

## IBM Campaign Managed Hosted

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud yang disediakan oleh IBM kepada Klien. Klien adalah pihak yang melakukan perjanjian 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 Campaign Managed Hosted (CMH) adalah layanan manajemen kampanye yang membantu pemasar merancang, menjalankan, dan mengoptimalkan pemasaran yang dipersonalisasi di seluruh saluran, serta untuk menjalankan segmentasi pada beberapa sumber data untuk menyampaikan pesan yang disesuaikan.

IBM Campaign Managed Hosted mencakup Edisi berikut:

- IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition
- IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition
- IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition

#### 1.1 IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition

IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition memberikan fungsionalitas berikut:

- Merancang dan mengelola kampanye multi-saluran.
- Mengelola elemen penyampaian dan logika kampanye seperti pengecualian audiens, pembuatan bidang ad-hoc, dan segmentasi pelanggan.
- Membuat model pelaksanaan kampanye di saluran digital.
- Mengukur dan melaporkan aktivitas pemasaran.
- Mengevaluasi aktivitas pemasaran di beberapa titik data termasuk segmen, produk, saluran, merek, serta tanggal dan waktu.
- Menggunakan metode atribusi untuk menghubungkan tanggapan langsung, tidak langsung, dan yang dibuat untuk kampanye.
- Menyimpan elemen kampanye, penawaran pemasaran, segmen pelanggan, informasi kontak, dan riwayat tanggapan di penyimpanan terpusat.
- Membuat penawaran berdasarkan templat dengan nilai dan atribut kustom dan standar.
- Tabel data mart yang dapat mencakup tabel individu, rumah tangga, riwayat/dimensi pembelian, riwayat/dimensi model, riwayat/dimensi kampanye, perilaku pencarian, dan tabel yang ditentukan pelanggan lainnya.

Yang termasuk dalam biaya langganan untuk tawaran ini adalah sebagai berikut:

- Satu (1) Lingkungan Produksi
- Hingga lima belas (15) tabel data mart dengan penyegaran data harian
- Riwayat tanggapan dan kontak yang berjalan selama hingga enam (6) bulan
- Cadangan penyimpanan dan pemulihan selama empat belas (14) hari
- Pemantauan, dukungan, dan manajemen lingkungan produksi Layanan Cloud

Sumber daya yang disediakan untuk Essentials Edition mencakup hal-hal berikut:

- Hingga sepuluh (10) pengguna
- Klien dapat memperoleh hingga lima (5) juta kepemilikan Catatan Basis Data per bulan.

#### 1.2 IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition

IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition berisi semua fungsionalitas Essentials Edition namun dirancang untuk pemasar dengan kebutuhan basis data yang lebih besar.

Sumber daya yang disediakan untuk Standard Edition mencakup hal-hal berikut:

- Hingga dua puluh lima (25) pengguna
- Klien dapat memperoleh hingga dua puluh (20) juta kepemilikan Catatan Basis Data per bulan.

### **1.3 IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition**

Tawaran IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition berisi semua fungsionalitas yang ada di Standard Edition, namun dirancang untuk pemasar dengan kebutuhan basis data yang bahkan lebih besar lagi.

Sumber daya yang disediakan untuk Premium Edition mencakup hal-hal berikut:

- Hingga lima puluh (50) pengguna
- Klien dapat mendapatkan hingga lima puluh (50) juta kepemilikan Catatan Basis Data per bulan.

## **1.4 Tawaran Tambahan**

### **1.4.1 IBM Campaign Managed Hosted 100,000 Database Records**

Klien dapat memperoleh kepemilikan Catatan Basis Data dalam peningkatan sebesar 100.000 untuk digunakan dengan Edisi Klien yang diperlukan. Catatan Basis Data adalah prospek dan pelanggan Klien yang berada di data mart. Klien harus membeli setidaknya satu unit 100.000 Catatan Basis Data untuk setiap Edisi IBM Campaign Managed Hosted.

