

Deskripsi layanan

Terakhir diubah: Khamis, 19 Oktober 2026

PENDAHULUAN

Dokumen ini mencantumkan layanan INFOBIP dan menetapkan Peristiwa-Peristiwa Dikenakan Biaya.

SANGKALAN

Infobip tidak menjamin ketersediaan Saluran yang terdaftar di setiap negara. Cakupan geografis Saluran menurut negara akan disepakati secara terpisah antara perwakilan Infobip dan Pelanggan.

LAYANAN SAAS

PERCAKAPAN

1. Deskripsi layanan

Percakapan adalah layanan pusat kontak INFOBIP, yang memungkinkan keterlibatan dalam percakapan dengan Pengguna Akhir melalui beberapa saluran.

Percakapan tersedia baik sebagai antarmuka web (Solusi Penuh Percakapan), aplikasi seluler atau melalui API HTTP (Percakapan API), dengan fungsi berikut: Rangkaian percakapan, Manajemen percakapan: manajemen antrian dan perutean, penetapan agen, manajemen resolusi, tinjauan riwayat.

2. Peristiwa yang dikenakan biaya dan keterangan lainnya Solusi Penuh Percakapan

KLIEN akan diberikan paket Agen Aktif Bulanan (MAA) dan dikenakan biaya bulanan untuk layanan yang sama.

KLIEN dilarang menggunakan Lisensi Pengguna yang Ditentukan untuk lebih dari 1 (satu) sesi secara bersamaan. Lisensi Pengguna yang Ditentukan tidak dapat ditransfer dari satu pengguna ke pengguna lain dan dibagikan secara bersamaan oleh lebih banyak pengguna. Pengguna adalah siapa saja yang memiliki akses ke produk Percakapan, misalnya: admin, pengawas agen, atau peran lainnya.

Harga Pengguna Bernama ditagih pada awal setiap bulan. Jumlah kursi dihitung sebagai jumlah pengguna yang terkait dengan akun Anda yang memiliki akses ke bagian mana pun dari produk Percakapan. Jika pengguna baru mendaftarkan diri dalam bulan tersebut, kursi tambahan akan ditagih pada saat penyediaan.

Pengguna yang ditambahkan selama bulan tersebut akan dikenakan biaya penuh pengguna dan tidak berdasarkan rata-rata.

Saat memilih Harga Pengguna Bernama, biaya awal untuk bulan pertama akan dirata-ratakan berdasarkan hari transfer.

Klien akan ditagih atas pemakaiannya bersamaan maksimum setiap bulan. Misalnya, ketika mencabut akses dan kemudian menambahkan kembali pengguna tidak akan dikenakan biaya tambahan.

KLIEN akan, selain paket MAA, dikenakan biaya secara terpisah per Peristiwa yang Dikenakan Biaya dari saluran yang dipilih KLIEN untuk digunakan menurut daftar yang disebutkan di bawah ini.

Layanan Tambahan seperti, namun tidak terbatas pada, Nomor Panjang dan Pendek, Biaya Pemasangan, Alamat IP, dan lainnya tidak termasuk dalam harga dan akan dikenakan biaya secara terpisah.

Paket layanan yang dipilih KLIEN akan diatur baik melalui penggabungan berdasarkan referensi (daring) atau dalam Lampiran 2 – Proposal bisnis Perjanjian Layanan Utama.

Rincian lain:

"Agen Aktif Bulanan (MAA)" adalah jumlah lisensi pengguna bernama yang digunakan dalam bulan tersebut. Pengguna adalah siapa saja yang memiliki akses ke produk Percakapan, contoh: admin, pengawas, agen, atau peran lainnya.

"Lisensi Pengguna Bernama" berarti lisensi eksklusif yang diberikan oleh INFOBIP kepada satu perwakilan KLIEN untuk mengakses dan menggunakan UI Percakapan INFOBIP.

Percakapan API

KLIEN akan diberikan paket Percakapan Aktif Bulanan dan dikenakan biaya bulanan terhadapnya.

KLIEN akan, selain paket Percakapan Aktif, akan dikenakan biaya secara terpisah per Peristiwa Dikenakan Biaya terhadap saluran yang dipilih KLIEN untuk digunakan menurut daftar yang disebutkan di bawah ini.

Layanan Tambahan seperti, namun tidak terbatas pada, Nomor Panjang dan Pendek, Biaya Pemasangan, Alamat IP, dan lainnya tidak termasuk dalam harga dan akan dikenakan biaya secara terpisah.

Paket layanan yang dipilih KLIEN akan diatur baik melalui penggabungan dengan referensi (daring) atau dalam Lampiran 2 – Proposal bisnis Perjanjian Layanan Utama.

Rincian lain:

"Percakapan Aktif Bulanan (MAC)" adalah jumlah percakapan aktif dalam sebulan. Percakapan aktif adalah percakapan yang memiliki setidaknya 1 pesan yang dipertukarkan dalam bulan yang dibebankan. Percakapan adalah rangkaian atau wadah untuk pesan yang dipertukarkan antara audien. Pesan yang terlibat dalam Percakapan Aktif adalah pesan masuk atau keluar yang dipertukarkan antara audien dalam satu percakapan.

MOMEN

1. Deskripsi Layanan

Moment adalah layanan INFOBIP yang terdiri dari antarmuka web dan API yang memungkinkan KLIEN untuk berkomunikasi dengan Pengguna Akhir melalui saluran yang berbeda serta menyegmentasikan, mengotomatiskan, dan menganalisis audien dan komunikasi.

2. Peristiwa yang dikenakan biaya dan detail MOMEN lainnya

KLIEN akan diberikan paket Orang yang Berlangganan Bulanan dan dikenakan biaya bulanan terhadapnya.

Jika jumlah KLIEN melampaui batas Orang Berlangganan Bulanan yang dialokasikan dalam paket yang dipilih, KLIEN akan dikenakan biaya per Tambahan Orang Berlangganan Bulanan.

KLIEN, selain Orang Berlangganan Bulanan, akan ditagih secara terpisah per Peristiwa Dikenakan Biaya dari saluran yang dipilih KLIEN untuk digunakan menurut daftar yang disebutkan di bawah ini.

Layanan Tambahan seperti, namun tidak terbatas pada, Nomor Panjang dan Pendek, Biaya Pemasangan, Alamat IP, dan lainnya tidak termasuk dalam harga dan akan dikenakan biaya secara terpisah.

Paket layanan yang dipilih KLIEN akan diatur baik melalui penggabungan dengan referensi (daring) atau dalam Lampiran 2 – Proposal bisnis Perjanjian Layanan Utama.

Rincian lain:

“**Momen**” berarti baik secara individu maupun kolektif merupakan Layanan yang diberikan kepada Klien berdasarkan perjanjian ini yang terdiri dari Broadcast, Event, Flow, People dan Push / MAM.

„**Orang Berlangganan Bulanan (MEP)**“ berarti setiap Pengguna Akhir yang dalam periode satu bulan kalender a) menerima setidaknya satu pesan yang dikirim oleh Klien via Flow melalui Saluran apa pun yang tercantum di bawah ini dan/ atau b) memasuki sesi Flow melalui pesan masuk menuju Saluran apa pun yang terdaftar di bawah ini.

ANSWER

1. Deskripsi Layanan

Layanan Answer INFOBIP adalah platform untuk membangun, menguji, dan menyebarkan Robot Obrolan, yang memungkinkan otomatisasi percakapan dengan Pengguna Akhir melalui saluran yang berbeda.

2. Peristiwa yang dikenakan biaya dan rincian JAWABAN lainnya

KLIEN akan diberikan paket Sesi Aktif Bulanan (MAS) dan dikenakan biaya bulanan terhadapnya.

Jika KLIEN melampaui batas MAS yang ditentukan dalam paket yang dipilih, KLIEN akan dikenakan biaya Sesi tambahan.

KLIEN akan, selain paket MAS, dikenakan biaya secara terpisah per Peristiwa yang Dikenakan Biaya dari saluran yang dipilih KLIEN untuk digunakan menurut daftar yang disebutkan di bawah ini.

Layanan Tambahan seperti, namun tidak terbatas pada, Nomor Panjang dan Pendek, Biaya Pemasangan, Alamat IP, dan lainnya tidak termasuk dalam harga dan akan dikenakan biaya secara terpisah.

Fitur-fitur Peristiwa tergabung dalam sesi Answer

Paket layanan yang dipilih KLIEN akan diatur baik melalui penggabungan dengan referensi (daring) atau dalam Lampiran 2 – Proposal bisnis Perjanjian Layanan Utama.

Rincian lain:

Sesi Aktif Bulanan (MAS)“ adalah jumlah sesi aktif dalam sebulan.

“**Sesi**” berarti percakapan yang terdiri dari beberapa pesan masuk dan keluar antara Pengguna Akhir dan Chatbot. Sesi dipicu, dan dibuat, oleh pesan yang diterima dari Pengguna akhir. Setiap sesi terdiri dari beberapa pesan dan tidak dibatasi oleh jumlah pesan yang dipertukarkan. Sesi akan ditutup ketika: a) waktu yang ditentukan sebelumnya (dinyatakan dalam menit) berlalu dari pesan apa pun, dari kedua sisi, sampai dengan pesan itu tidak dijawab b) pada saat operasi Chatbot sukses c) sesi ditransfer ke agen berdasarkan Chatbot atau permintaan Agen. Durasi waktu henti sesi tersebut dapat dikonfigurasi dalam konfigurasi Bot, namun dibatasi maksimal 24 (dua puluh empat) jam.

“**Chatbot**” berarti program komputer yang mensimulasikan dan memproses percakapan manusia baik secara tertulis maupun lisan;

FITUR-FITUR SAAS:

Berikut adalah daftar fitur yang antara lain hadir sebagai bagian dari salah satu layanan SaaS:

“**Event**” berarti fitur dalam solusi yang disediakan oleh Infobip yang memungkinkan pelacakan, penyimpanan, dan analisis perilaku pelanggan yang dikumpulkan dari layanan seluler, web, atau pihak ketiga;

“**Flow**” berarti alat visual yang disediakan oleh Infobip kepada Klien yang memungkinkan untuk membangun aliran komunikasi multichannel yang kompleks berdasarkan audiens yang telah ditentukan atau pemicu perilaku dalam solusi yang disediakan oleh Infobip;

“**Broadcast**” berarti alat yang disediakan oleh Infobip kepada Klien yang memungkinkan Klien untuk mengirim komunikasi satu kali saluran tunggal ke Pengguna Akhir dalam solusi yang disediakan oleh Infobip;

“**Mobile App Messaging**” adalah fitur, yang tersedia secara eksklusif di dalam Layanan SaaS, yang memungkinkan pelanggan mengirimkan pemberitahuan Push (pesan yang dikirim melalui Internet Protocol ke smartphone pengguna akhir. Mereka menargetkan aplikasi yang sebelumnya diinstal oleh pengguna akhir di smartphone), menggunakan sistem Apple Push Notification Service (APNS), Google Cloud Messaging (GCM) dan Firebase Cloud Messaging (FCM), ke smartphone pengguna akhir;

“**Messenger**” adalah fitur, yang tersedia secara eksklusif dalam Layanan SaaS, yang memungkinkan KLIEN untuk mengirimkan pesan langganan dan standar yang dihentikan secara seluler ke Platform Messenger melalui Platform INFOBIP serta memproses pesan yang diterima dari Platform Messenger. “Platform Messenger” berarti platform dan sistem terkait, koneksi jaringan, dan kemampuan antarmuka yang digunakan dan dioperasikan oleh Facebook. “Facebook” berarti Facebook Inc, sebuah perusahaan yang didirikan di Amerika Serikat dan yang kantor terdaftarnya terletak di 1 Hacker Way, Menlo Park, California 94025.

SALURAN / LAYANAN KOMUNIKASI

SMS

1. Deskripsi Layanan

1. Layanan INFOBIP mencakup solusi yang memungkinkan KLIEN mengirimkan SMS yang diterminasi oleh perangkat seluler (SMS MT) dan menerima pesan yang berasal dari seluler (SMS MO) dari Pengguna Akhir beberapa Operator Jaringan seluler di seluruh dunia melalui Platform.
2. Layanan INFOBIP mencakup:
 - a. Konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP;
 - b. Konfigurasi Platform untuk menerima lalu lintas yang dihasilkan oleh KLIEN dan penanganan dan perutean lalu lintas SMS tersebut, serta lalu lintas yang diterima dari Operator Jaringan KLIEN (jika berlaku);
 - c. Penagihan trafik SMS tersebut diproses oleh INFOBIP; dan
 - d. Dukungan Teknik.
3. Dalam penyediaan Layanan INFOBIP, dan sebagai tambahan dari ketentuan yang ditetapkan dalam Perjanjian, INFOBIP akan:

- a. Memastikan konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform telah diuji dan beroperasi;
 - b. Merutekan lalu lintas SMS yang dihasilkan oleh KLIEN menuju Operator Jaringan yang tersedia;
 - c. Merutekan lalu lintas SMS yang berasal dari Pengguna Akhir Operator Jaringan menuju sistem informasi KLIEN (jika ada);
 - d. Membuat tagihan kepada KLIEN atas semua Biaya INFOBIP sehubungan dengan penyediaan INFOBIP;
 - e. Mengelola semua hubungan kontraktual dengan Operator Jaringan untuk memastikan pengoperasian Layanan INFOBIP.
4. Tanpa mengurangi kewajiban KLIEN, KLIEN selanjutnya menyanggupi untuk:
- a. memberikan semua informasi konfigurasi melalui penyelesaian yang tepat terhadap semua formulir teknis yang disediakan oleh INFOBIP;
 - b. memastikan bahwa sistem informasinya sendiri dikonfigurasi dengan benar untuk:
 - i. merutekan lalu lintas SMS menuju Platform, dan
 - ii. menerima lalu lintas masuk dari Platform (jika berlaku);
 - c. Memastikan bahwa Permintaan Layanan yang sesuai harus diterima terlebih dahulu dari Pengguna Akhir;
 - d. Membuat dan memelihara dengan biaya sendiri terhadap database yang diperbaharui berisi Permintaan Layanan masing-masing serta Permintaan OPT OUT/STOP untuk Pengguna Akhir yang menerima setiap pesan yang diproses oleh INFOBIP, dan
 - i. Menyimpan bukti hukum yang berlaku dalam jangka waktu yang dibutuhkan bahwa setiap pesan yang dikirim kepada Pengguna Akhir tersebut dikirim sebagai tanggapan atas Permintaan Layanan yang telah melalui validasi yang semestinya
 - ii. Memberikan bukti tersebut kepada INFOBIP setelah disampaikan permintaan tertulis dengan pemberitahuan 5 hari sebelumnya;
 - e. Memastikan dalam keadaan apa pun untuk tidak mengirim SMS yang Tidak Diminta (SPAM) ke platform pesan;
 - f. Memberitahukan volume lalu lintas yang lebih besar beberapa hari sebelumnya; dan
 - g. Memenuhi semua kewajiban pembayarannya.

2. Peristiwa yang dikenakan biaya dan Rincian SMS lainnya

“Peristiwa Dikenakan Biaya MT” berarti SMS yang dikirim oleh KLIEN ke INFOBIP yang Berhasil Dikirim oleh INFOBIP kepada Operator Jaringan tujuan;

“Peristiwa Dikenakan Biaya MO” adalah SMS yang dikirim oleh Pengguna Akhir yang berhasil diterima oleh Platform INFOBIP;

“Operator Jaringan” berarti setiap perusahaan yang mengoperasikan jaringan telepon seluler berbasis GSM atau CDMA, yang menawarkan layanan telepon seluler kepada basis pelanggannya;

“Pengiriman yang Berhasil” berarti INFOBIP menerima SMS yang dikirim dari KLIEN dan memvalidasi SMS sebelum mengirimkan SMS untuk perutean selanjutnya. INFOBIP akan mengembalikan Pengiriman yang Berhasil kepada KLIEN untuk mendaftarkan sebagai SMS yang telah berhasil terkirim untuk keperluan perutean dan kemudian dikirimkan oleh Operator Jaringan ke Pengguna Akhir. SMS yang tidak lolos uji

validasi INFOBIP akan ditolak dan pesan kesalahan dikembalikan kepada KLIEN dan SMS tidak dikenakan biaya.

GEN AI

1. Deskripsi Layanan

Layanan INFOBIP mencakup solusi yang memungkinkan KLIEN memanfaatkan kemampuan AI Generatif untuk berbagai aplikasi. Layanan ini dapat digunakan sebagai layanan mandiri, yang disebut GEN AI, atau terintegrasi dalam platform CONVERSATIONS, MOMENTS, ANSWERS, dan CDP milik INFOBIP, yang disebut Agent Assistant dan/atau AI Assistant. Layanan GEN AI mencakup:

- a. Integrasi yang lancar antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP untuk mengakses kapabilitas GEN AI.
- b. Konfigurasi Platform untuk memproses dan menangani permintaan yang dibuat oleh KLIEN, memastikan respons yang efisien dan akurat yang digerakkan oleh AI.
- c. Penagihan untuk penggunaan GEN AI berdasarkan konsumsi unit GEN AI
- d. Dukungan Teknis Komprehensif untuk membantu integrasi dan penggunaan.

Dalam menyediakan Layanan GEN AI, INFOBIP akan:

- a. Memastikan konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform teruji dan beroperasi.
- b. Memproses permintaan AI yang dibuat oleh KLIEN dan memberikan respons melalui Platform.
- c. Menagih KLIEN untuk semua Biaya INFOBIP yang terkait dengan penyediaan Layanan GEN AI.
- d. Mengelola semua aspek teknis dan operasional yang diperlukan untuk memastikan fungsionalitas Layanan GEN AI.

KLIEN berkewajiban untuk:

- a. Memberikan semua informasi konfigurasi yang diperlukan melalui penyelesaian formulir teknis yang disediakan oleh INFOBIP.
- b. Memastikan sistem informasinya dikonfigurasi untuk mengirim permintaan ke dan menerima tanggapan dari Platform.
- c. Memelihara basis data permintaan dan tanggapan yang diperbarui, memastikan kepatuhan terhadap hukum yang berlaku.
- d. Mengumumkan peningkatan volume penggunaan yang diantisipasi sebelumnya.
- e. Memenuhi semua kewajiban pembayaran sesuai dengan.

2. Peristiwa yang Dapat Dikenakan Biaya dan Rincian GEN AI Lainnya

“Peristiwa yang Dapat Dikenakan Biaya GEN AI” mengacu pada setiap permintaan yang diproses oleh Platform INFOBIP yang menggunakan kemampuan GEN AI, diukur dalam Interaksi GEN AI.

“Interaksi GEN AI” adalah unit penagihan untuk Layanan GEN AI, dengan rincian harga yang diberikan oleh manajer akun yang bertanggung jawab. Harga dapat berubah sewaktu-waktu dan akan dirumuskan dengan mempertimbangkan elemen-elemen seperti tetapi tidak terbatas pada persyaratan perangkat keras, model AI Generatif, konsumsi token atau karakter, wilayah, dan kompleksitas operasional GenAI.

Interaksi GEN AI akan dipicu saat penggunaan layanan oleh Klien oleh Infobip memerlukan bantuan dan keterlibatan, atau interaksi dengan alat AI. Dalam layanan Percakapan, ini dapat mencakup (tetapi tidak terbatas

pada) balasan yang disarankan, terjemahan, ringkasan tiket, atau beberapa jenis bantuan – yang semuanya berinteraksi dengan AI/merupakan alat AI dan dengan demikian akan memicu peristiwa yang dikenakan biaya Interaksi GEN AI. Demikian pula, layanan Jawaban sebagian besar didasarkan pada AI itu sendiri yang berarti hampir setiap pesan akan memicu interaksi AI.

INFOBIP berhak mengubah harga apa pun berdasarkan Perjanjian ini atas kebijakannya sendiri dengan memberi KLIEN pemberitahuan setidaknya 8 (delapan) hari sebelumnya. Semua pembayaran berdasarkan Perjanjian ini akan dilaksanakan berdasarkan ketentuan pembayaran yang ada yang telah disetujui sebelumnya antara Para Pihak.

3. Lokasi Pemrosesan Data GEN AI

Layanan GEN AI tersedia untuk KLIEN di seluruh dunia. Namun, pemrosesan data dalam Layanan GEN AI

akan dilakukan di salah satu wilayah berikut:

Uni Eropa atau Amerika Serikat. KLIEN mengakui bahwa pemrosesan data akan dilakukan di salah satu lokasi yang ditentukan ini

MMS

1. Deskripsi Layanan

1. Layanan INFOBIP mencakup solusi yang memungkinkan KLIEN untuk mengirimkan pesan MMS seluler (MMS MT) dan menerima pesan MMS yang berasal dari seluler (MMS MO) dari Pengguna Akhir yang menggunakan beberapa Operator Jaringan seluler di seluruh dunia melalui Platform ini.
2. Layanan INFOBIP mencakup:
 - a. Konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP;
 - b. Konfigurasi Platform diatur untuk menerima lalu lintas yang dihasilkan oleh KLIEN dan penanganan dan perutean lalu lintas MMS tersebut, serta lalu lintas yang diterima dari Operator Jaringan KLIEN (jika berlaku);
 - c. Penagihan lalu lintas MMS tersebut diproses oleh INFOBIP; dan
 - d. Dukungan Teknik
3. Dalam ketentuan Layanan INFOBIP, dan selain ketentuan yang ditetapkan berdasarkan Perjanjian, INFOBIP harus:
 - a. Memastikan bahwa konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform telah diuji dan beroperasi;
 - b. Merutekan lalu lintas MMS yang dihasilkan oleh KLIEN kepada Operator Jaringan yang tersedia;
 - c. Merutekan lalu lintas MMS yang berasal dari Pengguna Akhir Operator Jaringan menuju sistem informasi KLIEN (jika berlaku);
 - d. Membuat tagihan kepada KLIEN atas semua Biaya INFOBIP sehubungan dengan penyediaan INFOBIP;
 - e. Mengelola semua hubungan kontraktual dengan Operator Jaringan untuk memastikan pengoperasian Layanan INFOBIP.
4. Tanpa mengurangi kewajiban KLIEN, KLIEN selanjutnya menyanggupi untuk:

- a. Memberikan semua informasi konfigurasi melalui pengisian yang benar semua formulir teknis yang disediakan oleh INFOBIP;
- b. Memastikan bahwa sistem informasinya sendiri telah dikonfigurasi dengan benar untuk:
 - i. merutekan lalu lintas MMS menuju Platform, dan ii. menerima lalu lintas masuk dari Platform (jika ada);
- c. Memastikan bahwa Permintaan Layanan yang sesuai harus diterima terlebih dahulu dari Pengguna Akhir;
- d. Membuat dan memelihara dengan biaya sendiri untuk pengoperasian database yang diperbaharui berisi Permintaan Layanan masing-masing serta Permintaan OPT OUT/STOP untuk Pengguna Akhir yang menerima setiap pesan yang diproses oleh INFOBIP, dan
 - i. Menyimpan bukti hukum yang berlaku dalam jangka waktu yang dibutuhkan bahwa setiap pesan yang dikirim ke Pengguna Akhir tersebut dikirim sebagai tanggapan atas Permintaan Layanan yang telah melalui validasi yang semestinya; ii. Memberikan bukti tersebut kepada INFOBIP setelah menerima permintaan tertulis dengan menyampaikan pemberitahuan 5 hari sebelumnya;
- e. Memastikan dalam keadaan apa pun untuk tidak mengirim MMS yang Tidak Diminta (SPAM) kepada Platform pesan;
- f. Memberitahukan volume lalu lintas yang lebih besar beberapa hari sebelumnya; dan
- g. Memenuhi semua kewajiban pembayarannya.

2. Peristiwa yang dikenakan biaya dan Informasi MMS lainnya

“Peristiwa Dikenakan Biaya MT” berarti MMS yang dikirimkan oleh KLIEN kepada INFOBIP yang selanjutnya Berhasil Dikirimkan oleh INFOBIP kepada Operator Jaringan tujuan;

“Peristiwa Dikenakan Biaya MO” berarti MMS yang dikirim oleh Pengguna Akhir yang berhasil diterima oleh Platform INFOBIP;

“Operator Jaringan” berarti setiap perusahaan yang mengoperasikan jaringan telepon seluler berbasis GSM atau CDMA, yang menawarkan layanan telepon seluler kepada basis pelanggannya;

“Pengiriman yang berhasil” berarti INFOBIP menerima MMS yang dikirim dari KLIEN dan memvalidasi MMS sebelum mengirimkan MMS untuk perutean selanjutnya. INFOBIP akan mengembalikan Pengiriman yang Berhasil kepada KLIEN untuk mendaftarkan MMS yang telah berhasil dikirimkan untuk keperluan perutean dan selanjutnya dikirimkan oleh Operator Jaringan kepada Pengguna Akhir. MMS yang tidak lulus uji validasi INFOBIP akan ditolak dan pesan kesalahan dikembalikan kepada KLIEN dan MMS tidak dikenakan biaya.

PENCARIAN NOMOR

1. Deskripsi Layanan

1. Layanan INFOBIP memiliki solusi yang memungkinkan KLIEN untuk meningkatkan tingkat pengiriman lalu lintas mereka ke pelanggan Operator Jaringan seluler di seluruh dunia, termasuk (sesuai dengan paket layanan yang ditetapkan untuk klien): a. Jumlah ketersediaan; b. Indikasi portabilitas c. Indikasi jelajah.
2. Layanan INFOBIP mencakup:

- a. Konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP;
 - b. Konfigurasi Platform untuk menanyakan Daftar Lokasi Asal Operator Jaringan (HLR) yang tersedia untuk informasi tersebut;
 - c. Penagihan lalu lintas tersebut diproses oleh INFOBIP; dan
 - d. Dukungan Teknik.
3. Dalam ketentuan Layanan INFOBIP, dan selain ketentuan yang ditetapkan berdasarkan Perjanjian, INFOBIP harus:
- a. Memastikan bahwa konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform telah diuji dan beroperasi;
 - b. Merutekan lalu lintas Pencarian Nomor yang dihasilkan oleh KLIEN menuju Operator Jaringan yang tersedia;
 - c. Membuat tagihan kepada KLIEN atas semua Biaya INFOBIP yang bersifat relatif terhadap penyediaan INFOBIP;
 - d. Kelola semua hubungan kontraktual dengan Operator Jaringan untuk memastikan pengoperasian Layanan INFOBIP.
4. Tanpa mengurangi kewajiban KLIEN, KLIEN selanjutnya menyanggupi untuk:
- a. Memberikan semua informasi konfigurasi melalui pengisian yang benar semua formulir teknis yang disediakan oleh INFOBIP;
 - b. Memastikan bahwa sistem informasinya sendiri telah dikonfigurasi dengan benar untuk merutekan lalu lintas Pencarian Nomor menuju Platform;
 - c. Menggunakan Layanan INFOBIP hanya untuk keperluan internal tanpa memberikan informasi yang diterima kepada Pihak Ketiga;
 - d. Memastikan bahwa, jika ada pengiriman SMS ke Nomor Pelanggan, permintaan SS7 MAP SRI_for_SM lainnya akan dilakukan sebelum Pesan Singkat yang Diteruskan (FSM) dari GT yang sama seperti FSM;
 - e. Dalam hal terjadi komplain terhadap Operator Jaringan, berikan log yang menunjukkan bahwa sebelum pengiriman SMS ke Nomor Pelanggan yang digunakan untuk Layanan INFOBIP, SS7 MAP SRI_untuk_SM telah dirutekan ke Operator Jaringan dari GT yang sama seperti FSM; dan
 - f. Memenuhi semua kewajiban pembayarannya.

2. Peristiwa Dikenakan Biaya dan Rincian Pencarian Nomor lainnya

“Peristiwa Dikenakan Biaya” adalah setiap Permintaan Pencarian Nomor yang disampaikan oleh INFOBIP kepada Penyelenggara Jaringan;

“Operator Jaringan” berarti setiap perusahaan yang mengoperasikan jaringan telepon seluler berbasis GSM atau CDMA, yang menawarkan layanan telepon seluler kepada basis pelanggannya;

“Permintaan Pencarian Nomor” berarti permintaan ke database HLR Operator Jaringan yang menghasilkan informasi rinci nomor ponsel;

“SS7 MAP SRI_bagi_pesan SM” berarti Kirim pesan Informasi Perutean;

“FSM” berarti Pesan Singkat Diteruskan, yang merupakan bagian dari protokol GSM MAP yang digunakan untuk pengiriman konten SMS ke perangkat seluler;

“GT” berarti Nama Global, sistem penomoran yang sesuai dengan rekomendasi Sektor Standarisasi Telekomunikasi Serikat Telekomunikasi Internasional E.214, yang digunakan untuk merutekan informasi menuju node yang sesuai dalam sistem radio seluler

JUMLAH DAN KODE SINGKAT

1. Deskripsi Layanan

1. Layanan INFOBIP mencakup solusi yang memungkinkan KLIEN untuk menggunakan Nomor lokal dari beberapa Operator Jaringan di seluruh dunia untuk keperluan komunikasi keluar dan masuk dengan Pengguna Akhir.
2. Layanan INFOBIP mencakup:
 - a. Penyediaan Nomor dengan kemampuan yang diinginkan (dibatasi oleh ketersediaan dan peraturan setempat) seperti:
 - i. Dukungan bagi SMS, MMS dan/atau komunikasi Suara;
 - ii. Kemungkinan menerima lalu lintas masuk;
 - iii. Atas permintaan KLIEN kemungkinan untuk digunakan sebagai Pengirim awal SMS dan/atau MMS dan/atau ID Pemanggil Suara.
 - b. Konfigurasi Nomor untuk komunikasi masuk dan keluar;
 - c. Penagihan Nomor tersebut dan biaya terkait yang diproses oleh INFOBIP; dan
 - d. Dukungan Teknik.
3. Dalam ketentuan Layanan INFOBIP, dan selain ketentuan yang ditetapkan berdasarkan Perjanjian, INFOBIP harus:
 - a. Meminta dokumen yang diperlukan sebagaimana diamanatkan oleh peraturan daerah dari pihak KLIEN sebelum pemberian Nomor;
 - b. Memastikan bahwa Nomor tersebut berhasil disediakan dan beroperasi;
 - c. Mengelola semua hubungan kontraktual dengan Operator Jaringan untuk memastikan pengoperasian Layanan INFOBIP;
 - d. Membuat tagihan kepada KLIEN untuk semua Biaya INFOBIP yang bersifat relatif terhadap penyediaan INFOBIP.
4. Tanpa mengurangi kewajiban KLIEN, KLIEN selanjutnya menyanggupi untuk:
 - a. Menyediakan data yang dibutuhkan melalui pengisian semua formulir pendaftaran dan teknis dan permintaan yang disediakan oleh INFOBIP;
 - i. Informasi pendaftaran dan otorisasi sebagaimana diamanatkan oleh peraturan daerah;
 - ii. Informasi konfigurasi teknis
 - b. Memastikan bahwa Nomor yang diperoleh harus digunakan sesuai dengan peraturan setempat;
 - c. Memenuhi semua kewajiban pembayarannya.

