

IBM eMessage

1. Cloud Service

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示公司、公司授权用户和 Cloud Service 接收方。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

1.1 IBM eMessage

IBM eMessage Cloud Service 旨在与 IBM Campaign 一起使用，使您能够使用通过跨渠道、人口统计信息、交易行为或互动历史记录等途径收集的客户端数据，对事件触发或批量信息传递的数字消息进行客户群划分、确定确定和个性化。

IBM eMessage 是一种电子邮件服务解决方案，可帮助您创建文档和部署数字消息。eMessage 提供消息文档编辑器、内容库和 HTML 预览，以进行电子邮件和营销登录页面的测试和生产部署。另外，eMessage 还提供营销活动后期有关永久和暂时消息回弹的分析信息和近乎实时的打开和点击跟踪。

IBM eMessage - Push Notification 是移动客户参与解决方案，可帮助您为智能手机应用程序的用户创建和发送简单和丰富的推送通知。

a. 电子邮件服务解决方案

IBM eMessage 订购提供：

- (1) 文档编辑器：支持 Cloud Service 用户使用模板撰写或编辑电子邮件和登录页面，该模板可定义静态内容区域（包括文本、图像和链接）以及可定制区域（该系统能够根据收件人的特点，通过拖放图形界面，添加内容。个性化的或基于在线表单的登录页面是通过 Cloud Service 托管的定制 Web 页面。
- (2) 内容库：用于存储客户创建的模板，包含内容文件（如 jpg、png 和 gif 图像以及与创建个性化电子邮件消息和登录页面所需的个别内容元素相关的普通文本）。
- (3) 电子邮件预览：eMessage 可在发送邮件期间组合文档时显示该文档的样本，且能够在基于 iPhone 和 Android 的设备以及 Internet Explorer 和 Firefox 等浏览器上跨电子邮件客户端（如 Yahoo、Gmail 和 Hotmail）预览组合的文档。
- (4) 消息部署：eMessage 可为目标受众和托管登录页发送个性化的电子邮件。有两个部署选项：事件触发或批量消息传递。事件触发的交易电子邮件是以响应业务系统中检测到的特定的、预定的交易而发送的单一电子邮件消息。IBM 提供 eMessage 交易邮件服务 (TMS) 作为托管 Web 服务，用于处理交易电子邮件消息。您可与应用程序开发者协作，通过 eMessage TMS 集成企业交易管理系统。批量消息传递可在特定日期和时间或近乎实时地运行邮件发送活动。
- (5) eMessage 系统表：eMessage 系统表是安装在企业防火墙后、本地网络中的 IBM Campaign 模式的一部分。系统表包含每次邮件发送活动的联系人和响应数据、可跟踪链接的链接跟踪数据和为电子邮件收件人列表选择的数据。
- (6) 报告和回弹管理：eMessage 可记录电子邮件响应，包括打开电子邮件的数据，点击链接到外部 Web 站点以发送普通邮件或个别消息的数据，与每条邮件消息相关的特定事件的数据。另外，eMessage 还可存储有关永久和暂时消息弹回的信息，并提供失败尝试的 ISP 反馈。

b. 移动客户参与解决方案

IBM eMessage - Push Notification 订购使您能够创建简单、基于文本的丰富推送通知，并发送给智能手机应用的用户。它向市场营销人员提供消息创建、目标定位和分析功能。它还为开发人员和团队提供解决方案，以支持基于文本的简单和丰富的推送通知。该解决方案包括：

- (1) 营销活动管理功能，如根据时区的消息安排、地理分割、频率管理和基于 CRM 的分段；
- (2) 内容管理工具，用于消息编辑和预览、消息个性化和标记管理；
- (3) 市场营销业绩度量和分析功能。

2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 中提供的针对 IBM SaaS 的 IBM 数据安全和隐私原则，以及本部分中提供的任何其他条款。对于 IBM 数据安全和隐私原则的任何更改都不会降低 Cloud Service 的安全性。

3. 服务标准协议

IBM 为 IBM SaaS 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)，如果在 PoE 中规定了该 SLA，那么它就适用。本 SLA 并不是一项保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。

3.1 可用性积分

客户必须在首次发现事件影响 Cloud Service 可用性的二十四 (24) 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的三 (3) 个工作日内提交支持凭单，对未能满足 SLA 提出索赔。针对有效 SLA 索赔的赔偿将基于 Cloud Service 的生产系统处理不可用的时间段 (“停机时间”)，以针对 Cloud Service 的将来发票的贷记金额的形式支付。停机时间从客户报告停机事件开始计算，到 Cloud Service 复原为止，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用 Cloud Service 应用适用的最高赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之二十 (20)。

