjungan situs web, pengajuan formulir, dan interaksi pesan, atau komponen-komponen berbasis waktu, yang mencakup resensi dan frekuensi. Berdasarkan nilai, fitur otomatisasi pemasaran mengarahkan pelanggan dan prospek untuk tindak lanjut yang sesuai.
- Integrasi Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management* - "CRM"): Integrasi dengan sistem CRM pihak ketiga, termasuk Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, dan Sugar CRM.

Termasuk dalam biaya langganan 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. Interaksi Pemasaran yang Tidak Terbatas;
- e. 10.000 Catatan Basis Data;
- f. Satu (1) organisasi;
- g. Sepuluh (10) ribu Bukaan Informasi Email setiap bulan; dan
- h. Pratinjau email yang tidak terbatas. Sebuah 'pratinjau email' terdaftar setiap kali Klien mengirimkan templat email ke fitur ini untuk dilakukan pratinjau.

Klien juga dapat membeli volume tambahan atas Pengguna, Catatan Basis Data, dan Bukaan Informasi Email.

1.3 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 otomatis dan komunikasi yang dipersonalisasi.
- Segmentasi: Menggunakan data perilaku, profil, preferensi, dan lain-lain, untuk meminta dan mempersempit audiensi sasaran Anda. Sebagai pilihan, mengintegrasikan permintaan-permintaan segmentasi ini dengan strategi pemasaran Anda untuk menyampaikan konten yang dipersonalisasi yang sangat menarik kepada audiensi 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-fitur, seperti pelacakan tautan, personalisasi, konten dinamis, dan lebih banyak lagi.
- Konten Dinamis: Membuat pesan secara 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 untuk menguji baris subjek, dari elemen nama atau konten; menemukan elemen mana yang memiliki tanggapan 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 laporan yang terperinci.
- Formulir Progresif: Mengurangi formulir yang diabaikan dan membuat profil kontak, dari waktu ke waktu, dengan formulir web progresif yang menunjukkan pertanyaan-pertanyaan yang berbeda setiap kali suatu kontak mengunjungi situs web atau Halaman Awal.
- 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 ini untuk memindahkan kontak ke program pemasaran atau model penilaian perilaku.
- Halaman Awal: Akses tunjuk dan klik (*point-and-click*) untuk membuat halaman khusus kampanye dan formulir web kustom.
- Analisis Perilaku: Memanipulasi hasil-hasil pengiriman email untuk mengidentifikasi kecenderungan dan menarget segmen pelanggan; menentukan segmen pelanggan dan memilih metrik-metrik untuk membuat laporan tabel dan tabulasi silang, dan kemudian memanipulasi laporan dengan menambah atau menghapus bidang-bidang, mengubah metrik, serta menyortir dan menyusun kolom.
- Laporan Kampanye: Membuat informasi pelaporan rinci dan agregat mengenai email-email yang dikirimkan kepada pelanggan. Metrik pelaporan mencakup bukaan, konversi, media kaya, penerusan pesan, dan akses data *click-stream*.
- Informasi Email: Memungkinkan pengguna untuk melakukan pratinjau tampilan dan nuansa email pada berbagai klien email yang berbeda, melacak penggunaan klien email pada daftar alamat yang membantu mengoptimalkan program-program email berdasarkan perangkat spesifik dan klien email yang digunakan oleh pelanggan. Informasi Email mencakup komponen teknologi yang disediakan oleh Litmus.
- Desainer Perjalanan: Alat desain visual yang memungkinkan para pemasar untuk bekerja sama dalam memetakan perjalanan pelanggan dan membagikannya ke seluruh tim mereka.
- Pertukaran Perilaku Universal: Teknologi yang diaktifkan yang memungkinkan pelanggan untuk memublikasikan data dalam IBM Marketing Cloud dan berlangganan data dari aplikasi pihak ketiga yang terintegrasi.
- Audiens Sosial: Aplikasi pemasaran media sosial yang memungkinkan pelanggan untuk mengirimkan audiens spesifik dan iklan yang terkait ke jejaring media sosial untuk dipasarkan ke audiens spesifik atau yang serupa.
- 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 diselesaikan sebelum memulai layanan *onboarding* yang diperlukan. Paket disampaikan sebagai tawaran layanan mandiri, dan termasuk rekaman berbasis web dan video.

