

## IBM Silverpop Engage

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. Cloud Service

IBM Silverpop Engage 是一种基于云的数字市场营销平台，支持全渠道市场营销和潜在客户管理。Silverpop Engage 使用从各种来源收集的客户端数据和个体行为，以代表客户实时通知并促进个性化的互动。

IBM Silverpop Engage 订购提供以下功能：

- a. 消息创建和传递：通过一种基于 Web 的编辑器支持用户创建和编辑消息内容，并支持用户通过点击式操作访问链接跟踪、个性化和动态内容。
- b. 高级市场细分：市场细分功能支持用户根据行为、档案或喜好数据，确定目标对象。
- c. 多渠道消息传递：跨多个渠道发送集成的营销活动消息，包括电子邮件、社交、Web 和移动。Silverpop Engage 包含多种功能，用于帮助整合客户接触点，以确保实现一致且个性化的体验。
- d. 自动化的营销活动：使用直观的营销活动构建器，创建市场营销计划，既可以是简单的单触点战略营销活动，也可以是复杂、多接触点的活动。当潜在客户根据每个商机的单独行为使用培育促销活动传递或执行特定操作时，将发送自动消息。
- e. 评分：根据购买条件、人群统计和行为（例如，Web 站点访问、表单提交和消息交互），或根据基于时间的组件（包括，最近交易和交易频率），对客户和潜在客户评分。在目标对象达到特定分数后，市场营销自动化功能会对他们执行相应的后续行动。
- f. Web 跟踪：监视联系人如何在线与客户互动，例如，使用计算器、实时聊天和社交按钮，然后使用这些行为将联系人转移到市场营销计划，或者将他们包含在行为评分模型中。
- g. 登录页面和 Web 表单：设计和发布登录页面和 Web 表单，用于捕获可用来创建定制页面的查询信息。
- h. 报告：提供 80 多种可定制的报告，涵盖各个市场营销渠道 - 包括电子邮件营销活动、社交和移动。
- i. 关系表：存储有关购买、事件参与以及活动的多行数据，并将数据映射到单条记录，提供总体客户视图。可以在查询和市场细分、动态内容以及消息个性化中利用此数据。
- j. B2B 商机线索管理：管理商机线索并对其打分，使用自动化功能，通过进展渠道培育商机，并最大程度实现客户的市场营销成果。
- k. 社交：组织可以在社交网络站点上分享电子邮件市场营销消息，生成有关结果的详细报告，发布或安排与电子邮件发送相符的帖子，插入链接以转发给朋友的 Web 页面，或者在消息正文中包含转发表单。
- l. 应用程序编程接口 (API)：Silverpop Engage API Suite 可通过 REST、SOAP 和 XML 协议进行访问，并且使用标准 Web 协议（HTTP POST、HTTPS、FTP 和 SFTP）和文件格式（XML、CSV、TSV 和 PSV）。通过 HTTP/HTTPS 处理实时请求和响应，通过 FTP/SFTP 处理批量数据。

Silverpop Engage 订购包括五个发送域、一个定制品牌主机域和最多十个环境。承诺每年发送超过三 (3) 百万封电子邮件消息的客户，将获得专用因特网协议 (IP) 地址。

#### 1.1 可选的服务产品订购

可选的服务产品订购需要另外付费：

##### a. IBM Silverpop Engage Transact

能够在电子邮件、Web 表单、登录页面或电话销售中提供由触发器生成的实时、定制品牌、一对一的交易消息。IBM Marketing Cloud Transact 是一种专用的发送架构，专门为交易消息或触发消息的独特需求（例如，回执、通知、警报和行程等）而设计。它可连接到当前触发消息的内部系统。产品附带了 IP 地址和定制域、链接和消息传递跟踪、弹回和响应管理以及关于消息分发、活动和传递指标的跟踪。