对于捆绑 Cloud Service (打包并作为单一服务产品以单一组合价格一起销售的各个 Cloud Service 服务产品)，赔偿的计算将基于捆绑 Cloud Service 的每月单一组合价格，而不是每个单项 Cloud Service 的每月订购费用。在给定时限内，客户只能对一个单项 Cloud Service 提交相关索赔。

3.2 服务级别

Cloud Service	适用的服务级别	
	约定的月份内的应用程序可用性	约定的月份内的数据收集可用性
IBM eMessage	Y	Y
IBM eMessage - Push Notification	Y	Y

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

约定的月份期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
99% - 99.949%	2%
98% - 98.999%	5%
97% - 97.999%	12%
低于 97.000%	20%

* 如果 Cloud Service 是从 IBM 业务合作伙伴处购买的，那么每月订购费用将基于受索赔的“约定的月份”期间有效的 Cloud Service 当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户应用折扣。

“可用性” (以百分比形式表示) 的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。

示例：“约定的月份”内停机时间总计 50 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 50 分钟停机时间 = 43,150 分钟	= 2% 可用性积分，在约定的月份内可用性达 99.884%
总时间 43,200 分钟	

4. 技术支持

针对 **Cloud Service** 的技术支持通过电子邮件、电话和在线支持门户网站提供。IBM 将提供《IBM 软件即服务支持手册》，其中提供了技术支持联系信息以及其他信息和流程。技术支持随附于 **Cloud Service**，不可作为独立产品使用。

5. 权利和计费信息

5.1 收费标准

Cloud Service 根据交易文档中指定的收费标准提供：

- a. **数字消息** - 获取 **Cloud Service** 时所使用的一种计量单位。数字消息是 **Cloud Service** 管理和处理的电子通信。客户必须获取足够的权利以涵盖交易文档中所指定的评估期间由 **Cloud Service** 管理或处理的数字消息总数。
- b. **名称识别** - 获取 **Cloud Service** 时所采用的一种计量单位。名称识别是用于改进电子邮件传输的 IP 地址和/或域名的组合。您必须获取足够的授权以涵盖 **Cloud Service** 内为您创建的名称识别数。
- c. **测试帐户** - 获取 **Cloud Service** 时所采用的一种计量单位。测试帐户是专为在测试、开发或登台环境中使用而创立的帐号。客户必须获取足够的权利以涵盖交易文档中所指定的评估期间在 **Cloud Service** 中为您创建的测试帐户数。
- d. **实例** - 获取 **Cloud Service** 时所采用的一种计量单位。实例是对 **Cloud Service** 特定配置访问。必须获取足够的权利以涵盖您的交易文档中所指定的评估期间可供访问和使用的 **Cloud Service** 实例。
- e. **可寻址设备** - 获取 **Cloud Service** 时所采用的一种计量单位。可寻址设备是用于安装应用程序的设备，可由 **Cloud Service** 寻址。可由 **Cloud Service** 寻址的每个应用程序安装都属于独立的可寻址设备。必须获取足够的权利以涵盖您的交易文档中所指定的评估期间由 **Cloud Service** 服务产品报告的可寻址设备数。
- f. **服务项目** - 获取服务时所采用的一种计量单位。服务项目包含与 **Cloud Service** 相关的专业服务和/或培训服务。必须获取足够的权利以涵盖每项服务项目。
- g. **发送的电子邮件数** - 获取 **Cloud Service** 时所采用的一种计量单位。电子邮件是通过 **Cloud Service** 发送的电子通信方式。必须获取足够的权利以涵盖您的交易文档中所指定的评估期间发送的电子邮件总数。

5.2 安装费用

在交易文档中指定安装费用。

- a. **IBM eMessage Test Account SaaS Setup**
- b. IBM 会在初始配置 **IBM eMessage Test Account Setup** 时收取安装费。该服务更新了 **Cloud Service** 环境，可使用适用的 **IBM eMessage - Email Onboarding Services** 所提供内容之外的额外测试帐户。
- c. **IBM eMessage Reputation Identity SaaS Setup**
IBM 会在初始配置 **IBM eMessage Reputation Identity SaaS** 设置时收取安装费。该服务更新了 **Cloud Service** 环境，可使用适用的 **IBM eMessage - Email Onboarding Services** 所提供内容之外的额外信誉标识。