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

- a. Sepuluh (10) Pengguna yang Sah setiap organisasi;
- b. Lima (5) organisasi;
- c. Dua puluh (20) program aktif;
- d. Satu (1) model penilaian;
- e. 250 ribu Interaksi Pemasaran per bulan untuk total 3 juta Interaksi Pemasaran yang dapat digunakan setiap tahun;
- f. Catatan Basis Data Tidak Terbatas;
- g. Lima (5) ribu Peristiwa Kontak Audiensi Sosial setiap bulan;
- h. 200 ribu Bukaan Informasi Email setiap bulan; dan
- i. Pratinjau email yang tidak terbatas. Sebuah 'pratinjau email' terdaftar setiap kali Klien mengirimkan templat email ke fitur ini untuk dilakukan pratinjau.

Klien juga dapat membeli volume tambahan atas Pengguna, Interaksi Pemasaran, dan Bukaan Informasi Email.

1.4 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*) mengarahkan atau melakukan tindakan tertentu.
- Model penilaian tunggal: Penilaian pelanggan dan prospek berdasarkan demografis, perilaku, dan kriteria pembelian seperti kunjungan situs web, pengajuan formulir, dan interaksi pesan, atau komponen-komponen berbasis waktu, yang mencakup resensi dan frekuensi. Berdasarkan nilai, fitur otomatisasi pemasaran mengarahkan pelanggan dan prospek untuk tindak lanjut yang sesuai.
- Integrasi Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management* - "CRM"): Integrasi dengan sistem CRM pihak ketiga, termasuk Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, dan Sugar CRM.

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

- a. Sepuluh (10) Pengguna yang Sah setiap organisasi;
- b. Lima (5) organisasi;
- c. Dua puluh (20) program aktif;
- d. Lima (5) model penilaian;
- e. Interaksi Pemasaran yang Tidak Terbatas;
- f. 50.000 Catatan Basis Data;
- g. Lima (5) ribu Peristiwa Kontak Audiensi Sosial setiap bulan;
- h. 200 ribu Buka Informasi Email setiap bulan; dan
- i. Pratinjau email yang tidak terbatas. Sebuah 'pratinjau email' terdaftar setiap kali Klien mengirimkan templat email ke fitur ini untuk dilakukan pratinjau.

Klien juga dapat membeli volume tambahan atas Pengguna, Catatan Basis Data, dan Buka Informasi Email.

1.5 IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning

IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning didukung oleh Allocadia, mitra pihak ketiga IBM, dan dapat dibeli sebagai produk yang berdiri sendiri atau untuk digunakan dengan Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, Marketing Cloud Enterprise, Marketing Cloud B2B Enterprise, IBM Silverpop Engage, atau IBM Campaign. Fitur-fitur mencakup:

- 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 pun global.
- Kinerja: Memvisualisasi, menganalisis, dan mengoptimalkan pengeluaran; membuat keputusan yang lebih cerdas ketika menghubungkan perencanaan dan anggaran ke data CRM, keuangan, dan pemasaran.

Termasuk dalam biaya langganan untuk 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 dengan layanan dasar. IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector dapat dibeli apabila Klien memerlukan Konektor tambahan untuk digunakan bersama layanan dasar.

1.6 IBM Marketing Cloud Enterprise

Paket ini disusun berdasarkan kemampuan-kemampuan yang ditawarkan dalam paket Standard. Paket Enterprise meliputi kepemilikan untuk kemampuan penyusunan anggaran dan perencanaan yang didukung oleh Allocadia. Paket ini juga menampilkan kemampuan-kemampuan manajemen hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management* - "CRM"). Pelanggan menerima Pengguna yang Sah tambahan dalam paket Enterprise, serta peningkatan volume penggunaan untuk otomatisasi program, penilaian, dan Informasi Email. Pelanggan juga menerima lebih banyak Interaksi Pemasaran sebagai bagian dari paket Enterprise.