- 订购 IBM Silverpop Engage - Database 的客户还必须获取 IBM Silverpop Transact for Engage - Database 1000 Digital Messages 的权利。
- b. **IBM Silverpop Multi-Factor Authentication**  
支持使用认证码作为除用户的用户名/密码组合之外的第二种登录要求，通过 Web 浏览器授予 Silverpop Engage 帐户访问权。
- c. **IBM Silverpop Social Sign-in**  
支持企业构建 Web 表单，提供社交身份注册选项，代替手动填写表单上的字段。Social Sign-In 依赖于或者整合了 Janrain 所提供的第三方技术。使用 Social Sign-in 技术时，需要遵守通过 Social Sign-In 和底层 Janrain 技术访问的各个社交登录网络的条款、条件和可用性。
- d. **IBM Silverpop Inbox Monitoring**  
支持客户衡量多个区域的大型因特网服务提供商 (ISP) 和邮箱供应商的常规收件箱送达率。
- e. **IBM Silverpop Universal Behaviors**  
在 Silverpop Engage 和其他技术应用程序之间提供事件级别集成。从这些应用程序收集的行为事件和数据可以存储在 Silverpop Engage 中，由诸如计划、评分和查询等功能部件使用。支持与现有 IBM 产品集成，包含三个数据流以用于额外的集成，还包含 180 天的数据存储。
- f. **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History**  
针对 IBM Silverpop Universal Behaviors 提供额外 180 天的事件数据存储。这是 IBM Silverpop Universal Behaviors 的附加组件，供需要超过 Universal Behaviors 的标准 180 天数据存储量的客户使用。
- g. **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream**  
为 IBM Silverpop Universal Behaviors 提供额外的数据流。面向以下客户：除无限制 IBM 集成产品数据流以及基于 IBM Silverpop Universal Behaviors 基础许可提供的三种额外第三方或定制数据流以外，还需要额外数据流的客户。
- h. **IBM Silverpop Mobile Connector**  
在 Silverpop Engage 和客户自有移动应用程序之间提供系统级别集成。这种集成支持将从移动应用程序收集的数据存储在 Silverpop Engage 中，供 Engage 功能部件（例如，计划和查询）访问/使用，此外 Silverpop Engage 中的数据可在移动应用程序中使用。
- i. **IBM Silverpop Web Analytics Integrations**  
提供 Silverpop Engage (One Org) 和以下某个 Web 分析系统的集成：IBM Digital Analytics 或 Adobe Omniture。
- j. **IBM Silverpop WebEx Integration**  
提供 Engage 产品功能以配合 Cisco WebEx 的某一实例一起使用。此集成会每天将出席者会话和概要文件数据导入 Silverpop Engage 关系表。客户必须单独购买自己的 WebEx 许可。
- k. **IBM Silverpop Citrix Integration**  
提供 Engage 产品功能以配合 Citrix GoToWebinar、GoToMeeting 或 GoToTraining 产品的某一实例一起使用。此集成会每天将出席者会话和概要文件数据导入 Silverpop Engage 关系表。客户必须单独购买自己的 Citrix 许可。
- l. **IBM Silverpop Transact Magento Integration**  
支持通过 Silverpop Transact 交易电子邮件服务来发送 Magento 实例所生成的相关交易电子邮件。还需要 Magento 许可，客户必须从供应商处单独购买此许可。
- m. **IBM Silverpop CRM Integration**  
支持客户在特定商用客户关系管理 (CRM) 系统（例如，Salesforce.com、Microsoft Dynamics CRM 和 Silverpop Engage）之间建立数据同步。集成限于一个 CRM 系统实例以及一个 Silverpop Engage 数据库。该产品不包括与 Scribe 的集成。如果需要此类型的集成，应使用 IBM Silverpop CRM Integration with Scribe 服务产品。