### **1.4.2 Catatan Basis Data IBM Campaign Managed Hosted Add-On High Volume**

Layanan ini memungkinkan Campaign Managed Hosted Premium Edition untuk mendukung tambahan dua puluh (20) juta Catatan Basis Data. Klien dapat berlangganan hingga sejumlah dua (2), yang menyediakan total empat puluh (40) juta Catatan Basis Data tambahan maksimal untuk mendukung Premium Edition Klien. Layanan ini hanya tersedia untuk pelanggan Premium Edition.

### **1.4.3 Riwayat Tanggapan dan Kontak Enam Bulan IBM Campaign Managed Hosted Add-On**

Layanan ini menyediakan kontak bergulir dan penyimpanan riwayat tanggapan dengan enam (6) bulan tambahan untuk Klien. Klien dapat berlangganan hingga sejumlah tiga (3), dengan menyediakan total delapan belas (18) bulan dari kontak bergulir dan penyimpanan riwayat tanggapan yang diterapkan terhadap Edisi Campaign Managed Hosted Klien.

### **1.4.4 Tabel Data Mart IBM Campaign Managed Hosted Add-On**

Layanan ini menyediakan lima (5) tabel data mart tambahan ke Klien untuk diterapkan pada Edisi Campaign Managed Hosted Klien. Klien dapat berlangganan hingga sejumlah dua (2) dengan lima (5) tabel data mart tambahan untuk kuantitas tambahan maksimal sepuluh (10) Tabel Data Mart.

### **1.4.5 IBM Campaign Managed Hosted Add-On HIPAA Enabled**

Layanan ini menyediakan kepada Klien opsi untuk pemanfaatan Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) yang diaktifkan di lingkungan Campaign Managed Hosted. Layanan ini mempertahankan Edisi Campaign Managed Hosted Klien sesuai dengan standar HIPAA.

### **1.4.6 IBM Campaign AVP OnePoint Premium Support**

Layanan ini adalah layanan langganan berkelanjutan yang disampaikan dari jarak jauh untuk pemegang lisensi IBM Campaign dan pelanggan IBM Campaign Managed Hosted. Setiap Pengikatan menyediakan sumber daya dukungan teknis yang dirancang dalam peningkatan sebesar sepuluh (10) jam per bulan kepada Klien. Sumber daya dukungan teknis ini akan bekerja dengan Klien untuk menangani masalah, menyarankan tindakan pencegahan, dan membantu penyelesaian masalah. Layanan dukungan yang dipersonalisasi berisi: panduan spesifik untuk industri dan bisnis Klien, dan memaksimalkan produktivitas dengan tawaran tersebut. Jam yang tidak terpakai tidak digulirkan dari bulan ke bulan. Layanan ini memerlukan langganan pada IBM Campaign Managed Hosted.

## **1.5 Tawaran Pengaturan**

### **1.5.1 IBM Campaign Managed Hosted Infrastructure Deployment Set Up**

Layanan ini tersedia untuk penyebaran infrastruktur cloud pribadi Klien untuk penyelenggaraan versi perangkat lunak IBM Campaign di lokasi yang terbaru.

Pengaturan didefinisikan sebagai aktivitas untuk membuat Lingkungan Produksi Layanan Cloud. Beberapa aktivitas Pengaturan bergantung pada klien.

Aktivitas Pengaturan mencakup, namun tidak terbatas pada:

- a. Penyediaan infrastruktur untuk Lingkungan Produksi Layanan Cloud
- b. Pemasangan versi terbaru aplikasi IBM Campaign, dengan semua patch yang dapat diterapkan, ke dalam Lingkungan Produksi.
- c. Pembuatan konektivitas jaringan dengan sistem Klien untuk transfer file (SFTP)
- d. Pengaturan untuk hingga empat (4) vendor dalam output.
- e. Akses pelanggan uji ke Layanan Cloud.
- f. Menjalankan pelatihan alat Manajemen Kecelakaan.
- g. Menyiapkan untuk file masuk Klien di situs SFTP.
- h. Menjalankan proses pemuatan data untuk data mart.