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

- a. Dua puluh (20) Pengguna yang Sah untuk setiap organisasi;
- b. Sepuluh (10) organisasi;
- c. Program-program aktif yang tidak terbatas;
- d. Catatan Basis Data Tidak Terbatas;
- e. 750 ribu Interaksi Pemasaran per bulan untuk total 9 juta Interaksi Pemasaran yang dapat digunakan setiap tahun;
- f. 25 ribu Peristiwa Kontak Audiensi Sosial setiap bulan;
- g. Model Penilaian Tidak Terbatas;
- h. 400 ribu bukaan Informasi Email setiap bulan; dan
- i. Pratinjau email yang tidak terbatas. Sebuah 'pratinjau email' terdaftar setiap kali Klien mengirimkan templat email ke fitur ini untuk dilakukan pratinjau.

Klien juga dapat membeli volume tambahan atas Pengguna, Interaksi Pemasaran, dan Bukaan Informasi Email.

1.7 IBM Marketing Cloud B2B Enterprise

Paket ini disusun berdasarkan fitur-fitur yang ditawarkan dalam paket B2B Standard. Paket B2B Enterprise meliputi kepemilikan untuk kemampuan penyusunan anggaran dan perencanaan yang didukung oleh Allocadia. Pelanggan menerima Pengguna yang Sah tambahan dalam paket B2B Enterprise, serta peningkatan volume penggunaan untuk otomatisasi program, penilaian, dan Informasi Email. Pelanggan juga menerima lebih banyak catatan basis data sebagai bagian dari paket B2B Enterprise.

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

- a. Dua puluh (20) Pengguna yang Sah;
- b. Sepuluh (10) organisasi;
- c. Program-program aktif yang tidak terbatas;
- d. Interaksi Pemasaran yang Tidak Terbatas;
- e. 100.000 Catatan Basis Data;
- f. 25 ribu Peristiwa Kontak Audiensi Sosial setiap bulan;
- g. Model Penilaian Tidak Terbatas;
- h. 400 ribu Bukaan Informasi Email setiap bulan; dan
- i. Pratinjau email yang tidak terbatas. Sebuah 'pratinjau email' terdaftar setiap kali Klien mengirimkan templat email ke fitur ini untuk dilakukan pratinjau.

Klien juga dapat membeli volume tambahan atas Catatan Basis Data dan Bukaan Informasi Email.

1.8 IBM Marketing Cloud Social Audiences

IBM Marketing Cloud Social Audiences menyediakan kemampuan kepada pemasar untuk menargetkan pelanggan mereka dengan menggunakan media sosial berbayar. Klien yang membeli paket Marketing Cloud – Standard, B2B Standard, Enterprise atau B2B Enterprise, berhak atas volume penggunaan Audiensi Sosial. Audiensi Sosial dapat juga dibeli sebagai produk yang berdiri sendiri (*standalone*).

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

- Untuk Klien yang telah membeli salah satu dari paket IBM Marketing Cloud Standard: 5.000 Peristiwa Kontak per bulan.
- Untuk Klien yang telah membeli salah satu dari paket IBM Marketing Cloud Enterprise: 25.000 Peristiwa Kontak per bulan.
- Klien yang membeli tawaran Audiensi Sosial yang terpisah dari tawaran langganan IBM Marketing Cloud memiliki pilihan untuk membeli dalam *tier* sebanyak Lima (5) Ribu, 25 Ribu, 100 Ribu, 250 Ribu, 500 Ribu, Satu (1) Juta, Dua (2) Juta, dan Lima (5) Juta Peristiwa Kontak.