- n. **IBM Silverpop CRM Integration with Scribe**  
支持客户在特定商用客户关系管理 (CRM) 系统和 Silverpop Engage 之间建立数据同步。集成限于一个 CRM 系统实例以及一个 Silverpop Engage 数据库。IBM Silverpop CRM Integration with Scribe 依赖于或者整合了 Scribe 所提供的第三方技术。
- o. **IBM Silverpop Additional IP Address**  
额外 IP 地址的费用。
- p. **IBM Silverpop Email Insights**  
支持客户在多种不同的电子邮件客户端（包含但不限于 Gmail、Outlook、iPhone 和 Android）中预览邮件外观、在邮件列表中跟踪电子邮件客户端使用情况以基于客户使用的特定设备和电子邮件客户端来优化电子邮件程序、确定每个唯一的电子邮件收件人的首选设备、基于此首选设备发送针对性内容，以及使用其他数据（例如，地理位置、平均参与时间和首选电子邮件客户端或设备）自动更新收件人级别记录。每次电子邮件收件人接收到客户发送的电子邮件并将其打开时，都会记录一次“电子邮件打开”。客户每次向此功能提交一份电子邮件模板以供预览时，都会登记一次“电子邮件预览”。Email Insights 包含 Litmus 所提供的技术组件。
  - (1) **Silverpop Email Insights - Bronze**  
每月提供最多 10 次电子邮件预览和 10000 次电子邮件打开
  - (2) **Silverpop Email Insights - Silver**  
每月提供最多 50 次电子邮件预览和 200000 次电子邮件打开
  - (3) **Silverpop Email Insights - Gold**  
每月提供最多 500 次电子邮件预览和 2000000 次电子邮件打开
  - (4) **Silverpop Email Insights - Platinum**  
每月提供最多 1000 次电子邮件预览和 5000000 次电子邮件打开此外，如果客户需要超出所购买的软件包提供的电子邮件预览数或电子邮件打开数，可以通过购买相应的 IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview 或 IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens 来增加自己的授权数量。
- q. **IBM Silverpop Mobile Engage**  
支持客户收集来自智能手机应用程序的数据，并发送推送通知（包括但不限于 iPhone、iPad 和 Android）。功能包括能够发送个性化推送通知，包含推动与客户智能手机应用程序互动的操作。提供 SDK，支持应用程序发送推送通知和登记设备，以及向 Silverpop 发送事件。

## 2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 <http://www.ibm.com/cloud/data-security> 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。

该 Cloud Service 已经过美国-欧盟安全港认证。

## 3. 服务标准协议

IBM 按照 PoE 中的规定为 Cloud Service 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)。本 SLA 不构成保证。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 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 适用最高的赔偿，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。

### 3.2 服务级别

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

一个合同月期间的可用性	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%	10%
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。

可用性以百分比表示，计算如下：一个合同月中的总分钟数减合同月总停机时间，除以该合同月的总分钟数。

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 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 总时间 43,200 分钟	= 2% 可用性积分，在约定的月份内可用性达 99.884%
---	--------------------------------

### 4. 技术支持

通过电子邮件、在线支持系统、即时交谈和电话提供 Cloud Service 技术支持。技术支持随附于 Cloud Service，不作为独立产品提供。

严重性	严重性定义	支持期间的响应时间目标
1	<b>关键业务影响/服务停止：</b> 业务关键功能无法运行或关键接口已故障。这通常适用于生产环境，并且表示无法访问服务对运营产生重大影响。这一情况需要立刻解决。	1 小时内
2	<b>严重业务影响：</b> 服务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者客户可能错过业务截止期限。	2 个工作小时内
3	<b>轻微业务影响：</b> 表明服务或功能还可使用，不会对运营产生关键影响。	4 个工作小时内
4	<b>最小业务影响：</b> 咨询或非技术请求。	1 个工作日内