Klien akan diberi dokumen prasyarat yang menentukan peran dan tanggung jawab Klien selama Pengaturan. Klien akan menyediakan pihak penghubung selama Pengaturan dengan tanggung jawab yang mencakup penentuan struktur tabel untuk data mart Klien, pembuatan file data, pembuatan SFTP, pengidentifikasian pengguna, penentuan peran pengguna, dan bantuan dengan pengujian pengaturan.

Aktivitas Pengaturan tidak mencakup layanan implementasi seperti konfigurasi aplikasi untuk memenuhi kebutuhan bisnis tertentu Klien. Contoh aktivitas layanan implementasi adalah konfigurasi audiens, pemetaan tabel, pengaturan riwayat tanggapan dan kontak, pengaturan struktur folder, pengaturan pengguna/kebijakan keamanan dan pembuatan templat penawaran. Setiap layanan implementasi di luar cakupan aktivitas Pengaturan akan dijalankan melalui Pernyataan Kerja (SOW).

### 1.5.2 IBM Campaign Managed Hosted HIPAA Enabled One Time Set Up

Klien yang berlangganan pada IBM Campaign Managed Hosted AddOn HIPAA Enabled perlu membeli IBM Campaign Managed Hosted HIPAA Enabled One Time Set Up untuk pada awalnya mengkonfigurasi Campaign Managed Hosted Edition untuk HIPAA.

## 2. Perlindungan Konten dan Data

Lembar data Perlindungan dan Pemrosesan Data (Lembar Data) memberikan informasi spesifik untuk Layanan Cloud yang berkaitan dengan jenis Konten yang diaktifkan untuk diproses, aktivitas pemrosesan yang dilibatkan, fitur-fitur perlindungan data, serta spesifikasi mengenai retensi dan pengembalian Konten. Setiap perincian atau klarifikasi dan syarat-syarat, termasuk tanggung jawab Klien, seputar penggunaan Layanan Cloud dan fitur-fitur perlindungan data, apabila ada, dicantumkan di pasal ini. Mungkin terdapat lebih dari satu Lembar Data yang berlaku untuk penggunaan Klien atas Layanan Cloud berdasarkan opsi yang dipilih oleh Klien. Lembar Data mungkin hanya tersedia dalam bahasa Inggris dan tidak tersedia dalam bahasa setempat. Meskipun terdapat praktik hukum atau kebiasaan setempat apa pun apa pun, para pihak menyetujui bahwa mereka memahami bahasa Inggris dan bahasa ini adalah bahasa yang sesuai untuk akuisisi dan penggunaan Layanan Cloud. Lembar(-lembar) Data berikut berlaku untuk Layanan Cloud dan opsinya yang tersedia. Klien menyatakan bahwa i) IBM dapat memodifikasi Lembar(-lembar) Data dari waktu ke waktu atas kebijakan IBM sendiri dan ii) modifikasi tersebut akan menggantikan versi sebelumnya. Tujuan dari setiap modifikasi pada Lembar(-lembar) Data adalah untuk i) meningkatkan atau mengklarifikasi komitmen yang sudah ada, ii) menjaga keselarasan terhadap standar yang diterapkan saat ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, atau iii) memberikan komitmen tambahan. Tidak ada modifikasi pada Lembar(-lembar) Data yang secara materi akan menurunkan perlindungan data Layanan Cloud.

Tautan(-tautan) ke Lembar(-lembar) Data yang berlaku:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=D95C1F504F5011E6BBC783ECBD6ECF1C>

Klien bertanggung jawab untuk menjalankan tindakan yang diperlukan untuk memesan, mengaktifkan, atau menggunakan fitur perlindungan data yang tersedia untuk Layanan Cloud dan menerima tanggung jawab atas penggunaan Layanan Cloud apabila Klien gagal untuk menjalankan tindakan tersebut, termasuk memenuhi setiap persyaratan perlindungan data atau persyaratan hukum lainnya yang berkaitan dengan Konten.

