

IBM Silverpop Engage

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之「雲端服務」。「客戶」係指公司、其授權使用者及「雲端服務」收受人。所適用之「報價單」及「權利證明書 (PoE)」係以個別「交易文件」之形式提供。

1. 雲端服務

IBM Silverpop Engage 係雲端型數位行銷平台，可支援全通路行銷及潛在顧客管理。Silverpop Engage 為「客戶」使用從各種來源所蒐集之客戶資料與個別行為，以即時方式通知及促進個人化互動。

IBM Silverpop Engage 訂用提供下列功能：

- a. 訊息建立與遞送：Web 型編輯器可讓使用者建立及編輯訊息內容，並以點按方式存取鏈結追蹤、個人化及動態內容。
- b. 進階區隔：區隔功能可讓使用者依照接觸對象之行為、設定檔或喜好設定資料鎖定接觸對象。
- c. 多通路傳訊：透過各種通路傳送整合型行銷活動傳訊，包括電子郵件、社群網站、Web 及行動式裝置。Silverpop Engage 所含特性有助於確保持續整合「客戶」接觸點，以達成一致及個人化體驗。
- d. 自動化行銷活動：使用視覺化行銷活動建置器建立各種行銷方案，從簡單的水滴式策略 (drip strategy) 行銷活動，到複雜的多接觸點行銷活動均屬於該等行銷方案。依據各潛在顧客之個別動作，於該潛在顧客遞送或執行某動作時，運用教育式行銷活動 (nurture campaign) 傳送自動化訊息。
- e. 評分：依據購買準則、個人背景資訊及行為（例如：網站造訪次數、表單提交及訊息互動或準時型要素，包括新近性與頻率），對客戶與潛在客戶進行評比。當接觸對象達到某一評分時，行銷自動化特性便會遞送該等接觸對象，以利進行適當之後續處理。
- f. Web 追蹤：監視接觸對象在線上如何與「客戶」互動（例如：使用計算機、即時會談及社群按鈕），然後依據該等行為，將某接觸對象移至某行銷方案或作為行為評分模型之一部分。
- g. 登入頁面與 Web 表單：設計及發佈登入頁面與 Web 表單，以擷取查詢資訊，進而利用該等資訊建立客製頁面。
- h. 產生報告：提供 80 個包含各種行銷通路之客製化報告 - 包括電子郵件行銷活動、社群網站及行動式裝置。
- i. 關聯式表格：儲存多行有關購買、事件出席、活動之資料，並將資料比對至單筆記錄，提供整體客戶視圖。此資料可用於訊息中之查詢與區隔、動態內容及個人化。
- j. B2B 潛在顧客管理：對潛在顧客進行管理與評分、透過管道使用自動化程序教育潛在顧客，進而擴大「客戶」之行銷效益。
- k. 社群網站：組織可於社群網站共用電子郵件行銷訊息及產生有關結果之詳細報告、於傳送電子郵件時一併貼文或排定貼文，並插入鏈結以連接至轉遞給朋友之網頁，或在訊息內文納入轉遞給朋友之表單。
- l. 應用程式設計介面 (API)：透過 REST、SOAP 及 XML 通訊協定存取 Silverpop Engage API Suite，並採用標準 Web 通訊協定 (HTTP POST、HTTPS、FTP、SFTP) 及檔案格式 (XML、CSV、TSV、PSV)。透過 HTTP/HTTPS 處理即時要求與回應，並透過 FTP/SFTP 處理批次資料。

Silverpop Engage 訂用包括五個傳送網域、一個客製品牌主機網域及最多上限十個環境。承諾每年傳送超過三百萬則電子郵件訊息之「客戶」，即符合享有專用「網際網路通訊協定 (IP)」位址之資格。

1.1 選用訂用供應項目

選用訂用供應項目需另外付費才能取得：

a. IBM Silverpop Engage Transact

可遞送電子郵件、Web 表單、登入頁面或電話行銷中之觸發程式所產生之即時、客製品牌一對一交易訊息。IBM Marketing Cloud Transact 係一種專為交易或觸發訊息（例如：接收、通知、警示、路線等等訊息）之特定需求而設計之傳送架構。它可連接至現行用以觸發訊息之自用系統。本產品提供