2. Peristiwa Dikenakan Biaya dan Rincian Nomor Lainnya

“Nomor” berarti nomor panjang, nomor bebas pulsa, atau kode pendek yang disediakan oleh Operator Jaringan sesuai dengan kemampuan yang diinginkan oleh KLIEN;

“Peristiwa dikenakan Biaya Rintisan” berarti suatu Nomor disediakan sesuai dengan permintaan KLIEN dan diatur pada Platform INFOBIP;

“Peristiwa dikenakan Biaya Berulang” berarti pembayaran rutin untuk pemeliharaan Nomor dan menyimpannya untuk keperluan KLIEN;

“Operator Jaringan” berarti setiap perusahaan yang mengoperasikan jaringan telepon tidak bergerak, jaringan telepon berbasis GSM atau CDMA, yang menawarkan layanan telepon kepada basis pelanggannya;

SUREL (SURAT ELEKTRONIK)

1. Deskripsi Layanan

1. Layanan INFOBIP menghadirkan solusi yang memungkinkan KLIEN mengirimkan surel melalui Platform.
2. Layanan INFOBIP meliputi:
 - a. Konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP;
 - b. Konfigurasi Platform untuk menerima lalu lintas surel yang dihasilkan oleh KLIEN dan penanganan dan perutean lalu lintas surel tersebut kepada Penyedia Layanan Surel;
 - c. Penagihan lalu lintas Surel tersebut yang berhasil diproses oleh INFOBIP; dan d. Dukungan Teknik.
3. Dalam ketentuan Layanan INFOBIP, dan selain ketentuan yang ditetapkan berdasarkan Perjanjian, INFOBIP harus:
 - a. Memastikan bahwa konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform telah diuji dan beroperasi;
 - b. Merutekan lalu lintas Surel yang dihasilkan oleh KLIEN ke Penyedia Layanan Surel;
 - c. Membuat tagihan kepada KLIEN atas semua Biaya INFOBIP yang bersifat relatif terhadap penyediaan INFOBIP;
 - d. Mengelola semua hubungan kontraktual dengan Penyedia Layanan Surel untuk memastikan pengoperasian Layanan INFOBIP; dan
4. Tanpa mengurangi kewajiban KLIEN, KLIEN selanjutnya menyanggupi untuk:
 - a. memberikan semua informasi konfigurasi melalui penyelesaian yang benar dari semua instruksi teknis yang disediakan oleh INFOBIP;
 - b. memastikan bahwa sistem informasinya sendiri telah dikonfigurasi dengan benar untuk merutekan lalu lintas surel menuju Platform;
 - c. Membuat dan memelihara dengan biaya sendiri database Pengguna Akhir yang menerima setiap pesan surel yang diproses oleh INFOBIP;
 - d. Pastikan dalam keadaan apa pun untuk tidak mengirim Surel yang Tidak Diminta (SPAM) ke Platform Pengiriman Pesan;
 - e. Memberitahukan volume lalu lintas yang lebih besar beberapa hari sebelumnya; dan
 - f. Memenuhi semua kewajiban pembayarannya.

2. Peristiwa Dikenakan Biaya dan Rincian Surel lainnya

“Peristiwa Dikenakan Biaya” berarti Surel yang dikirim oleh KLIEN ke INFOBIP yang mengacu pada Surel yang Berhasil Dikirim oleh INFOBIP ke Penyedia Layanan Surel tujuan;

“**Surel**” kependekan dari surat elektronik, yang didefinisikan sebagai pesan yang dikirim melalui sistem hubungan telekomunikasi antara komputer atau terminal dengan menggunakan perangkat lunak khusus;

“**Pengiriman Surel yang Berhasil**” berarti INFOBIP menerima Surel yang dikirim dari KLIEN dan memvalidasi Surel sebelum mengirimkan Surel untuk perutean selanjutnya. INFOBIP akan mengembalikan Surel yang Berhasil Dikirim ke KLIEN untuk mendaftarkan sebagai Surel yang telah berhasil dikirim untuk perutean. Surel yang tidak lulus uji validasi INFOBIP akan ditolak dan pesan kesalahan dikembalikan ke KLIEN dan surel tidak dikenakan biaya. Alamat surel yang dikirim oleh KLIEN kepada INFOBIP yang formatnya tidak valid atau yang dikirim ke alamat yang tidak valid akan dikenakan biaya setelah diserahkan ke Penyedia Layanan Surel untuk pertama kalinya dan setelah menerima kesalahan dari Penyedia Layanan Surel akan dimasukkan dalam daftar penghapusan. Pesan selanjutnya yang dikirim oleh KLIEN kepada INFOBIP yang berupa alamat surel pada daftar supresi tidak akan dikirimkan dan akan dikenakan biaya;

“**Penyedia Layanan Surel**” berarti mitra teknologi INFOBIP yang digunakan dalam rantai pengiriman pesan Surel;

“**Operator Jaringan**” berarti Penyedia Layanan Surel sebagaimana dimaksud di atas;

Persetujuan – Surel (surel untuk kebutuhan pemasaran /buletin) dapat, pada prinsipnya, hanya dikirim ke penerima yang telah memberikan persetujuan mereka untuk layanan ini (Opt-In). Persetujuan harus memenuhi persyaratan berikut:

- Persetujuan untuk menerima materi iklan melalui surel/buletin harus, secara khusus, diberikan secara aktif dan terpisah. Penerima harus mengklik/mencentang kotak atau dengan cara yang sama menyatakan persetujuan mereka yang jelas. Pernyataan ini tidak boleh menjadi bagian dari pernyataan lainnya (misalnya, persetujuan terhadap syarat dan ketentuan umum bisnis, ketentuan perlindungan data umum) dan hanya boleh terkait dengan iklan.
- Persetujuan harus diberikan untuk konteks tertentu dan dengan cara yang terinformasi. Penerima persetujuan harus disebutkan secara eksplisit. Sektor dan wilayah yang akan dikirim surel pemasaran harus ditentukan dengan jelas dan dapat dipahami.
- Perlu dicatat bahwa persetujuan anak di bawah umur hanya berlaku jika: anak di bawah umur telah mencapai usia 16 tahun, atau wali yang sah telah memberikan persetujuan.
- Pilihan untuk mencabut persetujuan setiap saat dengan keberlakuan di masa depan harus secara jelas dan eksplisit ditunjukkan pada saat memperoleh persetujuan. Ini juga harus berisi informasi tentang bagaimana persetujuan dapat dicabut dan dengan siapa. Pilihan untuk mencabut persetujuan mungkin tidak lebih rumit daripada memperoleh persetujuan. Persetujuan yang dicabut harus dilaksanakan selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja.

Atas dasar pengecualian, surel juga dapat dikirim ke pelanggan tanpa persetujuan eksplisit (lihat 1.1) menurut ketentuan berikut::

- Hubungan pelanggan yang ada (adanya kontrak pertukaran dengan imbalan pembayaran),
- Iklan langsung untuk produk atau layanan kepemilikan serupa,

- Informasi tentang pilihan untuk menolak setiap saat (ketika memperoleh dan dengan setiap penggunaan alamat surel), tanpa menimbulkan biaya apapun yang timbul selain biaya transmisi pada tarif dasar, dan
- Pelanggan tidak merasa keberatan.

Pengumpulan data oleh pihak ketiga (misalnya melalui sponsor bersama) – Saat menggunakan alamat surel yang diperoleh KLIEN dari pihak ketiga, maka hal berikut ini berlaku:

- Sebelum melakukan tindakan pemasaran, KLIEN harus memastikan bahwa pernyataan persetujuan (lihat Butir 1.1) telah ada. Pernyataan persetujuan ini juga harus merujuk secara eksplisit kepada KLIEN.
- Selama pengumpulan data, daftar penerima manfaat harus mudah dipahami dan tidak bersifat ambigu bagi pengguna.
- Jumlah perusahaan atau individu yang data alamatnya dikumpulkan telah/dikurangi hingga volume yang menghalangi penerusan data pengguna ke kelompok pihak ketiga yang tidak proporsional. Nomor tersebut harus memungkinkan pengguna untuk dengan mudah memahami signifikansi dan ruang lingkup persetujuan mereka, dan dapat dengan mudah memantau penanganan hukum atas data mereka.
- Untuk kepentingan kejelasan, harus ditunjukkan bahwa perusahaan yang data alamatnya telah dibuat, tidak diizinkan untuk meneruskan data alamat ini kepada pihak ketiga tanpa terlebih dahulu mendapatkan pernyataan persetujuan lebih lanjut dari pengguna.

Rancangan surel – Entitas yang mengadakan kontrak, yaitu mitra kontrak pengirim untuk surat yang terkait dengan bisnis, harus dapat diidentifikasi dengan jelas. Dalam setiap surel yang dikirim, harus dicantumkan pemberitahuan hukum (pada bagian footer) yang mudah dikenali sebagai teks lengkap. Pemberitahuan hukum harus berisi perincian berikut::

- Pembuatan nama dan alamat pengirim surat; bagi badan hukum juga termasuk susunan hukum, daftar niaga, daftar perkumpulan, daftar persekutuan atau daftar koperasi, yang di dalamnya termasuk nomor pendaftaran yang masih berlaku;
- Informasi kontak, setidaknya satu nomor telepon yang masih berlaku atau formulir kontak elektronik, dan alamat surel;
- Nomor identifikasi pajak penjualan atau nomor identifikasi bisnis, jika berlaku.

Kewajiban lebih lanjut untuk memberikan informasi sesuai dengan hukum nasional yang tidak terkena dampak.

Pilihan untuk mencabut izin pengiriman surel (Opt-out) harus dicantumkan pada setiap surel.

Berhenti dari berlangganan surel harus selalu dimungkinkan tanpa penerima harus mengetahui data akses apa pun (misalnya, login dan kata sandi). Pengecualian dapat diberikan dalam kasus individu apabila penanganan yang berbeda diperlukan ,disebabkan kekhususan tertentu dari layanan yang ditawarkan.

Pengirim dan sifat komersial dari pesan tidak boleh dikaburkan atau disembunyikan pada bagian header dan baris subyek surel. Kebingungan atau penyembunyian terjadi ketika header dan baris subjek telah sengaja dirancang sedemikian rupa sehingga penerima, sebelum melihat isi komunikasi, tidak akan menerima informasi atau informasi yang menyesatkan tentang identitas sebenarnya dari pengirim atau sifat komersial dari pesan.

LAYANAN VALIDASI SUREL

1. Deskripsi Layanan

1. Layanan INFOBIP menghadirkan solusi yang memungkinkan KLIEN untuk memeriksa validitas basis data alamat surelnya melalui penggunaan Platform INFOBIP.
2. Layanan INFOBIP mencakup:
 - a. Konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP;
 - b. Konfigurasi Platform untuk menerima pertanyaan tentang alamat surel yang dihasilkan oleh KLIEN dan validasi alamat surel tersebut melalui Operator Jaringan;
 - c. Penagihan validasi surel tersebut diproses oleh INFOBIP; dan
 - d. Dukungan Teknik;
3. Dalam ketentuan Layanan INFOBIP, dan selain ketentuan yang ditetapkan berdasarkan Perjanjian, INFOBIP harus:
 - a. Memastikan bahwa konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform telah diuji dan beroperasi;
 - b. Merutekan pertanyaan validasi surel yang diprakarsai oleh KLIEN menuju Operator Jaringan yang tersedia;
 - c. Membuat tagihan kepada KLIEN atas semua Biaya INFOBIP sehubungan dengan penyediaan INFOBIP;
 - d. Mengelola semua hubungan kontraktual dengan ESP-s untuk memastikan pengoperasian Layanan INFOBIP.
4. Tanpa mengurangi kewajiban KLIEN, KLIEN selanjutnya menyanggupi untuk:
 - a. Memberikan semua informasi konfigurasi melalui penyelesaian yang benar semua formulir teknik yang disediakan oleh INFOBIP;
 - b. Memastikan bahwa sistem informasinya sendiri telah dikonfigurasi dengan benar untuk mengarahkan permintaan validasi surel kepada Platform;
 - c. Memberitahukan volume lalu lintas yang lebih besar beberapa hari sebelumnya; dan
 - d. Memenuhi semua kewajiban pembayarannya.

2. Peristiwa Dikenakan Biaya dan Rincian validasi Surel lainnya

“Peristiwa Dikenakan Biaya” berarti permintaan validasi Surel yang dikirim oleh KLIEN ke INFOBIP yang Berhasil Dikirimkan oleh INFOBIP kepada Operator Jaringan tujuan;

“Pengiriman Berhasil” berarti INFOBIP menerima permintaan validasi Surel yang dikirim dari KLIEN dan memvalidasi permintaan tersebut sebelum mengirimkan permintaan validasi Surel kepada operator Jaringan.

“Permintaan validasi Surel” berarti permintaan yang dikirim oleh KLIEN terhadap INFOBIP, yang terdiri dari alamat surel yang akan diperiksa. Pada saat penerimaan permintaan tersebut di Platform INFOBIP, INFOBIP akan mengarahkan permintaan tersebut kepada Operator Jaringan dengan permintaan bahwa pemeriksaan Sintaks, pemeriksaan Berbasis Peran, pemeriksaan alamat surel sekali pakai dan pemeriksaan alamat surel yang menampung semua email tanpa memperhatikan alamat domain (Catch-all) dilakukan. Setelah menerima balasan dari platform operator Jaringan INFOBIP akan kembali kepada KLIEN dengan jawaban "YA" jika alamat surel masih berlaku dan ada, jawaban "TIDAK" jika alamat surel tidak berlaku atau tidak ditemukan dan jawaban "TIDAK DIKENAL" jika permintaan SMTP tidak lengkap.

“Operator Jaringan” berarti setiap perusahaan yang beroperasi sebagai penyedia layanan surel, menawarkan layanan kemampuan surel kepada basis pelanggannya.

“Syntax check” berarti memeriksa apakah alamat surel memiliki format yang tepat untuk dianggap sebagai alamat surel yang berlaku.

“Pemeriksaan berbasis peran” berarti memeriksa apakah alamat tersebut milik individu aktual atau alamat yang terkait dengan perusahaan, departemen, atau sekelompok penerima, yang bukan individu aktual.

“Alamat surel sekali pakai” berarti alamat surel sementara yang dicabut setelah jangka waktu tertentu.

“Pemeriksaan alamat surel Catch-all” berarti memeriksa apakah alamat surel memiliki konfigurasi catch-all. Konfigurasi catch-all adalah konfigurasi di mana server dikonfigurasi untuk menerima semua surel yang dikirim ke domain terlepas dari apakah kotak surat yang ditentukan ada.

VIBER

1. Deskripsi Layanan

Layanan INFOBIP (sebagaimana didefinisikan dalam Perjanjian) menghadirkan solusi yang memungkinkan KLIEN mengirimkan Pesan Layanan yang diterminasi oleh perangkat seluler kepada Platform Viber melalui Platform INFOBIP.

Layanan INFOBIP mencakup:

1. Konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP;
2. Konfigurasi Platform INFOBIP untuk menerima lalu lintas Viber yang dihasilkan oleh KLIEN dan penanganan serta perutean lalu lintas Viber tersebut menuju Platform Viber;
3. Penagihan lalu lintas Viber tersebut diproses oleh INFOBIP; dan
4. Dukungan Teknik

Dalam ketentuan Layanan INFOBIP, dan selain ketentuan yang ditetapkan berdasarkan Perjanjian, INFOBIP harus:

1. Memastikan bahwa konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP telah diuji dan beroperasi;
2. Merutekan lalu lintas Viber yang dihasilkan oleh KLIEN menuju Platform Viber;
3. Membuat tagihan kepada KLIEN atas semua Biaya INFOBIP sehubungan dengan penyediaan INFOBIP;
4. Mengelola semua hubungan kontraktual dengan Viber untuk memastikan pengoperasian Layanan INFOBIP.

Tanpa mengurangi kewajiban KLIEN, KLIEN selanjutnya menyanggupi untuk:

1. Memberikan semua informasi konfigurasi melalui penyelesaian yang tepat terhadap semua formulir teknis dan kontrak yang disediakan oleh INFOBIP;
2. Memastikan bahwa sistem informasinya sendiri dikonfigurasi dengan benar untuk mengarahkan lalu lintas Viber menuju Platform INFOBIP;
3. Membuat dan memelihara dengan biaya sendiri untuk pengoperasian database Pengguna Viber yang menerima setiap pesan Layanan yang diproses oleh INFOBIP;
4. Pastikan dalam keadaan apa pun untuk tidak mengirim Pesan Layanan yang Tidak Diminta (SPAM) kepada Platform Pengiriman Pesan;

5. Memberitahukan volume lalu lintas yang lebih besar beberapa hari sebelumnya; dan
6. Memenuhi semua kewajiban pembayarannya

2. Peristiwa Dikenakan Biaya dan Rincian Viber Lainnya.

“Peristiwa Dikenakan Biaya” berarti Pesan Layanan yang dikirim oleh KLIEN kepada INFOBIP dengan mengacu pada pengiriman berhasil yang dilakukan oleh INFOBIP kepada Pengguna Akhir.

“Pesan Layanan” berarti pesan yang dikirim melalui Aplikasi Viber ke Pengguna Viber yang telah memilih KLIEN untuk menerima pesan tersebut.

“Viber” berarti Viber Media S.a.r.l., sebuah perseroan terbatas (societe a responsabilite limitee) yang didirikan di Grand Duchy of Luxembourg dengan nomor B184956 dan yang tempat usaha utamanya adalah di 2, rue du Fosse, L-1536 Luxembourg, Grand Duchy of Luxembourg;

“Aplikasi Viber” berarti platform seluler pertama yang dikembangkan oleh Viber yang terdiri dari sistem VoIP, layanan pengiriman pesan, grup, dan sarana interaksi lainnya yang dapat dipasang pada perangkat seluler, tablet, atau desktop;

“Platform Viber” berarti server, perangkat keras, perangkat lunak, dan peralatan lain yang digunakan Viber sehubungan dengan kinerja atau Layanan;

“Lalu lintas Viber” berarti Layanan KLIEN yang diberikan kepada Pengguna Viber KLIEN melalui Platform Viber dan

Aplikasi Viber;

“Pengguna Viber” berarti Pengguna Akhir yang telah mengunduh Aplikasi Viber ke perangkatnya dan telah menyatakan persetujuannya untuk menerima Lalu Lintas Viber dari Klien.

“Operator Jaringan” berarti Viber sebagaimana didefinisikan di atas.

KLIEN setuju dan mengakui pembatasan lalu lintas tertentu dapat dikenakan dari waktu ke waktu oleh Viber dan, pada gilirannya, INFOBIP harus menerapkan hal yang sama kepada KLIEN sehubungan dengan Lalu Lintas Viber. INFOBIP akan memberi tahu KLIEN tentang hal yang sama sesegera mungkin yang pemberituannya harus disertai dengan dokumen resmi Viber yang menegaskan tentang pembatasan.

KATA-KATA BERIKUT INI AKAN BERLAKU JIKA KLIEN MEMILIKI MODEL PEMBEBANAN PASKA BAYAR:

Untuk Jangka Waktu Perjanjian, KLIEN berkomitmen untuk menghasilkan lalu lintas bulanan sebesar setidaknya 300 EUR (tiga ratus euro). Jika KLIEN memenuhi atau melampaui tolak ukur tersebut, INFOBIP akan menagih klien untuk lalu lintas yang dihasilkan. Dalam setiap bulan referensi di mana KLIEN gagal memenuhi tolak ukur tersebut dan menghasilkan kurang dari 300 EUR dari nilai balik lalu lintas, INFOBIP akan menagih KLIEN sebesar 300 EUR, tanpa memperhatikan lalu lintas aktual yang dihasilkan oleh KLIEN di bulan tertentu.

KATA-KATA BERIKUT INI AKAN BERLAKU JIKA KLIEN MEMILIKI MODEL PEMBEBANAN PRA-BAYAR:

KLIEN berkomitmen untuk menghasilkan lalu lintas bulanan sebesar setidaknya 300 EUR (tiga ratus euro) (benchmark). Jika KLIEN memenuhi atau melampaui tolak ukur tersebut, INFOBIP akan mengurangi jumlah yang sesuai untuk lalu lintas yang dihasilkan sesuai dengan Perjanjian dan Lampiran ini.

Dalam setiap bulan referensi di mana KLIEN gagal memenuhi tolak ukur tersebut dan menghasilkan kurang dari 300 EUR nilai balik lalu lintas, INFOBIP akan mengurangi 300 EUR, terlepas dari lalu lintas aktual yang dihasilkan oleh KLIEN di bulan tertentu. Jika KLIEN tidak memiliki kredit yang cukup, KLIEN harus, dengan pemberitahuan dari INFOBIP, membeli kredit yang cukup untuk pematangan 300 EUR yang akan dieksekusi.

USSD

1. Deskripsi Layanan

1. DEFINISI USSD

Data Layanan Tambahan Tidak Terstruktur (USSD) adalah protokol berbasis sesi yang secara transparan mengangkut data antara jaringan dan MS (Stasiun Seluler). Komunikasi melalui antarmuka radio terjadi pada saluran pensinyalan menggunakan dialog singkat. USSD memfasilitasi pertukaran pesan antara MS dan layanan dalam jaringan dengan mengaktifkan komunikasi 2 arah interaktif antara pengguna akhir dan aplikasi.

2. PESAN DAN SESI USSD

Pesan USSD memiliki panjang hingga 182 karakter alfanumerik tergantung pada jaringan di mana layanan USSD digunakan. Tidak seperti pesan SMS ("Layanan Pesan Singkat"), pesan USSD membuat koneksi waktu aktual selama sesi USSD. Sambungan tetap terbuka, memungkinkan pertukaran dua arah dari beberapa pesan USSD. Sambungan yang telah dibuat dengan cara ini dan disediakan untuk aliran data gratis disebut sesi USSD.

3. PROTOKOL YANG DIGUNAKAN UNTUK TRANSMISI USSD

1. USSD menggunakan pesan yang tidak terkait dengan panggilan melalui protokol DTAP dan MAP SS7.
2. Komponen Aplikasi Transfer Langsung / *Direct Transfer Application Part* (DTAP) adalah protokol aplikasi yang digunakan untuk melewatkan informasi pensinyalan antara MS (Stasiun Seluler) dan MSC (Pusat Sakelar Seluler) dalam jaringan GSM.
3. Komponen Aplikasi Seluler/ *Mobile Application Part* (MAP) adalah protokol yang memungkinkan komunikasi waktu aktual antar node dalam jaringan seluler
4. USSD ditentukan oleh spesifikasi berikut:

GSM	TS	02.30
GSM	TS	02.90
GSM	TS	03.38
GSM	TS	03.90
GSM	TS	04.08
GSM	TS	04.80
GSM	TS	04.90
GSM	TS	09.02

4. TAMBAHAN KEWAJIBAN KLIEN

Tanpa mengurangi kewajiban lain dari KLIEN, KLIEN selanjutnya menyanggupi bahwa:

- a) Melakukan pemeliharaan dan pemantauan aplikasi yang dihosting sendiri;
- b) Menggunakan layanan USSD dan kode pendek sesuai dengan aturan yang diberlakukan oleh negara tempat kode pendek digunakan;
- c) Bertanggung jawab di depan pihak berwenang setempat jika mengirimkan konten terlarang atau tidak dibutuhkan melalui saluran USSD.

5. API

Mendukung APIs:

XML (Infobip_USSD_Gateway_XML_API_V3.1) REST/JSON
(Infobip_USSD_Gateway_to_Thirdparty_Application_HTTP_REST_JSON_Web_Service_API_v3)

2. Peristiwa Dikenakan Biaya dan Rincian USSD lainnya

“Peristiwa Dikenakan Biaya” berarti setiap Sesi USSD yang diprakarsai oleh KLIEN atau Penyedia Pihak Ketiga mana pun;

“Operator Jaringan” berarti setiap perusahaan yang mengoperasikan jaringan telepon seluler berbasis GSM, yang menawarkan layanan telepon seluler kepada basis pelanggannya;

PENGIRIMAN PESAN APLIKASI SELULER

1. Deskripsi Layanan

Layanan INFOBIP menghadirkan solusi yang memungkinkan KLIEN mengirimkan pemberitahuan push ke perangkat yang didukung oleh Sistem Operasi Android atau iOS. Dapat digunakan hanya sebagai bagian integral dari portofolio produk SaaS INFOBIP, bukan sebagai produk mandiri yang bukan merupakan pilihan.

Layanan INFOBIP mencakup:

1. Konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP;
2. Konfigurasi Platform (perpustakaan Android dan iOS) memungkinkan menerima Pemberitahuan Push pada perangkat pengguna akhir yang dihasilkan oleh KLIEN dan penanganan lalu lintas tersebut menuju Vendor Cloud;
3. Penagihan lalu lintas Pemberitahuan Push tersebut yang diproses oleh INFOBIP; dan
4. Dukungan Teknik.

Dalam ketentuan Layanan INFOBIP, dan selain ketentuan yang ditetapkan berdasarkan Perjanjian, INFOBIP harus:

1. Memastikan bahwa konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform telah diuji dan beroperasi;
2. Mengirimkan lalu lintas Pemberitahuan Push yang dihasilkan oleh KLIEN menuju Vendor Cloud;
3. Membuat tagihan kepada KLIEN atas semua Biaya INFOBIP yang bersifat relatif terhadap penyediaan INFOBIP;
4. Mengelola konektivitas dengan Vendor Cloud untuk memastikan pengoperasian Layanan INFOBIP.

Tanpa mengurangi kewajiban KLIEN (Bagian 5 Perjanjian), KLIEN selanjutnya berjanji untuk:

1. Memberikan semua informasi konfigurasi melalui pengisian yang benar terhadap semua formulir teknis yang disediakan oleh INFOBIP;
2. Memastikan bahwa sistem informasinya sendiri telah dikonfigurasi dengan benar untuk mengirimkan lalu lintas Pemberitahuan Push kepada Platform;
3. Membangun dan memelihara dengan biaya sendiri untuk pengoperasian database Pengguna Akhir yang menerima setiap Pemberitahuan Push yang diproses oleh INFOBIP;
4. Memastikan dalam situasi apa pun untuk mengirim Pemberitahuan Push SPAM ke platform Pemberitahuan Push;
5. Memberitahukan volume lalu lintas yang lebih besar beberapa hari sebelumnya; dan
6. Memenuhi semua kewajiban pembayarannya

2. Peristiwa dikenakan biaya dan Rincian Pengiriman Pesan Aplikasi Seluler lainnya “Perangkat terdaftar”

berarti perangkat dengan aplikasi diunduh yang berisi SDK.

“Operator Jaringan” adalah sistem Google Cloud Messaging (GCM), Layanan Notifikasi Push Apple (APNS) dan Notifikasi Push Windows yang bertanggung jawab untuk mengirimkan notifikasi push ke platform Android dan iOS.

“Notifikasi Push” adalah pesan yang dikirim melalui Internet Protocol ke telepon pintar pengguna akhir. Sistem ini mencari aplikasi yang sebelumnya diinstal oleh pengguna akhir di smartphone.

“SDK” atau “Alat Pengembangan Perangkat Lunak” adalah perangkat lunak yang harus diunduh dan disesuaikan oleh KLIEN bekerja sama dengan INFOBIP, agar aplikasi seluler dan Platform INFOBIP dapat disinkronkan dan memungkinkan transmisi Pemberitahuan Push tanpa gangguan;

“Pengiriman Berhasil” berarti INFOBIP menerima pemberitahuan push yang dikirim dari KLIEN dan memvalidasinya sebelum mengirimkan pemberitahuan push kepada Vendor Cloud. INFOBIP akan mengembalikan Pengiriman Berhasil kepada KLIEN untuk melaporkan bahwa pemrosesan pemberitahuan push telah berhasil dimulai.

Pemberitahuan push yang tidak lulus uji validasi INFOBIP akan ditolak dan pesan kesalahan dikembalikan kepada KLIEN;

MESSENGER

1. Deskripsi Layanan

1. Layanan INFOBIP menghadirkan solusi yang memungkinkan KLIEN mengirimkan Pesan Standar dan Berlangganan yang diterminasi seluler menuju Platform Mesengger melalui Platform INFOBIP serta memproses pesan yang diterima dari Platform Messenger. Dapat digunakan hanya sebagai bagian integral dari portofolio produk SaaS INFOBIP, berlawanan dengan yang ditawarkan sebagai produk mandiri yang bukan merupakan pilihan.
2. Layanan INFOBIP mencakup:
 - a. Konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP;
 - b. Konfigurasi Platform INFOBIP untuk menerima lalu lintas Messenger yang dihasilkan oleh KLIEN dan penanganan serta perutean lalu lintas tersebut menuju Platform Messenger;
 - c. Penagihan lalu lintas Messenger tersebut diproses oleh INFOBIP; dan
 - d. Dukungan Teknik
3. Dalam ketentuan Layanan INFOBIP, dan selain ketentuan yang ditetapkan berdasarkan Perjanjian, INFOBIP harus:
 - a. Memastikan konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP telah diuji dan beroperasi;
 - b. Merutekan lalu lintas Facebook yang dihasilkan oleh KLIEN menuju Platform Messenger;
 - c. Membuat tagihan kepada KLIEN untuk semua Biaya INFOBIP sehubungan dengan penyediaan INFOBIP;
 - d. Mengelola konektivitas dengan Messenger untuk memastikan pengoperasian Layanan INFOBIP.
4. Tanpa mengurangi kewajiban KLIEN, KLIEN selanjutnya menyanggupi untuk:
 - a. Memberikan semua informasi konfigurasi melalui penyelesaian yang tepat semua formulir teknis dan kontrak yang disediakan oleh INFOBIP

- b. Memastikan bahwa sistem informasinya sendiri telah dikonfigurasi dengan benar untuk mengarahkan lalu lintas Messenger ke Platform INFOBIP;
- c. Membuat dan memelihara dengan biaya sendiri untuk pengoperasian database Pengguna Messenger yang menerima setiap pesan Layanan dan Langganan yang diproses oleh INFOBIP;
- d. Memastikan dalam keadaan apa pun tidak mengirim Pesan Layanan yang Tidak Diminta (SPAM) ke Platform Pengiriman Pesan;
- e. Memberitahukan volume lalu lintas yang lebih besar beberapa hari sebelumnya; dan
- f. Memenuhi semua kewajiban pembayarannya

2. Peristiwa Dikenakan Biaya dan Rincian Facebook lainnya

“Pengguna Aktif” berarti setiap Pengguna Akhir yang telah berhasil menerima setidaknya satu pemberitahuan dari KLIEN melalui Layanan berdasarkan Perjanjian ini dalam satu bulan referensi;

“Peristiwa Dikenakan Biaya” berarti Pengguna Aktif;

“Operator Jaringan” berarti Facebook sebagaimana didefinisikan di bawah ini;

“Facebook” berarti Facebook Inc, sebuah perusahaan yang didirikan di Amerika Serikat dan yang kantor terdaftarnya terletak di 1 Hacker Way, Menlo Park, California 94025;

“Penerimaan Berhasil” berarti pemberitahuan yang dikirim dari KLIEN kepada INFOBIP dan divalidasi sebelum dikirimkan ke Platform Facebook yang telah dikonfirmasi ketika sudah dikirimkan kepada handset pengguna akhir;

“Platform Messenger” berarti platform dan sistem terkait, koneksi jaringan, dan kemampuan antarmuka yang digunakan dan dioperasikan oleh Facebook;

TELEGRAM

1. Deskripsi Layanan

Layanan INFOBIP menghadirkan solusi yang memungkinkan KLIEN mengirimkan Pesan Standar dan Berlangganan yang diterminasi oleh perangkat seluler kepada Platform Telegram melalui Platform INFOBIP serta memproses pesan yang diterima dari Telegram Platform. Dapat digunakan hanya sebagai bagian integral dari portofolio produk SaaS INFOBIP, berlawanan dengan yang ditawarkan sebagai produk mandiri yang bukan merupakan pilihan.