## 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. **访问权** - 获取 Cloud Service 时所使用的一种计量单位。“访问权”即使用 Cloud Service 的权利。客户必须获得单独的访问权利才能在 PoE 或交易文档中所指定的评估期内使用 Cloud Service。
- b. **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，以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间由 Cloud Service 报告的可寻址设备数。
- c. **应用程序实例** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。连接到 Cloud Service 的应用程序的每一个实例都需要一份应用程序实例授权。如果应用程序包含多个组件，每个组件都为不同的目的和/或用户群提供服务，并且每个组件都可连接到 Cloud Service 或由 Cloud Service 进行管理，那么每个此类组件都被视为一个单独的应用程序。此外，应用程序的测试、开发、登台和生产环境均被认为是应用程序的单独实例，每个实例都必须获得一份权利。单一环境中的多个应用程序实例中的每一个均被认为是应用程序的单独实例，每个实例都必须获得一份权利。客户必须获取足够的权利，以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间连接到 Cloud Service 的应用程序实例数。
- d. **授权用户** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专有的权利，使其能够以任何方式，通过任何途径直接或间接地（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问 Cloud Service。必须获取足够的权利，以涵盖客户 PoE 或交易文档中所指定的评估周期内有权访问 Cloud Service 的“授权用户”的数量。
- e. **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，以涵盖客户的 PoE 或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。
- f. **服务项目** - 获取 Cloud Service 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. **事件** - 获取 Cloud Service 时所使用的一种计量单位。事件权利基于与使用 Cloud Service 相关的特定事件的出现次数。事件权利特定于 Cloud Service，并且事件类型不可与另一个 Cloud Service 的其他事件权利或事件类型相交换或聚集。必须获取足够的权利以涵盖 PoE 或交易文档中所指定的评估期间发生的所有事件。
- h. **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 PoE 或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。
- i. **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。客户必须获取足够的授权以涵盖 Cloud Service 内为客户创建的名称识别数。
- j. **千条数据库记录** - 获取 Cloud Service 时所使用的一种计量单位。数据库记录是数据库中与单个实体相关的字段集合，可作为单个单元进行访问。每个“千条数据库记录”权利表示一个“千条数据库记录”。客户必须获得足够的“千条数据库记录”权利，以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间由 Cloud Service 处理的可用数据库记录总数。

### 5.2 Set-Up Charges and On-Demand Charges

设置费用在交易文档中规定。IBM 将在初始配置 Set-up 部件时收取设置费。在客户使用按需应变选项的月份内，将按照交易文档中规定的价格对按需应变选项开具发票。

- a. **IBM Silverpop Additional Domain Setup 和 IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup**  
该服务更新 Cloud Service 环境，可在 IBM Silverpop Engage 所提供的许可使用量之外使用额外的信誉标识。
- b. **IBM Silverpop CRM Integration Setup**  
该服务更新 Cloud Service 环境，可将一个特定 CRM 实例与单个 Silverpop Engage 数据库集成。