IP 位址及客製網域、鏈結及訊息遞送追蹤、退件及回覆管理，以及訊息分送、活動及遞送計量等項目之追蹤。

- 訂用 IBM Silverpop Engage - Database 之「客戶」，亦須取得 IBM Silverpop Transact for Engage - Database 1000 DigitalMessages 之授權。

b. IBM Silverpop Multi-Factor Authentication

所具備之功能除支援使用者名稱/密碼組合外，亦支援將鑑別碼當作次要登入要件，以透過 Web 瀏覽器授予對 Silverpop Engage 帳戶之存取權。

c. IBM Silverpop Social Sign-in

可供公司建置 Web 表單，用於提供社群身分登錄選項，以取代手動填寫表單欄位。Social Sign-In 仰賴或併入由 Janrain 提供之第三人技術。使用 Social Sign-In 與基礎 Janrain 技術存取社群登入網站時，對 Social Sign-in 技術之使用，受各該社群登入網站之條款、條件及可用性拘束。

d. IBM Silverpop Inbox Monitoring

可讓「客戶」測量大型「網際網路服務供應商 (ISP)」與「收件匣供應商」之多重區域一般收件匣遞送量。

e. IBM Silverpop Universal Behaviors

提供 Silverpop Engage 與其他技術應用程式間之事件層次整合。蒐集自該等應用程式之行為事件與資料可儲存於 Silverpop Engage，再由特性（例如：程式、評分及查詢）加以運用。包含現有 IBM 產品之支援整合、三個用於額外整合之資料串流，以及 180 日之資料儲存期間。

f. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History

額外提供 180 日之 IBM Silverpop Universal Behaviors 事件資料儲存期間。此為針對所需之 IBM Silverpop Universal Behaviors 資料儲存期間超過 180 日標準期間之「客戶」提供之 IBM Silverpop Universal Behaviors 附加服務。

g. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream

提供額外之 IBM Silverpop Universal Behaviors 資料串流。前項額外之資料串流適用於下列「客戶」：除需要無限制 IBM 整合產品資料串流及由 IBM Silverpop Universal Behaviors 基本授權提供之三個額外第三人或客製資料串流外，另需額外資料串流之「客戶」。

h. IBM Silverpop Mobile Connector

提供 Silverpop Engage 與「客戶」自有行動式應用程式間之系統層次之整合。此項整合可將蒐集自行動式應用程式之資料儲存於 Silverpop Engage，再由 Engage 之特性（例如：程式及查詢）予以存取/使用，來自 Silverpop Engage 之資料則將用於行動式應用程式內。

i. IBM Silverpop Web Analytics Integrations

提供 Silverpop Engage（一個組織）與下列其中一個 Web 分析系統間之整合：IBM Digital Analytics 或 Adobe Omniture。

j. IBM Silverpop WebEx Integration

提供用以搭配一個 Cisco WebEx 實例使用之 Engage 產品功能。此項整合係以每日為週期，將與會者階段作業與基本資料設定檔資料匯入 Silverpop Engage 關聯式表格。「客戶」必須另外購買其 WebEx 授權。

k. IBM Silverpop Citrix Integration

提供用以搭配一個 Citrix GoToWebinar、GoToMeeting 或 GoToTraining 產品實例使用之 Engage 產品功能。此項整合係以每日為週期，將與會者階段作業與基本資料設定檔資料匯入 Silverpop Engage 關聯式表格。「客戶」必須另外購買其 Citrix 授權。

l. IBM Silverpop Transact Magento Integration

透過 Silverpop Transact 交易式電子郵件服務，啟用 Magento 實例所產生之相關交易式電子郵件之遞送。另需 Magento 授權，此授權需由「客戶」向供應商另外購買。

m. **IBM Silverpop CRM Integration**

可讓「客戶」建立若干商用客戶關係管理 (CRM) 系統 (例如: Salesforce.com、Microsoft Dynamics CRM 及 Silverpop Engage) 間進行資料同步。此項整合以一個 CRM 系統實例及一個 Silverpop Engage 資料庫為限。本供應項目不包含與 Scribe 之整合。如需該類型之整合, 則應使用 IBM Silverpop CRM Integration with Scribe 供應項目。