1.9 Fitur Opsional

1.9.1 IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

Menawarkan kemampuan berikut ini kepada pelanggan IBM Marketing Cloud Essentials, IBM Marketing Cloud B2B Essentials, IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Enterprise, dan IBM Marketing Cloud B2B Enterprise. Duplikasi Pengiriman Pesan memungkinkan Klien dari IBM Marketing Cloud untuk menerima salinan pesan pribadi yang tepat yang dikirimkan kepada pelanggan mereka untuk tujuan peraturan, kepatuhan, audit, atau tujuan pelacakan lainnya. Duplikasi Pengiriman Pesan saat ini hanya berlaku untuk email. Tawaran ini tersedia sebagai langganan dan memberikan duplikasi pengiriman pesan yang tidak terbatas.

1.9.2 IBM Marketing Cloud Unlimited Scoring

Menawarkan kemampuan berikut ini kepada pelanggan IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Essentials, dan IBM Marketing Cloud B2B Essentials. Penilaian Tidak Terbatas memberikan kemampuan untuk menambah model penilaian tambahan di luar yang termasuk dalam paket IBM Marketing Cloud klien. Model penilaian tambahan dapat diminta sesuai kebutuhan melalui tim penyedia IBM Marketing Cloud. Model tambahan akan disebar dalam jumlah tertentu berdasarkan penggunaan yang paling efisien dari fitur penilaian dan sesuai kebutuhan klien.

1.9.3 IBM Marketing Cloud Unlimited Programs

Menawarkan kemampuan berikut ini kepada pelanggan IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Essentials, dan IBM Marketing Cloud B2B Essentials. Program Tidak Terbatas memberikan kemampuan untuk menambah program aktif tambahan di luar yang termasuk dalam paket IBM Marketing Cloud klien. Program aktif tambahan dapat diminta sesuai kebutuhan melalui tim penyedia IBM Marketing Cloud. Program tambahan akan disebar dalam jumlah tertentu berdasarkan penggunaan yang efisien dari fitur program dan sesuai kebutuhan klien.

1.9.4 IBM Marketing Cloud Additional IP Address

Adalah biaya tahunan untuk alamat IP tambahan.

1.9.5 IBM Marketing Cloud Citrix Integration

Memberikan fungsi produk IBM Marketing Cloud untuk penggunaan dengan satu mesin virtual dari produk Citrix GoToWebinar, GoToMeeting, atau GoToTraining. Integrasi ini mengimpor sesi peserta dan data profil ke dalam Engage Relational Table setiap hari. Klien harus membeli lisensi Citrix mereka secara terpisah.

1.9.6 IBM Marketing Cloud CRM Integration

Memungkinkan Klien untuk membuat sinkronisasi data antara sistem manajemen hubungan Klien (*Client relationship management* - "CRM") yang tersedia secara komersial, seperti Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, dan IBM Marketing Cloud. Integrasi dibatasi pada satu mesin virtual sistem CRM dan satu basis data IBM Marketing Cloud. Tawaran ini tidak termasuk integrasi dengan Scribe. Jika tipe integrasi tersebut diperlukan, tawaran IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe harus digunakan.

1.9.7 IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe

Memungkinkan Klien untuk membuat sinkronisasi data antara sistem manajemen hubungan (CRM) tertentu yang tersedia secara komersial dan IBM Marketing Cloud. Integrasi dibatasi pada satu mesin virtual sistem CRM dan satu basis data IBM Marketing Cloud. IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe bergantung pada atau menggabungkan teknologi pihak ketiga yang disediakan oleh Scribe.

1.9.8 IBM Marketing Cloud Inbox Monitoring

Memungkinkan Klien untuk mengukur pengiriman kotak masuk (*inbox*) umum ke Penyedia Layanan Internet (*Internet Service Providers* - "ISP") dan Penyedia Kotak Masuk (*Inbox Provider*) besar di beberapa wilayah.

1.9.9 IBM Marketing Cloud Multi-Factor Authentication

Memberikan fungsionalitas untuk mendukung penggunaan kode otentikasi sebagai persyaratan log-on sekunder, selain kombinasi nama pengguna/kata sandi pengguna, untuk mendapatkan akses ke akun IBM Marketing Cloud melalui browser web.