Adendum Pemrosesan Data (Data Processing Addendum - "DPA") IBM di <http://ibm.com/dpa> dan Ekshibit(-ekshibit) DPA berlaku dan direferensikan sebagai bagian dari Perjanjian, apabila dan sepanjang Regulasi Perlindungan Data Umum Eropa (European General Data Protection Regulation - "GDPR") Eropa (EU/2016/679) berlaku untuk data pribadi yang terdapat dalam Konten. Lembar(-lembar) Data yang berlaku untuk Layanan Cloud ini akan berfungsi sebagai Ekshibit(-ekshibit) DPA. Apabila DPA berlaku, kewajiban IBM untuk memberikan pemberitahuan perubahan kepada Subprosesor dan hak Klien untuk mengajukan keberatan terhadap perubahan tersebut akan berlaku sebagaimana yang dinyatakan dalam DPA.

### 3. Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan perjanjian tingkat layanan (Service Level Agreement - "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-kredit yang Tersedia

Klien harus mencatatkan tiket dukungan Tingkat Permasalahan 1 dengan bagian bantuan (help desk) dukungan teknis IBM dalam waktu 24 jam sejak pertama kali menyadari bahwa terdapat suatu pengaruh bisnis penting dan Layanan Cloud tidak tersedia. 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 10 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 terkait 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 | Ganti rugi<br>(% biaya langganan bulanan* untuk bulan masa kontrak yang merupakan pokok klaim) |
|--|--|
| Kurang dari 99,95%                           | 2%   |
| Kurang dari 99,0%                            | 5%   |
| Kurang dari 98,0%                            | 10%  |

\* 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 suatu bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam bulan masa kontrak.

### 3.3 Pengecualian

Apabila Klien melebihi jumlah maksimum langganan Catatan Basis Data per bulan mereka, Klien tidak memiliki hak atas SLA untuk bulan tersebut.

## 4. Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud diberikan melalui email, telepon, dan sistem pelaporan masalah secara online. Buku Petunjuk Dukungan IBM tersedia di <https://www.ibm.com/software/support/handbook.html> yang menyediakan kontak dukungan teknis serta informasi dan proses lain. Dukungan teknis ditawarkan dengan Layanan Cloud dan tidak tersedia sebagai suatu tawaran terpisah.

## 5. Informasi Kepemilikan dan Penagihan

### 5.1 Metrik Biaya

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

- Pengikatan adalah suatu unit ukuran yang olehnya 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.
- Lima Item adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Item adalah kejadian dari suatu item spesifik yang diproses oleh, dikelola oleh, atau yang berkaitan dengan penggunaan Layanan Cloud. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup setiap Item yang diproses, dikelola, atau yang berkaitan dengan penggunaan Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- Ratus Ribu Catatan Basis Data adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. Catatan Basis Data adalah kumpulan bidang dalam suatu basis data yang berkaitan dengan entitas tunggal dan dapat diakses sebagai suatu unit tunggal. Kepemilikan yang memadai harus diperoleh untuk mencakup jumlah total Catatan Basis Data yang dibulatkan hingga ke Ratus Ribu terdekat yang tersedia untuk diproses oleh atau dikelola oleh Layanan Cloud selama periode pengukuran yang ditetapkan dalam PoE atau Dokumen Transaksi Klien.
- Mesin virtual adalah suatu unit ukuran yang olehnya Layanan Cloud dapat diperoleh. 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 akan ditagih sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi untuk setiap layanan pengaturan yang dipesan.