- c. **IBM Silverpop Additional Environment Setup 和 IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup**  
此项服务为客户提供了额外的 Silverpop Engage 组织（在 Engage 中设置的独立环境，通常用于添加额外的公司或部门）。
- d. **IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services**  
IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services 由配置流程帮助和产品咨询组成，旨在支持用户配置和利用 IBM Silverpop Engage。该远程交付的服务提供最多 15 个小时的服务，初次订购 IBM Silverpop Engage 时需要该服务。指派培训顾问指导客户进行初次安装和使用，通过一系列远程会议以及记录下的基于 Web 的学习会议提供培训。初次使用培训服务包括配置流程帮助、配置和安装、产品咨询以及常见问题解答。
- e. **IBM Silverpop Engage Onboarding Services**  
IBM Silverpop Engage Onboarding Services 由配置流程帮助和产品咨询组成，旨在支持用户配置和利用 IBM Silverpop Engage。该远程交付的服务提供最多 30 个小时的服务，初次订购 IBM Silverpop Engage 时需要该服务。指派培训顾问指导客户进行初次安装和使用，通过一系列远程会议以及记录下的基于 Web 的学习会议提供培训。初次使用培训服务包括配置流程帮助、配置和安装、产品咨询以及常见问题解答。
- f. **IBM Silverpop Engage Mobile Onboarding**  
针对选择使用移动推送功能的 Silverpop Engage 订购者，Silverpop Engage Mobile Onboarding Services 是一个可选服务产品。该服务产品提供最多 35 小时的远程服务，其中包括安装、咨询、初始推送通知的实施和验收测试。该初次使用培训服务也可以供 IBM Marketing Cloud Standard 和 IBM Marketing Cloud B2B Standard 订购者使用。
- g. **IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup 和 IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) On Demand Setup**  
此项服务提供为期一天的 Silverpop Engage 培训。每一天包括最长八小时的指导和实践（包括多次短暂休息和一小时午餐时间）。议程可以调整以涵盖客户希望了解的主题。通过网络研讨会或者在经核准的 IBM 设施内提供培训。
- h. **IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) Setup 和 IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) On Demand Setup**  
此项服务在客户场所提供为期一 (1) 天（8 小时）的 Silverpop Engage 培训。每一天包括最长八小时的指导和实践（包括多次短暂休息和一小时午餐时间）。议程可以调整以涵盖客户希望了解的主题。不含差旅费用，差旅费用将通过工作说明书 (SOW) 单独收取。
- i. **IBM Silverpop Fast Start Setup**  
该服务对新加入 Silverpop Engage 的客户，提供最多 15 小时的远程产品咨询。该服务通过安排的会议提供初始安装和扩展培训指南，以更好满足客户需求，涉及的主题包括：配置、交付/扩展、初始数据装入、初始邮件发送、现成的报告功能以及其他高级 Silverpop Engage 功能支持。必须在 Silverpop 环境初始安装的最初 90 天内使用这些时间。
- j. **IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup**  
该服务针对新加入 Silverpop Engage 的客户，提供最多 30 小时的远程产品咨询。该服务通过安排的会议提供初始安装和扩展培训指南，以更好满足客户需求，涉及的主题包括：配置、交付/扩展、初始数据装入、初始邮件发送、现成的报告功能以及其他高级 Silverpop Engage 功能支持。必须在 Silverpop 环境初始安装的最初 90 天内使用服务时间。
- k. **IBM Silverpop Customer Enablement Setup**  
该服务提供最多 300 小时有关 IBM Silverpop Engage 解决方案推荐用法的远程交付产品和技术咨询、最佳实践和指南。这包括发现、项目计划和资源计划制定、咨询、集成规划与设计、文档记录以及与客户达成一致的项目管理。该服务额外提供 50 小时的远程受管服务，包括列表和邮件导入、市场细分管理、评分模型创建、资产准备/配置、营销活动部署、报告和代表客户的其他生产活动。针对标准单一邮件发送活动事件，受管服务的 Silverpop 标准周转时间为 5 个工作日。某些活动可能需要更长的生产周期。此项服务必须在购买后的 12 个月内使用。

**l. IBM Silverpop Managed Enablement Setup**

该服务提供最多 150 小时有关 IBM Silverpop Engage 推荐用法的远程交付产品和技术咨询、最佳实践和指南。这包括发现、项目计划和资源计划制定、咨询、集成规划与设计、文档记录以及与客户达成一致的项目管理。该服务额外提供 250 小时的远程受管服务，包括列表和邮件导入、市场细化管理、评分模型创建、资产准备/配置、营销活动部署、报告和代表客户的其他生产活动。针对标准单一邮件发送活动事件，受管服务的 Silverpop 标准周转时间为 5 个工作日。某些活动可能需要更长的生产周期。此项服务必须在购买后的 12 个月内使用。