Layanan INFOBIP mencakup:

Dalam ketentuan Layanan INFOBIP, dan selain ketentuan yang ditetapkan berdasarkan Perjanjian, INFOBIP harus:

- Memastikan konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP telah diuji dan beroperasi;
- Merutekan lalu lintas Telegram yang dihasilkan oleh KLIEN menuju Platform Telegram;
- Membuat tagihan kepada KLIEN atas semua Biaya INFOBIP sehubungan dengan penyediaan INFOBIP;
- Mengelola konektivitas dengan Telegram untuk memastikan pengoperasian Layanan INFOBIP.

Tanpa mengurangi kewajiban KLIEN, KLIEN selanjutnya menanggung untuk:

- Memberikan semua informasi konfigurasi melalui penyelesaian yang tepat terhadap semua formulir teknis dan kontrak yang disediakan oleh INFOBIP;
- Memastikan bahwa sistem informasinya sendiri telah dikonfigurasi dengan benar untuk merutekan lalu lintas Telegram menuju Platform INFOBIP;
- Membuat dan memelihara dengan biaya sendiri untuk pengoperasian database Pengguna Telegram yang menerima setiap pesan Layanan dan Langganan yang diproses oleh INFOBIP;
- Memastikan dalam keadaan apa pun tidak mengirim Pesan Layanan yang Tidak Diminta (SPAM) kepada Platform Pengiriman Pesan;
- Memberitahukan volume lalu lintas yang lebih besar beberapa hari sebelumnya; dan
- Memenuhi semua kewajiban pembayarannya

2. Peristiwa Dikenakan Biaya dan Rincian Telegram lainnya

“Pengguna Aktif” berarti setiap Pengguna Akhir yang telah berhasil menerima setidaknya satu pemberitahuan dari KLIEN melalui Layanan berdasarkan Perjanjian ini dalam satu bulan referensi;

“Peristiwa Dikenakan Biaya” berarti Pengguna Aktif;

“Operator Jaringan” berarti Facebook sebagaimana didefinisikan di bawah ini;

“Penerimaan Berhasil” berarti pemberitahuan yang dikirim dari KLIEN kepada INFOBIP dan divalidasi sebelum dikirimkan ke Platform Telegram yang telah dikonfirmasi ketika sudah dikirimkan kepada handset pengguna akhir;

“Telegram” berarti Telegram Messenger LLP, 71-75 Shelton Street, Covent Garden, London, WC2H 9JQ 5;

“Platform Telegram” berarti platform dan sistem terkait, koneksi jaringan, dan kemampuan antarmuka yang digunakan dan dioperasikan oleh Telegram;

WHATSAPP

1. WhatsApp Business Platform

1. Deskripsi layanan

Layanan INFOBIP menampilkan solusi yang memungkinkan KLIEN untuk mengirimkan pesan yang dihentikan seluler ke Platform WhatsApp Business melalui Platform INFOBIP.

Layanan INFOBIP meliputi:

- Konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP;
- Konfigurasi Platform INFOBIP untuk menerima lalu lintas WhatsApp yang dihasilkan oleh KLIEN dan penanganan dan perutean lalu lintas WhatsApp tersebut ke Platform WhatsApp;
- Penagihan lalu lintas WhatsApp tersebut diproses oleh INFOBIP.
-

Dalam penyediaan Layanan INFOBIP, dan sebagai tambahan pada ketentuan yang ditetapkan dalam Perjanjian, INFOBIP harus:

- Memastikan bahwa konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP teruji dan beroperasi;
- Rutekan lalu lintas WhatsApp yang dihasilkan oleh KLIEN ke Platform WhatsApp Business;
- Faktur KLIEN untuk semua Biaya INFOBIP yang berkaitan dengan penyediaan INFOBIP;
- Kelola semua hubungan kontraktual dengan WhatsApp untuk memastikan pengoperasian Layanan INFOBIP.

Tanpa mengurangi kewajiban KLIEN, KLIEN selanjutnya berjanji untuk:

- Memberikan semua informasi konfigurasi melalui pengisian yang tepat dari semua formulir teknis dan kontraktual yang disediakan oleh INFOBIP;
- Memastikan bahwa sistem informasinya sendiri dikonfigurasi dengan benar untuk merutekan lalu lintas WhatsApp ke Platform INFOBIP;
- Membuat dan memelihara dengan biaya sendiri database Pengguna WhatsApp yang menerima setiap pesan yang diproses oleh INFOBIP;
- Memastikan dalam keadaan apa pun untuk mengirim pesan yang tidak diminta (SPAM) ke Platform perpesanan;
- Mengumumkan volume lalu lintas yang lebih besar setidaknya 3 (tiga) hari sebelumnya; dan
- Memenuhi semua kewajiban pembayarannya

2. Acara Berbayar dan Detail WhatsApp lainnya – berlaku hingga 30 September 2026.

"Acara Berbayar" berarti setiap dan semua pesan yang dikirim melalui Platform WhatsApp Business dan yang akan dikenakan biaya per percakapan. WhatsApp mendefinisikan percakapan sebagai sesi tetap 24 jam dengan pesan tak terbatas antara Pengguna Akhir dan Klien.

"Pesan templat" berarti pesan yang dikirim oleh KLIEN yang digunakan untuk memulai percakapan dengan Pengguna Akhir. Setiap pesan Template harus disetujui oleh WhatsApp sebelum dapat digunakan. Selain itu, pesan Templat dapat dikirim ke Pengguna Akhir hanya jika Pengguna Akhir menyetujui untuk menerima pesan dari KLIEN (ikut serta).

Ada tiga kategori percakapan yang dimulai bisnis (Pesan bertemplat, yang semuanya memerlukan keikutsertaan Pengguna Akhir):

- **Percakapan utilitas** – Memfasilitasi permintaan atau transaksi tertentu yang disepakati atau memperbarui kepada Pengguna Akhir tentang transaksi yang sedang berlangsung, termasuk pemberitahuan pascapembelian dan laporan tagihan berulang
- **Percakapan autentikasi** – Memungkinkan bisnis untuk mengautentikasi pengguna akhir dengan kode sandi satu kali, berpotensi pada beberapa langkah dalam proses login (misalnya, verifikasi akun, pemulihan akun, tantangan integritas)

- **Percakapan pemasaran** – Sertakan promosi atau penawaran, pembaruan informasi, atau undangan bagi Pengguna Akhir untuk merespons/mengambil tindakan. Setiap percakapan yang tidak memenuhi syarat sebagai utilitas atau autentikasi adalah percakapan pemasaran.

"Pesan Bentuk Gratis (FFM)" berarti setiap pesan yang dikirim oleh KLIEN kepada Pengguna WhatsApp menggunakan Aplikasi WhatsApp melalui Platform INFOBIP, selama Jendela Dukungan Pelanggan; Kategori percakapan terpisah adalah **percakapan layanan** – semua percakapan yang dimulai pengguna akan dikategorikan sebagai percakapan layanan, yang membantu pelanggan menyelesaikan pertanyaan.

Biaya percakapan akan didasarkan pada kategori percakapan. Saat pesan Templat dikirimkan, akan ada biaya untuk kategori percakapan tersebut kecuali pesan tersebut dikirimkan selama percakapan yang sudah terbuka dalam kategori tersebut. Misalnya, jika percakapan utilitas terbuka dan templat pemasaran dikirimkan dalam percakapan terbuka tersebut, maka percakapan pemasaran baru yang terpisah akan dibuka, dan biaya percakapan pemasaran dimulai.

Percakapan layanan akan tetap dimulai jika tidak ada jendela percakapan lain yang terbuka dan bisnis merespons pengguna dengan Pesan Bentuk Bebas dalam Jendela Layanan Pelanggan 24 jam.

"Customer Support Window (CSW)" berarti jangka waktu 24 jam terhitung sejak pesan WhatsApp MO terakhir yang diterima oleh KLIEN melalui Platform INFOBIP, yang dikirimkan oleh Pengguna WhatsApp menggunakan Aplikasi WhatsApp;

"Biaya pengirim Cloud bulanan" berarti biaya bulanan untuk pengirim yang dihosting oleh Meta di Cloud API.

"Biaya pengirim Hosting bulanan" berarti biaya bulanan untuk pengirim yang disediakan melalui WhatsApp OnPremise API, yang pemasangannya dihosting, dikelola, dan ditingkatkan oleh Infobip.

"Operator Jaringan" berarti WhatsApp sebagaimana didefinisikan di bawah ini;

"WhatsApp" berarti WhatsApp Inc., perseroan terbatas yang didirikan di Amerika Serikat dan tempat bisnisnya berada di 1601 Willow Road, Menlo Park, CA 94025, Amerika Serikat;

"Aplikasi WhatsApp" berarti platform seluler pertama yang dikembangkan oleh WhatsApp yang terdiri dari sistem VoIP, layanan perpesanan, grup, dan sarana interaksi lain yang dapat diinstal di perangkat seluler;

"Platform WhatsApp Business" berarti server, perangkat keras, perangkat lunak, dan peralatan lain yang digunakan WhatsApp sehubungan dengan kinerja atau Layanan;

"Pesan WhatsApp MO" berarti setiap pesan yang dikirimkan oleh pengguna WhatsApp menggunakan Aplikasi WhatsApp melalui Platform INFOBIP kepada KLIEN;

"Lalu Lintas WhatsApp" berarti Layanan KLIEN yang diberikan kepada Pengguna WhatsApp KLIEN melalui Platform WhatsApp Business dan Aplikasi WhatsApp;

"Pengguna WhatsApp" berarti Pengguna Akhir yang telah mengunduh Aplikasi WhatsApp ke perangkatnya dan telah menyatakan persetujuannya untuk menerima Lalu Lintas WhatsApp dari KLIEN. Setiap pengguna WhatsApp ditentukan oleh MSISDN yang digunakan untuk mendaftar di Aplikasi WhatsApp.

3. Acara Berbiaya dan Rincian WhatsApp lainnya – berlaku mulai 1 Oktober 2026

"Peristiwa Dikenakan Biaya" berarti setiap dan semua pesan yang dikirim melalui Platform WhatsApp Business dan yang akan dikenakan biaya per pesan:

- per templat pemasaran yang dikirimkan;
- per templat otentikasi yang dikirimkan;
- per templat utilitas yang dikirimkan;

- per Pesan Layanan yang berhasil dikirim.

"Pesan templat" berarti pesan yang dikirim oleh KLIEN yang digunakan untuk memulai percakapan dengan Pengguna Akhir. Setiap pesan Template harus disetujui oleh WhatsApp sebelum dapat digunakan. Selain itu, pesan Templat dapat dikirim ke Pengguna Akhir hanya jika Pengguna Akhir menyetujui untuk menerima pesan dari KLIEN (ikut serta).

Ada tiga kategori templat yang dimulai bisnis (Pesan bertemplat, yang semuanya memerlukan keikutsertaan Pengguna Akhir):

- **Templat utilitas** – Memfasilitasi permintaan atau transaksi tertentu yang disepakati atau memperbarui kepada Pengguna Akhir tentang transaksi yang sedang berlangsung, termasuk pemberitahuan pascapembelian dan laporan tagihan berulang
- **Templat autentikasi** – Memungkinkan bisnis untuk mengautentikasi pengguna akhir dengan kode sandi satu kali, berpotensi pada beberapa langkah dalam proses login (misalnya, verifikasi akun, pemulihan akun, tantangan integritas)
- **Templat pemasaran** – Sertakan promosi atau penawaran, pembaruan informasi, atau undangan bagi Pengguna Akhir untuk merespons/mengambil tindakan. Templat apa pun yang tidak memenuhi syarat sebagai utilitas atau autentikasi adalah templat pemasaran.

Template pemasaran dapat disediakan melalui:

- **Meta Marketing Messages API untuk WhatsApp ("MM untuk WhatsApp");**
- **Meta Marketing Messages Cloud API ("MM Cloud API").**

KLIEN, atas kebijakannya sendiri, dapat memilih salah satu dari beberapa metode onboarding untuk MM untuk WhatsApp, yaitu (i) menggunakan Embedded Signup, (ii) menerima ketentuan layanan melalui email, atau (iii) melalui WhatsApp Manager. Setelah melakukan onboarding, KLIEN wajib menerima syarat dan ketentuan tambahan dari Meta untuk pengiriman pesan pemasaran, sebagaimana diwajibkan oleh Meta.

"Pesan Layanan" berarti pesan bebas yang dapat dikirim oleh bisnis kepada Pengguna WhatsApp selama Jendela Layanan Pelanggan (Customer Service Window/CSW). Berbeda dengan pesan template, Pesan Layanan tidak memerlukan persetujuan terlebih dahulu; bisnis dapat menyusun dan mengirimkannya sesuai kebutuhan sebagai tanggapan atas pesan atau panggilan dari Pengguna WhatsApp.

"Cloud API" berarti layanan Meta sebagaimana didefinisikan pada tautan berikut: <https://www.facebook.com/legal/Meta-Hosting-Terms-Cloud-API>;

"Customer Service Window (CSW)" berarti jangka waktu 24 jam terhitung sejak pesan WhatsApp MO terakhir yang diterima oleh KLIEN melalui Platform INFOBIP, yang dikirimkan oleh Pengguna WhatsApp menggunakan Aplikasi WhatsApp;

"Embedded Signup" berarti antarmuka Meta yang digunakan dalam Platform INFOBIP untuk melakukan onboarding pengirim atau aset Meta lainnya, atau menerima fitur tambahan sebagaimana didefinisikan pada tautan berikut: <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/embedded-signup>;

"MM untuk WhatsApp" atau **"Meta Marketing Messages API untuk WhatsApp"** berarti setiap pesan pemasaran yang dikirim menggunakan solusi pemasaran Meta yang memiliki kemampuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna WhatsApp dan menyampaikan lebih banyak pesan kepada pengguna yang relevan;

"MM Cloud API" atau **"Meta Marketing Messages Cloud API"** berarti setiap pesan pemasaran yang dikirim menggunakan Cloud API milik Meta;

"Biaya pengirim Cloud bulanan" berarti biaya bulanan untuk pengirim yang dihosting oleh Meta di Cloud API.

"Operator Jaringan" berarti WhatsApp sebagaimana didefinisikan di bawah ini;

"WhatsApp" berarti WhatsApp Inc., perseroan terbatas yang didirikan di Amerika Serikat dan tempat bisnisnya berada di 1601 Willow Road, Menlo Park, CA 94025, Amerika Serikat;

"Aplikasi WhatsApp" berarti platform seluler pertama yang dikembangkan oleh WhatsApp yang terdiri dari sistem VoIP, layanan perpesanan, grup, dan sarana interaksi lain yang dapat diinstal di perangkat seluler;

"Platform WhatsApp Business" berarti server, perangkat keras, perangkat lunak, dan peralatan lain yang digunakan WhatsApp sehubungan dengan kinerja atau Layanan;

"WhatsApp Manager" berarti antarmuka Meta yang digunakan sebagai solusi mandiri untuk mengelola nomor telepon, template, dan aset lainnya yang terkait dengan WhatsApp;

"Lalu Lintas WhatsApp" berarti Layanan KLIEN yang diberikan kepada Pengguna WhatsApp KLIEN melalui Platform WhatsApp Business dan Aplikasi WhatsApp;

"Pengguna WhatsApp" berarti Pengguna Akhir yang telah mengunduh Aplikasi WhatsApp ke perangkatnya dan telah menyatakan persetujuannya untuk menerima Lalu Lintas WhatsApp dari KLIEN. Setiap pengguna WhatsApp ditentukan oleh MSISDN yang digunakan untuk mendaftar di Aplikasi WhatsApp."

Ketentuan Penggunaan WhatsApp:

KLIEN juga menerima dan mengakui ketentuan di bawah ini sebagaimana dikeluarkan dan diubah dari waktu ke waktu oleh WhatsApp dan juga diterapkan pada penggunaan Layanan WhatsApp oleh KLIEN berdasarkan Perjanjian ini.

Kebijakan Solusi WhatsApp Business (dapat ditemukan di
<https://www.whatsapp.com/legal/businesspolicy>)

Ketentuan Solusi WhatsApp Business (dapat ditemukan di
<https://www.whatsapp.com/legal/businesssolution-terms>)

Ketentuan Harga WhatsApp:

Ketentuan harga untuk layanan WhatsApp harus sebagaimana ditentukan dalam proposal Bisnis dalam Jadwal Perjanjian Layanan Utama yang sesuai. Segala bentuk penjualan kembali Layanan WhatsApp akan diizinkan secara eksklusif jika diperoleh persetujuan tertulis sebelumnya dari INFOBIP.

SUARA DAN VIDEO PANGGILAN WEB DAN PANGGILAN DALAM APLIKASI

1. Deskripsi Layanan

Infobip Web dan In-App Call merupakan panggilan, diimplementasikan menggunakan InfobipRTC SDK, yang dimulai dari web atau aplikasi seluler Klien oleh pengguna akhir atau dijawab dari web atau aplikasi seluler Klien oleh pengguna akhir.

Panggilan yang dimulai dari web atau aplikasi seluler Klien oleh pengguna akhir melalui InfobipRTC SDK, sesuai dengan konfigurasi klien, dapat diakhiri dengan salah satu cara berikut:

- Dengan melakukan panggilan ke pengguna akhir lain dari web atau aplikasi seluler Klien. Panggilan dapat berisi komponen audio dan video.
 - Dengan meneruskan panggilan ke salah satu nomor telepon yang ditunjuk oleh KLIEN atau alamat IP Statis-Publik yang ditunjuk oleh KLIEN atau meneruskan panggilan ke softphone KLIEN
Panggilan yang sesuai dengan konfigurasi yang diakhiri di dalam web atau aplikasi seluler Klien melalui SDK yang disediakan oleh Infobip dan dijawab oleh pengguna akhir aplikasi, dimulai dengan salah satu cara berikut:
 - Oleh pengguna akhir yang melakukan panggilan masuk ke nomor Suara
 - Dengan pengguna akhir yang memulai panggilan dari web atau aplikasi seluler Klien. Panggilan dapat berisi komponen audio dan video.
- Konfigurasi layanan yang tersedia menggunakan Portal Pelanggan, atau manajer akun INFOBIP, atas permintaan KLIEN, akan menerapkan konfigurasi atas nama KLIEN di Platform INFOBIP.

Layanan INFOBIP mencakup:

- Pemberian nomor Suara, jika diperlukan
- Konfigurasi Platform INFOBIP
- Penagihan Layanan yang disediakan oleh Infobip
- Dukungan Teknik

Dalam ketentuan Layanan INFOBIP, dan selain ketentuan yang ditetapkan berdasarkan Perjanjian, INFOBIP harus:

- Memastikan bahwa konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP telah diuji dan beroperasi.
- Membuat tagihan kepada KLIEN untuk semua Biaya INFOBIP yang bersifat relatif terhadap penyediaan INFOBIP.
- Mengelola semua hubungan kontraktual dengan Operator Jaringan untuk memastikan pengoperasian Layanan INFOBIP.

Tanpa mengurangi kewajiban KLIEN, KLIEN selanjutnya menanggung untuk:

- Memberikan semua informasi konfigurasi melalui penyelesaian yang tepat terhadap semua formulir teknis dan kontrak yang disediakan oleh INFOBIP;
- Memastikan bahwa sistem informasinya sendiri telah dikonfigurasi dengan benar, dirancang dan dikembangkan untuk memulai dan menerima panggilan ke dan dari Platform INFOBIP.
- Membuat dan memelihara dengan biaya sendiri untuk pengoperasian database Pengguna yang melakukan dan menerima panggilan melalui Platform INFOBIP.

- Memberitahukan volume lalu lintas yang lebih besar beberapa hari sebelumnya; dan
- Memenuhi semua kewajiban pembayarannya
-

2. Peristiwa Dikenakan Biaya dan Rincian Panggilan Web dan Panggilan Dalam Aplikasi lainnya

“Peristiwa Dikenakan Biaya” berarti 60 detik dari setiap panggilan yang ditetapkan, dijawab oleh pengguna akhir atau mesin penjawab, kecuali disepakati lain di antara para pihak.

“Platform Klien” adalah sistem yang digunakan Klien untuk mengoperasikan layanan Klien.

“SDK” or “Alat Pengembang Perangkat Lunak” adalah perangkat lunak yang harus diunduh dan disesuaikan oleh KLIEN untuk bekerja sama dengan INFOBIP, agar aplikasi seluler dan Platform INFOBIP dapat melakukan panggilan.

“Nomor Suara” berarti nomor telepon yang disewakan oleh INFOBIP dari Operator Jaringan dan disewakan kembali kepada KLIEN. KLIEN diperbolehkan menggunakan nomor Suara untuk menerima panggilan Masuk dari Pengguna Akhir atau sebagai ID Pemanggil pada panggilan Keluar tergantung pada peraturan telekomunikasi lokal di pasar yang diminati.

“Panggilan Masuk” berarti panggilan yang dilakukan oleh Pengguna Akhir kepada Nomor Suara. Panggilan tersebut, oleh Operator jaringan akan merutekan kepada Platform INFOBIP. Setelah Platform INFOBIP mendaftarkan panggilan yang dirutekan oleh Operator Jaringan, INFOBIP akan memproses panggilan tersebut, sesuai dengan pengaturan konfigurasi KLIEN.

“Operator Jaringan” berarti setiap perusahaan yang mengoperasikan jaringan telepon seluler dan telepon rumah berbasis GSM, yang menawarkan layanan telepon seluler kepada basis pelanggannya.

“Alamat Statis- IP Publik” berarti adalah nomor permanen yang ditetapkan ke perangkat, oleh penyedia layanan alamat IP yang dapat dijangkau secara global melalui Internet, yang harus diperoleh KLIEN atas namanya sendiri.

“Softphone” adalah program perangkat lunak untuk mengirim dan/atau menerima panggilan melalui protokol SIP melalui Internet.

PESAN SUARA

1. Deskripsi Layanan

Layanan **Pesan Suara** Infobip memungkinkan KLIEN untuk memulai panggilan keluar ke satu atau lebih nomor tujuan (nomor pelanggan telepon rumah atau telepon seluler) dan, pada saat panggilan dimulai, memutar file audio yang telah direkam sebelumnya atau dikonversi dari teks menjadi ucapan. Setelah panggilan tersebut dibuat dan file audio yang telah direkam sebelumnya atau dikonversi dari audio menjadi teks telah dijalankan, Pengguna Akhir akan memiliki opsi untuk memasukkan perintah, yang akan dikirim kembali ke Platform INFOBIP. Sebagai hasil dari perintah yang diterima, salah satu opsi yang telah ditentukan sebelumnya oleh KLIEN di Platform INFOBIP akan dieksekusi. Opsi yang telah ditentukan sebelumnya yang dapat dipilih oleh KLIEN akan bergantung pada fitur yang didukung dari Platform INFOBIP. INFOBIP tidak bertanggung jawab atas kasus di mana sinyal perintah yang dimasukkan oleh Pengguna Akhir tidak mencapai Platform INFOBIP karena masalah konektivitas.

Layanan Suara terdiri dari:

- Dukungan Teknik.
- Konversi pesan teks menjadi berkas audio. Daftar bahasa yang tersedia untuk konversi teks menjadi ucapan dapat direvisi oleh INFOBIP, dari waktu ke waktu.

- Atas permintaan KLIEN, penyediaan Nomor Suara akan digunakan sebagai ID pemanggil dan disajikan kepada nomor telepon tujuan yang dipanggil.
- KLIEN dapat memilih untuk menggunakan Deteksi mesin penjawab untuk mendeteksi apakah mesin atau manusia yang menjawab panggilan.
- Penagihan layanan tersebut disediakan oleh INFOBIP.

2. Peristiwa Dikenakan Biaya dan Informasi Layanan PESAN SUARA lainnya

“Peristiwa Dikenakan Biaya” berarti 60 detik dari setiap panggilan yang ditetapkan, dijawab oleh pengguna akhir atau mesin penjawab, kecuali disepakati lain di antara para pihak.

KLIEN akan membayar biaya bulanan untuk setiap Nomor Suara INFOBIP yang disewa, sebagaimana disepakati antara Para Pihak, sesuai dengan Perjanjian ini.

“ID Pemanggil” berarti nomor telepon Pengguna Akhir dan/atau nomor telepon yang dialokasikan oleh KLIEN untuk ditunjukkan kepada Pengguna Akhir. Penyajian ID pemanggil tergantung pada kemampuan Operator Jaringan;

“Operator Jaringan” berarti setiap perusahaan yang mengoperasikan jaringan telepon seluler dan telepon rumah berbasis GSM, yang menawarkan layanan telepon seluler kepada basis pelanggannya;

“Deteksi Mesin Penjawab” berarti Layanan INFOBIP tambahan opsional yang mendeteksi apakah mesin atau manusia telah menjawab panggilan. Ini dikenakan biaya tambahan per permintaan jika panggilan dijawab.

“Nomor Suara” berarti nomor telepon yang disewakan oleh INFOBIP dari Operator Jaringan dan disewakan kembali kepada KLIEN. KLIEN diperbolehkan menggunakan nomor Suara untuk menerima panggilan Masuk dari Pengguna Akhir atau sebagai ID Penelepon pada panggilan Keluar tergantung pada peraturan telekomunikasi lokal di pasar yang diminati.

“Panggilan Keluar” berarti panggilan yang diinisiasi oleh KLIEN yang akan dirutekan Platform INFOBIP menuju Operator Jaringan untuk diakhiri oleh Pengguna Akhir.

RESPON SUARA INTERAKTIF (IVR)

1. Deskripsi Layanan

Layanan Infobip IVR (IVR Masuk) memungkinkan KLIEN untuk memulai panggilan keluar ke satu atau lebih nomor tujuan (nomor pelanggan telepon rumah atau telepon seluler) atau untuk menerima panggilan masuk ke nomor Suara dari Pengguna Akhir (IVR Masuk). Setelah panggilan dibuat, skenario IVR yang dibuat sebelumnya sedang dieksekusi. Dalam skenario IVR, KLIEN memiliki opsi yang telah ditentukan sebelumnya untuk dieksekusi, seperti memutar file audio yang telah direkam sebelumnya atau dikonversi teks-ke-suara, meneruskan panggilan, menghubungi URL platform KLIEN, atau merekam umpan balik Pengguna Akhir. Setelah panggilan tersebut dibuat, Pengguna Akhir dapat memiliki opsi untuk memasukkan perintah, yang akan dikirim kembali ke Platform INFOBIP. Sebagai hasil dari perintah yang diterima, salah satu opsi yang telah ditentukan sebelumnya oleh KLIEN di Platform INFOBIP akan dieksekusi. Opsi yang telah ditentukan sebelumnya yang dapat dipilih oleh KLIEN akan bergantung pada fitur yang didukung dari Platform INFOBIP. INFOBIP tidak bertanggung jawab atas kasus di mana sinyal perintah yang dimasukkan oleh Pengguna Akhir tidak mencapai Platform INFOBIP karena masalah konektivitas. Layanan IVR terdiri dari::

- Dukungan Teknik.

- Konversi pesan teks menjadi berkas audio. Daftar bahasa yang tersedia untuk konversi teks menjadi ucapan dapat direvisi oleh INFOBIP, dari waktu ke waktu.
- Atas permintaan KLIEN penyediaan Nomor Suara digunakan sebagai ID penelepon dan disajikan ke nomor telepon tujuan yang dipanggil atau digunakan untuk IVR masuk.
- KLIEN dapat memilih untuk menggunakan Deteksi mesin penjawab pada IVR Keluar untuk mendeteksi apakah mesin atau manusia yang menjawab panggilan.
- Penagihan layanan tersebut disediakan oleh INFOBIP.

2. Peristiwa Dikenakan Biaya dan Informasi Layanan IVR lainnya

“IVR” berarti Respon Suara Interaktif, yang mengotomatiskan proses panggilan suara untuk bisnis. Menyediakan KLIEN dengan saluran komunikasi 2 arah yang memungkinkan interaksi dengan Pengguna Akhir Anda selama panggilan. IVR dapat dimulai oleh KLIEN terhadap Pengguna Akhir (“IVR Keluar”) atau oleh Pengguna Akhir terhadap Nomor Suara KLIEN (“IVR Masuk”).

“Peristiwa Dikenakan Biaya” berarti 60 detik dari setiap panggilan yang ditetapkan, dijawab oleh pengguna akhir atau mesin penjawab, kecuali disepakati lain di antara para pihak.

KLIEN akan membayar biaya bulanan untuk setiap Nomor Suara INFOBIP yang disewa, sebagaimana disepakati antara Para Pihak, sesuai dengan Perjanjian ini.

“ID Pemanggil” berarti nomor telepon Pengguna Akhir dan/atau nomor telepon yang dialokasikan oleh KLIEN untuk ditunjukkan kepada Pengguna Akhir. Penyajian ID pemanggil akan tergantung pada kemampuan Operator Jaringan.

“Operator Jaringan” berarti setiap perusahaan yang mengoperasikan jaringan telepon seluler dan telepon rumah berbasis GSM, yang menawarkan layanan telepon seluler kepada basis pelanggannya.

“Deteksi Mesin Penjawab” berarti Layanan INFOBIP tambahan opsional yang mendeteksi apakah mesin atau manusia telah menjawab panggilan. Ini dikenakan biaya tambahan per permintaan jika panggilan dijawab.

“Nomor Suara” berarti nomor telepon yang disewakan oleh INFOBIP dari Operator Jaringan dan disewakan kembali kepada KLIEN. KLIEN diperbolehkan menggunakan nomor Suara untuk menerima panggilan Masuk dari Pengguna Akhir atau sebagai ID Pemanggil pada panggilan Keluar tergantung pada peraturan telekomunikasi lokal di pasar yang diminati.

“Panggilan masuk” berarti panggilan yang dilakukan oleh Pengguna Akhir ke Nomor Suara. Panggilan tersebut, Operator jaringan akan merutekan ke Platform INFOBIP. Setelah Platform INFOBIP mendaftarkan panggilan yang dirutekan oleh Operator Jaringan, INFOBIP akan memproses panggilan tersebut, sesuai dengan pengaturan konfigurasi KLIEN.

“Panggilan Keluar” berarti panggilan yang diprakarsai oleh KLIEN yang akan dirutekan Platform INFOBIP ke Operator Jaringan untuk diakhiri oleh Pengguna Akhir.

CLICK TO CALL (KLIK UNTUK MENELPON)

1. Deskripsi Layanan

Layanan Infobip Klik untuk Menelpon memungkinkan KLIEN memulai dua panggilan keluar kepada dua nomor tujuan (nomor pelanggan telepon rumah atau telepon seluler) dan jika dijawab, melibatkan pihak yang dipanggil ke dalam percakapan.

Urutan di mana nomor yang akan dipanggil ditentukan oleh desain solusi Click to Call dan atas permintaan Klien.