### 5.3 Biaya untuk Kelebihan Penggunaan

Apabila penggunaan yang sebenarnya atas Layanan Cloud selama periode pengukuran melampaui kepemilikan yang ditetapkan dalam PoE, kelebihan penggunaan akan ditagih sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam Dokumen Transaksi pada bulan setelah kelebihan penggunaan tersebut.

### 5.4 Frekuensi Penagihan

Berdasarkan frekuensi penagihan yang dipilih, IBM akan menagih Klien atas biaya yang jatuh tempo di awal jangka waktu frekuensi penagihan tersebut, kecuali untuk kelebihan dan jenis biaya penggunaan yang akan ditagihkan di akhir.

## 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. Klien dianggap memiliki akses ke Layanan Cloud sehingga berkewajiban untuk memulai pembayaran sesuai dengan Dokumen Transaksi, jika Klien dapat menghubungkan, mengonfigurasi, mengustomisasi, atau menguji Layanan Cloud oleh Klien. 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 Bukti Kepemilikan (PoE). Pembaruan tunduk pada kenaikan harga tahunan sebagaimana yang ditetapkan dalam penawaran. Apabila pembaruan otomatis adalah setelah penerimaan pemberitahuan IBM mengenai penarikan Layanan Cloud, jangka waktu pembaruan akan berakhir lebih cepat dari akhir jangka waktu pembaruan saat ini atau tanggal penarikan yang diumumkan.

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. Syarat-syarat Tambahan**

### **7.1 Umum**

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

Klien tidak dapat menggunakan Layanan Cloud, sendiri atau digabungkan dengan layanan atau produk lainnya, untuk mendukung aktivitas berisiko tinggi apa pun berikut ini: rancangan, konstruksi, kendali, atau pemeliharaan fasilitas nuklir, sistem transportasi massal, sistem pengendalian lalu lintas udara, sistem pengendalian otomotif, sistem persenjataan, atau navigasi atau komunikasi pesawat terbang, atau aktivitas lain apa pun di mana kegagalan Layanan Cloud dapat menimbulkan ancaman kematian atau cedera pribadi yang serius.

### **7.2 Lokasi Penyelenggaraan**

IBM akan menyediakan pusat data di wilayah geografis tertentu untuk menyelenggarakan (hosting) Layanan Cloud. Klien diharapkan untuk menggunakan pusat data yang disarankan oleh IBM guna memastikan kinerja yang optimal. Apabila Klien memilih untuk menggunakan pusat data di wilayah atau lokasi lain, IBM tidak menjamin sasaran kinerja apa pun atas Layanan Cloud tersebut.

### **7.3 Lingkungan Produksi dan Kesiapan Produksi**

Lingkungan Produksi mencakup aplikasi, sistem, dan infrastruktur sistem pendukung yang diakses dan digunakan oleh Klien pada basis operasional untuk menjalankan proses dan transaksi bisnisnya. Akses administratif ke sistem ini terbatas hanya untuk personel IBM, pihak ketiga yang disahkan IBM, atau pengguna yang sah Klien setelah Kesiapan Produksi.

Kesiapan Produksi didefinisikan sebagai: (1) aktivitas Pengaturan Penyebaran Infrastruktur IBM Campaign Managed Hosted telah selesai dan (2) Lingkungan Produksi dapat diakses oleh Klien.

### **7.4 Pembaruan Aplikasi**

IBM akan menjalankan pemeliharaan dan pembaruan Layanan Cloud, yang mencakup patch infrastruktur pengimplementasian, patch aplikasi, dan patch keamanan (secara bersama-sama disebut "IBM-Initiated Updates").

IBM-Initiated Updates dijalankan secara berkala atau selama rentang waktu pemeliharaan yang dijadwalkan. Pemeliharaan terjadwal diumumkan di Portal Dukungan IBM setidaknya dua hari sebelumnya atau pemeliharaan yang ditentukan oleh IBM sebagai darurat setelah pemberitahuan yang diberikan melalui Portal Dukungan IBM. Pembaruan akan diimplementasikan selama periode enam minggu setelah pengumuman di portal.