n. **IBM Silverpop CRM Integration with Scribe**

可讓「客戶」建立若干商用客戶關係管理 (CRM) 系統與 Silverpop Engage 間之資料同步化。此項整合以一個 CRM 系統實例及一個 Silverpop Engage 資料庫為限。IBM Silverpop CRM Integration with Scribe 仰賴或併入由 Scribe 提供之第三人技術。

o. **IBM Silverpop Additional IP Address**

係為一個額外 IP 位址之費用。

p. **IBM Silverpop Email Insights**

可讓「客戶」透過多個不同電子郵件用戶 (包括且不限於 Gmail、Outlook、iPhone 及 Android) 預覽郵寄之外觀與操作方式; 透過郵寄清單追蹤電子郵件用戶之使用量, 以利於依據客戶所使用之特定裝置與電子郵件用戶, 將電子郵件程式優化; 判斷各特定電子郵件收件人之偏好裝置, 並依據該項偏好傳送已設定目標之內容, 以及利用其他資料 (例如: 地理位置、平均接觸時間及偏好電子郵件用戶或裝置) 自動更新收件人層級之記錄。每當電子郵件收件人接收「客戶」發送之電子郵件且該電子郵件收件人開啟該電子郵件時, 便會登錄一項「電子郵件開啟」。每當「客戶」進一步將電子郵件範本提交至此特性以供預覽時, 便會登錄一項「電子郵件預覽」。Email Insights 包含由 Litmus 提供之技術元件。

(1) **Silverpop Email Insights - Bronze**

每月最多提供 10 項電子郵件預覽及 10,000 項電子郵件開啟。

(2) **Silverpop Email Insights - Silver**

每月最多提供 50 項電子郵件預覽及 200,000 項電子郵件開啟。

(3) **Silverpop Email Insights - Gold**

每月最多提供 500 項電子郵件預覽及 2,000,000 項電子郵件開啟。

(4) **Silverpop Email Insights - Platinum**

每月最多提供 1,000 項電子郵件預覽及 5,000,000 項電子郵件開啟。

此外, 若「客戶」之需求超過所購買套件隨附之電子郵件預覽數量或電子郵件開啟數量, 「客戶」得依適用之情形, 購買 IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview 或 IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens, 以加購其授權數量。

q. **IBM Silverpop Mobile Engage**

可讓「客戶」從其智慧型手機應用程式蒐集資料, 以及傳送推播通知 (包括且不限於 iPhone、iPad 及 Android)。此功能包括可傳送個人化推播通知, 該等通知包含可驅動與「客戶」智慧型手機應用程式建立約定之動作。提供 SDK, 可讓應用程式傳送推播通知及登錄裝置, 並將事件傳送至 Silverpop。

2. 安全說明

本「雲端服務」遵循 IBM 之 IBM SaaS 資料安全與隱私權原則 (該等原則提供於下列網站: <http://www.ibm.com/cloud/data-security>) 及本節其他條款。IBM 資料安全與隱私權原則之變更不會降低本「雲端服務」之安全。

本「雲端服務」業經美國-歐盟安全港認證 (US-EU Safe Harbor certified)。

3. 服務水準協定 (SLA)

IBM 依「權利證明書」之規定提供「雲端服務」之下列可用性服務水準協定 ("SLA"): 本 SLA 並非保證。本 SLA 僅限提供予「客戶」, 且僅適用於正式作業環境中之使用。

3.1 可用度扣抵

「客戶」應在得知事件影響「雲端服務」可用性之 24 小時內，先向 IBM 技術支援中心服務台記載「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應於合理範圍內協助 IBM 進行問題之診斷與解決。

就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於合約月份結束後三個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以「雲端服務」未來發票扣抵方式提供之，該項扣抵之計算期間為無法提供「雲端服務」正式作業系統處理之期間（「停用時間」）。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至「雲端服務」回復時止，但不包括因下列事由所致時間：基於維修目的而排定或公布之停止；非 IBM 所能掌控之原因；因「客戶」或第三人內容或技術、設計或指示所生問題；不受支援之系統配置及平台或其他「客戶」錯誤；或「客戶」所致資安事故或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之二十 (20%) 金額為上限。