Layanan terdiri dari:

- Dukungan Teknik
- Atas permintaan KLIEN, penyediaan Nomor Suara akan digunakan sebagai ID pemanggil dan disajikan ke nomor telepon tujuan yang dipanggil
- KLIEN dapat memilih untuk menggunakan Deteksi mesin penjawab untuk mendeteksi apakah mesin atau manusia yang menjawab panggilan
- Penagihan layanan tersebut disediakan oleh INFOBIP

2. Peristiwa Dikenakan Biaya dan Informasi Layanan Klik untuk Menelepon lainnya

KLIEN akan membayar biaya bulanan untuk setiap Nomor Suara INFOBIP yang disewa, sebagaimana disepakati antara Para Pihak, sesuai dengan Perjanjian ini.

“Peristiwa Dikenakan Biaya” berarti 60 detik dari setiap panggilan yang ditetapkan, dijawab oleh pengguna akhir atau mesin penjawab, kecuali disepakati lain di antara para pihak.

“ID Pemanggil” berarti nomor telepon Pengguna Akhir dan/atau nomor telepon yang dialokasikan oleh KLIEN untuk ditunjukkan kepada Pengguna Akhir. Penyajian ID pemanggil tergantung pada kemampuan Operator Jaringan;

“Operator Jaringan” berarti setiap perusahaan yang mengoperasikan jaringan telepon seluler dan telepon rumah berbasis GSM, yang menawarkan layanan telepon seluler ke basis pelanggannya;

“Deteksi Mesin Penjawab” berarti Layanan INFOBIP tambahan opsional untuk mendeteksi apakah mesin atau manusia yang menjawab panggilan. Dikenakan biaya tambahan per permintaan jika panggilan dijawab.

“Nomor Suara” berarti nomor telepon yang disewakan oleh INFOBIP dari Operator Jaringan dan disewakan kembali kepada KLIEN. KLIEN diperbolehkan menggunakan nomor Suara untuk menerima panggilan Masuk dari Pengguna Akhir atau sebagai ID Pemanggil pada panggilan Keluar tergantung pada peraturan telekomunikasi lokal di pasar yang diminati.

“Panggilan Keluar” berarti panggilan yang diprakarsai oleh KLIEN yang akan dirutekan Platform INFOBIP ke Operator Jaringan untuk diakhiri oleh Pengguna Akhir.

NUMBER MASKING (PENYAMARAN NOMOR)

1. Deskripsi Layanan

- Number Masking adalah solusi yang memungkinkan dua pihak yang menggunakan nomor telepon (ponsel atau telepon rumah) untuk terlibat dalam percakapan melalui telepon tanpa memperlihatkan ID Penelepon mereka satu sama lain. Number Masking memungkinkan penerusan panggilan dinamis dari panggilan masuk berdasarkan respons yang diterima dari Platform Klien.
- Setelah panggilan diterima di Nomor Suara yang disewa dari Infobip oleh Klien, platform Infobip Penyamaran Nomor mengirimkan permintaan HTTP ke Platform Klien dengan informasi tentang panggilan yang diterima. Sebagai tanggapan, platform Infobip akan:

menerima nomor telepon untuk meneruskan panggilan masuk; atau memutar berkas audio yang telah direkam sebelumnya sesuai dengan desain solusi Penyamaran Nomor dan jika disetujui sebelumnya dengan Klien harus mengeksekusi aliran lain apa pun yang disepakati dengan KLIEN dan sesuai dengan desain solusi

- Panggilan masuk dijembatani ke nomor telepon yang diterima dalam respons Klien yang dijelaskan di menurut butir b); namun, Infobip tidak bertanggung jawab jika penerusan panggilan tertunda karena tidak ada atau keterlambatan tanggapan dari Platform Klien.
- Pengisian dimulai setelah panggilan dibuat, artinya a) panggilan masuk diteruskan ke Pengguna Akhir dan koneksi dibuat, atau b) berkas audio pra-rekaman dirilis untuk diputar.

Penyamaran Nomor terdiri dari:

- a) Pemberian nomor Suara.
- b) Dukungan Teknik
- c) Penagihan layanan tersebut disediakan oleh INFOBIP

2. Peristiwa Dikenakan Biaya dan Rincian Layanan PENYAMARAN NOMOR lainnya

KLIEN akan membayar biaya bulanan untuk setiap Nomor Suara INFOBIP yang disewa, sebagaimana disepakati antara Para Pihak, sesuai dengan Perjanjian ini.

“Peristiwa Dikenakan Biaya” berarti 60 detik dari setiap panggilan yang ditetapkan, dijawab oleh pengguna akhir atau mesin penjawab, kecuali disepakati lain di antara para pihak.

“ID Pemanggil” berarti nomor telepon Pengguna Akhir dan/atau nomor telepon yang dialokasikan oleh KLIEN untuk ditunjukkan kepada Pengguna Akhir. Penyajian ID pemanggil tergantung pada kemampuan Operator Jaringan;

“Operator Jaringan” berarti setiap perusahaan yang mengoperasikan jaringan telepon seluler dan telepon rumah berbasis GSM, yang menawarkan layanan telepon seluler kepada basis pelanggannya;

“Penerusan Panggilan Dinamis” berarti penerusan panggilan di mana Platform Penyamaran Nomor Infobip, sebelum meneruskan panggilan suara ke nomor tujuan, mengirimkan pertanyaan permintaan nomor tujuan ke platform Klien dan platform Klien mengembalikan tanggapan kepada Platform Penyamaran Nomor Infobip;

“Platform Penyamaran Nomor Infobip” adalah bagian dari Platform INFOBIP yang memungkinkan implementasi solusi Penyamaran Nomor.

“Nomor Suara” berarti nomor telepon yang disewakan oleh INFOBIP dari Operator Jaringan dan disewakan kembali kepada KLIEN. KLIEN diperbolehkan menggunakan nomor Suara untuk menerima panggilan Masuk dari Pengguna Akhir atau sebagai ID Pemanggil pada panggilan Keluar tergantung pada peraturan telekomunikasi lokal di pasar yang diminati.

“Panggilan Masuk” berarti panggilan yang dilakukan oleh Pengguna Akhir ke Nomor Suara. Untuk panggilan tersebut, Operator jaringan akan merutekan ke Platform INFOBIP. Setelah Platform INFOBIP mendaftarkan panggilan yang dirutekan oleh Operator Jaringan, INFOBIP akan memproses panggilan tersebut, sesuai dengan pengaturan konfigurasi KLIEN.

SIP TRUNKING

1. Deskripsi Layanan

Layanan Infobip SIP Trunking memungkinkan KLIEN untuk memulai panggilan keluar dari platform berkemampuan suara ke nomor tujuan (nomor pelanggan telepon rumah atau telepon seluler) menggunakan Platform INFOBIP. Platform klien terintegrasi dengan platform Infobip menggunakan protokol SIP dan alamat IP Statis-Publik di kedua sisi.

SIP Trunking terdiri sebagai berikut:

- Dukungan Teknik
- Atas permintaan KLIEN, penyediaan Nomor Suara akan digunakan sebagai ID pemanggil dan disajikan ke nomor telepon tujuan yang dipanggil
- Penagihan layanan tersebut disediakan oleh INFOBIP

2. Peristiwa Dikenakan Biaya dan Rincian Layanan SIP TRUNKING lainnya

KLIEN akan membayar biaya bulanan untuk setiap Nomor Suara INFOBIP yang disewa, sebagaimana disepakati antara Para Pihak, sesuai dengan Perjanjian ini.

“Platform Klien” adalah sistem yang digunakan Klien untuk mengoperasikan layanan Klien

“Peristiwa Dikenakan Biaya” berarti 60 detik dari setiap panggilan yang ditetapkan, dijawab oleh pengguna akhir atau mesin penjawab, kecuali disepakati lain di antara para pihak.

“ID Pemanggil” berarti nomor telepon Pengguna Akhir dan/atau nomor telepon yang dialokasikan oleh KLIEN untuk ditunjukkan kepada Pengguna Akhir. Penyajian ID pemanggil tergantung pada kemampuan Operator Jaringan;

“Operator Jaringan” berarti setiap perusahaan yang mengoperasikan jaringan telepon seluler dan telepon rumah berbasis GSM, yang menawarkan layanan telepon seluler ke basis pelanggannya;

“Protokol SIP” Protokol Inisiasi Sesi (SIP) adalah protokol pensinyalan yang digunakan untuk memulai, memelihara, memodifikasi, dan mengakhiri sesi waktu nyata seperti panggilan suara melalui internet.

“Alamat IP” berarti nomor pengenal untuk perangkat keras jaringan yang terhubung pada jaringan. Alamat IP memungkinkan perangkat untuk berkomunikasi dengan perangkat lain melalui Internet.

“Alamat Statis- IP Publik” berarti adalah nomor permanen yang ditetapkan ke perangkat, oleh penyedia layanan alamat IP yang dapat dijangkau secara global melalui Internet, yang harus diperoleh KLIEN atas namanya sendiri.

“Nomor Suara” berarti nomor telepon yang disewakan oleh INFOBIP dari Operator Jaringan dan disewakan kembali kepada KLIEN. KLIEN diperbolehkan menggunakan nomor Suara untuk menerima panggilan Masuk dari Pengguna Akhir atau sebagai ID Pemanggil pada panggilan Keluar tergantung pada peraturan telekomunikasi lokal di pasar yang diminati.

“Panggilan Keluar” berarti panggilan yang diinisiasi oleh KLIEN yang akan dirutekan oleh Platform INFOBIP menuju Operator Jaringan untuk diterminasi oleh Pengguna Akhir.

PANGGILAN MASUK– DITERUSKAN KE NOMOR TELEPON / IP / SOFTPHONE

1. Deskripsi Layanan

Nomor Suara Infobip – Layanan Meneruskan ke Nomor Telepon / IP / Softphone berarti panggilan masuk yang dilakukan oleh Pengguna Akhir ke nomor Suara dan, sesuai dengan konfigurasi KLIEN pada platform INFOBIP,

penerusan panggilan ke nomor telepon yang ditunjuk oleh KLIEN, Statis- Alamat IP publik yang ditunjuk oleh KLIEN, atau penerusan panggilan ke softphone KLIEN, masing-masing.

Layanan terdiri dari:

- Penyediaan nomor Suara.
- Dukungan Teknik
- Penagihan layanan tersebut disediakan oleh INFOBIP

2. Peristiwa Dikenakan Biaya dan PANGGILAN MASUK lainnya– Rincian Jasa DITERUSKAN KE NOMOR

TELEPON / IP / SOFTPHONE

KLIEN akan membayar biaya bulanan untuk setiap Nomor Suara INFOBIP yang disewa, sebagaimana disepakati antara Para Pihak, sesuai dengan Perjanjian ini.

“Peristiwa Dikenakan Biaya” berarti 60 detik dari setiap panggilan yang ditetapkan, dijawab oleh pengguna akhir atau mesin penjawab, kecuali disepakati lain di antara para pihak.

“Operator Jaringan” berarti setiap perusahaan yang mengoperasikan jaringan telepon seluler dan telepon rumah berbasis GSM, yang menawarkan layanan telepon seluler kepada basis pelanggannya;

“Alamat IP” berarti nomor pengenalan untuk perangkat keras jaringan yang terhubung ke jaringan. Alamat IP memungkinkan perangkat untuk berkomunikasi dengan perangkat lain melalui Internet.

“Alamat IP Statis-Publik” berarti adalah nomor permanen yang ditetapkan ke perangkat, oleh penyedia layanan alamat IP yang dapat dijangkau secara global melalui Internet, yang harus diperoleh KLIEN atas namanya sendiri.

“Softphone” adalah program perangkat lunak untuk mengirim dan/atau menerima panggilan melalui protokol SIP melalui Internet.

“Protokol SIP” Protokol Inisiasi Sesi (SIP) adalah protokol pensinyalan yang digunakan untuk memulai, memelihara, memodifikasi, dan mengakhiri sesi waktu aktual seperti panggilan suara melalui internet.

“Nomor Suara” berarti nomor telepon yang disewakan oleh INFOBIP dari Operator Jaringan dan disewakan kembali kepada KLIEN. KLIEN diperbolehkan menggunakan nomor Suara untuk menerima panggilan Masuk dari Pengguna Akhir atau sebagai ID Pemanggil pada panggilan Keluar tergantung pada peraturan telekomunikasi lokal di pasar yang diminati.

“Panggilan Masuk” berarti panggilan yang dilakukan oleh Pengguna Akhir ke Nomor Suara. Panggilan tersebut, oleh Operator jaringan akan merutekan menuju Platform INFOBIP. Setelah Platform INFOBIP mendaftarkan panggilan yang dirutekan oleh Operator Jaringan, INFOBIP akan memproses panggilan tersebut, sesuai dengan pengaturan konfigurasi KLIEN.

DESKRIPSI LAYANAN SUARA PANGGILAN YANG TIDAK TERJAWAB

1. Deskripsi Layanan

“Layanan Panggilan Tidak Terjawab” berarti panggilan masuk yang dilakukan oleh Pengguna Akhir yang, sesuai dengan konfigurasi konfigurasi KLIEN di platform Infobip, tanpa ada jawaban terhadap panggilan tersebut. Setelah mendaftarkan panggilan, Platform INFOBIP memberi tahu platform KLIEN dengan memberikan informasi tentang nomor telepon Pengguna Akhir, yang disebut adalah nomor Suara dan waktu panggilan dilakukan.

Layanan Suara terdiri dari::

- Penyediaan nomor Suara.

- Dukungan Teknik
- Penagihan layanan tersebut disediakan oleh INFOBIP

2. Peristiwa Dikenakan Biaya dan Rincian Layanan Suara Panggilan Tidak Terjawab lainnya

“Peristiwa Dikenakan Biaya” berarti biaya bulanan bagi nomor Suara yang dikonfigurasi untuk menerima panggilan Masuk.

“Operator Jaringan” berarti setiap perusahaan yang mengoperasikan jaringan telepon seluler dan telepon rumah berbasis GSM, yang menawarkan layanan telepon seluler kepada basis pelanggannya; **“Platform Klien”** adalah sistem yang digunakan Klien untuk mengoperasikan layanan Klien

“Nomor Suara” berarti nomor telepon yang disewakan oleh INFOBIP dari Operator Jaringan dan disewakan kembali kepada KLIEN. KLIEN diperbolehkan menggunakan nomor Suara untuk menerima panggilan Masuk dari Pengguna Akhir atau sebagai ID Pemanggil pada panggilan Keluar tergantung pada peraturan telekomunikasi lokal di pasar yang diminati.

“Panggilan Masuk” berarti panggilan yang dilakukan oleh Pengguna Akhir ke Nomor Suara. Panggilan tersebut, oleh Operator jaringan akan merutekan menuju Platform INFOBIP. Setelah Platform INFOBIP mendaftarkan panggilan yang dirutekan oleh Operator Jaringan, INFOBIP akan memproses panggilan tersebut, sesuai dengan konfigurasi konfigurasi KLIEN.

KLIEN akan membayar biaya bulanan untuk setiap Nomor Suara INFOBIP yang disewa, sebagaimana disepakati antara Para Pihak, sesuai dengan Perjanjian ini.

PEREKAM SUARA DAN VIDEO 1. Deskripsi

Layanan Perekaman Suara Deskripsi:

Layanan Perekaman Suara Infobip memungkinkan perekaman interaksi panggilan Suara yang dilakukan oleh klien menggunakan platform Infobip atau panggilan yang dilakukan oleh pengguna akhir melalui infrastruktur Infobip ke nomor suara yang disewa oleh klien dari Infobip.

Rincian:

Kecuali disetujui secara berbeda oleh Para Pihak secara tertulis, KLIEN akan dibatasi, sesuai nilai baku dan kecuali KLIEN menginstruksikan INFOBIP untuk melakukan sebaliknya secara tertulis, hingga maksimum 10 (sepuluh) panggilan simultan menggunakan fitur Perekaman Suara Infobip (“Batas Perekaman”). Setiap saat di mana ambang batas tersebut terpenuhi dan ada 10 (sepuluh, atau lebih jika diinstruksikan demikian) panggilan simultan yang direkam melalui fitur Perekaman Suara, setiap panggilan berikutnya akan ditolak atau diterima tetapi tanpa fitur Perekaman Suara tergantung pada eksplisit instruksi yang diberikan oleh Klien. Apabila instruksi tersebut tidak diberikan kepada Infobip oleh Klien, panggilan berikutnya tersebut akan ditolak.

Pengecualian, Batas Perekaman untuk Klien yang menggunakan fitur Perekaman Suara melalui solusi Percakapan Infobip tidak akan ditetapkan pada 10 panggilan simultan, sebagaimana disebutkan di atas, melainkan harus sama dengan jumlah lisensi untuk layanan Percakapan yang dibeli oleh Klien tersebut.

Peristiwa Dikenakan Biaya dan Rincian Perekaman lainnya

Merekam biaya dalam Solusi Penuh Percakapan

Perekaman termasuk dalam biaya lisensi Solusi Penuh Percakapan dan tidak dibebankan secara terpisah kepada Klien.

Penyimpanan Rekaman dikenakan biaya per GB (gigabyte) rekaman panggilan yang disimpan setiap hari, yang berarti selama 24 (dua puluh empat) jam. Sebagai contoh, rekaman panggilan 5 GB yang disimpan dengan Infobip untuk jangka waktu 2 hari akan dikenakan biaya dua kali (sekali untuk setiap hari) masing-masing lima GB.

Biaya Perekaman dalam semua kasus lain (Solusi Penuh Percakapan)

Selain biaya lalu lintas panggilan, yang akan dibebankan sesuai dengan harga standar Infobip dikomunikasikan kepada klien melalui surel dan dapat berubah sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya sebanyak mungkin, biaya untuk Layanan adalah sebagai berikut:

- **Biaya Lisensi Perekaman** – akan dikenakan biaya bulanan dan sesuai dengan jumlah panggilan bersamaan menggunakan Layanan Perekaman Suara sedangkan satu panggilan yang direkam akan sesuai dengan satu Biaya Lisensi Rekaman yang dibebankan. Klien harus menginformasikan Infobip secara tertulis sebelum dimulainya Layanan tentang Batas Perekaman yang akan diatur dan sebagai akibatnya Infobip akan membebankan Biaya Lisensi Perekaman untuk setiap panggilan yang dilakukan Klien dengan Layanan Perekaman Suara yang diaktifkan sampai Batas Perekaman tercapai selama satu bulan;
- **Biaya Penyimpanan Rekaman** – akan dibebankan per menit dari panggilan yang disimpan setiap hari, yang berarti selama 24 (dua puluh empat) jam. Sebagai contoh, panggilan 5 menit yang disimpan dengan Infobip untuk jangka waktu 2 hari akan dikenakan biaya dua kali (sekali untuk setiap hari) masing-masing lima menit.

2. Rincian Deskripsi Layanan Perekaman Video Tambahan

Layanan Perekaman Video Infobip memungkinkan perekaman interaksi panggilan Video yang diinisiasi oleh klien menggunakan platform Infobip atau panggilan yang dilakukan oleh pengguna akhir melalui infrastruktur Infobip ke platform klien atau pengguna akhir lainnya.

Setiap panggilan yang dipilih KLIEN untuk direkam, sesuai dengan ketentuan yang terkandung dalam pasal 4 ini, akan direkam selama durasinya ("Sumber Rekaman"). Perekaman tersebut dapat dilakukan secara otomatis dan dengan demikian untuk semua panggilan atau, berdasarkan permintaan yang berarti dari pengaktifan opsi dan hingga Klien menonaktifkannya. Demi kejelasan, panggilan akan direkam sesuai dengan parameter yang telah ditentukan yang ditetapkan oleh Infobip dan dipilih oleh KLIEN.

KLIEN dapat melakukan panggilan video waktu aktual (streaming video call) yang tersimpan dari Sumber Rekaman di Platform Infobip. Sumber Rekaman harus disimpan, dengan biaya yang sesuai dan dengan demikian diaktifkan oleh KLIEN untuk keperluan streaming hingga KLIEN memilih untuk menghapus Sumber Rekaman dari Platform Infobip. KLIEN memahami bahwa, dalam hal KLIEN ingin mentransfer Sumber Rekaman ke Platform KLIEN, harus diformat dengan benar yang berarti akan dikenakan biaya tambahan – konversi, pemformatan, penggabungan, dan pengaktifan untuk transfer tersebut memerlukan sumber daya tambahan yaitu, seperti yang disebutkan, dibebankan secara terpisah. Selanjutnya, agar setiap Sumber Rekaman dapat dibuat dan memenuhi syarat kemungkinan pengunduhan dan transfer, parameter yang tepat perlu ditetapkan sebelumnya yang menunjukkan panggilan tersebut bisa direkam serta menandai kelayakan untuk pengunduhan di masa mendatang. Apabila kedua tindakan tersebut tidak diambil, unduhan di masa mendatang tidak akan mungkin dilakukan.

KLIEN dapat memilih menyimpan rekaman di Platform mereka dan mengaktifkan penyimpanan di Platform Infobip apabila opsi kegagalan sekunder yang dipicu di Platform Peristiwa Klien tidak tersedia. Dalam Peristiwa tersebut Klien memilih untuk menetapkan Platform mereka sendiri sebagai tujuan penyimpanan utama pada saat menonaktifkan penyimpanan Infobip sebagai opsi sekunder (failover), Infobip tidak bertanggung jawab atas kemungkinan hilangnya rekaman Klien. Demikian juga, Infobip tidak bertanggung jawab atas data apa pun yang terhapus, hilang atau sebaliknya sebagai akibat dari tindakan Klien, terlepas dari apakah data tersebut disimpan dengan Infobip atau dengan Klien.

MENGGUNAKAN OPERATOR ANDA SENDIRI/ BRING YOUR OWN CARRIER (BYOC)

1. Deskripsi Layanan

Dengan BYOC (Menggunakan Operator Anda Sendiri) untuk panggilan suara, KLIEN akan memiliki kemampuan untuk menggunakan Penyedia Suara PSTN yang ada dan menyimpan nomor telepon dengan operator tersebut saat menggunakan Percakapan Infobip.

BYOC memungkinkan KLIEN untuk mengontrol konektivitas suara sambil memanfaatkan fitur pusat kontak cloud INFOBIP, sedangkan INFOBIP tidak bertanggung jawab atas koneksi KLIEN kepada operator.

Dapat digunakan hanya sebagai satu kesatuan bagian dari portofolio produk SaaS INFOBIP, yang berlawanan dengan produk mandiri yang bukan merupakan pilihan.

Konfigurasi layanan untuk BYOC dilakukan oleh INFOBIP atas permintaan KLIEN atas nama KLIEN di Platform INFOBIP.

2. Peristiwa Dikenakan Biaya dan Rincian BYOC Lain Pengaturan BYOC dibebankan di atas daftar harga SaaS. Peristiwa Dikenakan Biaya adalah menit per panggilan masuk atau keluar oleh KLIEN melalui layanan INFOBIP.

OBROLAN LANGSUNG

1. Deskripsi Layanan

Saluran obrolan Langsung Infobip memungkinkan komunikasi obrolan waktu aktual dengan pelanggan di situs web Klien atau melalui aplikasi seluler Klien.

Komunikasi dapat dimulai dari web atau aplikasi seluler Klien oleh pelanggan atau oleh Klien dari Obrolan Langsung di Portal Pelanggan.

Dapat digunakan hanya sebagai bagian integral dari portofolio produk SaaS INFOBIP, bukan sebagai produk mandiri yang bukan merupakan pilihan.

Konfigurasi layanan untuk obrolan web disediakan menggunakan Portal Pelanggan, atau manajer akun INFOBIP, atas permintaan KLIEN, akan menerapkan konfigurasi atas nama KLIEN di Platform INFOBIP.

Konfigurasi layanan diatur untuk obrolan seluler "Obrolan Dalam Aplikasi Seluler" dilakukan melalui Portal Pelanggan melalui pengaturan Aplikasi Seluler (lihat bagian Pesan Aplikasi Seluler). Setelah Profil Aplikasi Seluler ditambahkan, klien perlu menghubungkan widget obrolan langsung dengan Aplikasi Seluler.

Obrolan langsung hanya dapat digunakan sebagai bagian dari produk SaaS dan dijual serta ditagihkan sesuai dengan daftar Harga SaaS.

MEDIA SOSIAL

1. Deskripsi Layanan

Saluran media sosial Infobip memungkinkan komunikasi dengan pelanggan di halaman media sosial KLIEN dengan menerima komentar publik dan mengelola balasan menggunakan solusi pusat kontak cloud INFOBIP. Komunikasi dapat dimulai dari halaman media sosial KLIEN oleh pelanggan.

Dapat digunakan hanya sebagai bagian integral dari portofolio produk SaaS INFOBIP, berlawanan dengan produk mandiri yang bukan merupakan pilihan. Saluran media sosial akan dijual dan ditagihkan sesuai dengan daftar Harga SaaS.

Konfigurasi layanan untuk media sosial tersedia menggunakan Portal Pelanggan, atau manajer akun INFOBIP, atas permintaan KLIEN, akan menerapkan konfigurasi atas nama KLIEN di Platform INFOBIP.

PENGIRIMAN PESAN GOOGLE BISNIS (GOOGLE BM)

1. Deskripsi Layanan

Layanan INFOBIP menghadirkan solusi yang memungkinkan KLIEN mengirimkan pesan yang dihentikan oleh perangkat seluler kepada Platform Pesan Google Bisnis melalui Platform INFOBIP serta memproses pesan yang diterima dari Platform Pesan Google Bisnis.

Layanan INFOBIP terdiri atas:

- Konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP;
- Konfigurasi Platform INFOBIP untuk menerima lalu lintas Google BM yang dihasilkan oleh KLIEN dan penanganan serta perutean lalu lintas Google BM tersebut ke Platform Google;
- Penagihan lalu lintas BM Google yang diproses oleh INFOBIP; dan
- Menyediakan dukungan teknik

Dalam ketentuan Layanan INFOBIP, dan selain ketentuan yang ditetapkan berdasarkan Perjanjian, INFOBIP harus:

- Memastikan konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP telah diuji dan beroperasi;
- Merutekan lalu lintas Google BM yang dihasilkan oleh KLIEN ke Platform Pesan Google Bisnis;
- Membuat tagihan kepada KLIEN untuk semua Biaya INFOBIP sehubungan dengan penyediaan INFOBIP;
- Mengelola semua hubungan kontraktual dengan Google untuk memastikan pengoperasian Layanan INFOBIP.
- Tanpa mengurangi kewajiban KLIEN, KLIEN selanjutnya menanggung untuk:
- Memberikan semua informasi konfigurasi melalui penyelesaian yang tepat semua formulir teknis dan kontrak yang disediakan oleh INFOBIP;
- Memastikan bahwa sistem informasinya sendiri telah dikonfigurasi dengan benar untuk merutekan lalu lintas Google BM menuju Platform INFOBIP;
- Membuat dan memelihara dengan biaya sendiri untuk pengoperasian database Pengguna Google BM yang menerima setiap pesan yang diproses oleh INFOBIP;
- Memastikan dalam situasi apa pun untuk tidak mengirim pesan yang tidak diminta (SPAM) ke platform pengiriman pesan;
- Memberitahukan volume lalu lintas yang lebih besar beberapa hari sebelumnya; dan
- Memenuhi semua kewajiban pembayarannya

2. Peristiwa Dikenakan Biaya dan Rincian Google BM Lainnya

“Peristiwa Dikenakan Biaya” berarti Pengguna Aktif;

“Operator Jaringan” berarti platform Pesan Bisnis Google sebagaimana didefinisikan di bawah ini;

“Google” berarti Google LLC, sebuah perseroan terbatas yang didirikan di Amerika Serikat dan yang tempat bisnis utamanya berada di 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, Amerika Serikat;

“Aplikasi Google BM” berarti aplikasi seluler, desktop, atau berbasis web apa pun yang dikembangkan oleh Google yang memungkinkan penggunaan Layanan Pesan Bisnis Google.

“Platform Google” berarti server, perangkat keras, perangkat lunak, dan peralatan lain yang digunakan Google sehubungan dengan kinerja atau Layanan;

“Lalu Lintas Google BM” berarti Layanan KLIEN yang diberikan kepada Pengguna Google BM KLIEN melalui Platform Pesan Google Bisnis dan Google Appa;

CONFIDENTIAL

“Pengguna Google BM” berarti Pengguna Akhir yang menggunakan salah satu Aplikasi Google dan telah menyatakan persetujuannya untuk menggunakan Layanan Google BM.

“Kebijakan Google” berarti persyaratan dan ketentuan dan/atau kebijakan yang berlaku pada saat itu yang berlaku untuk setiap pengguna atau entitas yang menggunakan Aplikasi Google dan tersedia di google.com.

KLIEN setuju dan mengakui pembatasan lalu lintas tertentu dapat dikenakan dari waktu ke waktu oleh Google dan, pada gilirannya, INFOBIP harus menerapkan hal yang sama kepada KLIEN sehubungan dengan Lalu Lintas BM Google. INFOBIP harus memberi tahu KLIEN tentang hal yang sama sesegera mungkin yang pemberitahuannya harus disertai dengan dokumen resmi yang menegaskan batasan.

OBROLAN BISNIS APPLE

1. Deskripsi Layanan

Layanan INFOBIP menghadirkan solusi yang memungkinkan KLIEN mengirimkan pesan yang diterminasi oleh perangkat seluler menuju Platform Obrolan Bisnis Apple melalui Platform INFOBIP serta memproses pesan yang diterima dari Platform Obrolan Bisnis Apple.

Layanan INFOBIP mencakup:

- Konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP;
- Konfigurasi Platform INFOBIP untuk menerima lalu lintas Obrolan Bisnis Apple yang dihasilkan oleh KLIEN dan penanganan serta perutean lalu lintas Obrolan Bisnis Apple tersebut menuju Platform Obrolan Bisnis Apple;
- Penagihan lalu lintas Obrolan Bisnis Apple yang diproses oleh INFOBIP; dan
- Menyediakan dukungan teknik

Dalam ketentuan Layanan INFOBIP, dan selain ketentuan yang ditetapkan berdasarkan Perjanjian, INFOBIP harus:

- Memastikan konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP telah diuji dan beroperasi; Merutekan lalu lintas Obrolan Bisnis Apple yang dihasilkan oleh KLIEN menuju Platform Obrolan Bisnis Apple;
- Membuat tagihan kepada KLIEN untuk semua Biaya INFOBIP sehubungan dengan penyediaan INFOBIP;
- Mengelola semua hubungan kontraktual dengan Apple untuk memastikan pengoperasian Layanan INFOBIP; dan

Tanpa mengurangi kewajiban KLIEN, KLIEN selanjutnya menyanggupi untuk:

- Menyediakan semua informasi konfigurasi melalui penyelesaian yang tepat semua formulir teknis dan kontrak yang disediakan oleh INFOBIP;
- Memastikan bahwa sistem informasinya sendiri telah dikonfigurasi dengan benar untuk merutekan lalu lintas Obrolan Bisnis Apple menuju Platform INFOBIP;
- Membangun dan memelihara dengan biaya sendiri untuk pengoperasian database Pengguna Obrolan Bisnis Apple yang menerima setiap pesan yang diproses oleh INFOBIP;
- Memastikan tidak ada dalam situasi apa pun mengirim pesan yang tidak diminta (SPAM) kepada platform Pengiriman Pesan;
- Memberitahukan volume lalu lintas yang lebih besar beberapa hari sebelumnya; dan
- Memenuhi semua kewajiban pembayarannya

2. Peristiwa Dikenakan Biaya dan Rincian Obrolan Bisnis Apple lainnya

“**Peristiwa Dikenakan Biaya**” artinya Pengguna Aktif;

“**Operator Jaringan**” berarti platform Obrolan Bisnis Apple sebagaimana didefinisikan di bawah ini;

“**Apple**” berarti Apple Inc., sebuah perseroan terbatas yang didirikan di Amerika Serikat dan yang kedudukan bisnis utamanya adalah di One Apple Park Way, Cupertino, CA 95014, Amerika Serikat;

“**Aplikasi Apple**” berarti setiap aplikasi seluler, desktop, tablet, atau berbasis web yang dikembangkan oleh Apple yang memungkinkan penggunaan Layanan Obrolan Bisnis Apple.