Apabila IBM menentukan bahwa kerentanan keamanan tingkat permasalahan tinggi terjadi di Lingkungan Produksi, IBM dapat segera menanggukhkan Layanan Cloud hingga IBM-Initiated Update telah dipromosikan.

Apabila IBM-Initiated Update tetap tidak diimplementasikan di Lingkungan Produksi karena masalah ekstensi, atau Klien menolak izin untuk mengimplementasikan perubahan, Klien setuju untuk mengganti rugi, membela, dan membebaskan IBM dari klaim pihak ketiga mana pun yang timbul sehubungan dengan penggunaan Layanan Cloud sejauh klaim tersebut dapat dihindari dengan mengimplementasikan IBM-Initiated Update.

## 7.5 Jaringan Pribadi Virtual

Jaringan Pribadi Virtual (Virtual Private Network - "VPN") melalui Internet didukung, namun tidak diwajibkan, untuk integrasi dengan jaringan Klien. VPN memperluas jaringan pribadi di seluruh jaringan publik. VPN dibuat dengan membangun suatu koneksi titik ke titik (point-to-point) virtual melalui penggunaan koneksi terdedikasi, protokol jaringan virtual, atau enkripsi lalu lintas. VPN hanya disyaratkan oleh Layanan Cloud jika koneksi integrasi tidak terenkripsi atau tidak diamankan dengan baik melalui Internet. Sirkuit redundan diperlukan untuk ketersediaan tinggi.

## 7.6 Protokol Transfer File Aman (Secure File Transfer Protocol)

Protokol Transfer File Aman (Secure File Transfer Protocol - "SFTP"), atau Protokol Transfer File SSH (SSH File Transfer Protocol), disediakan sebagai bagian dari Layanan Cloud dengan, atau tanpa, penggunaan sirkuit fisik atau virtual bagi Klien untuk berintegrasi dengan warisan atau layanan yang mendukung. SFTP adalah protokol jaringan yang menyediakan akses file, transfer file, dan manajemen file di aliran data yang dapat diandalkan dan aman. Layanan Cloud memberikan server SFTP untuk transfer file masuk yang ditujukan untuk digunakan oleh Ekstensi. Transfer keluar dari Layanan Cloud atas data dan laporan dapat diselesaikan melalui klien SFTP berbasis java yang tertanam dalam Aplikasi atau Ekstensi. Transfer SFTP memerlukan enkripsi tingkat file untuk melindungi data saat berada di penyimpanan (at rest).

## 7.7 Subkontraktor

Subkontraktor IBM yang digunakan untuk Layanan Cloud diwajibkan untuk mematuhi setiap perubahan pada Prinsip-Prinsip Kerahasiaan dan Keamanan Data IBM dalam 180 hari setelah publikasi.

## 7.8 IBM Campaign Managed Hosted Editions

Apabila Klien melampaui jumlah Catatan Basis Data yang didukung oleh Campaign Managed Hosted Edition selama tiga bulan berturut-turut, Klien menyetujui untuk memperbarui kepemilikan Layanan Cloud mereka ke Edisi yang sesuai. Bila Klien berhak atas Premium Edition, mereka harus membeli kepemilikan IBM Campaign Managed Hosted Add On High Volume Database Records dalam jumlah yang sesuai, jika mereka melebihi langganan Premium Edition dasar atas 50.000.000 Catatan Basis Data per bulan untuk tiga bulan berturut-turut. Bila Klien melebihi 90.000.000 Catatan Database Penyimpanan per bulan selama tiga bulan berturut-turut, Klien setuju untuk menjalankan Pernyataan Kerja (SOW) untuk kepemilikan mereka atas layanan cloud kustom dengan IBM atau mitra. Klien dapat mengalami kinerja yang diturunkan apabila Klien melampaui Catatan Basis Data yang didukung oleh suatu Edisi.

---

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.