3.2 服務水準

合約月份期間的「雲端服務」可用度

「合約月份」期間的可用度	補償 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」* 之百分比)
99% - 99.949%	2%
98% - 98.999%	5%
97% - 97.999%	10%
小於 97.000%	20%

*如「雲端服務」係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以「請求」所主張之「合約月份」之有效「雲端服務」當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。IBM 將直接折讓給「客戶」。

可用度（以百分比表示）之計算為：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「停用時間」的總分鐘數，除以合約月份的總分鐘數。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 50 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 50 分鐘 = 43,150 分鐘 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 總共 43,200 分鐘	= 合約月份期間可用度達 99.884% 時為 2% 可用度扣抵
---	----------------------------------

4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件、線上支援系統、即時會談和電話提供。技術支援僅附隨於「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標
1	顯著業務影響/服務停機： 業務重要功能無法運作或重要介面故障。此情況通常適用於正式作業環境，且顯示因無法存取服務而對作業造成重要影響。此狀況需要立即解決方案。	1 小時內
2	顯著業務影響： 服務特性或功能之使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。	2 營業小時內
3	輕微業務影響： 表示服務或功能可以使用，未顯示對作業造成重要影響。	4 營業小時內

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標
4	\些微業務影響： 查詢或非技術要求。	1 個營業日

5. 授權與付款資訊

5.1 計費度量

本「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- a. 「存取」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「存取權」係指「雲端服務」之使用權。「客戶」應在「權利證明書」或「交易文件」中所指定之計量期間，取得單一「存取權」之授權，才能使用「雲端服務」。
- b. 「可定址裝置」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「可定址裝置」是一種有安裝應用程式的裝置，該應用程式可由「雲端服務」定址。每一可由「雲端服務」定址的應用程式安裝，均個別計為一個「可定址裝置」。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間由「雲端服務」供應項目提報之「可定址裝置」數量之授權數。
- c. 「應用程式實例」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。每一個連接至「雲端服務」的「應用程式」實例都需要「應用程式實例」授權。若「應用程式」具有多重元件，且各元件均提供不同用途及/或使用基本程式，並可連接至「雲端服務」或由其管理，則各該元件分別視為不同「應用程式」。此外，「應用程式」之測試、開發、暫置及正式作業環境分別視為不同「應用程式」實例，故各需一份授權。單一環境中之多個「應用程式」實例分別視為不同「應用程式」實例，皆各應備有一份授權。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋連接至「雲端服務」之「應用程式實例」數量之授權數。
- d. 「授權使用者」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「客戶」應為每一個透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）存取「雲端服務」的唯一「授權使用者」取得個別的專用授權。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間被授予「雲端服務」存取權之「授權使用者」數量之授權數。
- e. 「數位訊息」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「數位訊息」是指由「雲端服務」管理或處理的電子通訊。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間由「雲端服務」管理或處理之「數位訊息」總數之授權。
- f. 「約定」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。一個「約定」(Engagement) 係由有關「雲端服務」的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權數，才能涵蓋每一個「約定」。
- g. 「事件」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「事件」授權係以有關「雲端服務」之使用之特定事件發生次數為基礎。「事件」授權係限定於本「雲端服務」，且不得與另一「雲端服務」或事件類型之其他「事件」授權替換、交換或累計。「客戶」應在「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋所發生之每一事件的授權數。
- h. 「實例」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對「雲端服務」特定配置的存取。「客戶」應在「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠讓「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的授權數。
- i. 「身分識別」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。一個「身分識別」係指由一個 IP 位址及/或網域形成之組合，用以改善電子郵件的可遞送性。「客戶」應取得足以涵蓋「雲端服務」內針對「客戶」建立的「身分識別」數目的授權數。
- j. 「千筆資料庫記錄」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「資料庫記錄」係為資料庫中有關單一實體之欄位集合，存取時可將其視為單一單元。每一「千筆資料庫記錄」授權分別代表一千筆資料庫記錄。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋「雲端服務」所處理的「資料庫記錄」總數的「千筆資料庫記錄」授權數。