“**Platform Obrolan Bisnis Apple**” berarti server, perangkat keras, perangkat lunak, dan peralatan lain yang digunakan Apple sehubungan dengan kinerja atau Layanan;

“**Lalu Lintas Obrolan Bisnis Apple**” berarti Layanan KLIEN yang diberikan kepada Pengguna Obrolan Bisnis Apple KLIEN melalui Platform Obrolan Bisnis Apple dan Aplikasi Apple;

“**Pengguna Obrolan Bisnis Apple**” berarti Pengguna Akhir yang menggunakan salah satu Aplikasi Apple dan telah menyatakan persetujuannya untuk menggunakan Layanan Obrolan Bisnis Apple.

“**Kebijakan Apple**” berarti syarat dan ketentuan dan/atau kebijakan yang berlaku pada saat itu yang berlaku untuk setiap pengguna atau entitas yang menggunakan Aplikasi Apple dan tersedia di apple.com.

KLIEN setuju dan mengakui pembatasan lalu lintas tertentu dapat dikenakan dari waktu ke waktu oleh Apple dan, pada gilirannya, INFOBIP harus menerapkan hal yang sama kepada KLIEN sehubungan dengan Lalu Lintas Obrolan Bisnis Apple. INFOBIP harus memberi tahu KLIEN tentang hal yang sama sesegera mungkin yang pemberituannya harus disertai dengan dokumen resmi yang menegaskan pembatasan.

ROBOT VIBER

1. Deskripsi Layanan

Layanan INFOBIP menghadirkan solusi yang memungkinkan KLIEN merutekan pesan yang dihentikan oleh seluler menuju Platform Viber Bot melalui Platform INFOBIP serta memproses pesan yang diterima dari Platform Viber. Layanan INFOBIP mencakup:

- Konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP;
- Konfigurasi Platform INFOBIP yang diatur untuk menerima lalu lintas Viber Bot yang dihasilkan oleh KLIEN dan penanganan serta perutean lalu lintas Viber Bot tersebut menuju Platform Viber;
- Penagihan lalu lintas Robot Viber yang diproses oleh INFOBIP; dan
- Menyediakan dukungan teknik
- Penagihan lalu lintas Robot Viber yang diproses oleh INFOBIP; dan
- Memastikan konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP telah diuji dan beroperasi;

- Merutekan lalu lintas Robot Viber yang dihasilkan oleh KLIEN ke Platform Viber;
- Membuat tagihan kepada KLIEN untuk semua Biaya INFOBIP sehubungan dengan penyediaan INFOBIP;
- Mengelola semua hubungan kontraktual dengan Viber untuk memastikan pengoperasian Layanan INFOBIP; dan
Tanpa mengurangi kewajiban KLIEN, KLIEN selanjutnya menyanggupi untuk:
- Menyediakan semua informasi konfigurasi melalui penyelesaian yang tepat semua formulir teknis dan kontrak yang disediakan oleh INFOBIP;
- Memastikan bahwa sistem informasinya sendiri telah dikonfigurasi dengan benar untuk merutekan lalu lintas Robot Viber menuju Platform INFOBIP;
- Membangun dan memelihara dengan biaya sendiri untuk pengoperasian database Pengguna Obrolan Robot Viber yang menerima setiap pesan yang diproses oleh INFOBIP
- Memastikan tidak ada dalam situasi apa pun mengirim pesan yang tidak diminta (SPAM) kepada platform Pengiriman Pesan;
- Memberitahukan volume lalu lintas yang lebih besar beberapa hari sebelumnya; dan
- Memenuhi semua kewajiban pembayarannya

2. Peristiwa Dikenakan Biaya dan Rincian Robot Viber lainnya

“Peristiwa Dikenakan Biaya” berarti setiap Pesan Keluar yang dikirim di luar CSW;

“Pesan Keluar” – berarti semua jenis pesan yang dikirim oleh KLIEN kepada Pelanggan Robot Viber melalui Robot.

“Jendela Dukungan Pelanggan (CSW)” berarti periode 24 jam mulai dari pesan Robot Viber terakhir yang diterima oleh KLIEN melalui Platform INFOBIP, dikirim oleh Pengguna Robot Viber menggunakan Aplikasi Viber; **“Viber”** berarti Viber Media S.a.r.l., sebuah perseroan terbatas (societe a responsabilite limitee) yang didirikan di Grand Duchy of Luxembourg dengan nomor B184956 dan yang tempat usaha utamanya adalah di 2, rue du Fosse, L-1536 Luxembourg, Grand Duchy of Luxembourg;

“Aplikasi Viber” berarti platform seluler pertama yang dikembangkan oleh Viber yang terdiri dari sistem VoIP, layanan pesan, grup, dan sarana interaksi lainnya yang dapat diinstal pada perangkat seluler, tablet, atau desktop; **“Platform Viber”** berarti server, perangkat keras, perangkat lunak, dan peralatan lain yang digunakan Viber sehubungan dengan kinerja atau Layanan;

“Lalu Lintas Robot Viber” berarti Layanan KLIEN yang diberikan kepada Pengguna Viber KLIEN melalui Platform Viber dan Aplikasi Viber;

“Pengguna Robot Viber” berarti Pengguna Akhir yang telah mengunduh Aplikasi Viber ke perangkatnya dan telah menyatakan persetujuannya untuk menerima Lalu Lintas Robot Viber dari Klien.

“Operator Jaringan” berarti platform Viber sebagaimana didefinisikan di bawah ini;

“Kebijakan Viber” berarti syarat dan ketentuan dan/atau kebijakan yang berlaku pada saat itu yang berlaku untuk pengguna atau entitas mana pun yang menggunakan Aplikasi Viber dan tersedia di viber.com.

KLIEN setuju dan mengakui pembatasan lalu lintas tertentu dapat dikenakan dari waktu ke waktu oleh Viber dan, pada gilirannya, INFOBIP harus menerapkan hal yang sama kepada KLIEN sehubungan dengan Lalu Lintas Bot Viber. INFOBIP harus memberi tahu KLIEN tentang hal yang sama sesegera mungkin yang pemberituannya harus disertai dengan dokumen resmi yang menegaskan batasan.

KAKAO

1. Deskripsi Layanan

Layanan INFOBIP (sebagaimana didefinisikan dalam Perjanjian) menghadirkan solusi yang memungkinkan KLIEN mengirimkan Pesan Layanan yang dihentikan oleh perangkat seluler menuju Platform Kakao melalui Platform INFOBIP.

Layanan INFOBIP mencakup:

- Konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP;
- Konfigurasi Platform INFOBIP untuk menerima lalu lintas Kakao yang dihasilkan oleh KLIEN dan penanganan serta perutean lalu lintas KakaoTalk tersebut menuju Platform KakaoTalk;
- Penagihan lalu lintas KakaoTalk yang diproses oleh INFOBIP; dan
- Dukungan teknik

Dalam ketentuan Layanan INFOBIP, dan selain ketentuan yang ditetapkan berdasarkan Perjanjian, INFOBIP harus:

- Memastikan konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP telah diuji dan beroperasi;
- Merutekan lalu lintas Kakao yang dihasilkan oleh KLIEN menuju Platform Kakao;
- Membuat tagihan kepada KLIEN untuk semua Biaya INFOBIP sehubungan dengan penyediaan INFOBIP;
- Mengelola semua hubungan kontraktual dengan Viber untuk memastikan pengoperasian Layanan INFOBIP; dan

Tanpa mengurangi kewajiban KLIEN, KLIEN selanjutnya menyanggupi untuk:

- Menyediakan semua informasi konfigurasi melalui penyelesaian yang tepat semua formulir teknis dan kontrak yang disediakan oleh INFOBIP;
- Memastikan bahwa sistem informasinya sendiri telah dikonfigurasi dengan benar untuk merutekan lalu lintas Kakao menuju Platform INFOBIP;
- Membangun dan memelihara dengan biaya sendiri untuk pengoperasian database Pengguna Kakao yang menerima setiap pesan yang diproses oleh INFOBIP
- Memastikan tidak ada dalam situasi apa pun mengirim pesan yang tidak diminta (SPAM) kepada platform pengiriman pesan;
- Memberitahukan volume lalu lintas yang lebih besar beberapa hari sebelumnya; dan
- Memenuhi semua kewajiban pembayarannya.

2. Peristiwa Dikenakan Biaya dan Rincian Kakao lainnya

Solusi Kakao ditawarkan sebagai tiga layanan pesan terpisah: Obrolan Notifikasi (Alim Tog) dan Obrolan Teman (Chingu Tog) untuk pesan transaksional dan promosi yang dikenakan biaya per pengiriman, sedangkan Obrolan Konsultasi (Sangdam Tog) untuk konsultasi dikenakan biaya per sesi.

“Peristiwa Dikenakan Biaya” untuk Notifikasi dan Pesan Layanan Talkmeans Teman yang dikirim oleh KLIEN ke INFOBIP yang termasuk Pesan yang Berhasil Disampaikan oleh INFOBIP ke Pengguna Kakao;

“Pesan Layanan” berarti pesan yang dikirim melalui Aplikasi Kakao ke Pengguna Kakao yang telah memilih KLIEN untuk menerima pesan tersebut.

“Kakao” berarti Kakao Corp., sebuah perusahaan yang terdaftar di Republik Korea dan bertempat usaha utama di 242 Cheomdan-ro, Jeju-Si, Jeju-do, Korea Selatan;

“Aplikasi Kakao” berarti platform seluler pertama yang dikembangkan oleh Kakao yang terdiri dari sistem VoIP, layanan pesan, grup, dan sarana interaksi lainnya yang dapat diinstal pada perangkat seluler, tablet, atau desktop;

“Platform Kakao” berarti server, perangkat keras, perangkat lunak, dan peralatan lain yang digunakan Kakao sehubungan dengan kinerja atau Layanan;

“Lalu Lintas Kakao” berarti Layanan KLIEN yang diberikan kepada Pengguna Kakao KLIEN melalui Platform Kakao dan Aplikasi Kakao;

“Pengguna Kakao” berarti Pengguna Akhir yang telah mengunduh Aplikasi Kakao ke dalam perangkatnya dan telah menyatakan persetujuannya untuk menerima Lalu Lintas Kakao dari Klien.

“Operator Jaringan” berarti Kakao sebagaimana didefinisikan di atas.

KLIEN setuju dan mengakui pembatasan lalu lintas tertentu dapat dikenakan dari waktu ke waktu oleh Kakao dan, pada gilirannya, INFOBIP harus menerapkan hal yang sama kepada KLIEN sehubungan dengan Lalu Lintas Kakao. INFOBIP akan memberi tahu KLIEN tentang hal yang sama sesegera mungkin yang pemberitahuannya harus disertai dengan dokumen Kakao formal yang menegaskan pembatasan.

Apple Messages for Business

1. Deskripsi Layanan

Layanan INFOBIP menghadirkan solusi yang memungkinkan KLIEN untuk mengirimkan pesan yang diakhiri melalui ponsel ke Apple Messages for Business melalui Platform INFOBIP serta memproses pesan yang diterima dari Apple Messages for Business.

Layanan INFOBIP meliputi:

- Konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP;
- Konfigurasi Platform INFOBIP untuk menerima lalu lintas Apple Messages untuk Bisnis yang dibuat oleh KLIEN dan penanganan serta perutean lalu lintas tersebut ke Platform Apple Messages for Business
- Penagihan lalu lintas Apple Messages for Business yang diproses oleh INFOBIP; dan
- Memberikan dukungan teknis

Dalam penyediaan Layanan INFOBIP, dan sebagai tambahan terhadap ketentuan-ketentuan yang ditetapkan dalam Perjanjian ini, INFOBIP harus:

- Memastikan konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP telah diuji dan bekerja;
- Merutekan lalu lintas Apple Messages for Business yang dibuat oleh KLIEN ke Platform Apple Messages for Business;
- Menagih KLIEN untuk semua Biaya INFOBIP yang terkait dengan penyediaan INFOBIP;
- Mengelola semua hubungan kontraktual dengan Apple untuk memastikan pengoperasian Layanan INFOBIP; dan

Tanpa mengurangi kewajiban KLIEN, KLIEN selanjutnya berjanji untuk:

- Menyediakan semua informasi konfigurasi melalui penyelesaian yang tepat dari semua formulir teknis dan kontraktual yang disediakan oleh INFOBIP;
- Memastikan bahwa sistem informasinya sendiri dikonfigurasi dengan benar untuk mengarahkan lalu lintas Apple Messages for Business ke Platform INFOBIP;
- Membuat dan memelihara basis data Pengguna Apple Messages for Business yang menerima setiap pesan yang diproses oleh INFOBIP dengan biaya sendiri;
- Memastikan dalam keadaan apa pun untuk tidak mengirim pesan yang tidak diminta (SPAM) ke platform pengiriman pesan;
- Mengumumkan volume lalu lintas yang lebih besar beberapa hari sebelumnya; dan
- Memenuhi seluruh kebijakan pembayaran

Peristiwa yang Dikenakan Biaya dan Apple Message for Business Lainnya

“Pengguna Aktif” berarti setiap Pengguna Akhir yang telah mengalami Penerimaan Berhasil setidaknya satu pesan dari KLIEN melalui Layanan berdasarkan Perjanjian ini dalam bulan acuan;

“Peristiwa Pengguna Aktif yang Dapat Dikenakan Biaya” berarti Pengguna Aktif;

“Apple” berarti Apple Inc., suatu perusahaan perseroan terbatas yang didirikan di Amerika Serikat dan berkedudukan utama di One Apple Park Way, Cupertino, CA 95014, United States.

“platform Apple” berarti platform dan sistem terkait, koneksi jaringan dan kemampuan antarmuka yang digunakan dan dijalankan oleh Apple.

“Peristiwa MT yang Dapat Dikenakan Biaya” berarti Apple Message yang dikirim oleh KLIEN ke INFOBIP yang tunduk pada Pengiriman Berhasil oleh INFOBIP ke penyedia.

“Operator Jaringan” berarti Apple sebagaimana ditentukan dalam Perjanjian ini.

“Pengiriman Berhasil” berarti INFOBIP menerima Apple Message yang dikirim dari KLIEN dan memvalidasi pesan tersebut sebelum mengirimkannya untuk pengiriman selanjutnya. INFOBIP akan mengembalikan Pengiriman Berhasil kepada KLIEN setelah pesan diterima oleh Penyedia.

“Penerimaan Berhasil” berarti pemberitahuan yang dikirim dari KLIEN ke INFOBIP dan divalidasi sebelum dikirimkan ke Platform Apple yang telah dikonfirmasi telah terkirim ke telepon genggam pengguna akhir “Penyedia” berarti Apple sebagaimana yang dijelaskan di bawah ini.

Kebijakan Privasi Pesan Apple untuk Bisnis - Hukum - Pesan Apple untuk Bisnis & Privasi- Apple

Ketentuan Layanan Apple Message for Business - Ketentuan-Ketentuan Layanan Message for Business

KLIEN setuju dan mengakui bahwa pembatasan lalu lintas tertentu dapat diberlakukan dari waktu ke waktu oleh Apple dan, akhirnya, INFOBIP harus menerapkannya kepada KLIEN sehubungan dengan Lalu Lintas Obrolan Bisnis Apple. INFOBIP akan memberi tahu KLIEN tentang hal yang sama sesegera mungkin yang pemberituannya harus disertai dengan dokumen resmi yang mengonfirmasi pembatasan tersebut.

Direct Messages (Pesan Pribadi) di Instagram

1. Deskripsi Layanan

Layanan INFOBIP menghadirkan solusi yang memungkinkan KLIEN untuk menyampaikan pesan melalui perangkat seluler ke Platform Messenger melalui Platform INFOBIP.

Layanan INFOBIP meliputi:

- Konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP;
- Konfigurasi Platform INFOBIP untuk menerima lalu lintas Pesan Pribadi di Instagram yang dihasilkan oleh KLIEN dan penanganan serta perutean lalu lintas Pesan Pribadi di Instagram tersebut ke Platform Messenger;
- Penagihan lalu lintas Pesan Pribadi Instagram tersebut yang diproses oleh INFOBIP.

Dalam penyediaan Layanan INFOBIP, dan sebagai tambahan terhadap ketentuan-ketentuan yang ditetapkan dalam Perjanjian ini, INFOBIP harus:

- Memastikan konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP telah diuji dan bekerja;
- Mengalihkan lalu lintas Pesan Pribadi Instagram yang dihasilkan oleh KLIEN ke Platform Messenger;

- Menagih KLIEN untuk semua Biaya INFOBIP yang terkait dengan penyediaan INFOBIP;
- Mengelola semua hubungan kontraktual dengan Meta untuk memastikan pengoperasian Layanan INFOBIP.

Tanpa mengurangi kewajiban KLIEN, KLIEN selanjutnya berjanji untuk:

- Menyediakan semua informasi konfigurasi melalui penyelesaian yang tepat dari semua formulir teknis dan kontraktual yang disediakan oleh INFOBIP;
- Memastikan bahwa sistem informasinya sendiri dikonfigurasi sebagaimana mestinya untuk mengalihkan lalu lintas Pesan Pribadi di Instagram ke Platform INFOBIP;
- Membuat dan memelihara dengan biaya sendiri basis data pengguna Instagram yang menerima setiap pesan yang diproses oleh INFOBIP;
- Memastikan dalam keadaan apa pun untuk tidak mengirim pesan yang tidak diminta (SPAM) ke Platform pengiriman pesan;
- Mengumumkan volume lalu lintas yang lebih besar setidaknya 3 (tiga) hari sebelumnya; dan
- Memenuhi seluruh kebijakan pembayaran

2. Rincian Peristiwa yang Dikenakan Biaya dan Pesan Pribadi Instagram Lainnya

“Pengguna Aktif” berarti setiap Pengguna Akhir yang telah mengalami Penerimaan Berhasil setidaknya satu pesan dari KLIEN melalui Layanan berdasarkan Perjanjian ini dalam bulan acuan;

“Peristiwa Pengguna Aktif yang Dapat Dikenakan Biaya” berarti Pengguna Aktif;

“Meta” berarti Meta Platforms Inc, suatu perusahaan yang didirikan di Amerika Serikat dan kantor terdaftar terletak di 1 Meta Way, Menlo Park, California 94025

“Peristiwa MT yang Dapat Dikenakan Biaya” berarti Pesan Pribadi Instagram yang dikirim oleh KLIEN kepada INFOBIP yang tunduk pada Pengiriman Berhasil oleh INFOBIP kepada penyedia;

“Platform Meta” berarti platform dan sistem terkait, koneksi jaringan dan kemampuan antarmuka yang digunakan dan dioperasikan oleh Meta;

“Operator Jaringan” berarti Meta seperti yang dijelaskan di bawah ini.

“Pengiriman Berhasil” berarti INFOBIP menerima Pesan Pribadi di Instagram yang dikirim dari KLIEN dan memvalidasi pesan tersebut sebelum mengirimkannya untuk pengiriman selanjutnya. INFOBIP akan mengembalikan Pengiriman Berhasil kepada KLIEN setelah pesan diterima oleh Penyedia.

“Penerimaan Berhasil” berarti pemberitahuan yang dikirim dari KLIEN ke INFOBIP dan divalidasi sebelum dikirimkan ke Platform Meta yang telah dikonfirmasi telah terkirim ke telepon genggam pengguna akhir.

Instagram – berarti layanan Instagram yang memungkinkan aplikasi Anda mengirim dan menerima pesan antara akun Instagram Profesional Anda dan pelanggan, calon pelanggan, dan pengikut Anda.

Instagram Direct Messages – <https://business.instagram.com/direct-messaging>

3. Ketentuan Penggunaan Pesan Pribadi Instagram

Ketentuan-Ketentuan Penggunaan Instagram

Dapat dilihat di https://www.facebook.com/help/instagram/581066165581870/?helpref=hc_fnav
Ketentuan Penggunaan Baru mulai berlaku pada tanggal 12 Januari

Dapat dilihat di https://help.instagram.com/1025863915080220?helpref=faq_content&fbclid=IwAR0s_su4FNonLPia1AFpulJdNbOzdCi6zu-QvsISRdT-kFy37nS2pDHRkA di

Pemberitahuan Platform for Business

Dapat dilihat di <https://www.facebook.com/legal/platformtobusinessnotice>

Ketentuan-Ketentuan Platform Meta

Dapat dilihat di <https://developers.facebook.com/terms>

Messenger

1. Deskripsi Layanan

Layanan INFOBIP menghadirkan solusi yang memungkinkan KLIEN untuk mengirimkan Pesan Standar dan Langganan yang diakhiri melalui perangkat seluler ke Platform Messenger melalui Platform INFOBIP serta memproses pesan yang diterima dari Platform Messenger. Dapat digunakan hanya sebagai bagian integral dari portofolio produk SaaS INFOBIP, bukan ditawarkan sebagai produk mandiri yang bukan merupakan opsi. Layanan INFOBIP meliputi:

- Konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP
- Konfigurasi Platform INFOBIP untuk menerima lalu lintas Messenger yang dihasilkan oleh KLIEN dan penanganan serta perutean lalu lintas tersebut ke Platform Messenger
- Penagihan lalu lintas Messenger yang diproses oleh INFOBIP; dan
- Dukungan teknis

Dalam penyediaan Layanan INFOBIP, dan sebagai tambahan terhadap ketentuan-ketentuan yang ditetapkan dalam Perjanjian ini, INFOBIP harus:

- Memastikan konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP telah diuji dan bekerja;
- Merutekan lalu lintas Facebook yang dihasilkan oleh KLIEN ke Platform Messenger;
- Menagih KLIEN untuk semua Biaya INFOBIP yang berkaitan dengan penyediaan INFOBIP;
- Mengelola konektivitas dengan Messenger untuk memastikan pengoperasian Layanan INFOBIP.

Tanpa mengurangi kewajiban KLIEN, KLIEN selanjutnya berjanji untuk:

- a. Memberikan semua informasi konfigurasi melalui penyelesaian yang tepat dari semua format teknis dan kontraktual yang disediakan oleh INFOBIP
- b. Memastikan bahwa sistem informasinya dikonfigurasi dengan benar untuk mengarahkan lalu lintas
- c. Messenger ke Platform INFOBIP;
- d. Membuat dan memelihara dengan biaya sendiri basis data Pengguna Messenger yang menerima setiap pesan Layanan dan Langganan yang diproses oleh INFOBIP;
- e. Memastikan dalam keadaan apa pun tidak mengirimkan Pesan Layanan yang Tidak Diminta (SPAM) ke Platform Pesan;
- f. Mengumumkan volume lalu lintas yang lebih besar beberapa hari sebelumnya; dan
- g. Pemenuhan seluruh kewajiban pembayaran

2. Peristiwa yang Dikenakan Biaya dan Rincian Messenger Lainnya

“Pengguna Aktif” berarti setiap Pengguna Akhir yang telah mengalami Penerimaan Berhasil setidaknya satu pesan dari KLIEN melalui Layanan berdasarkan Perjanjian ini dalam bulan acuan;

“Peristiwa Pengguna Aktif yang Dapat Dikenakan Biaya” berarti Pengguna Aktif;

“Meta” berarti Meta Platforms Inc, suatu perusahaan yang didirikan di Amerika Serikat dan kantor terdaftar terletak di 1 Meta Way, Menlo Park, California 94025

“Platform Meta” berarti platform dan sistem terkait, koneksi jaringan dan kemampuan antarmuka yang digunakan dan dioperasikan oleh Meta;

“MT Chargeable Event” berarti Pesan Messenger for Business yang dikirim oleh KLIEN kepada INFOBIP yang tunduk pada Pengiriman Berhasil oleh INFOBIP kepada penyedia;

“Operator Jaringan” berarti Meta sebagaimana ditetapkan dalam Perjanjian ini;

“Pengiriman Berhasil” berarti INFOBIP menerima Pesan Messenger for Business yang dikirim dari KLIEN dan memvalidasi pesan tersebut sebelum mengirimkannya untuk pengiriman selanjutnya. INFOBIP akan mengembalikan Pengiriman Berhasil kepada KLIEN setelah pesan diterima oleh Penyedia.

“Penerimaan Berhasil” berarti pemberitahuan yang dikirim dari KLIEN ke INFOBIP dan divalidasi sebelum dikirimkan ke Platform Meta yang telah dikonfirmasi telah terkirim ke telepon genggam pengguna akhir “Penyedia” berarti Meta sebagaimana ditentukan dalam Perjanjian ini.

3. Ketentuan-Ketentuan Penggunaan Messenger

KLIEN juga menerima dan mengakui persyaratan di bawah ini sebagaimana dikeluarkan dan diubah dari waktu ke waktu oleh Meta dan juga akan diterapkan pada penggunaan Layanan Messenger oleh KLIEN berdasarkan Perjanjian ini.

Pemberitahuan Platform for Business

Dapat dilihat di <https://www.facebook.com/legal/platformtobusinessnotice>
Ketentuan-Ketentuan Platform Meta

Dapat dilihat di <https://transparency.meta.com/policies/communitystandards/> di <https://developers.facebook.com/terms>

Meta Tech Providers

1. Service description	1. Deskripsi layanan			
„Tech Providers“ are businesses that have a legitimate need to access business data owned by other businesses in order to provide services or functionality to those businesses. As per the Meta Tech Provider Program, Tech Providers will be able to onboard on the WhatsApp Business Platform either: a) directly through Meta or b) via Infobip In the event Tech Provider opts to go directly through Meta („Meta Onboarding“) any terms, conditions and rules governing such onboarding will be taken care of between Tech Provider and Meta. Infobip shall have no obligations, roles or liabilities intowards the Meta Onboarding process or the relationship between Meta and the Tech Provider thereafter (such as but not limited to – payments). Those Tech Providers that choose to onboard the WhatsApp Business Platform via Infobip („Infobip Onboarding“) will have the terms, conditions and rules agreed with Infobip in writing.	“Penyedia Teknologi” merupakan bisnis yang memiliki kebutuhan sah untuk mengakses data bisnis yang dimiliki oleh bisnis lain bagi menyediakan layanan atau fungsi kepada bisnis tersebut. Berdasarkan Program Penyedia Teknologi Meta, Penyedia Teknologi akan dapat bergabung di WhatsApp Business Platform: a) langsung melalui Meta atau b) melalui Infobip Jika Penyedia Teknologi memilih untuk langsung melauai Meta (“Meta Onboarding”), syarat, ketentuan dan aturan apa pun yang mengatur orientasi tersebut akan ditangani antara Penyedia Teknologi dan Meta. Infobip tidak memiliki kewajiban, peran atau tanggungjawab terhadap proses Meta Onboarding atau hubungan antara Meta dan Penyedia Teknologi selanjutnya (seperti tetapi tidak terbatas pada – pembayaran). Penyedia Teknologi yang memilih untuk bergabung ke Platform WhatsApp Business melalui Infobip (“Infobip Onboarding”) akan memiliki syarat, ketentuan, dan aturan yang disetujui secara tertulis dengan Infobip.			
Some of the differences between the two models of onboarding may include the below, the list however is strictly representative and not exhaustive:	Beberapa perbedaan yang mungkin muncul antara keduanya model orientasi ini tercantum di bawah, namun daftar ini hanya teladan dan tidak menyelesaikan:			
		Infobip Onboarding	Meta Onboarding	

	Infobip Onboarding	Model Bisnis Meta Onboarding		Pembagian akaun, solusi bersama, mengelola WABA – semuanya dengan Infobip, beban operasional Penyedia Teknologi dilepaskan	Mitra melakukan semuanya diri mereka sendiri
Business Model	Account sharing, joint solution, managing WABA – all with Infobip, removing the operational burden from Tech Provider	Partner doing everything by themselves		Orientasi didukung sepenuhnya oleh Infobip	Mitra melakukan semuanya diri mereka sendiri

Onboarding	Onboarding fully supported by Infobip	Pendukungan	Akses ke saluran dukungan Meta, dukungan Infobip dengan eskalasi dan proses layanan lain akan tersedia	Akses ke saluran dukungan Meta saja
------------	---------------------------------------	-------------	--	-------------------------------------

Support	Access to Meta support channels, Infobip support with escalation and other service process in place	Access to Meta support channels only			
Features & Development	Infobip is a platform for platforms. On top of Meta features, Partner can utilize Infobip feature stack focused on platforms.	Partner can only rely on Meta features	Fitur & pengembangan	Infobip ialah platform bagi platform. Selain fitur Meta, Mitra dapat memanfaatkan fitur tumpukan Infobip yang berfokus pada platform.	Mitra hanya dapat mengandalkan pada fitur Meta

[illegible]

Billing	Manager plus unified Business Manager Infobip analytics, analytics includi channels and all functio Dashboards on the Infobip Portal, with the p utilize to Subscriptions API and C available only through entities and divide reporting and billin applications.	Pelaporan & Penagihan	WhatsApp Business Manager ditambah analisis Infobip terpadu, termasuk semua saluran dan semua fungsi. Dasbor di Portal Infobip, dengan kemungkinan untuk memanfaatkan elemen API Langganan dan CPaaS (yang terakhir hanya tersedia melalui API) untuk membagi pelaporan dan penagihan antara berbagai-bagai entitas dan aplikasi.	Analisis WhatsApp Business Manager
---------	--	-----------------------	---	------------------------------------