1.9.10 IBM Marketing Cloud Transact Magento Integration

Memungkinkan perutean email transaksi terkait yang dihasilkan oleh mesin virtual Magento melalui layanan email transaksi IBM Marketing Cloud Transact. Lisensi untuk Magento juga diperlukan, yang harus dibeli oleh Klien secara terpisah dari vendor.

1.9.11 IBM Marketing Cloud Web Analytics Integrations

Memberikan integrasi antara IBM Marketing Cloud (satu Org) dan salah satu dari sistem analitik web berikut: IBM Digital Analytics atau Adobe Omniture.

1.9.12 IBM Marketing Cloud WebEx Integration

Memberikan fungsionalitas produk IBM Marketing Cloud untuk penggunaan dengan satu mesin virtual Cisco WebEx. Integrasi ini mengimpor sesi peserta dan data profil ke dalam IBM Marketing Cloud Relational Table setiap hari. Klien harus membeli lisensi WebEx mereka secara terpisah.

1.9.13 IBM Marketing Cloud Transact – Database

Memberikan kemampuan untuk mengirimkan pesan transaksional satu per satu dengan merek kustom secara waktu nyata (*real-time*) yang dihasilkan melalui pemicu dalam email, formulir web, Halaman Awal atau *tele-sales*. 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, tautan dan pelacakan pengiriman pesan, manajemen balasan dan *bouncing*, serta pelacakan metrik distribusi pesan, aktivitas, dan pengiriman diberikan bersama dengan produk.

1.10 Tawaran Layanan Pengaturan

- IBM Marketing Cloud Basic Onboarding Services
Merupakan kombinasi dari penyediaan dan pelatihan yang dirancang untuk memungkinkan pengguna mengonfigurasi dan menggunakan tawaran dalam Marketing Cloud Standard. Layanan yang disampaikan secara jarak jauh ini menyediakan hingga 15 jam layanan dan diperlukan dengan langganan awal pada Marketing Cloud. 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, konfigurasi dan pengaturan, pelatihan, dan Tanya Jawab (Q & A).
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Services
Merupakan layanan pelatihan yang dirancang untuk memungkinkan pengguna untuk mengonfigurasi 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 memandu organisasi dalam menggunakan penyesuaian dasbor dan laporan yang ditingkatkan melalui serangkaian pertemuan jarak jauh dan sesi pembelajaran berbasis web yang direkam. Layanan *onboarding* mencakup penyediaan, konfigurasi dan pengaturan, pelatihan, dan Tanya Jawab (Q & A).
- IBM Marketing Cloud Onboarding Services
Merupakan kombinasi dari penyediaan dan pelatihan yang dirancang untuk memungkinkan pengguna untuk mengonfigurasi dan menggunakan tawaran dalam paket Marketing Cloud Enterprise. Paket layanan yang disampaikan secara jarak jauh ini memberikan hingga 30 jam layanan dan diperlukan dengan langganan awal pada Marketing Cloud Enterprise. 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, konfigurasi dan pengaturan, pelatihan, dan Tanya Jawab (Q & A).

- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services
Merupakan tawaran opsional untuk pelanggan IBM Marketing Cloud yang memilih untuk memanfaatkan fitur Mobile Push. Tawaran ini memberikan layanan jarak jauh hingga (35) jam yang meliputi kegiatan-kegiatan seperti pengaturan, konsultasi, dan implementasi pemberitahuan *push* awal serta pengujian penerimaan. Layanan *onboarding* ini juga tersedia untuk para pelanggan Standard dan B2B Standard.
- IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility)
Memberikan pelatihan IBM Marketing Cloud selama satu hari. Setiap hari mencakup hingga delapan jam instruksi dan praktik (termasuk beberapa kali istirahat singkat dan satu jam istirahat makan siang). Agenda tersebut dapat disesuaikan untuk mencakup topik yang ingin dipelajari Klien. Pelatihan diberikan di lingkungan webinar atau di fasilitas IBM yang disetujui.
- IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (On Site) Setup
Memberikan pelatihan IBM Marketing Cloud selama 8 jam per hari di fasilitas klien. Setiap hari mencakup hingga delapan jam instruksi dan praktik (termasuk beberapa kali istirahat singkat dan satu jam istirahat makan siang). Agenda tersebut dapat disesuaikan untuk mencakup topik yang ingin dipelajari Klien. Pengeluaran perjalanan tidak termasuk dan akan ditagih secara terpisah melalui pernyataan kerja (*statement of work* - "SOW").
- IBM Marketing Cloud Additional Domain service
Memperbarui lingkungan Layanan Cloud untuk menggunakan Identitas Reputasi tambahan yang melebihi jumlah yang disediakan dengan IBM Marketing Cloud.