**m. IBM Silverpop Product Consulting - Bronze Setup**

该服务提供最多 75 小时有关 IBM Silverpop Engage 推荐用法的远程交付产品和技术咨询、最佳实践和指南。这包括发现、项目计划和资源计划制定、咨询、集成规划与设计、文档记录以及与客户达成一致的项目管理。此项服务必须在购买后的 6 个月内使用。

**n. IBM Silverpop Product Consulting - Silver Setup**

该服务提供最多 175 小时有关 IBM Silverpop Engage 推荐用法的远程交付产品和技术咨询、最佳实践和指南。这包括发现、项目计划和资源计划制定、咨询、集成规划与设计、文档记录以及与客户达成一致的项目管理。此项服务必须在购买后的 12 个月内使用。

**o. IBM Silverpop Product Consulting - Gold Setup**

该服务提供最多 300 小时有关 Silverpop Engage 推荐用法的远程交付产品和技术咨询、最佳实践和指南。这包括发现、项目计划和资源计划制定、咨询、集成规划与设计、文档记录以及与客户达成一致的项目管理。此项服务必须在购买后的 12 个月内使用。

**p. IBM Silverpop Managed Services - Bronze Setup**

该服务提供最多 50 小时的远程受管服务，包括列表和邮件导入、市场细化管理、评分模型创建、资产准备/配置、营销活动部署、报告和代表客户的其他生产活动。针对标准单一邮件发送活动事件，受管服务的 Silverpop 标准周转时间为 5 个工作日。某些活动可能需要更长的生产周期。此项服务必须在购买后的 6 个月内使用。

**q. IBM Silverpop Managed Services - Silver Setup**

该服务提供最多 150 小时的远程受管服务，包括列表和邮件导入、市场细化管理、评分模型创建、资产准备/配置、营销活动部署、报告和代表客户的其他生产活动。针对标准单一邮件发送活动事件，受管服务的 Silverpop 标准周转时间为 5 个工作日。某些活动可能需要更长的生产周期。此项服务必须在购买后的 12 个月内使用。

**r. IBM Silverpop Managed Services - Gold Setup**

该服务提供最多 250 小时的远程受管服务，包括列表和邮件导入、市场细化管理、评分模型创建、资产准备/配置、营销活动部署、报告和代表客户的其他生产活动。针对标准单一邮件发送活动事件，受管服务的 Silverpop 标准周转时间为 5 个工作日。某些活动可能需要更长的生产周期。此项服务必须在购买后的 12 个月内使用。

**s. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup and IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup**

该服务提供 1 小时的可传递性专家策略呼叫，在 30 天内提供最多 35 小时的远程受管服务以扩展 IBM Silverpop Engage 使用的单一 IP 地址，以及 1 小时的可传递性专家汇报呼叫。包括包含最多两封非关键、非时间敏感型电子邮件（需要自己提供支持 HTML 的邮件内容）以建立信誉。该服务不保证白名单列表或 IP 扩展成功，因为这取决于多个外部因素。

**t. IBM Silverpop Engage Mobile - Onboarding and Implementation Advisory Services**

该服务提供最多 15 小时的远程产品咨询，包括：移动帐户配置；针对市场营销人员的移动功能培训；针对开发人员最多一小时的实施培训；通过电子邮件、手机或会议进行的产品问答。此项服务必须在购买后的 90 天内使用。

**u. IBM Silverpop Engage Mobile - Onboarding and Implementation Standard Services**

该服务提供以下内容的组合：最多 20 小时通过电子邮件或电话进行的问答；任意两个使用 Android 或 iOS 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；最多一小时的营销人远程控制控制台培训和开发人员实施培训。此项服务必须在购买后的 90 天内使用。

v. **IBM Silverpop Engage Mobile - Onboarding and Implementation Standard Plus Services**

该服务提供以下内容的组合：最多 30 小时通过电子邮件或电话进行的问答；每周 30 分钟的会议（可选）；任意四 (4) 个使用 Android 或 iOS 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 2 小时的推送营销策略服务；最多支持一 (1) 项与 IBM Silverpop Engage Mobile 兼容的 IBM 或第三方软件的软件集成。此项服务必须在购买后的 90 天内使用。