5.2 設定費與隨需應變費用

設定費將明訂於「交易文件」中，IBM 將在初次供應設定組件時收取設定費。「隨需應變」選項之發票將於「客戶」使用「隨需應變」選項之該月，依「交易文件」規定之費率開立。

- a. **IBM Silverpop Additional Domain Setup 及 IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup**
本服務可更新「雲端服務」環境，以使用 IBM Silverpop Engage 隨附數量以外之另一「身分識別」。
- b. **IBM Silverpop CRM Integration Setup**
本服務可更新「雲端服務」環境，以整合特定 CRM 實例與單一 Silverpop Engage 資料庫。
- c. **IBM Silverpop Additional Environment Setup 及 IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup**
本服務提供「客戶」額外的 Silverpop Engage 組織（於 Engage 中設定之一種獨立環境，通常用以新增額外公司或分公司）。
- d. **IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services**
IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services 係為一種結合供應程序協助與產品諮詢之組合式服務，其設計目的在於讓使用者得以配置及使用 IBM Silverpop Engage。本遠端交付之服務提供最多上限 15 小時之服務，且於起始訂用 IBM Silverpop Engage 時，即需要該服務。會指派一位上線顧問，引導「客戶」進行上線程序，此程序係透過一系列遠端會議及事先錄製之 Web 型學習課程予以提供。上線服務包括供應程序協助、配置與設定、產品諮詢及問答。
- e. **IBM Silverpop Engage Onboarding Services**
IBM Silverpop Engage Onboarding Services 係為一種結合供應程序協助與產品諮詢之組合式服務，其設計目的在於讓使用者得以配置及使用 IBM Silverpop Engage。本遠端交付之服務提供最多上限 30 小時之服務，且於起始訂用 IBM Silverpop Engage 時，即需要該服務。會指派一位上線顧問，引導「客戶」進行上線程序，此程序係透過一系列遠端會議及事先錄製之 Web 型學習課程予以提供。上線服務包括供應程序協助、配置與設定、產品諮詢及問答。
- f. **IBM Silverpop Engage Mobile Onboarding**
Silverpop Engage Mobile Onboarding Services 係為選擇採用「行動式推送」特性之 Silverpop Engage 訂用者所適用之選用供應項目。本供應項目至多提供上限 35 小時之遠端服務，包括設定、諮詢、起始推送通知實作及驗收測試等活動。此上線服務亦適用於 IBM Marketing Cloud Standard 及 IBM Marketing Cloud B2B Standard 訂用者。
- g. **IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar/IBM Facility) Setup 及 IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar/IBM Facility) On Demand Setup**
本服務提供單日 Silverpop Engage 訓練。每日包含上限八小時指導與練習（包括數次短暫課間休息及一小時午餐休息）。訓練課程可調整為涵蓋「客戶」希望學習之主題。本訓練係透過 Webinar 環境或於 IBM 核准機構進行。
- h. **IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) Setup 及 IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) On Demand Setup**
此服務提供一日共 8 小時之 Silverpop Engage 訓練，此訓練係於「客戶」之設施進行。每日包含上限八小時指導與練習（包括數次短暫課間休息及一小時午餐休息）。訓練課程可調整為涵蓋「客戶」希望學習之主題。不含差旅費，差旅費應依「工作說明書 (SOW)」之規定，另外請款。
- i. **IBM Silverpop Fast Start Setup**
本服務最多可為加入 Silverpop Engage 之「客戶」提供 15 小時為上限之遠端產品諮詢。本服務係透過訂有各種主題之排定會議，提供起始設定及延伸訓練指引，包括：供應、可遞送性/產能試產、起始資料載入、起始郵寄、現成可用報告，以及其他最能符合用戶端需求之進階 Silverpop Engage 特性啟用。時數需於 Silverpop 環境起始設定之前九十日內使用。
- j. **IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup**
本服務最多可為加入 Silverpop Engage 之「客戶」提供 30 小時為上限之遠端產品諮詢。本服務係透過訂有各種主題之排定會議，提供起始設定及延伸訓練指引，包括：供應、可遞送性/產能試產、起始