2. Uraian Keamanan

Layanan Cloud ini mematuhi prinsip-prinsip kerahasiaan dan keamanan data IBM untuk Layanan Cloud 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 kerahasiaan 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 suatu jaminan. SLA tersedia hanya untuk Klien dan berlaku hanya untuk penggunaan di lingkungan produksi.

3.1 Kredit yang Tersedia

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

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

3.2 Tingkat Layanan

Ketersediaan Layanan Cloud selama suatu bulan masa kontrak

Ketersediaan selama suatu bulan masa kontrak	Kompensasi (% dari biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
Kurang dari 97,000%	20%

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

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

Contoh: 50 menit total Waktu Henti selama bulan masa kontrak

43.200 total menit dalam suatu bulan masa kontrak selama 30 hari - 50 menit Waktu Henti = 42.150 menit <hr/> 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, Obrolan Langsung (Live Chat), dan melalui telepon. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran yang 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 pada pengoperasian. Kondisi ini memerlukan suatu 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 pada pengoperasian.	Dalam 4 jam kerja
4	Pengaruh bisnis minimum: Pertanyaan atau permintaan non-teknis.	Dalam 1 hari kerja

5. Informasi Penagihan dan Kepemilikan

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. Suatu Akses adalah hak untuk menggunakan Layanan Cloud. Klien harus memperoleh kepemilikan Akses tunggal untuk menggunakan Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- b. **Pengguna yang Sah** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Klien harus memperoleh kepemilikan yang terpisah dan terdedikasi untuk setiap Pengguna yang Sah khusus yang diberi akses ke Layanan Cloud dengan cara apa pun secara langsung atau tidak langsung (sebagai contoh: melalui program, perangkat, atau server aplikasi multipleks) melalui sarana apa pun. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah Pengguna yang Sah yang diberi akses ke Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- c. **Koneksi** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu koneksi adalah suatu tautan atau asosiasi basis data, aplikasi, server, atau jenis perangkat lain apa pun ke Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup total jumlah Koneksi yang telah dibuat atau dibuat ke Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- d. **Catatan Basis Data** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Catatan Basis Data adalah kumpulan bidang dalam suatu basis data yang terkait dengan entitas tunggal dan dapat diakses sebagai suatu unit tunggal. Masing-masing kepemilikan Ribu Catatan Basis Data mewakili Seribu Catatan Basis Data. Kepemilikan Ribu Catatan Basis Data yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah total Catatan Basis Data yang tersedia untuk diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- e. **Pesan Digital** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Pesan Digital adalah suatu komunikasi elektronik yang dikelola atau diproses oleh Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah total Pesan Digital yang dikelola atau yang diproses oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- f. **Pengikatan** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya layanan-layanan dapat diperoleh. Suatu Pengikatan terdiri atas layanan profesional dan/atau pelatihan yang berkaitan dengan Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Pengikatan.
- g. **Peristiwa** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Kepemilikan atas Peristiwa didasarkan pada jumlah kejadian peristiwa spesifik yang terkait dengan penggunaan Layanan Cloud. Kepemilikan atas Peristiwa dikhususkan untuk Layanan Cloud dan jenis peristiwa tidak dapat ditukar, dipertukarkan, atau digabungkan dengan kepemilikan atas Peristiwa lain dari Layanan Cloud lain atau jenis peristiwa lain. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup semua Peristiwa yang terjadi selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi.