### 5.3 未满一个月的收费标准

根据交易文档的规定，使用未满一个月将按比例收取费用。

### 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。

对于包含数字消息收费标准的 Cloud Service，IBM 将基于客户订购的数字消息权利的选定计费频率向客户开具发票。将对实际使用情况进行计量，如果实际消息使用量超出订购周期内最多 12 个月度量周期累计的授权消息总数，那么将要求支付盘盈费用。

达到累计总数之后，将根据 POE 中指定的盘盈费率，每月向客户开具盘盈费用的发票（延付）。除每月基本权利费用之外，还应支付此类盘盈费用。

如果订购周期超过 12 个月，那么累计权利总数将基于 12 个月度量周期来计算。在第 12 个月度量周期后，累计总数将重置为零。下一个 12 个月度量周期的盘盈费用应在实际消息使用量超出此 12 个月度量周期累计的授权消息总数之后支付。

如果订购周期不足 12 个月，或者订购周期内剩余不足 12 个月度周期，那么订购中剩余的月度权利数将作为累计授权消息总数。

对于利用扩展时间段的客户，每个时间段的处理方式与订购周期相同，适用相同的原则。

a. 示例 1:

客户有 12 个月订购周期，并且已购买每月一百万条数字消息。如果客户在 12 个月订购周期结束之前发送超过 1200 万条数字消息，那么下一个月将就超出的数量向客户开具发票，后续月份的所有用量将于订购周期末再计费（延付）。

b. 示例 2:

客户有 3 年订购周期，并且已购买每月一百万条数字消息。如果客户在第一个 12 个月周期结束之前发送超过 1200 万条数字消息，那么下一个月将就超出的数量和截至 12 个月周期末的所有用量向客户开具发票。在每 12 个月的周期结束时，将重置用量计数。如果客户在下一个 12 个月周期结束之前发送超过 1200 万条数字消息，那么下一个月将就超出的数量向客户开具发票，后续月份的所有用量将于用量计数重置之后或者剩余订购周期结束时再计费（延付）。

## 6. 持续的服务订购

### 6.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

该服务面向新兴市场或中端市场中希望建立稳定的基础和实践的自助服务客户。本产品提供 12 个月的 Silverpop 咨询项目。它并非用于基于项目的工作，而是由 Silverpop 咨询人员提供的持续性结构化指导。此服务每月将不超过 4 小时。

### 6.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

该服务面向新兴市场或中端市场中希望加速培养电子邮件市场营销功能和专业技能的自助服务客户。本产品提供 12 个月的 Silverpop 咨询项目。它并非用于基于项目的工作，而是由 Silverpop 咨询人员提供的持续性结构化指导和学习。此服务每月将不超过 7 小时。

### 6.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

该服务将由 Silverpop 咨询人员提供，用于支持合作伙伴。目的是提供产品指导，以加速采用市场营销自动化功能和实践。本产品为 12 个月服务，包括用于就客户项目为合作伙伴提供辅助的时间。它并非用于基于项目的工作，而是由 Silverpop 咨询人员提供的持续性结构化指导和学习。此服务每年将不超过 12 小时。



## 6.4 IBM Silverpop Engage Mobile - Ongoing Advisory Services

该服务通过电子邮件或电话提供最多 15 小时（每年总数）的问答。

## 6.5 IBM Silverpop Engage Mobile - Ongoing Standard Services

该服务提供以下内容的组合：每年最多 30 小时通过电子邮件或电话进行的问答；每年最多两个推送通知实施验收测试周期；每年最多 5 小时有关控制台使用情况和总体推送战略的指导。