2. Other particulars In any event, the Tech Providers agrees to be bound by the WhatsApp Business Solution Terms (currently available at: https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms), which incorporates without limitation, the WhatsApp Business Terms of Service (currently available at https://www.whatsapp.com/legal/business-terms/) (collectively, the "TOS"), as varied by these Terms. For clarity, except as expressly stated herein, the TOS applies unchanged and in full force and effect. In the event of any conflict or inconsistency between the provisions of these Terms and the provisions of the TOS, the provisions of these Terms will control, but only to the extent of such conflict or inconsistency. Before onboarding any new clients, Tech Providers must (a) notify WhatsApp in writing (in the format and medium as directed by WhatsApp) of the name, address, and the nature of services to be provided by such client in connection with Tech Provider's proposed integration; (b) receive WhatsApp's approval in writing (email will suffice) of the proposed client (which may be granted or withheld in WhatsApp's sole discretion); and (c) provide written evidence to WhatsApp that the client has satisfied any compliance checks WhatsApp may require (in its' sole discretion). Tech Provider may only use and access the WhatsApp Business Solution (including messages) on behalf of client and at the direction of and in compliance with the obligations between Tech Provider and the Solution Provider and/or Client (as applicable) that engaged Partner, and otherwise in a manner consistent with the TOS. "Solution Provider" means a solution provider that has undergone WhatsApp's compliance checks and is authorized by WhatsApp to deploy the WhatsApp Business Solution as a service provider on behalf of its Clients and may be described as	2. Rincian lain-lain Bagaimanapun, Penyedia Teknologi setuju untuk terikat oleh Ketentuan Bisnis WhatsApp untuk Penyedia Solusi (saat ini tersedia di: https://www.whatsapp.com/legal/businesssolutionterms), yang menggabungkan, tanpa Batasan, Ketentuan Solusi Bisnis (saat ini tersedia di: https://www.whatsapp.com/legal/business-terms/) (secara kolektif disebut "TOS"), yang divariasikan oleh Persyaratan ini. Untuk kejelasan, kecuali seperti yang dinyatakan secara tegas di sini, TOS berlaku tidak berubah dan memiliki kekuatan dan efek penuh untuk Anda. Jika terjadi konflik atau ketidaksesuaian antara Ketentuanketentuan ini dan ketentuan TOS, Ketentuanketentuan ini akan berlaku, tetapi hanya sejauh konflik atau ketidakkonsistenan tersebut. Sebelum orientasi klien baru, Penyedia Teknologi harus (a) memberitahu WhatsApp dan Penyedia Solusi Anda secara tertulis (dalam format dan media seperti yang diarahkan oleh WhatsApp) tentang nama, alamat dan sifat layanan yang disediakan oleh klien tersebut sehubungan dengan integrasi yang Penyedia Teknologi usulkan; (b) menerima persetujuan WhatsApp secara tertulis (email akan cukup) dari klien yang diusulkan (yang dapat diberikan atau ditahan atas kebijakan WhatsApp diri sendiri); dan (c) memberikan bukti tertulis kepada WhatsApp bahwa klien telah memenuhi setiap Pemeriksaan Kepatuhan yang mungkin Whatsapp perlukan (atas kebijakan WhatsApp diri sendiri). Penyedia Teknologi hanya dapat menggunakan dan mengakses Solusi Bisnis WhatsApp (termasuk pesan) atas nama klien dan dengan arah dan kesesuaian dengan kewajiban antara Penyedia Teknologi dan Penyedia Solusi dan/atau klien (sebagaimana berlaku) yang melibatkan Mitra dan sebaliknya dalam cara yang konsisten dengan TOS. "Penyedia Solusi" berarti penyedia solusi yang telah menjalani pemeriksaan kepatuhan WhatsApp dan diberi wewenang oleh WhatsApp untuk menyebarkan Solusi Bisnis WhatsApp sebagai penyedia layanan atas nama pelanggan bisnis akhirnya dan dapat
--	---

either “Solution Provider” or “Service Provider”. If (a) these Terms are terminated, (b) Tech Provider agreement with a Client is terminated, or (c) Tech Provider has directly onboarded a Client to the WhatsApp Business Solution and such Client requests that Tech Provider migrates its WABA to a Solution Provider or to assume control of its WABA, Tech Provider must reasonably and in a timely manner (not to exceed thirty (30) days following such notice of termination or such Client’s request and, with respect to (a) and (b), only to the extent required to ensure that the Clients are not adversely affected and as long as such wind-down period is not prohibited under applicable Laws) during and after the Term support the applicable Client’s migration to a Solution Provider or to enable such Client to assume control itself (as instructed by Client), and Tech Provider must promptly delete any WABA data and information from Tech Provider’s systems, unless either Infobip, WhatsApp and/or Client have instructed Tech Provider otherwise.	digambarkan sebagai “Penyedia Solusi” atau “Penyedia Layanan” di TOS. Jika (a) Ketentuan ini diakhiri, (b) perjanjian antara Penyedia Teknologi dan klien diakhiri, atau (c) Penyedia Teknologi telah langsung menghubungkan klien ke Solusi Bisnis WhatsApp dan klien tersebut meminta Penyedia Teknologi memindahkan WABAny ke Solusi Penyedia atau untuk mengambil kendali atas WABA-nya, Penyedia Teknologi harus secara wajar dan tepat waktu (tidak melebihi tiga puluh (30) hari setelah pemberitahuan penghentian atau permintaan klien tersebut dan, sehubungan dengan (a) dan (b), hanya untuk sejauh yang diperlukan untuk memastikan bahwa klien tidak terpengaruh secara merugikan dan selama periode penurunan tersebut tidak dilarang berdasarkan Hukum yang berlaku) selama dan setelah Jangka Waktu mendukung migrasi klien yang berlaku ke Penyedia Solusi atau untuk memungkinkan klien tersebut mengambil kendali itu sendiri (dalam setiap kasus, seperti yang diinstruksikan oleh klien), dan Penyedia Teknologi harus segera menghapuskan data dan informasi WABA dari sistem Penyedia Teknologi sendiri, kecuali kami dan/atau klien telah menginstruksikan sebaliknya.
---	--

META MARKETING MESSAGES LITE API (Pengujian Beta)

Penafian: Layanan saat ini disediakan secara diskresioner oleh INFOBIP kepada KLIEN terpilih untuk tujuan pengujian, setelah proses seleksi dan sesuai dengan kesepakatan bersama antara INFOBIP dan KLIEN.

Dengan setuju untuk berpartisipasi dalam pengujian Beta untuk Layanan, KLIEN setuju untuk terikat dengan syarat dan ketentuan Layanan yang diuraikan di bawah ini.

1) Deskripsi Layanan

Akses ke Marketing Messages Lite API Meta (pengujian Beta)

- Infobip akan membuat Akun WhatsApp Business baru atas nama KLIEN. KLIEN akan diberikan akses ke Akun WhatsApp Business baru segera setelah tersedia.
- Nomor WhatsApp for Business KLIEN yang digunakan dalam program ini akan dimigrasikan ke Akun WhatsApp Business baru.
- Nomor WhatsApp for Business CLIENT yang digunakan dalam program akan dimigrasikan ke cloud Meta.
- KLIEN bertanggung jawab penuh atas kewajiban apa pun yang timbul dari atau terkait dengan konten; dan memastikan bahwa layanan dan/atau konten KLIEN tidak boleh berisi informasi yang tidak diminta, cabul, memfitnah, spam, menyinggung, mengancam atau kasar atau yang bersifat kriminal atau tidak etis sesuai dengan hukum yang berlaku.

Penggunaan & ketersediaan layanan

- KLIEN menyadari sifat kedua periode pengujian dimaksudkan untuk tujuan Infobip mengumpulkan umpan balik, mengevaluasi, dan meningkatkan tingkat layanan secara keseluruhan. Dengan demikian, KLIEN mengakui Layanan (a) belum merupakan produk resmi, (b) mungkin tidak beroperasi dengan baik, dalam bentuk akhir atau berfungsi penuh, (c) mungkin mengandung kesalahan, cacat desain, atau masalah lainnya, (d) informasi yang diperoleh menggunakan Layanan mungkin tidak akurat dan final dan (e) Infobip berhak untuk meninggalkan pengembangan Layanan kapan saja dan tanpa kewajiban atau kewajiban apa pun kepada KLIEN.
- Secara default, semua traffic pemasaran baru akan dimigrasikan ke Marketing Messages Lite API, dengan kemungkinan pengecualian karena desain sistem.
- Infobip akan menetapkan masa berlaku default 48 jam untuk semua template seperti yang didukung pada platform Infobip, yang dapat memengaruhi kemampuan pengeditan template. Infobip akan melakukan pengaturan tambahan sedini mungkin.
- Saat berpartisipasi dalam pengujian Beta, KLIEN dapat memilih untuk membagikan "Data Perusahaan" tertentu (sebagaimana didefinisikan dalam Ketentuan Pengujian Produk Beta Meta) kepada Meta untuk tujuan yang ditetapkan dalam Ketentuan Alat Bisnis Meta ("[Ketentuan Alat](#)")

[Bisnis](#)"). Jika KLIEN memilih untuk membagikan Data Perusahaan tersebut menggunakan pengaturan kontrol dalam pengujian API Marketing Messages Lite, KLIEN setuju bahwa Data Perusahaan tersebut akan diproses sebagai Data Alat Bisnis.

- Infobip berhak untuk menghentikan penyediaan Layanan kapan saja dengan memberikan pemberitahuan sebelumnya kepada KLIEN sebanyak yang mungkin dilakukan.
- Sejauh diizinkan oleh hukum yang berlaku, Infobip tidak bertanggung jawab atas kerusakan tidak langsung, insidental, khusus, konsekuensial atau hukuman, pengeluaran yang terbuang atau kehilangan keuntungan, pendapatan, bisnis, peluang, atau reputasi baik yang terjadi secara langsung maupun tidak langsung, atau kehilangan data, penggunaan, niat baik, atau kerugian tidak berwujud lainnya baik apakah suatu tindakan dalam kontrak atau kesalahan dan terlepas dari teori tanggung jawabnya. Dalam keadaan apa pun, kewajiban agregat Infobip yang timbul dari atau terkait dengan Layanan ini tidak akan melebihi total biaya yang dihasilkan oleh KLIEN di bawah ini selama periode 6 (enam) bulan sebelum peristiwa yang menimbulkan klaim yang dituduhkan. Batasan di atas akan berlaku apakah suatu tindakan dalam kontrak atau kesalahan dan terlepas dari teori tanggung jawabnya. KLIEN setuju untuk mengganti rugi dan membebaskan Infobip, pejabat, direktur, pemegang saham, pendahulu, penerus kepentingan, karyawan, agen, anak perusahaan dan afiliasi, dari tuntutan, kerugian, kewajiban, klaim, denda atau pengeluaran peraturan (termasuk biaya pengacara), yang dibuat terhadap Infobip oleh pihak ketiga mana pun karena, yang timbul dari atau sehubungan dengan penggunaan a) Layanan Infobip, b) pelanggaran KLIEN terhadap undang-undang yang berlaku atau c) pelanggaran KLIEN terhadap kewajiban apa pun yang timbul dari Layanan ini.

2) Peristiwa yang dikenakan biaya dan rincian lainnya

- Pengujian Layanan akan dikenakan biaya sesuai harga yang akan dikomunikasikan kepada KLIEN melalui email. Setiap dan semua biaya, seperti (namun tidak terbatas pada) biaya dan peristiwa yang dikenakan biaya harus dikomunikasikan kepada KLIEN terlebih dahulu, namun, Infobip tidak membuat pernyataan terhadap perbaikannya. Setiap dan semua biaya tersebut akan dapat berubah, yang perubahan tersebut akan dikomunikasikan kepada KLIEN sebelumnya dengan pemberitahuan sebelumnya sebanyak mungkin melalui email.
- Dengan menyetujui untuk menggunakan Layanan, KLIEN menyetujui dan menerima [Ketentuan Pengujian Produk Beta Meta](#) (berlaku untuk pengujian Beta).

Deskripsi Layanan AgentOS

1. Deskripsi Layanan

AgentOS adalah platform pengalaman percakapan omnichannel asli AI INFOBIP yang memungkinkan KLIEN untuk mengotomatiskan dan mengelola pengalaman keterlibatan pelanggan di berbagai saluran komunikasi. Ini memungkinkan KLIEN untuk merancang, menerapkan, dan mengoperasikan agen AI otonom yang mengatur percakapan kontekstual, mengintegrasikan data pelanggan, dan merutekan pertanyaan antara sistem otomatis dan agen manusia secara real time.

AgentOS menggabungkan kecerdasan AI agen, Platform Data Pelanggan Percakapan (CDP Percakapan), dan lapisan interaksi terpadu untuk memungkinkan keterlibatan pelanggan yang mulus melalui obrolan, suara, dan saluran digital dalam satu platform. CLIENT dapat membangun alur kerja dinamis sepenuhnya yang dipicu berdasarkan perilaku pelanggan, konteks percakapan, atau sumber data eksternal.

AgentOS dapat diakses melalui antarmuka web dan/atau API dan terdiri dari fungsionalitas utama berikut:

Orkestrasi Perjalanan: Desain dan otomatisasi perjalanan pelanggan omnichannel yang canggih dengan pesan yang dipicu peristiwa dan perilaku. Termasuk otomatisasi alur untuk manajemen kampanye, perjalanan seret dan lepas dan pembuat agen AI, personalisasi dan segmentasi tingkat lanjut, serta pengoptimalan waktu pengiriman.

Agan AI: Pembuatan, eksekusi, dan peningkatan berkelanjutan Agen AI otonom yang mampu melakukan interaksi berorientasi tujuan independen, didukung oleh inferensi retrieval-augmented-generation (RAG) dan model bahasa besar (LLM). Termasuk orkestrasi multi-agen, pembuat chatbot berbasis aturan dan niat, dukungan multibahasa, serah terima mulus ke agen manusia dengan pelestarian konteks penuh, dan AI Suara.

Pengawasan Manusia-AI: Transfer dinamis dari AI ke agen manusia ketika kondisi eskalasi atau kriteria sentimen terpenuhi, didukung oleh kotak masuk omnichannel terpadu dengan perutean cerdas, kartu konteks pelanggan dengan riwayat percakapan 360°, otomatisasi alur kerja, dan alat berbantuan AI untuk agen manusia seperti namun tidak terbatas pada balasan yang disarankan, ringkasan percakapan, copilot agen, formulir disposisi otomatis, dan alat bantuan penulisan lainnya).

CDP Percakapan: Konsolidasi dan sinkronisasi data dari interaksi pelanggan di semua saluran ke toko profil pelanggan terpadu, memungkinkan peningkatan personalisasi, segmentasi audiens, dan pembersihan AI melalui pipeline RAG presisi.

Wawasan: Analitik dan pelaporan hasil interaksi berbasis AI, efektivitas perjalanan, kinerja agen AI, dan keterlibatan secara keseluruhan, termasuk evaluasi keberhasilan yang didukung AI, deteksi topik, rekomendasi, dan dasbor yang dapat disesuaikan.

1. Peristiwa yang Dikenakan Biaya dan Detail AgentOS Lainnya

Layanan AgentOS berisi jenis Peristiwa Yang Dapat Dibebankan berikut, yang menentukan bagaimana dan kapan INFOBIP menagih KLIEN untuk penggunaan layanan. Peristiwa yang

Dapat Dibebankan ini sesuai dengan jenis pesan tertentu, alur interaksi, dan penggunaan sistem dalam lingkungan AgentOS.

"Peristiwa yang Dapat Dibebankan" berarti salah satu definisi di bawah ini, baik sebagai biaya individu atau kolektif, sebagaimana diuraikan dalam Proposal Bisnis yang dibagikan kepada KLIEN:

- **"Biaya Pemrosesan AgentOS"** adalah Peristiwa yang Dapat Dibebankan yang diterapkan pada setiap peristiwa yang dipicu oleh (i) pesan keluar yang dikirimkan oleh KLIEN kepada Pengguna Akhir, di mana Peristiwa yang Dapat Dibebankan dipicu ketika pesan dikirimkan, atau oleh (ii) panggilan yang ditetapkan, dijawab oleh Pengguna Akhir, atau oleh mesin penjawab, atau oleh aplikasi KLIEN, di mana Peristiwa Dikenakan Biaya dipicu setiap 15 detik.
Peristiwa Dikenakan Biaya diterapkan per pesan atau per panggilan, tergantung pada pemicu yang dijelaskan di atas, dan ditagih setiap bulan berdasarkan jumlah total Peristiwa Dikenakan Biaya yang dihasilkan oleh pesan yang dikirimkan dan/atau durasi panggilan yang ditetapkan.
- **"Biaya Platform AgentOS"** adalah biaya bulanan berulang yang memberi KLIEN akses ke platform AgentOS dan komponen intinya. Peristiwa Berbiaya ini mencakup ketersediaan dan pemeliharaan semua elemen platform penting, termasuk lapisan orkestrasi (Orkestrasi Perjalanan), kerangka kerja analitik (Wawasan), lingkungan konfigurasi agen AI (Agen AI), dan kemampuan manajemen percakapan (CDP Percakapan). Biaya Platform AgentOS ditagih pada hari pertama setiap bulan, dan tunduk pada Kebijakan Penggunaan Wajar sebagaimana didefinisikan di sini.
- **"Kursi Pengguna Bernama"** adalah Peristiwa Dikenakan Biaya yang sesuai dengan sejumlah pengguna bernama yang terkait dengan akun KLIEN, yang memiliki akses ke kotak masuk omnichannel terpadu di mana pengguna bernama dapat melihat dan mengelola interaksi orang-ke-KLIEN sebagai bagian dari produk AgentOS.

Kursi Pengguna Bernama dikenakan biaya per kursi (yaitu, per pengguna bernama), per bulan dan ditagih pada hari pertama setiap bulan berdasarkan jumlah total Kursi Pengguna Bernama yang dialokasikan pada saat itu. Jika Kursi Pengguna Bernama baru disediakan dalam bulan penagihan saat ini, Kursi Pengguna Bernama tambahan akan dikenakan biaya pada saat penyediaan dengan biaya bulanan penuh, tanpa prorata. Biaya awal untuk bulan pertama aktivasi produk diprorata berdasarkan hari transfer/aktivasi. Membatalkan penyediaan dan kemudian menambahkan kembali Kursi Pengguna Bernama dalam bulan penagihan yang sama tidak dikenakan biaya Kursi Pengguna Bernama tambahan. Kursi Pengguna Bernama tidak dapat ditransfer dari satu pengguna ke pengguna lain dan/atau dibagikan secara bersamaan oleh lebih banyak pengguna. Terlepas dari hal di atas, KLIEN dilarang menggunakan Kursi Pengguna Bernama selama lebih dari 1 (satu) sesi bersamaan. Pengguna bernama adalah setiap orang yang memiliki akses ke bagian kotak masuk omnichannel terpadu dari produk AgentOS (seperti: admin, supervisor, agen, atau peran lainnya, kecuali untuk pengguna yang ditugaskan dengan peran pemirsa).

- **"Kredit AI"** memiliki arti yang diberikan padanya dalam deskripsi layanan Kredit AI yang disediakan dalam portofolio Layanan INFOBIP, tersedia di sini: <https://www.infobip.com/policies/service-description>

1. Kebijakan Penggunaan Wajar

Untuk memastikan penggunaan proporsional, AgentOS menerapkan kebijakan berikut:

- Untuk setiap pesan masuk yang diterima dalam layanan AgentOS, setidaknya harus ada tiga pesan keluar yang dikirim setiap bulan.
- Untuk setiap profil pengguna unik yang disimpan di CDP Percakapan, setidaknya harus ada tiga pesan keluar yang dikirim setiap bulan.

Jika rasio ini tidak dipertahankan, INFOBIP berhak untuk menerapkan Biaya Platform AgentOS wajib atau menyesuaikan paket penagihan KLIEN.

DESKRIPSI LAYANAN KREDIT AI BARU

1. Deskripsi Layanan

Layanan INFOBIP mencakup solusi yang memungkinkan KLIEN memanfaatkan kemampuan bertenaga AI di seluruh Platform INFOBIP. Kredit AI adalah produk mandiri yang berfungsi sebagai mekanisme penagihan terpadu untuk semua layanan AI, baik yang digunakan dalam rangkaian

AgentOS INFOBIP melalui fitur AI CPaaS, atau sebagai bagian dari implementasi agen AI kustom yang dibuat oleh KLIEN. Layanan Kredit AI meliputi:

- a. Akses ke fitur bertenaga AI di seluruh Platform INFOBIP, termasuk namun tidak terbatas pada AI percakapan otomatis, alat agen berbantuan AI, analitik berbasis AI, dan kemampuan agen AI khusus.
- b. Alat pelacakan dan visibilitas kredit, memungkinkan KLIEN untuk memantau konsumsikredit, melihat rincian penggunaan per fitur, dan mengonfigurasi peringatan ambang batas. Dalam menyediakan Layanan Kredit AI, INFOBIP harus:
 - a) Memastikan bahwa konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform INFOBIP teruji dan beroperasi.
 - b) Memproses permintaan AI yang dihasilkan oleh KLIEN dan menyampaikan tanggapan melalui Platform INFOBIP.
 - c) Lacak dan laporkan konsumsi Kredit AI KLIEN, memberikan perincian penggunaan per fitur.
 - d) Memastikan kelangsungan layanan AI ketika alokasi kredit yang disertakan KLIEN habis, menagih penggunaan tambahan pada tarif per kredit yang dikontrak.
 - e) Menagih KLIEN untuk semua biaya INFOBIP yang terkait dengan penyediaan layanan Kredit AI.
 - f) Kelola semua aspek teknis dan operasional yang diperlukan untuk memastikan fungsionalitas layanan Kredit AI.

KLIEN berjanji untuk:

- a. Memberikan semua informasi konfigurasi yang diperlukan melalui pengisian formulir teknis yang disediakan oleh INFOBIP.
- b. Pastikan sistem informasinya dikonfigurasi untuk mengirim permintaan ke dan menerima tanggapan dari Platform.
- c. Menjaga kepatuhan terhadap hukum yang berlaku dalam penggunaan fitur bertenaga AI dan konten yang dihasilkan melaluinya.
- d. Memenuhi semua kewajiban pembayaran sesuai perjanjian.

2. Acara yang Dikenakan Biaya dan Detail Kredit AI Lainnya

Layanan Kredit AI mencakup satu unit penagihan terpadu — Kredit AI — untuk konsumsi semua fitur bertenaga AI yang tersedia di Platform INFOBIP.

"Peristiwa Berbayar" mengacu pada setiap penggunaan fitur bertenaga AI pada Platform INFOBIP yang menghasilkan konsumsi Kredit AI.

"Kredit AI" adalah unit penagihan tunggal untuk semua layanan AI di Platform INFOBIP. Semua fitur bertenaga AI — di seluruh AgentOS dan CPaaS — menggunakan dari satu kumpulan kredit bersama. Tidak ada jenis kredit terpisah atau kumpulan terpisah untuk lini atau fitur produk yang berbeda.

Kredit AI akan digunakan ketika penggunaan fitur oleh KLIEN di Platform INFOBIP memerlukan pemrosesan AI, termasuk namun tidak terbatas pada menghasilkan respons, menganalisis konten, mengklasifikasikan niat, memproses perintah, atau menjalankan tugas berbasis AI. Jumlah Kredit AI yang digunakan per penggunaan dapat bervariasi menurut fitur.

Kredit AI mengukur pekerjaan AI yang dilakukan, bukan pesan yang dikirim atau diterima. Satu interaksi Pengguna Akhir dapat menggunakan beberapa Kredit AI, karena AI dapat melakukan beberapa langkah pemrosesan — seperti klasifikasi niat, pengambilan pengetahuan, penalaran, dan pembuatan respons — sebelum menghasilkan hasil akhir. Demikian pula, pemrosesan AI dapat terjadi tanpa menghasilkan pesan keluar ke Pengguna Akhir.

Fitur bertenaga AI yang berfungsi sebagai utilitas Platform dapat disertakan tanpa biaya kredit tambahan sebagai bagian dari Platform INFOBIP. INFOBIP berhak untuk mengklasifikasikan ulang fitur antara fitur yang memakan kredit dan fitur yang disertakan atas kebijakannya sendiri. Selain itu, semua harga, alokasi, dan tarif konsumsi per kredit dapat berubah atas kebijakan INFOBIP sendiri. INFOBIP berhak untuk memodifikasi, mengubah, atau memperbarui jumlah per kredit untuk layanan, fitur, atau fungsionalitas apa pun tanpa pemberitahuan sebelumnya.

Alokasi Kredit

Kredit AI dapat disertakan sebagai bagian dari Biaya Platform AgentOS, dengan alokasi yang ditentukan oleh paket kontrak KLIEN. Kredit AI juga dapat tersedia melalui alokasi uji coba gratis berdasarkan persyaratan yang ditentukan oleh INFOBIP.

Ketika alokasi kredit yang disertakan KLIEN habis, layanan AI akan berlanjut tanpa gangguan. Namun KLIEN akan ditagih untuk Kredit AI tambahan yang dikonsumsi di luar alokasi yang disertakan dengan tarif per kredit yang dikontrakkan.

Termasuk Kredit AI diatur ulang di awal setiap bulan penagihan. Kredit AI yang tidak digunakan tidak akan diteruskan ke bulan berikutnya.

Subakun

Konfigurasi Kredit AI yang diterapkan ke akun utama KLIEN akan secara otomatis diperluas ke semua subakun terkait. Tidak diperlukan aktivasi atau konfigurasi terpisah di tingkat subakun.

Hubungan dengan Asisten AI

Kredit AI dan produk GenAI (termasuk Asisten AI sebagaimana didefinisikan dalam dokumentasi produk yang disediakan oleh INFOBIP) saling eksklusif — akun tidak dapat mengaktifkan keduanya secara bersamaan. Aktivasi Kredit AI pada akun tempat GenAI aktif akan mengakibatkan pembatalan penyediaan layanan GenAI. Transisi ini bersifat permanen; GenAI tidak dapat diaktifkan kembali di akun itu setelahnya.

3. Lokasi Pemrosesan Data Kredit AI

Layanan Kredit AI tersedia untuk KLIEN secara global. Namun, pemrosesan data dalam layanan Kredit AI akan dilakukan di salah satu wilayah berikut: Uni Eropa atau Amerika Serikat. KLIEN mengakui bahwa pemrosesan data akan terjadi di salah satu lokasi yang ditentukan ini.

Identitas Mobile / API Jaringan Infobip

SPEKIFIKASI YANG BERKAITAN DENGAN SEMUA LAYANAN IDENTITAS MOBILE:

1. KLIEN memahami bahwa terdapat beberapa persyaratan khusus yang diberlakukan oleh Operator Jaringan terkait layanan Identitas Mobile. KLIEN wajib, sebelum dimulainya Layanan oleh PENYEDIA maupun kapan pun setelahnya, membagikan kepada PENYEDIA seluruh informasi yang diperlukan sebagaimana dikomunikasikan kepada PENYEDIA oleh Operator Jaringan, guna memastikan registrasi pengguna yang tepat dan penggunaan Layanan PENYEDIA yang benar, melalui alamat Mobile_Identity_Internal@infobip.com.
2. KLIEN menjamin bahwa KLIEN telah memperoleh seluruh izin yang diperlukan dari Pengguna Akhir untuk mengungkapkan data pribadi mereka kepada PENYEDIA guna diproses selama penyediaan Layanan PENYEDIA.
3. KLIEN akan menjadi satu-satunya dan pengguna eksklusif dari Layanan PENYEDIA dan tidak akan memberikan akses terhadap Layanan PENYEDIA kepada pihak ketiga mana pun, maupun menjual kembali kepada pihak ketiga mana pun (kecuali disepakati lain secara tertulis).
4. KLIEN wajib menjaga dan menyediakan:
 - i. Pemberitahuan privasi yang jelas dan mudah diakses, yang mematuhi hukum perlindungan data yang berlaku, serta menginformasikan kepada Pengguna Akhir mengenai pemrosesan Data Pribadi mereka oleh KLIEN, PENYEDIA, dan Operator Jaringan. KLIEN wajib memastikan bahwa Pengguna Akhir mengetahui pemberitahuan ini sebelum data mereka digunakan untuk Layanan PENYEDIA, serta memberikan salinannya kepada PENYEDIA atas permintaan, dan memperbaruinya bila diperlukan agar sesuai dengan hukum perlindungan data yang berlaku dan instruksi Operator Jaringan.
 - ii. Jika diwajibkan oleh hukum perlindungan data yang berlaku, penilaian kepentingan yang sah yang harus diberikan kepada PENYEDIA untuk persetujuan Operator Jaringan.
 - iii. Kecuali jika dasar kepentingan yang sah berlaku, memperoleh, mencatat, dan menyimpan persetujuan Pengguna Akhir sebagaimana diwajibkan oleh hukum perlindungan data yang berlaku. KLIEN wajib memberikan catatan persetujuan tersebut kepada PENYEDIA atau Operator Jaringan tanpa penundaan yang tidak semestinya apabila diminta.

Dalam penyampaian Layanan PENYEDIA, PENYEDIA bertindak sebagai pemroses data berdasarkan instruksi KLIEN, sesuai dengan Pasal 28 General Data Protection Regulation (GDPR) dan hukum perlindungan data setara di seluruh dunia. Kecuali secara tegas ditentukan lain di sini, pemrosesan data pribadi atas nama KLIEN diatur oleh Perjanjian Pemrosesan Data yang disepakati antara PENYEDIA dan KLIEN.

5. KLIEN memahami bahwa respons yang diberikan melalui Layanan PENYEDIA disediakan atas dasar “sebagaimana adanya” dan “sebagaimana tersedia”. INFOBIP tidak memberikan pernyataan atau jaminan apa pun mengenai apakah data yang diberikan oleh KLIEN atau Pihak Ketiga akurat, mutakhir, tersedia, atau bebas dari kesalahan. Respons yang disampaikan melalui Layanan PENYEDIA hanya untuk penggunaan eksklusif KLIEN sehubungan dengan layanan tersebut dan tidak boleh digunakan untuk tujuan lain.

DETEKSI SIM SWAP

1. Deskripsi Layanan

Deteksi SIM Swap umumnya dikenal sebagai perubahan pasangan MSISDN/IMSI dalam jaringan seluler. Hal ini memungkinkan pelanggan untuk secara sah memindahkan nomor ponsel mereka (MSISDN) dari satu kartu SIM ke kartu SIM lainnya — misalnya dalam hal kehilangan atau kerusakan kartu SIM yang ada, atau peningkatan ke perangkat baru dengan faktor bentuk kartu SIM yang berbeda. SIM Swap juga dapat digunakan secara ilegal untuk mengambil alih nomor telepon guna melakukan aktivitas penipuan. Dengan Deteksi SIM Swap, INFOBIP memproses permintaan dari KLIEN melalui Operator Jaringan mengenai apakah kartu SIM telah ditukar dalam Periode Waktu tertentu dan meneruskan hasil tersebut kepada KLIEN.

Untuk layanan khusus ini, terdapat dua standar yang berlaku: pertama adalah standar MI API, rinciannya dapat ditemukan pada tautan berikut: [Identitas Mobile – API Infobip](#). Standar kedua disebut CAMARA, dengan rincian lebih lanjut tersedia pada tautan berikut: [CAMARA Project · GitHub](#).

1.1. Layanan INFOBIP meliputi:

- a) Konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform;
- b) Konfigurasi Platform untuk menerima Permintaan SIM Swap yang dihasilkan oleh KLIEN serta penanganan dan perutean Permintaan SIM Swap tersebut ke Operator Jaringan yang tersedia;
- c) Penagihan atas Peristiwa yang Dapat Ditagihkan yang diproses oleh INFOBIP; dan d) Dukungan teknis.

1.2. Dalam penyediaan Layanan INFOBIP, INFOBIP akan:

- a) Memastikan bahwa konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform telah diuji dan beroperasi;
- b) Merutekan lalu lintas Permintaan SIM Swap yang dihasilkan oleh KLIEN ke Operator Jaringan yang tersedia;
- c) Menagih KLIEN untuk seluruh biaya INFOBIP terkait penyediaan layanan INFOBIP;
- d) Mengelola seluruh hubungan kontraktual dengan Operator Jaringan untuk memastikan operabilitas Layanan INFOBIP.