Ketika memperoleh kepemilikan Peristiwa, hal-hal berikut akan dihitung sebagai suatu Peristiwa:

(1) Interaksi Pemasaran:

Interaksi Pemasaran adalah suatu titik sentuh/komunikasi masuk atau keluar. Contoh-contoh dari komunikasi ini adalah pesan email, *mobile push*, pesan aplikasi perangkat, konten yang ditampilkan pada browser, impresi sosial, dan target iklan. Contoh-contoh ini dapat terkait dengan pengunjung atau pelanggan anonim atau yang dikenali.

(2) Buka Informasi Email:

Buka Informasi Email terdaftar setiap kali penerima email menerima email dari Klien dan penerima email membuka email.

(3) Kontak:

Kontak adalah Peristiwa yang terkait dengan pengiriman ID kontak melalui fitur Audiens Sosial ke suatu platform sosial yang berhubungan.

- g. **Mesin Virtual** – adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Suatu Mesin Virtual adalah akses ke suatu konfigurasi spesifik Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk setiap Mesin Virtual Layanan Cloud yang tersedia untuk akses dan penggunaan selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.

5.2 Biaya Pengaturan

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

- IBM Marketing Cloud Basic Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services

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:

- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Services

Seluruh layanan pengaturan habis masa berlakunya 90 hari sejak tanggal Klien diberitahukan oleh IBM bahwa akses ke Layanan Cloud tersedia terlepas dari apakah seluruh jam telah digunakan.

5.3 Biaya Pertengahan Bulan (*Partial Month Charges*)

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

5.4 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya atas Layanan Cloud selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang ditetapkan dalam PoE, Klien akan jatuh tempo biaya untuk kelebihan penggunaan tersebut sebagaimana yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

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

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

a. Contoh 1:

Klien memiliki Periode Langganan 12 bulan dan telah memperoleh tambahan 10 Pengguna yang Sah 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 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 memperoleh tambahan 10 Pengguna yang Sah berdasarkan kepemilikan IBM Marketing Cloud Additional User. Jika Klien mengaktifkan lebih dari 10 Pengguna yang Sah 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 mengaktifkan lebih dari 10 Pengguna yang Sah 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 jumlah penggunaan diatur ulang atau hingga akhir Periode Langganan yang tersisa.

5.5 Biaya untuk Bayar Per Penggunaan (*Pay Per Use*)

Klien dapat menggunakan IBM Marketing Cloud Essentials, IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud Social Audiences, dan IBM Marketing Cloud Enterprise terhitung dengan 1.000 Peristiwa, IBM Marketing Cloud B2B Essentials, IBM Marketing Cloud B2B Standard, dan IBM Marketing Cloud B2B Enterprise yang terhitung dalam peningkatan dari 10.000 Catatan Basis Data, dan IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens dihitung dalam kenaikan bertahap sebanyak 100.000 Peristiwa yang dibayar berdasarkan setiap 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 memberi tahu Klien mengenai akses mereka ke Layanan Cloud, sebagaimana yang didokumentasikan dalam PoE. PoE akan menetapkan apakah Layanan Cloud diperbarui 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. Umum

8.1 Daftar Distribusi

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

8.2 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.

8.3 Pemberitahuan Mobile Push

Peristiwa Interaksi Pemasaran yang terkait dengan pemberitahuan *mobile push* meliputi pemberitahuan *simple push*, pemberitahuan *simple push* dalam aplikasi, pemberitahuan data saja *simple push*, dan pemberitahuan kotak masuk. Pemberitahuan *simple push*, pemberitahuan *simple push* dalam aplikasi, dan pemberitahuan *simple push* saja dihitung sebagai satu Interaksi Pemasaran per perangkat pada saat pengiriman. Pemberitahuan kotak masuk dihitung sebagai satu Interaksi Pemasaran untuk setiap kode aplikasi (*appkey*) yang menerima pemberitahuan.