5.3 部分月度费用

交易文档中指定的部分月度费用可按比例进行评估。

5.4 盘盈费用

如果评估期间 **Cloud Service** 的实际使用超出了 **PoE** 中指定的权利，那么将按照交易文档中的规定向客户收取盘盈费用。

5.5 按需应变费用

客户请求激活按需应变部分之后，将适用交易文档中指定的按需应变费用。

- a. **IBM eMessage Test Account On-Demand Setup**
在您特别请求时，该服务将更新 **Cloud Service** 环境，可使用适用的 **IBM eMessage - Email Onboarding Services** 所提供内容之外的额外测试帐户。交易文档中必须包含该部分。
- b. **IBM eMessage Reputation Identity On-Demand Setup**
在您特别请求时，该服务将更新 **Cloud Service** 环境，可使用适用的 **IBM eMessage - Email Onboarding Services** 所提供内容之外的额外信誉标识。交易文档中必须包含该部分。

5.6 远程服务（基于人员）费用

远程服务按服务项目收费标准购买，并且在订购时开具发票。无论是否用尽了小时数，该服务将自购买之日起 90 天后到期。

- a. **IBM eMessage - Email Onboarding Standard Services**
在您开始使用 **IBM eMessage** 电子邮件服务解决方案的过程中，提供最多 60 个小时的远程咨询、最佳实践、培训和配置服务。这可能包括但不限于提供提升、教育和传输能力报告。包含最多两 (2) 个信誉标识设置和一 (1) 个测试帐户。
- b. **IBM eMessage - Email Onboarding Professional Services**
在您开始使用 **IBM eMessage** 电子邮件服务解决方案的过程中，提供最多 75 个小时的远程咨询、最佳实践、培训和配置服务。这可能包括但不限于提供提升、教育、传输能力报告和用例帮助。包含最多五 (5) 个信誉标识设置和两 (2) 个测试帐户。
- c. **IBM eMessage Delivery Service**
每种产品提供最多 15 小时的以下三 (3) 项服务：分析邮件发送活动声誉并提供建议，以维护良好的邮件发送活动声誉；查看并讨论方法，以提高收件箱投递率；分析并建议，以最大程度地减少垃圾邮件投诉。
- d. **IBM eMessage Content Service**
每种产品提供最多 15 小时的以下三 (3) 项服务：分析邮件发送活动声誉并提供建议，以维护良好的邮件发送活动声誉；查看并讨论方法，以提高收件箱投递率；分析并建议，以最大程度地减少垃圾邮件投诉。
- e. **IBM eMessage Best Practices Service**
每种产品提供最多 15 小时的以下三 (3) 项服务：营销活动分析审查；开发多波营销活动；如何正确地重新利用或取消激活分段；如何通过其他渠道分析退订/垃圾邮件投诉；品牌和声誉战略管理；A/B 分开设置审查；高级脚本编制审查。
- f. **IBM eMessage Custom Email Service**
在以上任何 **eMessage** 远程服务产品中提供任意两个 (2) 项目（如以上 **eMessage** 交付服务、内容服务和最佳实践服务部分所述）。
- g. **IBM eMessage - Push Notification Onboarding Advisory Services**
提供以下内容的组合：最多五 (5) 个应用程序关键字设置、最多二十 (20) 个小时的电子邮件或电话问答、任意两个 (2) 使用 **Android**、**iOS** 和 **Windows** 通知服务的本机应用程序上的初始推送通知实施验收测试周期、最多一 (1) 个小时的营销人员远程控制台培训和开发人员实施培训。
- h. **IBM eMessage - Push Notification Onboarding Standard Services**
提供以下服务的组合：**IBM eMessage - Push Notification Onboarding Advisory Services** 中包含的服务；以及最多额外十 (10) 个小时的电子邮件或电话问答；帐户创建；最多两 (2) 个屏幕的用户界面定制；每周 30 分钟的会议（可选）；任意四 (4) 个使用 **Android**、**iOS** 和 **Windows** 通知服务的本机应用程序上的初始推送通知实施验收测试周期；最多一 (1) 个针对与 **IBM eMessage - Push Notification** 兼容的 **IBM** 或第三方软件的软件集成服务。

i. **IBM eMessage - Push Notification Onboarding Professional Services**

提供以下服务的组合：IBM eMessage - Push Notification Standard Services 中包含的服务；以及最多另外十 (10) 个小时的电子邮件或电话问答；为每个帐户创建定制角色和权限；创建证书（在应用程序安装过程中）；白名单服务（用于识别能够与 IBM eMessage - Push Notification 连接的 IP 地址）；最多两 (2) 个针对与 IBM eMessage - Push Notification 兼容的 IBM 或第三方软件的软件集成服务。