1.3. KLIEN selanjutnya berkewajiban untuk:

- a) Menyediakan seluruh informasi konfigurasi melalui pengisian yang benar atas semua formulir teknis yang disediakan oleh INFOBIP;
- b) Memastikan bahwa sistem informasinya sendiri dikonfigurasi dengan tepat untuk merutekan Permintaan SIM Swap ke Platform;
- c) Membuat dan memelihara, dengan biaya sendiri, basis data Pengguna Akhir yang untuknya Permintaan SIM Swap telah dibuat, termasuk persetujuan mereka jika diwajibkan oleh Operator Jaringan dan/atau hukum yang berlaku;
- d) Menginformasikan volume lalu lintas yang lebih besar setidaknya 7 hari sebelumnya; dan
- e) Memenuhi seluruh kewajiban pembayarannya.

2. Peristiwa yang Dapat Ditagihkan dan rincian lainnya terkait Deteksi SIM Swap:

“Permintaan SIM Swap” adalah panggilan API yang memiliki tiga parameter wajib: MSISDN dan persetujuan diberikan (jika diwajibkan oleh Operator Jaringan), Periode Waktu (jika dibutuhkan oleh Operator Jaringan).

“Periode Waktu” adalah kerangka waktu numerik yang didukung oleh Operator Jaringan, di mana Operator Jaringan akan memeriksa apakah SIM Swap telah terjadi.

“Peristiwa yang Dapat Ditagihkan” berarti Permintaan SIM Swap yang dikirim oleh KLIEN ke INFOBIP yang tergantung pada Pengiriman Berhasil oleh INFOBIP ke Operator Jaringan tujuan.

“Pengiriman Berhasil” berarti INFOBIP menerima Permintaan SIM Swap yang dikirim dari KLIEN dan memvalidasi Permintaan SIM Swap tersebut sebelum mengirimkannya untuk perutean selanjutnya ke Operator Jaringan. Permintaan SIM Swap yang tidak lolos uji validasi INFOBIP akan ditolak dan pesan kesalahan dikembalikan kepada KLIEN, serta Permintaan SIM Swap tersebut tidak dikenakan biaya. Selain itu, Permintaan SIM Swap yang telah dirutekan ke Operator Jaringan namun Operator Jaringan gagal mengembalikan informasi mengenai deteksi SIM Swap juga tidak dikenakan biaya. Semua respons kepada klien yang menerima respons Pengiriman Berhasil akan dikenakan biaya sesuai tarif layanan yang disepakati. Semua respons lainnya tidak akan dikenakan biaya.

“IMSI” berarti International Mobile Subscriber Identity, yaitu nomor yang secara unik mengidentifikasi setiap pengguna jaringan seluler.

“SIM” berarti Subscriber Identification Module, yang umum dikenal sebagai kartu SIM, yaitu sirkuit terpadu yang dimaksudkan untuk menyimpan secara aman nomor IMSI dan kunci terkaitnya, yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengautentikasi pelanggan pada perangkat telepon seluler.

“MSISDN” adalah nomor yang secara unik mengidentifikasi suatu langganan dalam jaringan seluler Global System for Mobile communications atau Universal Mobile Telecommunications System, yaitu pemetaan nomor telepon ke modul identitas pelanggan pada telepon seluler atau telepon bergerak.

“Operator Jaringan” berarti setiap perusahaan yang mengoperasikan jaringan telepon seluler berbasis GSM, yang menawarkan layanan telepon seluler kepada basis pelanggannya.

3. Kategori data pribadi yang diproses atas nama KLIEN:

- MSISDN dan Periode Waktu
- Tanggal dan waktu saat Pengguna Akhir memicu aktivasi Permintaan SIM Swap
- Respons dari INFOBIP kepada KLIEN (benar/salah/kesalahan) dan, jika disediakan oleh Operator Jaringan, stempel waktu kapan SIM Swap terjadi)

INTELIGENSI NOMOR

1. Deskripsi Layanan

Layanan	Inteligensi	Nomor	memungkinkan	KLIEN	untuk:
(i)memverifikasi apakah MSISDN dan nomor identitas nasional yang diberikan cocok dengan catatan Operator Jaringan;					
(ii)memperoleh perkiraan area geografis tempat perangkat Pengguna Akhir terverifikasi berada; dan (iii)melakukan Deteksi SIM Swap di beberapa jaringan seluler di seluruh dunia melalui Platform.					
Alur	Inteligensi	Nomor	berlangsung	sebagai	berikut:

Aplikasi KLIEN memanggil API untuk meminta layanan Inteligensi Nomor, dengan membagikan MSISDN yang dimiliki KLIEN untuk Pengguna Akhir yang mengakses layanan KLIEN beserta atribut yang diminta.

Setelah menerima permintaan tersebut pada Platform INFOBIP, INFOBIP akan memvalidasi permintaan dan melakukan kueri ke Operator Jaringan yang relevan.

Sumber akan mengembalikan respons ke Platform INFOBIP yang kemudian akan meneruskan respons tersebut ke KLIEN.

Untuk layanan khusus ini, terdapat dua standar yang berlaku: yang pertama adalah standar MI API, dengan rincian yang dapat ditemukan pada tautan berikut: [Identitas Mobile – API Infobip](#). Yang kedua disebut sebagai standar CAMARA, dengan rincian lebih lanjut tersedia pada tautan berikut: [CAMARA Project · GitHub](#).

1.1 Layanan INFOBIP meliputi:

- a) Konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform.
- b) Konfigurasi Platform untuk menerima Permintaan SIM Swap yang dihasilkan oleh KLIEN serta penanganan dan peruteannya ke Permintaan Sim Swap tersebut ke Operator Jaringan yang tersedia.
- c) Penagihan atas Peristiwa yang Dapat Ditagihkan yang diproses oleh INFOBIP. d) Dukungan teknis.

1.2. Dalam penyediaan Layanan INFOBIP, INFOBIP akan:

- a) Memastikan bahwa konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform telah diuji dan beroperasi;
- b) Merutekan lalu lintas Permintaan Inteligensi Nomor yang dihasilkan oleh KLIEN ke Operator Jaringan yang tersedia;
- c) Menagih KLIEN untuk seluruh biaya INFOBIP terkait penyediaan layanan INFOBIP;
- d) Mengelola seluruh hubungan kontraktual dengan Operator Jaringan untuk memastikan operabilitas Layanan INFOBIP.

1.3. KLIEN selanjutnya berkewajiban untuk:

- a) Menyediakan seluruh informasi konfigurasi melalui pengisian yang benar atas semua formulir teknis yang disediakan oleh INFOBIP;
- b) Memastikan bahwa sistem informasinya sendiri dikonfigurasi dengan tepat untuk merutekan Permintaan Inteligensi Nomor ke Platform;
- c) Membuat dan memelihara, dengan biaya sendiri, basis data Pengguna Akhir yang untuknya Permintaan Inteligensi Nomor telah dibuat, termasuk persetujuan mereka jika diwajibkan oleh Operator Jaringan dan/atau hukum yang berlaku;
- d) Menginformasikan volume lalu lintas yang lebih besar setidaknya 7 hari sebelumnya; dan
- e) Memenuhi seluruh kewajiban pembayarannya.

2. Peristiwa yang Dapat Ditagihkan dan rincian lainnya terkait Inteligensi Nomor

“Permintaan SIM Swap” adalah panggilan API yang memiliki tiga parameter wajib: MSISDN dan persetujuan diberikan (jika diwajibkan oleh Operator Jaringan), Periode Waktu (jika dibutuhkan oleh Operator Jaringan).

“Peristiwa yang Dapat Ditagihkan” berarti Permintaan Inteligensi Nomor yang dikirim oleh KLIEN ke INFOBIP yang tergantung pada Pengiriman Berhasil oleh INFOBIP ke Operator Jaringan tujuan. Permintaan Inteligensi Nomor terdiri dari 3 (tiga) Peristiwa yang Dapat Ditagihkan: Peristiwa yang Dapat Ditagihkan untuk SIM Swap, Pemeriksaan Nomor Identitas Nasional, dan Lokasi Perangkat. Setiap Peristiwa yang Dapat Ditagihkan tersebut akan dikenakan biaya secara terpisah, sesuai dengan definisi yang ditetapkan dalam bagian SIM Swap, Lokasi Perangkat, dan Pemeriksaan Nomor Identitas Nasional. Permintaan Inteligensi Nomor dapat memverifikasi satu atau beberapa atribut.

“Pengiriman Berhasil” berarti INFOBIP menerima Permintaan Inteligensi Nomor yang dikirim dari KLIEN dan memvalidasi permintaan tersebut sebelum mengirimkannya ke Operator Jaringan. Permintaan Inteligensi Nomor yang tidak lolos uji validasi INFOBIP akan ditolak dan pesan kesalahan dikembalikan kepada KLIEN, sehingga tidak dikenakan biaya. Demikian pula, permintaan yang telah dirutekan ke Operator Jaringan tetapi Operator Jaringan gagal mengembalikan informasi mengenai pengguna juga tidak dikenakan biaya. Semua respons kepada klien yang menerima Pengiriman Berhasil akan dikenakan biaya sesuai tarif layanan yang disepakati.

Definisi MSISDN, Peristiwa yang Dapat Ditagihkan IMSI, SIM, Periode Waktu, dan Operator Jaringan memiliki arti sebagaimana didefinisikan dalam bagian terkait SIM SWAP, Lokasi Perangkat, dan Pemeriksaan Nomor Identitas Nasional.

3. Kategori data pribadi yang diproses atas nama KLIEN:

- Nomor Identitas Nasional, jenis dokumen identifikasi, MSISDN, Periode Waktu (SIM Swap), area geografis perkiraan tempat keberadaan perangkat Pengguna Akhir diverifikasi
- Tanggal dan waktu saat Pengguna Akhir memicu aktivasi Permintaan Inteligensi Nomor
- Respons dari INFOBIP kepada KLIEN (benar/salah/kesalahan) dan, jika disediakan oleh Operator Jaringan, stempel waktu kapan SIM Swap terjadi).

PEMERIKSAAN NOMOR IDENTITAS NASIONAL

1. Deskripsi Layanan

Layanan Pemeriksaan Nomor Identitas Nasional memungkinkan KLIEN untuk memverifikasi apakah MSISDN dan nomor identitas nasional yang diberikan cocok dengan catatan Operator Jaringan. Alur layanan ini berlangsung sebagai berikut:

Aplikasi KLIEN memanggil API INFOBIP untuk meminta layanan Pemeriksaan Nomor Identitas Nasional, dengan membagikan MSISDN yang dimiliki KLIEN untuk Pengguna Akhir yang mengakses layanan KLIEN beserta Nomor Identitas Nasional.

Setelah menerima permintaan tersebut pada Platform INFOBIP, INFOBIP akan memvalidasi permintaan dan melakukan kueri ke Operator Jaringan yang relevan.

Sumber akan mengembalikan respons ke Platform INFOBIP yang kemudian akan meneruskan respons tersebut ke KLIEN.

Untuk layanan khusus ini, terdapat dua standar yang berlaku: yang pertama adalah standar MI API, dengan rincian yang dapat ditemukan pada tautan berikut: Identitas Mobile – API Infobip. Yang kedua disebut sebagai standar CAMARA, dengan rincian lebih lanjut tersedia pada tautan berikut: CAMARA Project · GitHub.

2. Peristiwa yang Dapat Ditagihkan dan rincian lainnya:

“Permintaan Pemeriksaan Nomor Identitas Nasional” adalah panggilan API yang memiliki empat parameter: nomor telepon (MSISDN), persetujuan diberikan (jika diwajibkan oleh Operator Jaringan), nomor identitas nasional dan jenis dokumen.

“Peristiwa yang Dapat Ditagihkan” berarti Permintaan Pemeriksaan Nomor Identitas Nasional yang dikirim oleh KLIEN ke INFOBIP yang tergantung pada Pengiriman Berhasil oleh INFOBIP ke Operator Jaringan tujuan.

“Pengiriman Berhasil” berarti INFOBIP menerima Permintaan Pemeriksaan Nomor Identitas Nasional dari KLIEN dan memvalidasinya sebelum mengirimkannya ke Operator Jaringan. Permintaan yang tidak lolos uji validasi INFOBIP akan ditolak dan pesan kesalahan dikembalikan kepada KLIEN, sehingga tidak dikenakan biaya. Selain itu, permintaan yang telah dirutekan ke Operator Jaringan tetapi Operator Jaringan gagal mengembalikan informasi mengenai pengguna juga tidak dikenakan biaya. Semua respons kepada klien yang menerima Pengiriman Berhasil akan dikenakan biaya sesuai tarif layanan yang disepakati.

Definisi MSISDN, IMSI, SIM, Periode Waktu, dan Operator Jaringan memiliki arti sebagaimana didefinisikan dalam bagian terkait Layanan Deteksi SIM Swap.

3. Kategori data pribadi yang diproses atas nama KLIEN:

- Nomor Identitas Nasional, jenis dokumen identifikasi, MSISDN
- Tanggal dan waktu saat Pengguna Akhir memicu aktivasi Permintaan Pemeriksaan Nomor Identitas Nasional
- Respons dari INFOBIP kepada KLIEN (cocok/tidak cocok/kesalahan).

PEMERIKSAAN PENCOCOKAN KNOW YOUR CUSTOMER (KYC)

1. Deskripsi Layanan

Layanan Pemeriksaan Kecocokan KYC memungkinkan KLIEN untuk memverifikasi apakah informasi pengguna yang diberikan cocok dengan catatan Operator Jaringan untuk pengguna tertentu yang diidentifikasi melalui nomor telepon.

Alur KYC Match Check berlangsung sebagai berikut:

Aplikasi KLIEN memanggil API INFOBIP untuk meminta layanan KYC Match Check, dengan membagikan MSISDN yang dimiliki KLIEN untuk Pengguna Akhir yang mengakses layanan KLIEN beserta informasi pengguna yang perlu diverifikasi terhadap data Operator.

Setelah menerima permintaan tersebut pada Platform INFOBIP, INFOBIP akan memvalidasi permintaan dan melakukan kueri ke Operator Jaringan yang relevan.

Sumber akan mengembalikan respons ke Platform INFOBIP yang kemudian akan meneruskan respons tersebut ke KLIEN.

Layanan ini dibuat berdasarkan standar **Camara Network API** dan dapat ditemukan pada dokumentasi API Infobip.

2. Peristiwa yang Dapat Ditagihkan dan rincian lainnya:

“Permintaan Pemeriksaan Kecocokan KYC” adalah panggilan API dengan parameter berikut: nomor telepon (MSISDN), dokumen identitas, nama, nama depan, nama keluarga, namaKanaHankaku, nameKanaZenkaku, nama tengah, nama keluarga saat lahir, alamat, nama jalan, nomor jalan, kode pos, wilayah, lokalitas, negara, ekstensi nomor rumah, tanggal lahir, email, jenis kelamin.

“Peristiwa yang Dapat Ditagihkan” berarti Permintaan Pemeriksaan Kecocokan KYC yang dikirim oleh KLIEN ke INFOBIP yang tergantung pada Pengiriman Berhasil oleh INFOBIP ke Operator Jaringan tujuan.

“Pengiriman Berhasil” berarti INFOBIP menerima Permintaan Pemeriksaan Kecocokan KYC dari KLIEN dan memvalidasinya sebelum mengirimkannya ke Operator Jaringan. Permintaan Pemeriksaan Kecocokan KYC yang tidak lolos uji validasi INFOBIP akan ditolak dan pesan kesalahan dikembalikan kepada KLIEN, sehingga tidak dikenakan biaya. Selain itu, Permintaan Pemeriksaan Kecocokan KYC yang telah dirutekan ke Operator Jaringan tetapi Operator Jaringan gagal mengembalikan informasi mengenai pengguna juga tidak dikenakan biaya. Semua respons kepada klien yang menerima Pengiriman Berhasil akan dikenakan biaya sesuai tarif layanan yang disepakati.

Definisi MSISDN, IMSI, SIM, Periode Waktu, dan Operator Jaringan memiliki arti sebagaimana didefinisikan dalam bagian terkait Layanan Deteksi SIM Swap.

3. Kategori data pribadi yang diproses atas nama KLIEN:

- Nomor Identitas Nasional, jenis dokumen identifikasi, MSISDN, nama depan, nama belakang, nama tengah, nama keluarga saat lahir, alamat, tanggal lahir, alamat email, jenis kelamin
- Tanggal dan waktu saat Pengguna Akhir memicu aktivasi Permintaan Pemeriksaan Kecocokan KYC
- Respons dari INFOBIP kepada KLIEN (cocok/tidak cocok/kesalahan).

VERIFIKASI MOBILE SENYAP / VERIFIKASI NOMOR

1. Deskripsi Layanan

Verifikasi Mobile Senyap (SMV) atau **Verifikasi Nomor** memungkinkan KLIEN untuk memverifikasi apakah MSISDN dari perangkat yang mengakses Layanan KLIEN cocok dengan MSISDN yang: (i) dimiliki KLIEN dalam data Pengguna Akhir tersebut; atau
(ii) diperoleh KLIEN dari Pengguna Akhir selama alur transaksi. KLIEN mengirim permintaan API untuk Verifikasi Mobile Senyap / Verifikasi Nomor kepada INFOBIP, yang kemudian akan meneruskan permintaan ini ke Operator Jaringan yang sesuai. Operator Jaringan akan menyelesaikan proses verifikasi dan mengembalikan respons ke Platform INFOBIP, yang kemudian akan meneruskan respons tersebut ke KLIEN.

Alur SMV/ Verifikasi Nomor berlangsung sebagai berikut:

- a) Pengguna Akhir memicu tindakan yang memerlukan verifikasi pada layanan KLIEN;
- b) Aplikasi KLIEN memanggil API INFOBIP untuk meminta layanan Verifikasi Mobile Senyap / Verifikasi Nomor, dengan membagikan MSISDN atau alamat IP yang dimiliki KLIEN untuk Pengguna Akhir yang mengakses Layanan KLIEN;
- c) Setelah menerima permintaan tersebut pada Platform INFOBIP, INFOBIP akan merutekan permintaan tersebut ke Operator Jaringan;
- d) Dengan ketentuan bahwa Pengguna Akhir mengakses Layanan KLIEN melalui jaringan seluler, Operator Jaringan akan mengambil MSISDN yang terkait dengan perangkat yang terhubung ke layanan KLIEN dan melakukan perbandingan antara MSISDN tersebut dengan MSISDN yang diberikan oleh KLIEN;
- e) Infobip akan melakukan kueri kepada Operator Jaringan mengenai apakah MSISDN atau alamat IP yang diberikan oleh KLIEN cocok dengan MSISDN yang diperoleh oleh Operator Jaringan;
- f) Operator Jaringan akan mengembalikan respons ke Platform INFOBIP yang kemudian akan meneruskan respons tersebut ke KLIEN;
- g) Atau dalam kasus Verifikasi Nomor, KLIEN akan memverifikasinya sendiri pada endpoint /verifikasi sebagaimana disediakan oleh spesifikasi API.

Untuk layanan khusus ini, terdapat dua standar yang berlaku: yang pertama adalah standar MI API, dengan rincian yang dapat ditemukan pada tautan berikut: [Identitas Mobile – API Infobip](#). Yang kedua disebut sebagai standar CAMARA, dengan rincian lebih lanjut tersedia pada tautan berikut: [CAMARA Project · GitHub](#).

1.1. Layanan INFOBIP meliputi:

- a) Konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform.
- b) Konfigurasi Platform untuk menerima Permintaan SMV / Verifikasi Nomor yang dihasilkan oleh KLIEN serta penanganan dan peruteannya ke Operator Jaringan yang tersedia.
- c) Penagihan atas Peristiwa yang Dapat Ditagihkan yang diproses oleh INFOBIP.
- d) Dukungan teknis.

1.2. Dalam penyediaan Layanan INFOBIP, INFOBIP akan:

- a) Memastikan bahwa konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform telah diuji dan beroperasi;
- b) Merutekan lalu lintas Permintaan SMV / Verifikasi Nomor yang dihasilkan oleh KLIEN ke Operator Jaringan yang tersedia;
- c) Menagih KLIEN untuk seluruh biaya INFOBIP terkait penyediaan layanan INFOBIP;
- d) Mengelola seluruh hubungan kontraktual dengan Operator Jaringan untuk memastikan operabilitas Layanan INFOBIP.

1.3. KLIEN selanjutnya berkewajiban untuk:

- a) Menyediakan seluruh informasi konfigurasi melalui pengisian yang benar atas semua formulir teknis yang disediakan oleh INFOBIP;
- b) Memastikan bahwa sistem informasinya sendiri dikonfigurasi dengan tepat untuk merutekan Permintaan SMV / Verifikasi Nomor ke Platform;
- c) Membuat dan memelihara, dengan biaya sendiri, basis data Pengguna Akhir yang untuknya Permintaan SMV / Verifikasi Nomor telah dibuat, termasuk persetujuan mereka jika diwajibkan oleh Operator Jaringan dan/atau hukum yang berlaku;
- d) Menginformasikan volume lalu lintas yang lebih besar setidaknya 7 hari sebelumnya; dan
- e) Memenuhi seluruh kewajiban pembayarannya.

2. Peristiwa yang Dapat Ditagihkan dan rincian lainnya:

“Permintaan Verifikasi Mobile Senyap” atau **“Permintaan SMV”** atau **“Permintaan Verifikasi Nomor”** adalah panggilan API yang memiliki enam parameter: nomor telepon (MSISDN), persetujuan diberikan (jika diwajibkan oleh Operator Seluler), IP perangkat, port perangkat, URL panggilan balik, URL pengembalian.

“Peristiwa yang Dapat Ditagihkan” berarti Permintaan Verifikasi Mobile Senyap / Verifikasi Nomor yang dikirim oleh KLIEN ke INFOBIP yang tergantung pada Pengiriman Berhasil oleh INFOBIP ke Operator Jaringan tujuan. Permintaan SMV / Verifikasi Nomor dapat terdiri atas satu atau beberapa panggilan API yang dilakukan dari perangkat pengguna dan layanan KLIEN.

“Pengiriman Berhasil” berarti INFOBIP menerima Permintaan Verifikasi Mobile Senyap / Verifikasi Nomor dari KLIEN dan memvalidasinya sebelum mengirimkannya ke Operator Jaringan. Permintaan yang tidak lolos uji validasi INFOBIP akan ditolak dan pesan kesalahan dikembalikan kepada KLIEN, sehingga tidak dikenakan biaya. Selain itu, permintaan yang telah dirutekan ke Operator Jaringan tetapi Operator Jaringan gagal mengembalikan informasi mengenai verifikasi MSISDN pengguna juga tidak dikenakan biaya. Semua respons kepada klien yang menerima Pengiriman Berhasil akan dikenakan biaya sesuai tarif layanan yang disepakati.

Definisi MSISDN, IMSI, SIM, Periode Waktu dan Operator Jaringan memiliki arti sebagaimana didefinisikan dalam bagian terkait Layanan Deteksi SIM Swap.

3. Kategori data pribadi yang diproses atas nama KLIEN:

- MSISDN, alamat IP publik, port perangkat
- Tanggal dan waktu saat Pengguna Akhir memicu aktivasi Permintaan Pemeriksaan Kecocokan KYC
- Respons dari INFOBIP kepada KLIEN (cocok/tidak cocok/kesalahan)

LAYANAN VERIFIKASI LOKASI PERANGKAT

1. Deskripsi Layanan

Layanan Verifikasi Lokasi Perangkat memungkinkan KLIEN untuk memverifikasi apakah perangkat Pengguna Akhir berada dalam kedekatan area geografis tertentu. Area geografis tersebut didefinisikan sebagai lingkaran dengan titik pusat yang ditentukan oleh koordinat lintang dan bujur, serta radius yang ditentukan oleh parameter akurasi. Respons akan mengonfirmasi apakah lokasi yang terdeteksi oleh Operator Jaringan berada dalam area yang diminta. Tergantung versi API yang digunakan, parameter permintaan dan respons tambahan dapat berlaku, seperti usia maksimum yang diterima untuk informasi lokasi yang digunakan dalam verifikasi.

Alur Verifikasi Lokasi Perangkat berlangsung sebagai berikut:

- a) Aplikasi KLIEN memanggil API INFOBIP untuk meminta layanan Verifikasi Lokasi Perangkat, dengan membagikan MSISDN perangkat Pengguna Akhir beserta koordinat geografis dan radius akurasi yang mendefinisikan area yang akan diverifikasi.
- b) Setelah menerima permintaan tersebut pada Platform INFOBIP, INFOBIP akan memvalidasi permintaan dan melakukan kueri ke Operator Jaringan yang relevan.
- c) Operator Jaringan akan mengembalikan respons ke Platform INFOBIP, yang kemudian akan meneruskan respons tersebut ke KLIEN, dengan mengonfirmasi apakah perangkat Pengguna Akhir berada dalam area yang diminta.

Untuk layanan khusus ini, terdapat dua standar yang berlaku: yang pertama adalah standar MI API, dengan rincian yang dapat ditemukan pada tautan berikut: [Identitas Mobile – API Infobip](#). Yang kedua disebut sebagai standar CAMARA, dengan rincian lebih lanjut tersedia pada tautan berikut: [CAMARA Project · GitHub](#).

1.1. Layanan INFOBIP meliputi:

- a) Konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform.
- b) Konfigurasi Platform untuk menerima Permintaan Verifikasi Lokasi Perangkat yang dihasilkan oleh KLIEN serta penanganan dan peruteannya ke Operator Jaringan yang tersedia.
- c) Penagihan atas Peristiwa yang Dapat Ditagihkan yang diproses oleh INFOBIP.
- d) Dukungan teknis.

1.2. Dalam penyediaan Layanan INFOBIP, INFOBIP akan:

- a) Memastikan bahwa konektivitas antara sistem informasi KLIEN dan Platform telah diuji dan beroperasi;
- b) Merutekan lalu lintas Permintaan Verifikasi Lokasi Perangkat yang dihasilkan oleh KLIEN ke Operator Jaringan yang tersedia;
- c) Menagih KLIEN untuk seluruh biaya INFOBIP terkait penyediaan layanan INFOBIP;
- d) Mengelola seluruh hubungan kontraktual dengan Operator Jaringan untuk memastikan operabilitas Layanan INFOBIP.

1.3. KLIEN selanjutnya berkewajiban untuk:

- a) Menyediakan seluruh informasi konfigurasi melalui pengisian yang benar atas semua formulir teknis yang disediakan oleh INFOBIP.
- b) Memastikan bahwa sistem informasinya sendiri dikonfigurasi dengan tepat untuk merutekan Permintaan Verifikasi Lokasi Perangkat ke Platform;
- c) Membuat dan memelihara, dengan biaya sendiri, basis data Pengguna Akhir yang untuknya Permintaan Verifikasi Lokasi Perangkat telah dibuat, termasuk persetujuan mereka jika diwajibkan oleh Operator Jaringan dan/atau hukum yang berlaku;
- d) Menginformasikan volume lalu lintas yang lebih besar setidaknya 7 hari sebelumnya; dan
- e) Memenuhi seluruh kewajiban pembayarannya.

2. Peristiwa yang Dapat Ditagihkan dan rincian lainnya:

“Permintaan Verifikasi Lokasi Perangkat” adalah panggilan API dengan parameter berikut: **(ueld)** (setidaknya terdiri dari **msisdn** perangkat Pengguna Akhir, dan secara opsional identitas eksternal, alamat IPv4, alamat IPv6), port perangkat pengguna (uePort) (opsional), lintang, bujur, dan akurasi.

“Peristiwa yang Dapat Ditagihkan” berarti Permintaan Verifikasi Lokasi Perangkat yang dikirim oleh KLIEN ke INFOBIP yang tergantung pada Pengiriman Berhasil oleh INFOBIP ke Operator Jaringan tujuan.

“Pengiriman Berhasil” berarti INFOBIP menerima Permintaan Verifikasi Lokasi Perangkat yang dikirim dari KLIEN dan memvalidasinya sebelum mengirimkannya ke Operator Jaringan. Permintaan yang tidak lolos uji validasi INFOBIP akan ditolak dan pesan kesalahan dikembalikan kepada KLIEN, sehingga tidak dikenakan biaya. Selain itu, permintaan yang telah dirutekan ke Operator Jaringan tetapi Operator Jaringan gagal mengembalikan informasi verifikasi lokasi juga tidak dikenakan biaya. Semua respons kepada klien yang menerima Pengiriman

Berhasil akan dikenakan biaya sesuai tarif layanan yang disepakati. Semua respons lainnya tidak dikenakan biaya.

“**Akurasi**” berarti radius area geografis melingkar tempat lokasi perangkat Pengguna Akhir akan diverifikasi, yang dinyatakan dalam kilometer. Rentang yang diizinkan ditentukan dalam spesifikasi API.

Definisi MSISDN, IMSI, SIM, dan Operator Jaringan memiliki arti sebagaimana didefinisikan dalam bagian terkait Layanan Deteksi SIM Swap.

3. Kategori data pribadi yang diproses atas nama KLIEN:

- MSISDN, alamat IP publik (IPv4 atau IPv6), koordinat geografis (lintang dan bujur), dan radius akurasi yang dikirim dalam Permintaan Verifikasi Lokasi Perangkat
- Tanggal dan waktu saat Pengguna Akhir memicu aktivasi Permintaan Verifikasi Lokasi Perangkat
- Respons dari INFOBIP kepada KLIEN ((benar/salah/kesalahan) yang menunjukkan apakah perangkat Pengguna Akhir berada dalam area yang diminta)

SocketLabs Spotlight

1. Deskripsi Layanan

“**SocketLabs Spotlight**” berarti layanan analitik email dan pemantauan reputasi yang disediakan oleh INFOBIP kepada KLIEN, yang menyerap data pengiriman email dan keterlibatan KLIEN — baik yang dihasilkan melalui Platform INFOBIP maupun yang dikirimkan dari platform pengiriman email pihak ketiga yang terhubung — untuk menyediakan penilaian reputasi, pemantauan kinerja, dan wawasan diagnostik terpandu. Fitur yang tersedia dan periode penyimpanan data bergantung pada paket yang dilanggan oleh KLIEN.

2. Peristiwa yang Dapat Ditagihkan dan rincian lainnya terkait SocketLabs Spotlight

“**Peristiwa yang Dapat Ditagihkan**” berarti, sebagaimana berlaku untuk paket KLIEN, (a) setiap Email yang Diproses yang diserap oleh SocketLabs Spotlight, atau (b) biaya berlangganan berkala untuk paket SocketLabs Spotlight milik KLIEN.

“**Email yang Diproses**” berarti setiap pesan email dan data pengiriman serta keterlibatan terkait yang diserap oleh SocketLabs Spotlight, terlepas dari apakah dikirim melalui Platform INFOBIP atau melalui platform pengiriman email pihak ketiga yang terhubung.

“**Konektor**” berarti integrasi yang digunakan untuk mengirimkan data KLIEN dari platform pengiriman email pihak ketiga ke dalam SocketLabs Spotlight.

Peristiwa yang Dapat Ditagihkan ditagihkan sesuai dengan paket KLIEN dan dapat mencakup biaya tetap untuk volume Email yang Diproses yang termasuk dalam paket, biaya berbasis penggunaan di atas volume tersebut, biaya per pengguna, atau penetapan harga Enterprise khusus.

KETENTUAN FITUR KECERDASAN BUATAN DAN PEMBELAJARAN MESIN

(ARTIFICIAL INTELLIGENCE AND MACHINE LEARNING (AI/ML))

Ketentuan fitur kecerdasan buatan dan pembelajaran mesin ini (“**Ketentuan**”) berlaku antara Klien dan Penyedia sejak tanggal Klien pertama kali mengaktifkan atau menggunakan Fitur AI/ML (sebagaimana didefinisikan di bawah) dalam Layanan Penyedia.