Penghitungan Interaksi Pemasaran yang terkait dengan pemberitahuan *mobile push* akan mencakup jumlah pemberitahuan *mobile push* yang dikirimkan ke perangkat-perangkat yang memilih untuk menekan pemberitahuan *mobile push* dan jumlah pemberitahuan *mobile push* yang dikirim ke perangkat setelah aplikasi dihapus. IBM akan secara rutin menggunakan layanan umpan balik Apple dan Google dan memperbarui pemberitahuan *push* yang dikirimkan berdasarkan penghapusan pemasangan. Klien bertanggung jawab untuk menentukan volume langganan untuk Interaksi Pemasaran, yang termasuk pemberitahuan *push*.

8.4 Duplikasi Pengiriman Pesan

Duplikasi Pengiriman Pesan adalah suatu fitur langganan tambahan yang diaktifkan pada tingkat organisasi. Klien yang berlangganan dapat mengaktifkan dan menonaktifkan fitur. Alamat email yang dimasukkan oleh Klien untuk menerima duplikasi pesan akan dimasukkan sebagai alamat Bcc dan tidak akan dapat dilihat oleh pelanggan yang menerima email. Penerima Klien atas duplikasi pesan dapat diubah.

Apabila duplikasi email tidak dapat dikirimkan ke alamat email Bcc, IBM tidak akan dapat mengirimkan ulang duplikasi email.

8.5 Penyimpanan Data

Elemen data spesifik dari Layanan Cloud tersedia dalam Layanan Cloud berikut ini: basis data (daftar kontak) dan templat – 450 hari sejak penggunaan terakhir (templat dan basis data yang digunakan secara aktif disimpan secara tidak terbatas saat layanan aktif); pesan email, dan konten, dan data pelacakan klik email, basis data dan templat yang tidak digunakan atau tidak aktif – 450 hari sejak tanggal pesan dikirim; pelacakan web untuk pengunjung terotentikasi atau dikenal – 180 hari; pelacakan web untuk pengunjung anonim – 30 hari (catatan dapat dikonversi ke "dikenal atau terotentikasi" jika identitas pengguna menjadi dikenal dalam waktu 30 hari); dan Perilaku Umum – 180 hari ("Periode Penyimpanan Data").

Elemen-elemen data ini dapat dihapus dari jaringan dan sistem IBM setelah Periode Penyimpanan Data habis masa berlakunya, dan dalam keadaan apa pun, IBM dapat memusnahkan semua salinan 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 dalam kaitannya dengan Layanan Cloud.

8.6 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.

8.7 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 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 yang didedikasikan untuk Layanan Cloud untuk tujuan menerjemahkan antarmuka pengguna atas permintaan Klien.

8.8 Instructor Led Training Setup Services

Jika Instructor Led Training Setup Service dirancang untuk dijalankan di lokasi Klien, Klien bertanggung jawab untuk menyediakan ruang latihan yang sesuai untuk jumlah peserta, termasuk jumlah soket daya yang memadai, proyektor atas dan papan tulis dan/atau papan informasi serta konektivitas ke ke sistem dan lingkungan yang dibutuhkan, termasuk konektivitas Internet jika diperlukan.

Jika Instructor Led Training Setup Service dijalankan di fasilitas IBM, Klien memahami dan mengakui bahwa IBM diizinkan untuk menggunakan sumber daya global (penduduk non-permanen yang digunakan secara lokal dan personel di lokasi seluruh dunia) untuk menyampaikan Layanan Pengaturan Pelatihan.

8.8.1 Tanggung Jawab Klien

Kinerja IBM bergantung pada pengelolaan dan pemenuhan tanggung jawab Klien sebagaimana yang ditetapkan di bawah ini, tanpa biaya kepada IBM. Keterlambatan apa pun dalam menjalankan tanggung jawab ini dapat berdampak pada kemampuan IBM untuk memenuhi Layanan Pengaturan Pelatihan. Klien akan:

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

- c. kecuali jika fasilitas disediakan oleh IBM, bertanggung jawab untuk penyimpanan yang aman untuk semua perangkat keras dan perangkat lunak milik IBM di lokasi Klien dan memastikan semua ruang kelas dikunci setiap saat.

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

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