5.7 持续的服务订购

a. **IBM eMessage - Push Notification Ongoing Advisory Services**

提供以下内容的组合：每年一个 (1) 额外推送通知实施接受测试周期、通过电子邮件或电话提供最多二十个 (20) 小时（每年总数）的问与答。

b. **IBM eMessage - Push Notification Ongoing Standard Services**

提供以下服务的组合：IBM eMessage - Push Notification Ongoing Advisory Services 中包含的服务；以及最多额外十个小时（每年总共）的电子邮件或电话问答；每年一个 (1) 额外推送通知实施验收测试周期；最多两个 (2) 定制的营销业绩报告；最多 10 个小时（每年总共）有关控制台使用情况和总体推送战略的指导。

c. **IBM eMessage - Push Notification Ongoing Professional Services**

提供以下服务的组合：IBM eMessage - Push Notification Ongoing Standard Services 中包含的服务；以及最多额外十个小时（每年总共）的电子邮件或电话问答；每年最多四个 (4) 额外推送通知实施验收测试周期；针对支持凭单的优先响应；最多两个 (2) 小时（每年总共）针对季节性市场营销提出建议；每周 30 分钟的会议（可选）以满足关键业绩指标以及短期和长期的应用程序/推送通知目标。

d. **IBM eMessage - Campaign Strategy Services**

针对每月一次 (1) 的营销活动，提供有关推送通知营销策略在策略、频率和安排方面的建议。

e. **IBM eMessage - Strategy & Campaign Configuration Services**

对于每月最多一次 (1) 的营销活动，提供以下服务的组合：Campaign Strategy Services 中包含的服务并协助创建营销日程表通知安排；在 IBM eMessage - Push Notification 控制台中设置最多两个 (2) 通知；向您提供最多两个 (2) 通知的截屏。

f. **IBM eMessage - Strategy, Planning & Campaign Configuration Services**

针对每月最多三次 (3) 的营销活动，提供以下内容的组合：Strategy & Campaign Configuration Services 中包含的服务以及您通知的实时测试（通过电话），和交付最多两个 (2) 定制报告。

6. 期限和续约选项

Cloud Service 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 Cloud Service 之日算起。PoE 将指定 Cloud Service 是自动续约、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续约，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续约的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对 Cloud Service 自动续约。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，Cloud Service 将以月为单位继续有效。Cloud Service 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

7. 其他信息

7.1 权利信息

a. **IBM eMessage**

Cloud Service 数字消息或发送的电子邮件数（如果使用）的有效评估期限为一 (1) 个日历月。

通过密送 (BCC) 发送的电子邮件将按数字消息或发送的电子邮件收费（如果适用）。

b. **IBM eMessage Post Click Analytics**

IBM eMessage Post Click Analytics 的订购费用涵盖每月最多 1500 万次服务器调用。

7.2 IBM 对客户数据的使用

IBM 可使用客户数据在非生产环境内进行内部研究、测试和开发，前提是 IBM 首先除去所有可能会揭示客户的身份或专有业务流程特征。客户可以选择通过联系技术支持来要求不得将其数据用于此类非生产目的。

7.3 关于使用 Cookies 的声明

IBM 可以依据 IBM 隐私策略使用 Cookies 和跟踪技术，在收集使用统计信息的过程中收集个人可标识信息，旨在帮助改进用户体验，定制与用户的交互。

7.4 支持软件

IBM eMessage - Push Notification Cloud Service 产品包含支持软件。您具有使用支持软件的许可，可以按与 Cloud Service 相关的文档中所述的方法使用，有效期为 Cloud Service 的期限，仅用于根据需要帮助或支持您访问和使用 Cloud Service。在 Cloud Service 期限终止或到期时，您的支持软件许可即终止。只要支持软件包含样本代码，您即具备在使用 Cloud Service 所允许和必要的范围内，使用样本代码创作衍生作品的额外权利。与所有其他支持软件相同，您的样本代码和任何衍生作品的使用许可将于 Cloud Service 的期限终止或到期时终止。支持软件根据“服务级别承诺”（如果有）提供，并作为 Cloud Service 的一项组件，但“按现状”提供，不含任何保证。

Cloud Service 随附的“支持软件”包含以下项目（包括 IBM 对以下项目提供的任何更新、修订或补丁）：

- a. IBM Push Notification SDK for Android
- b. IBM Push Notification SDK for Apple iOS
- c. IBM Push Notification SDK for Blackberry
- d. IBM Push Notification SDK for Windows Phone 8。