JIKA KLIEN TIDAK MENSETUJUI KETENTUAN INI, KLIEN TIDAK BOLEH MENGAKTIFKAN ATAU MENGGUNAKAN FITUR AI/ML APA PUN.

Ketentuan ini merupakan bagian dari Perjanjian (sebagaimana didefinisikan di bawah) antara Klien dan entitas Infobip terkait yang menandatangani Perjanjian tersebut.

Dengan mengaktifkan, mengakses, atau menggunakan Fitur AI/ML apa pun atas nama Klien, individu yang melakukannya menyatakan dan menjamin bahwa dirinya memiliki kewenangan yang semestinya untuk bertindak atas nama Klien dan mengikat Klien pada Ketentuan ini serta setiap ketentuan tambahan yang berlaku.

Untuk keperluan Ketentuan ini, entitas Infobip yang menjadi pihak dalam Perjanjian disebut sebagai “**Penyedia**” atau “**Infobip**”, dan entitas Klien yang menerima atau menggunakan Fitur AI/ML disebut sebagai “**Klien**”.

1. DEFINISI

Untuk keperluan Ketentuan ini, definisi berikut berlaku:

“Perjanjian” berarti setiap kontrak, perjanjian, syarat dan ketentuan, atau perjanjian lain yang mengikat secara hukum yang dibuat antara Penyedia dan Klien, berdasarkan perjanjian mana Penyedia menyediakan Layanan Penyedia kepada Klien;

“Konten AI/ML” berarti (a) Input (sebagaimana didefinisikan di bawah) yang diproses melalui Fitur AI/ML apa pun atau (b) Output (sebagaimana didefinisikan di bawah) yang dihasilkan oleh Fitur AI/ML apa pun;

“Dokumentasi Fitur AI/ML” berarti dokumentasi teknis standar Penyedia untuk Fitur AI/ML, sebagaimana dapat diubah dari waktu ke waktu. Versi terkini tersedia di <https://www.infobip.com/docs>;

“Fitur AI/ML” berarti teknologi kecerdasan buatan atau pembelajaran mesin milik Penyedia atau, dengan tunduk pada klausa 4.4 (Penyedia AI Pihak Ketiga) dalam Ketentuan ini, milik Penyedia AI Pihak Ketiga, yang: (a) memproses Input untuk menghasilkan, mengklasifikasikan, memberi peringkat, merekomendasikan, memprediksi, mengubah, menganalisis, atau menghasilkan konten, output, hasil, atau melaksanakan tugas menggunakan alat atau berdasarkan tujuan yang diberikan; (b) disertakan sebagai bagian dari Layanan Penyedia, terbatas pada AgentOS, GEN AI, dan fitur yang didukung AI dalam platform CPaaS Penyedia; dan (c) diaktifkan oleh Klien dalam akun Klien;

“Umpan Balik” berarti setiap saran, ide, permintaan peningkatan, rekomendasi, atau evaluasi yang diberikan oleh Klien atau Pengguna Akhirnya mengenai Fitur AI/ML, baik diberikan secara formal maupun melalui penggunaan biasa;

“Aktivitas Berisiko Tinggi” berarti setiap operasi: (a) fasilitas nuklir, pengendalian lalu lintas udara, sistem penunjang kehidupan, atau keperluan klinis; (b) yang diawasi secara langsung oleh, atau memerlukan izin atau persetujuan dari, otoritas pengatur; (c) yang dapat mengakibatkan kematian, cedera badan, atau kerusakan lingkungan; (d) yang semata-mata merupakan pengambilan keputusan otomatis untuk membuat keputusan hukum, signifikan, berdampak besar, atau keputusan berisiko tinggi serupa mengenai seseorang, suatu kelompok, atau pihak-pihak yang menjadi subjek keputusan tersebut; (e) yang merupakan kasus penggunaan yang digolongkan sebagai dilarang, tidak dapat diterima, atau berisiko tinggi berdasarkan hukum atau peraturan yang berlaku; atau (f) yang merupakan penggunaan terlarang, berisiko tinggi, atau berisiko tidak dapat diterima lainnya sehubungan dengan penggunaan Fitur AI/ML berdasarkan hukum atau peraturan yang berlaku;

“Input” berarti setiap data, informasi, prompt, instruksi, konten, atau materi lain yang diajukan, diberikan, dikirimkan, atau disediakan dengan cara lain oleh atau atas nama Klien atau Pengguna Akhirnya untuk diproses oleh Fitur AI/ML;

“Metadata” berarti data teknis, operasional, diagnostik, telemetri, penggunaan, interaksi, dan kinerja, termasuk log, catatan, dan informasi terkait, yang dihasilkan melalui pengoperasian Fitur AI/ML sehubungan dengan akses atau penggunaan Fitur AI/ML oleh Klien atau Pengguna Akhirnya. Metadata tidak mencakup konten substantif dari Input atau Output apa pun;

“Output” berarti setiap data, informasi, konten, hasil, atau tindakan lain yang dihasilkan oleh Fitur AI/ML sebagai respons terhadap, atau berdasarkan, Input;

“Data yang Dilarang” berarti setiap Data Pribadi, data atau informasi rahasia, Data Sensitif, atau kategori data lainnya yang secara tegas dilarang untuk digunakan sebagai Input dalam Dokumentasi Fitur AI/ML yang berlaku, melalui pemberitahuan di akun Klien, atau berdasarkan dokumentasi maupun ketentuan penggunaan yang dapat diterima dari Penyedia AI Pihak Ketiga yang berlaku, sebagaimana diidentifikasi oleh Penyedia dalam Lampiran 1 atau disediakan kepada Klien dengan cara lain;

“Data Sensitif” berarti: (a) nomor jaminan sosial, nomor paspor, nomor SIM, atau pengenal serupa milik seseorang (atau bagian apa pun darinya); (b) nomor kartu kredit atau debit (selain empat digit terakhir yang telah disamarkan dari nomor kartu kredit atau debit), informasi keuangan, nomor rekening bank, atau kata sandi; (c) informasi pekerjaan, keuangan, genetik, biometrik, atau kesehatan; (d) afiliasi ras, etnis, politik, atau agama, keanggotaan serikat pekerja, atau informasi mengenai kehidupan seksual atau orientasi seksual; (e) kata sandi akun, nama gadis ibu, atau tanggal lahir; (f) riwayat kriminal; atau (g) informasi lain atau kombinasi informasi yang termasuk dalam definisi “sensitif” atau “kategori khusus data” berdasarkan Hukum Perlindungan Data yang Berlaku;

“Kebijakan Penggunaan Layanan” berarti kebijakan Penyedia yang mengatur penggunaan Layanan Penyedia, sebagaimana dapat diubah dari waktu ke waktu. Versi terkini tersedia di <https://www.infobip.com/policies/service-use-policy>; dan

“Penyedia AI Pihak Ketiga” berarti pihak ketiga mana pun yang teknologi kecerdasan buatan atau pembelajaran mesinnya digunakan oleh Penyedia untuk menyediakan sebagian atau seluruh fungsi Fitur AI/ML, sebagaimana diidentifikasi dalam Lampiran 1 Ketentuan ini.

Setiap istilah berhuruf kapital yang tidak didefinisikan dalam Pasal 1 ini memiliki arti sebagaimana ditetapkan dalam Perjanjian atau, jika berlaku, Perjanjian Pemrosesan Data yang dibuat antara Para Pihak.

2. RUANG LINGKUP KETENTUAN INI

2.1 Fitur AI/ML yang dibahas. Ketentuan ini berlaku untuk seluruh Fitur AI/ML yang disediakan oleh Penyedia sebagai

CONFIDENTIAL

bagian dari Layanan Penyedia dan diaktifkan oleh Klien dalam akun Klien. Fitur AI/ML yang mengandalkan Penyedia AI Pihak Ketiga diidentifikasi dalam Lampiran 1 Ketentuan ini, yang dapat diperbarui dari waktu ke waktu sesuai dengan klausa 7.6 Ketentuan ini. Penyedia dapat menyediakan Fitur AI/ML tambahan dari waktu ke waktu, dengan tunduk pada ketentuan dalam Ketentuan ini dan, jika berlaku, ketentuan tambahan.

2.2 Keikutsertaan dan penonaktifan; sifat opsional. Klien harus secara aktif mengaktifkan suatu Fitur AI/ML agar dapat menggunakannya. Fitur AI/ML sepenuhnya bersifat opsional dan tidak diperlukan untuk menggunakan Layanan Penyedia. Pengaktifan atau penggunaan Fitur AI/ML apa pun oleh Klien merupakan penerimaan Klien atas Ketentuan ini dan setiap ketentuan tambahan yang berlaku untuk Fitur AI/ML tersebut. Klien dapat menonaktifkan atau menghentikan penggunaan Fitur AI/ML apa pun kapan saja, dengan tunduk pada Perjanjian.

3. KEWAJIBAN KLIEN

3.1 Kepatuhan umum. Klien wajib memastikan bahwa akses dan penggunaannya atas Fitur AI/ML, termasuk seluruh Konten AI/ML, mematuhi Perjanjian, Ketentuan ini, Kebijakan Penggunaan Layanan, Dokumentasi Fitur AI/ML yang berlaku, hak pihak ketiga, serta hukum yang berlaku di yurisdiksi Klien. Klien tidak boleh menggunakan Fitur AI/ML dengan cara apa pun yang bersifat menipu, melanggar hukum, atau tidak sah.

3.2 Keabsahan Input. Klien sepenuhnya bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Klien memiliki seluruh hak, lisensi, dan persetujuan yang diperlukan untuk mengirimkan Input kepada Penyedia atau ke Fitur AI/ML, dan bahwa Input mematuhi seluruh hukum dan peraturan yang berlaku, termasuk Hukum Perlindungan Data yang Berlaku, undang-undang sanksi, dan pengendalian ekspor.

3.3 Pembatasan penggunaan. Tanpa mengurangi pembatasan penggunaan apa pun yang ditetapkan dalam Perjanjian atau bagian lain dalam Ketentuan ini, Klien tidak boleh:

(a) menggunakan Fitur AI/ML: (i) untuk mengembangkan, melatih, meningkatkan, melakukan tolak ukur, memvalidasi, atau dengan cara lain mendukung model, sistem, produk, layanan, fitur, atau teknologi kecerdasan buatan, pembelajaran mesin, atau teknologi serupa milik Klien atau pihak ketiga mana pun; (ii) dengan cara yang secara keliru menyatakan bahwa Output sepenuhnya dihasilkan oleh manusia, apabila pernyataan tersebut menyesatkan, menipu, atau melanggar hukum; atau; (iii) untuk Aktivitas Berisiko Tinggi; (b) merekayasa balik, mendekompilasi, membongkar, atau mencoba memperoleh kode sumber, bobot model, atau arsitektur Fitur AI/ML apa pun; atau (c) menyelidiki atau menguji Fitur AI/ML dengan tujuan mengekstrak perilaku model, logika pengambilan keputusan, atau data pelatihan yang bersifat hak milik.

3.4 Data yang Dilarang. Klien tidak boleh menggunakan Data yang Dilarang sebagai Input sehubungan dengan Fitur AI/ML apa pun.

3.5 Persetujuan Pengguna Akhir. Fitur AI/ML tertentu, termasuk fitur yang menyediakan pengenalan suara otomatis, kemampuan mengubah ucapan menjadi teks atau teks menjadi ucapan, atau pemahaman bahasa alami, dapat melibatkan pemantauan atau perekaman transkripsi komunikasi Pengguna Akhir secara waktu nyata dan mungkin memerlukan persetujuan yang diberikan berdasarkan informasi yang memadai dari Pengguna Akhir sesuai dengan Hukum yang Berlaku dan, jika berlaku, Hukum Perlindungan Data yang Berlaku (selanjutnya disebut "**Persetujuan**"). Klien wajib memperoleh seluruh Persetujuan yang diwajibkan sebelum Pengguna Akhir menggunakan atau berinteraksi dengan Fitur AI/ML tersebut, serta menyimpan catatan yang sesuai mengenai seluruh Persetujuan yang diperoleh. Klien wajib segera memberikan bukti seluruh Persetujuan kepada Penyedia atas permintaan tertulis Penyedia.

3.6 Peninjauan Output dan pelaksanaan tugas. Klien sepenuhnya bertanggung jawab untuk meninjau, memverifikasi, menyunting, mengevaluasi, dan mengubah: (i) setiap Output sebelum menerbitkan, menggunakan, atau mengandalkannya; dan (ii) setiap tindakan apabila Fitur AI/ML memungkinkan pelaksanaan tugas atau fungsi tertentu secara otonom. Klien bertanggung jawab untuk memverifikasi cakupan kewenangan pengambilan keputusan otonom yang ditetapkan dalam Fitur AI/ML, memastikan adanya pengawasan manusia yang memadai, serta memastikan transparansi yang memadai bagi individu yang berinteraksi dengan Fitur AI/ML. Klien mengakui bahwa Output mungkin tidak akurat, tidak lengkap, bias, menyinggung, atau tidak sesuai dengan tujuan penggunaannya, dan bahwa Klien menanggung seluruh risiko yang timbul dari penggunaan atau pengendalian Output. Klien sepenuhnya bertanggung jawab dan menanggung segala kewajiban atas setiap keputusan, tindakan, kelalaian, komunikasi, atau konsekuensi lain yang timbul dari atau berkaitan dengan penggunaan atau pengendalian Output oleh Klien atau Pengguna Akhirnya. Sejauh diizinkan secara maksimal oleh Hukum yang Berlaku, Penyedia tidak bertanggung jawab atas hal apa pun yang timbul dari atau berkaitan dengan Output, termasuk ketidakakuratan, ketidaklengkapan, bias, sifat menyinggung, bahaya, ketidakamanan, pelanggaran hukum, pelanggaran hak, kegagalan menghasilkan Output, ketidaksesuaian untuk tujuan apa pun, atau cacat atau karakteristik lain dari Output, maupun fakta bahwa Output tidak bersifat unik atau bahwa Output yang sama atau serupa dihasilkan untuk atau diberikan kepada pelanggan atau pihak ketiga lainnya.

4. KEWAJIBAN PENYEDIA

4.1 Tujuan pemrosesan yang diizinkan. Penyedia hanya akan memproses Konten AI/ML dan Metadata sejauh diperlukan dan dengan cara yang sesuai untuk menyediakan Fitur AI/ML kepada Klien berdasarkan Perjanjian dan Ketentuan ini.

4.2 Pemrosesan Konten AI/ML dan Metadata. Penyedia hanya akan memproses Konten AI/ML dan/atau Metadata untuk tujuan-tujuan berikut:

i. sebagaimana diizinkan oleh Klien;

- ii. sebagaimana ditetapkan dalam Perjanjian dan Ketentuan ini;
- iii. sebagaimana diperlukan untuk mematuhi hukum atau peraturan yang berlaku;
- iv. sehubungan dengan Metadata: untuk menyediakan, memelihara, meningkatkan, mengembangkan, mendukung, mengamankan, dan mengoperasikan Fitur AI/ML, serta meningkatkan, melatih, melatih ulang, dan menyempurnakan Fitur AI/ML dan model pembelajaran mesin terkait, termasuk menggunakan Metadata untuk mendeteksi, menyelidiki, dan mencegah insiden keamanan, eksploitasi jaringan, penyalahgunaan, spam, dan pelanggaran Kebijakan Penggunaan Layanan; atau
- v. memproses Konten AI/ML dan Metadata untuk menyediakan serta meningkatkan, melatih, atau menyempurnakan Fitur AI/ML semata-mata demi kepentingan Klien sehubungan dengan penggunaan Fitur AI/ML tersebut oleh Klien, dan bukan untuk melatih, melatih ulang, atau menyempurnakan model, sistem, atau layanan apa pun yang disediakan kepada pelanggan lain.

4.3 Pembatasan pelatihan. Penyedia tidak akan menggunakan Konten AI/ML untuk meningkatkan, melatih, atau menyempurnakan model terkait yang digunakan untuk menyediakan Fitur AI/ML yang berlaku kepada Klien, kecuali Klien telah menerima ketentuan tambahan yang secara tegas mengizinkan penggunaan tersebut.

4.4 Penyedia AI Pihak Ketiga. Penyedia dapat menggunakan teknologi kecerdasan buatan atau pembelajaran mesin yang disediakan oleh Penyedia AI Pihak Ketiga untuk menyediakan sebagian atau seluruh fungsi Fitur AI/ML. Dengan mengaktifkan Fitur AI/ML, Klien mengakui dan menyetujui bahwa Penyedia dan Afliasinya dapat mengungkapkan Input kepada Penyedia AI Pihak Ketiga yang terkait sejauh secara wajar diperlukan untuk menyediakan, memelihara, mengamankan, atau mendukung Fitur AI/ML yang berlaku; dengan ketentuan bahwa tidak ada Input yang akan diungkapkan kepada Penyedia AI Pihak Ketiga untuk tujuan melatih atau menyempurnakan model dasar yang mendasarinya tanpa penerimaan atau persetujuan terlebih dahulu dari Klien atas ketentuan tambahan yang secara tegas mengizinkan penggunaan tersebut. Fitur AI/ML yang menggunakan Penyedia AI Pihak Ketiga dan ketentuan penggunaan yang dapat diterima yang berlaku diidentifikasi dalam Lampiran 1 Ketentuan ini. Penyedia dapat menambahkan, menghapus, mengganti, atau mengubah Penyedia AI Pihak Ketiga mana pun yang digunakan sehubungan dengan Fitur AI/ML dari waktu ke waktu sesuai dengan klausa 7.6. Klien wajib mematuhi ketentuan penggunaan yang dapat diterima dari setiap Penyedia AI Pihak Ketiga yang berlaku sebagaimana diidentifikasi dalam Lampiran 1 (sebagaimana dapat diubah dari waktu ke waktu). Penyedia bukan merupakan agen dari, maupun pihak dalam usaha patungan dengan, Penyedia AI Pihak Ketiga mana pun.

5. PERLINDUNGAN DATA

5.1 Hubungan dengan Perjanjian Pemrosesan Data. Sejauh Konten AI/ML berisi data pribadi sebagaimana didefinisikan dalam Hukum Perlindungan Data yang Berlaku, data pribadi tersebut akan diproses sesuai dengan Perjanjian Pemrosesan Data yang dibuat antara Para Pihak, yang merupakan bagian integral dari Perjanjian. Jika terdapat pertentangan antara Ketentuan ini dan Perjanjian Pemrosesan Data sehubungan dengan pemrosesan data pribadi, ketentuan dalam Perjanjian Pemrosesan Data yang akan berlaku.

5.2 Tanggung jawab Klien. Klien sepenuhnya bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap data pribadi yang disertakan dalam Input diproses secara sah dan bahwa Klien telah memperoleh seluruh otorisasi dan persetujuan yang diperlukan dari Subjek Data untuk pemrosesan tersebut, termasuk pemrosesan lanjutan atas data tersebut oleh Penyedia AI Pihak Ketiga yang diidentifikasi dalam Lampiran 1. Jika Konten AI/ML berisi data pribadi, Klien wajib memastikan bahwa Klien memiliki dasar hukum yang sesuai untuk pemrosesan tersebut dan telah memberikan seluruh informasi yang diwajibkan kepada Subjek Data. Klien tidak boleh mengirimkan data pribadi apa pun sebelum memastikan kepatuhan terhadap Perjanjian Pemrosesan Data yang berlaku dan dibuat antara Para Pihak.

6. KEKAYAAN INTELEKTUAL

6.1 Kepemilikan Penyedia dan hak akses Klien. Fitur AI/ML dimiliki oleh Penyedia atau dilisensikan kepada Penyedia oleh pihak ketiga. Klien tidak memperoleh hak kepemilikan apa pun atas Fitur AI/ML atau model yang mendasarinya. Penyedia memberikan kepada Klien lisensi non-eksklusif, tidak dapat dialihkan, dan terbatas untuk mengakses dan menggunakan Fitur AI/ML hanya selama Masa Berlaku, untuk keperluan bisnis internal Klien. Seluruh hak yang tidak secara tegas diberikan tetap menjadi hak Penyedia dan penyedia model pihak ketiganya masing-masing.

6.2 Umpan Balik. Sejauh Klien atau Pengguna Akhirnya berkontribusi, menyarankan, atau dengan cara lain menghasilkan peningkatan apa pun terhadap Fitur AI/ML, baik melalui Umpan Balik, pola penggunaan, maupun cara lainnya, Klien dengan ini memberikan kepada Penyedia lisensi yang berlaku selamanya, dapat dialihkan, dapat disublisensikan (melalui beberapa tingkatan), bebas royalti, dan non-eksklusif untuk menggunakan peningkatan dan saran tersebut tanpa kompensasi tambahan. Klien melepaskan setiap hak moral atau hak serupa atas kontribusi tersebut sejauh diizinkan secara maksimal oleh hukum yang berlaku.

6.3 Kepemilikan Klien. Di antara Para Pihak, kecuali untuk hak-hak yang secara tegas diberikan berdasarkan Ketentuan ini, Klien tetap memiliki seluruh hak, kepemilikan, dan kepentingan atas Input. Dengan tunduk pada lisensi terbatas yang diberikan dalam Perjanjian, Penyedia tidak memperoleh hak, kepemilikan, atau kepentingan apa pun dari Klien atau pemberi lisensinya berdasarkan Ketentuan ini atas Output apa pun. Sejauh hak, kepemilikan, atau kepentingan tersebut beralih kepada Penyedia, Penyedia setuju dan dengan ini mengalihkan hak tersebut kepada Klien; dengan ketentuan bahwa pengalihan tersebut hanya mencakup Output yang dibuat oleh Fitur AI/ML berdasarkan Input Klien. Untuk menghindari keraguan, pengalihan ini tidak mencakup hak kekayaan intelektual Penyedia yang telah ada sebelumnya. Tidak ada dalam Ketentuan ini yang mencegah prompt atau output yang serupa atau identik diajukan secara terpisah kepada Fitur AI/ML atau dihasilkan olehnya.

6.4 Tanggung jawab Klien. Klien sepenuhnya bertanggung jawab untuk: (a) memastikan bahwa Input tidak melanggar

Hak Kekayaan Intelektual pihak ketiga; dan (b) setiap penggunaan Output dalam produk, layanan, atau komunikasi Klien.

6.5 Ganti rugi dari Penyedia. Kewajiban Penyedia untuk memberikan ganti rugi atas hak kekayaan intelektual berdasarkan Perjanjian tidak berlaku terhadap klaim yang timbul dari atau berkaitan dengan: (a) Output yang dihasilkan sebagai respons terhadap Input; (b) perubahan, penggabungan, atau penggunaan Output oleh Klien di luar cakupan Ketentuan ini; (c) penggunaan Fitur AI/ML oleh Klien yang tidak sesuai dengan Dokumentasi atau instruksi wajar Penyedia, atau yang digabungkan dengan perangkat lunak, perangkat keras, data, proses, materi, atau informasi yang tidak disediakan oleh Penyedia, apabila penggunaan tersebut tidak akan melanggar hak tanpa adanya penggabungan tersebut; (d) Input yang melanggar atau menyalahgunakan Hak Kekayaan Intelektual pihak ketiga; atau (e) komponen model dasar pihak ketiga apa pun yang digunakan oleh Penyedia, sejauh klaim tersebut disebabkan oleh model pihak ketiga itu sendiri dan bukan oleh penerapan Penyedia.

6.6 Ganti rugi dari Klien. Klien wajib mengganti rugi, membela, dan membebaskan Penyedia serta Afiliasinya dari dan terhadap setiap klaim, kerugian, kehilangan, dan biaya (termasuk biaya hukum yang wajar) yang timbul dari: (a) Input Klien; (b) penggunaan lanjutan atau publikasi Output oleh Klien; (c) pelanggaran Klien terhadap klausa 6.4; (d) pelanggaran terhadap hukum dan peraturan yang berlaku; (e) pelanggaran hak yang diakibatkan oleh Konten AI/ML; atau (f) penggunaan Fitur AI/ML untuk Aktivitas Berisiko Tinggi.

6.7 Hubungan dengan Perjanjian. Ketentuan dalam Pasal 6 ini tidak mengurangi ketentuan mengenai Hak Kekayaan Intelektual dalam Perjanjian, yang akan tetap berlaku sepenuhnya.

7. KETENTUAN LAIN-LAIN

7.1 Tidak ada jaminan. Kecuali secara tegas dinyatakan dalam Perjanjian, Fitur AI/ML disediakan “sebagaimana adanya” dan “sebagaimana tersedia”. Penyedia tidak memberikan pernyataan atau jaminan apa pun, baik tersurat maupun tersirat, mengenai Fitur AI/ML atau Output apa pun, termasuk jaminan mengenai keakuratan, keandalan, ketersediaan, kelayakan untuk diperjualbelikan, kesesuaian untuk tujuan tertentu, atau bahwa Fitur AI/ML atau Output tidak akan melanggar hak, bebas dari kesalahan, tidak terputus, aman, atau sesuai dengan persyaratan Klien.

7.2 Penangguhan. Tanpa mengurangi hak penangguhan apa pun berdasarkan Perjanjian, Penyedia dapat segera menangguhkan, membatasi, atau menonaktifkan akses Klien ke Fitur AI/ML apa pun setelah memberikan pemberitahuan, atau tanpa pemberitahuan jika secara wajar diperlukan, apabila Penyedia secara wajar meyakini bahwa penggunaan Fitur AI/ML apa pun oleh Klien melanggar Ketentuan ini, Kebijakan Penggunaan Layanan, hukum yang berlaku, atau ketentuan Penyedia AI Pihak Ketiga yang berlaku, atau menimbulkan risiko keamanan, hukum, atau reputasi bagi Penyedia, Afiliasinya, Penyedia AI Pihak Ketiga mana pun, atau pihak ketiga mana pun.

7.3 Perubahan. Penyedia dapat mengubah, mengganti, menangguhkan, atau menghentikan Fitur AI/ML apa pun, seluruhnya atau sebagian, kapan saja, termasuk jika diwajibkan karena perubahan hukum, peraturan, persyaratan Penyedia AI Pihak Ketiga, masalah keamanan, atau keputusan pengembangan produk. Jika secara wajar memungkinkan, Penyedia akan memberikan pemberitahuan sebelumnya mengenai penghentian material atas suatu Fitur AI/ML.

7.4 Pemantauan. Penyedia dapat memantau, mencatat, dan meninjau penggunaan Fitur AI/ML oleh Klien untuk memverifikasi kepatuhan terhadap Perjanjian, Ketentuan ini, hukum yang berlaku, dan persyaratan Penyedia AI Pihak Ketiga yang berlaku, serta untuk menjaga keamanan, integritas, dan kinerja Fitur AI/ML. Penyedia dapat menerapkan dan mengubah batas laju penggunaan, filter konten, mekanisme keselamatan, kontrol pemantauan, dan pembatasan teknis yang wajar sebagaimana diperlukan untuk menegakkan Ketentuan ini, mematuhi hukum yang berlaku, melindungi Fitur AI/ML, atau mematuhi persyaratan Penyedia AI Pihak Ketiga.

7.5 Pertentangan. Ketentuan ini merupakan bagian integral dari Perjanjian dan, kecuali sebagaimana secara tegas dinyatakan dalam Ketentuan ini, tidak mengubah ketentuan apa pun dalam Perjanjian. Jika terdapat pertentangan antara Ketentuan ini dan Perjanjian sehubungan dengan penggunaan Fitur AI/ML apa pun, ketentuan dalam Ketentuan ini yang akan berlaku. Sejauh suatu hal tidak diatur dalam Ketentuan ini, ketentuan dalam Perjanjian akan berlaku.

7.6 Perubahan Ketentuan. Penyedia dapat memperbarui Ketentuan ini (termasuk Lampiran 1 dan Penyedia AI Pihak Ketiga terkait) dari waktu ke waktu. Penyedia hanya akan memberikan pemberitahuan tertulis terlebih dahulu dalam jangka waktu yang wajar kepada Klien mengenai perubahan material terhadap Ketentuan ini. Perubahan yang tidak material berlaku setelah dipasang, dipublikasikan, atau diberitahukan oleh Penyedia. Jika Klien tidak menyetujui perubahan material, Klien dapat menghentikan penggunaan Fitur AI/ML yang terdampak sebelum tanggal efektif perubahan tersebut. Penggunaan berkelanjutan atas Fitur AI/ML yang terdampak oleh Klien setelah tanggal efektif perubahan tersebut merupakan penerimaan atas Ketentuan yang telah diperbarui.

7.7 Keberlakuan setelah pengakhiran. Setiap ketentuan dalam Ketentuan ini yang secara tegas atau tersirat dimaksudkan untuk mulai berlaku atau tetap berlaku pada atau setelah pengakhiran atau berakhirnya Perjanjian akan tetap berlaku sepenuhnya. Pengakhiran atau berakhirnya Perjanjian tidak mengurangi hak, upaya hukum, kewajiban, atau tanggung jawab apa pun yang telah timbul sebelum tanggal efektif pengakhiran atau berakhirnya Perjanjian.

7.8 Keterpisahan. Jika suatu ketentuan dalam Ketentuan ini tidak sah atau tidak dapat diberlakukan, atau menjadi tidak sah atau tidak dapat diberlakukan, keabsahan dan keberlakuan ketentuan lainnya dalam Ketentuan ini tidak akan terpengaruh.

7.9 Hukum yang mengatur dan yurisdiksi. Ketentuan ini diatur oleh dan ditafsirkan sesuai dengan hukum yang mengatur Perjanjian. Ketentuan penyelesaian sengketa dalam Perjanjian berlaku terhadap Ketentuan ini.

LAMPIRAN 1

FITUR AI/ML DAN PENYEDIA AI PIHAK KETIGA

Tabel di bawah ini mengidentifikasi Fitur AI/ML yang menggunakan Penyedia AI Pihak Ketiga dan ketentuan penggunaan yang dapat diterima yang berlaku. Penyedia berhak memperbarui Lampiran 1 ini dari waktu ke waktu.

Fitur AI/ML	Penyedia AI Pihak Ketiga	Ketentuan Penggunaan yang Dapat Diterima
Kredit AI untuk penggunaan Layanan AI	GOOGLE LLC (GOOGLE CLOUD PLATFORM — VERTEX AI / GENAI)	https://policies.google.com/terms/generative-ai/use-policy
Profil pelanggan AgentOS	OpenAI, OpCo, LLC	https://openai.com/policies/usage-policies
AgentOS — Studio Otomasi	Oracle Corporation (Oracle Cloud Infrastructure)	https://www.oracle.com/contracts/docs/oracle-ai-terms.pdf
AgentOS — Agen AI	AWS Bedrock	https://aws.amazon.com/ai/responsible-ai/policy/
AgentOS — Agen Pengetahuan	Microsoft Foundry	https://learn.microsoft.com/en-us/legal/ai-code-of-conduct
AgentOS — Kopilot Kotak Masuk	Deepgram, Inc.	https://deepgram.com/terms
AgentOS — Wawasan & Analitik		
GEN AI		
Agen AI Infobip untuk membangun alur WhatsApp		
Fitur bertenaga AI dalam platform CPaaS	Deepgram, Inc.	