資料載入、起始郵寄、現成可用報告，以及其他最能符合用戶端需求之進階 **Silverpop Engage** 特性啟用。程式時數限於 **Silverpop** 環境起始設定後之前九十日內使用。

k. IBM Silverpop Customer Enablement Setup

本服務就 **IBM Silverpop Engage** 解決方案建議使用方式，最多提供 300 小時為上限之遠端交付產品及技術諮詢、實作典範及指引。其中包括業經「客戶」同意之下列項目：探索、專案計劃及資源計劃開發、諮詢、整合規劃與設計、記載及專案管理。本服務提供額外 50 小時之遠端管理服務，包括清單與郵寄匯入、區隔管理、評分建模、資產準備/配置、行銷活動部署、報告，以及其他為「客戶」進行之產品相關活動。受管理服務為了完成標準單一郵寄事件所需之 **Silverpop** 標準處理時間為 5 個營業日。某些活動可能需要較長之正式作業週期。本服務限於購買後 12 個月內使用。

l. IBM Silverpop Managed Enablement Setup

本服務就 **IBM Silverpop Engage** 建議使用方式，最多提供 150 小時為上限之遠端交付產品及技術諮詢、實作典範及指引。其中包括業經「客戶」同意之下列項目：探索、專案計劃及資源計劃開發、諮詢、整合規劃與設計、記載及專案管理。本服務提供額外 250 小時之遠端管理服務，包括清單與郵寄匯入、區隔管理、評分建模、資產準備/配置、行銷活動部署、報告，以及其他為「客戶」進行之產品相關活動。受管理服務為了完成標準單一郵寄事件所需之 **Silverpop** 標準處理時間為 5 個營業日。某些活動可能需要較長之正式作業週期。本服務限於購買後 12 個月內使用。

m. IBM Silverpop Product Consulting - Bronze Setup

本服務就 **IBM Silverpop Engage** 建議使用方式，最多提供 75 小時為上限之遠端交付產品及技術諮詢、實作典範及指引。其中可能包括業經「客戶」同意之下列項目：探索、專案計劃及資源計劃開發、諮詢、整合規劃與設計、記載及專案管理。本服務限於購買後 6 個月內使用。

n. IBM Silverpop Product Consulting - Silver Setup

本服務就 **IBM Silverpop Engage** 建議使用方式，最多提供 175 小時為上限之遠端交付產品及技術諮詢、實作典範及指引。其中可能包括業經「客戶」同意之下列項目：探索、專案計劃及資源計劃開發、諮詢、整合規劃與設計、記載及專案管理。本服務限於購買後 12 個月內使用。

o. IBM Silverpop Product Consulting - Gold Setup

本服務就 **Silverpop Engage** 建議使用方式，最多提供 300 小時為上限之遠端交付產品及技術諮詢、實作典範及指引。其中可能包括業經「客戶」同意之下列項目：探索、專案計劃及資源計劃開發、諮詢、整合規劃與設計、記載及專案管理。本服務限於購買後 12 個月內使用。

p. IBM Silverpop Managed Services - Bronze Setup

本服務提供最多上限 50 小時為上限之遠端交付管理服務，包括清單與郵寄匯入、區隔管理、評分建模、資產準備/配置、行銷活動部署、報告，以及其他為「客戶」進行之產品相關活動。受管理服務為了完成標準單一郵寄事件所需之 **Silverpop** 標準處理時間為 5 個營業日。某些活動可能需要較長之正式作業週期。本服務限於購買後 6 個月內使用。

q. IBM Silverpop Managed Services - Silver Setup

本服務提供最多 150 小時為上限之遠端交付管理服務，包括清單與郵寄匯入、區隔管理、評分建模、資產準備/配置、行銷活動部署、報告，以及其他為「客戶」進行之產品相關活動。受管理服務為了完成標準單一郵寄事件所需之 **Silverpop** 標準處理時間為 5 個營業日。某些活動可能需要較長之正式作業週期。本服務限於購買後 12 個月內使用。

r. IBM Silverpop Managed Services - Gold Setup

本服務提供最多 250 小時為上限之遠端交付管理服務，包括清單與郵寄匯入、區隔管理、評分建模、資產準備/配置、行銷活動部署、報告，以及其他為「客戶」進行之產品相關活動。受管理服務為了完成標準單一郵寄事件所需之 **Silverpop** 標準處理時間為 5 個營業日。某些活動可能需要較長之正式作業週期。本服務限於購買後 12 個月內使用。

s. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup 及 IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup

本服務提供 1 小時與可交付性專家進行之策略通聯，在 30 日之期間內，最多提供上限 25 小時遠端交付管理服務，以執行 **IBM Silverpop Engage** 所用單一 IP 位址之產能試產，並提供 1 小時與可交付性專家進行之詳細詢問通聯。基於建立識別身分之目的，最多可使用二封非重要性質、無時間效之電

子郵件（需備有自給自足型 HTML 備妥郵寄內容）。本服務不保證受信任名單或 IP 產能試產之成功率，因其取決於諸多外在因素。

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

本服務提供最多上限 15 小時之遠端交付產品諮詢，包括行動式帳戶提供；適用於行銷人員之行動性特性訓練；最多上限 1 小時適用於開發人員之實作訓練；以電子郵件、電話或會議進行之產品問答。本服務限於購買後九十日內使用。

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

本服務提供以下各項之組合：最多上限 20 小時，以電子郵件或電話進行的問答、於採用 Android 或 iOS 通知服務之任何兩個本地應用程式進行起始推播通知實作驗收測試週期、最多上限一小時適用於行銷人員的遠端主控台訓練及適用於開發人員的實作訓練。本服務限於購買後九十日內使用。

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

本服務提供以下各項之組合：最多上限 30 小時，以電子郵件或電話進行的問答、選用性每週 30 分鐘的會議、於採用 Android 或 iOS 通知服務之任何四個本地應用程式進行起始推播通知實作驗收測試週期、最多兩小時推播通知行銷活動策略服務、最多一項針對相容於 IBM Silverpop Engage Mobile 之 IBM 或第三人軟體而提供之軟體支援。本服務限於購買後九十日內使用。

5.3 未足月費用

「交易文件」所定未足月費用得按比例計算之。

5.4 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的「雲端服務」實際使用情形超出「權利證明書」載明之授權數量，則針對超額使用部分將依「交易文件」之規定向「客戶」收取費用。

IBM 就採用「數位訊息」計費度量之「雲端服務」，依「客戶」所訂購「數位訊息」授權，按所選計費週期對「客戶」開立發票。將對實際使用量予以計量，若於「訂用期間」之 12 個月計量期間之實際訊息使用量超過授權訊息累計總數量，則應支付超額使用費。

每月於達到累計總數量後，IBM 將依「權利證明書」所定超額使用費率，以後付方式，對「客戶」開立超額使用費之發票。除每月基本授權費用外，「客戶」另應支付前項超額使用費。

「訂用期間」逾 12 個月者，應按 12 個月計量期間計算累計授權總數。前項累計總數將於第 12 個月計量期間後歸零。於次一週期之 12 個月計量期間之實際訊息使用量超過授權訊息累計總數時，始須支付該等 12 個月計量期間之超額使用費。

「訂用期間」少於 12 個月或其剩餘期間少於 12 個月計期間者，所剩餘之月計訂用授權數量將用於授權訊息之累計總數中。

就運用產能試產期間之「客戶」而言，各該期間之認定方式同於訂用期間，且適用相同原則。

a. 範例 1：

「客戶」之「訂用期間」為 12 個月，且已取得每月一百萬則「數位訊息」。若「客戶」於前項 12 個月之「訂用期間」結束前傳送逾一千二百萬則「數位訊息」，則將於次月就所逾數量對「客戶」開立發票，並就後續各月份中之一切使用量，以後付之方式開立帳單，至該「訂用期間」結束為止。

b. 範例 2：

「客戶」之「訂用期間」為三年，且已取得每月一百萬則「數位訊息」。若「客戶」於第一個 12 個月之期間結束前傳送逾一千二百萬則「數位訊息」，則將於次月就所逾數量及一切使用量對「客戶」開立發票，至該 12 個月之期間結束為止。使用量計數將於各 12 個月之期間結束時歸零。若「客戶」於次一 12 個月之期間結束前傳送逾一千二百萬則「數位訊息」，則將於次月就所逾數量對「客戶」開立發票，並就後續各月份中之一切使用量，以後付之方式開立帳單，至使用量計數重設或剩餘之「訂用期間」結束為止。