## 6.6 IBM Silverpop Engage Mobile - Ongoing Standard Plus Services

该服务提供以下内容的组合：每年最多 40 个小时通过电子邮件或电话进行的问答；每年最多四个推送通知实施验收测试周期；优先响应支持凭单；每年最多 2 小时针对季节性市场营销提出建议；每年最多 10 小时有关控制台使用情况和总体推送战略的指导；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。

## 7. 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 是自动续订、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

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

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

## 8. 支持软件

此 Cloud Service 包括支持软件，只能在 Cloud Service 期限内与客户对 Cloud Service 的使用相关联的情况下使用该软件。

## 9. 一般条款

### 9.1 分发列表

未经个人同意，客户不得将包含任何个人电子邮件地址的分发列表用于 Cloud Service 以用来专门接收来自客户的通信，除非客户与此类人员存在业务或个人关系。任何情况下，明确禁止使用通过联盟营销生成的列表和数据。客户需要在每条消息中包含有效的退订机制。

### 9.2 禁止转售

未经 IBM 事先书面同意，客户不得转售 Cloud Service，也不得向第三方（非代表客户工作的员工或承包商）提供对 Cloud Service 的访问。

### 9.3 数据保留时间

Cloud Service 中的特定数据元素在 Cloud Service 中将会被保留如下：数据库（联系人列表）和模板 - 自上次使用起 450 天（在服务处于活动状态时无限期保留正在使用的数据库和模板）；电子邮件消息、内容和电子邮件点击跟踪数据、未使用或不活动的数据库和模板 - 自消息发送之日起 450 天；已知或授权访问者的 Web 跟踪 - 180 天；匿名访问者的 Web 跟踪 - 30 天（如果 30 天内用户的身份变为已知，记录可能会转变为“已知或已授权”）；Universal Behaviors - 180 天（“数据保留周期”）。

在“数据保留周期”到期后，这些数据元素可能会从 IBM 网络和系统中被移除，在任何情况下，订购周期终止或到期后 30 天，IBM 可以销毁这些数据元素的所有副本以及任何其他相关的客户数据。客户需自行保留提供给 Cloud Service 的所有内容的备份副本。

### 9.4 第三方代码声明

此 Cloud Service 包含以下软件，不得将这些软件用于恶意目的：janrain4j\_1.1.0、JSON、JSON-lib-2.3、JDK15、flexjson 和 packtag。

### 9.5 非英语语言版本

客户了解并同意访问和使用任何非英语语言版本的 Cloud Service 可能需要凭借第三方技术合作伙伴 translations.com 所提供的功能来进行用户界面的翻译。使用任何非英语语言版本的 Cloud Service 时，

Cloud Service 用户界面可能会将客户数据和可通过 Cloud Service 用户界面访问的任何内容以未加密形式传递至专用于 Cloud Service 的 translations.com 系统，以便根据客户请求对用户界面进行翻译。

## 9.6 讲师主导的培训设置服务

如果计划在客户场所开展讲师主导的培训设置服务，客户需负责根据学员数量提供适当的培训室，包括足够数量的电源插座、高射投影仪和白板和/或挂纸白板以及必要系统和环境连接（如果需要，包括因特网连接）。

如果在 IBM 场所开展讲师主导的培训设置服务，客户了解并确认允许 IBM 通过全球资源（当地雇用的非永久性居民以及全球各地人员）来提供培训设置服务。

### 9.6.1 客户的责任

IBM 的责任履行取决于客户对下方规定的客户责任的管理和履行情况，且不应向 IBM 收取任何费用。任何上述责任履行延迟均可能会对 IBM 完成培训设置服务造成影响。客户应：

- a. 除非 IBM 另有规定，否则应为 IBM 提供培训位置地址和详细信息。
- b. 如果适用，在客户位置开展工作时，请为 IBM 员工提供安全通道、适当办公区、办公用品、家具、高速因特网连接及其他设施；以及
- c. 除非 IBM 提供设施，否则应负责在客户场所期间安全保存 IBM 所有的硬件和软件，并确保所有培训室始终上锁。