6. 後續服務訂用

6.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

本服務之預定適用對象為希望建立紮實基本概念及常規之新興市場或中間市場自助式「客戶」。此供應項目係為配合 Silverpop 顧問進行之 12 個月方案。此供應項目之預定目標，非為專案型工作，而為 Silverpop 顧問所施行之持續性結構化指引。本服務每月不超過 4 小時。

6.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

本服務之預定適用對象為希望提升電子郵件行銷功能與專門知識之新興市場或中間市場自助式「客戶」。此供應項目係為配合 Silverpop 顧問進行之 12 個月方案。此供應項目之預定目標，不是專案型工作，而是 Silverpop 顧問所施行之持續性結構化指引與學習。本服務每月不超過 7 小時。

6.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

本服務由 Silverpop 顧問交付予授權夥伴。其目的為提供產品指引，以盡快採用行銷自動化功能與常規。此供應項目為 12 個月方案，內含為協助夥伴進行「客戶」專案而分配之時數。此供應項目之預定目標，不是專案型工作，而是 Silverpop 顧問所施行之持續性結構化指引與學習。本服務每年不超過 12 小時。

6.4 IBM Silverpop Engage Mobile - Ongoing Advisory Services

本服務提供最多上限 15 小時（每年總時數），以電子郵件或電話進行之問答。

6.5 IBM Silverpop Engage Mobile - Ongoing Standard Services

本服務提供以下各項之組合：最多上限 30 小時（每年總時數），以電子郵件或電話進行之問答；每年最多上限兩個推播通知實作驗收測試週期、最多上限 5 小時（每年總時數）有關主控台及整體推播策略使用之指引。

6.6 IBM Silverpop Engage Mobile - Ongoing Standard Plus Services

本服務提供以下各項之組合：最多 40 小時（每年總時數），以電子郵件或電話進行之問答、每年最多上限四個推播通知實作驗收測試週期、針對支援問題單進行優先回應、最多上限二小時（每年總時數）季行銷諮詢支援、最多上限 10 小時（每年總時數）有關主控台及整體推播策略使用之指引、為處理關鍵績效指標及長短期應用程式/推播通知目標而召開之選用性每週 30 分鐘的會議。

7. 期間及續約選項

「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。「權利證明書」將載明「雲端服務」是要自動續約、持續使用方式，或於期間結束時終止。

如係自動續約，除非「客戶」於前項期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，「雲端服務」將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供「雲端服務」，至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。於前項到期日九十日前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供「雲端服務」。

8. 啟用軟體

本「雲端服務」包含啟用軟體，「客戶」僅限於「雲端服務」之期間內搭配「雲端服務」一併使用前述啟用軟體。

9. 一般規定

9.1 配送清單

「客戶」不得搭配「雲端服務」一併使用內含特定人員之配送清單，所稱特定人員，係指尚未基於專為從「客戶」接收通訊之目的而授予權限將其納入該配送清單之人員，但「客戶」與該等人員存在現行業務關係或個人關係者，不在此限。在一切情形下，一律明文禁止使用透過關係企業行銷常規產生之清單或資料。「客戶」必須在各訊息中包含有效之退出機制。

9.2 不得轉售

「客戶」未事先取得 IBM 之書面同意，不得轉售「雲端服務」或提供第三人（不含提供給為「客戶」執行工作之員工或外包人員）存取「雲端服務」之權限。

9.3 資料保留

下列「雲端服務」特定資料元素僅限於「雲端服務」內部使用：資料庫（聯絡人清單）及範本 - 自前次使用起算，為期 450 日（使用中之資料庫與範本，於服務有效期間內無保留期限）；電子郵件訊息與內容，以及電子郵件點選追蹤資料、未使用或非作用中資料庫與範本 - 自訊息傳送當日起算，為期 450 日；對已知或已鑑別訪客所為 Web 追蹤 - 180 日；對匿名訪客所為 Web 追蹤 - 30 日（倘若使用者身分於 30 日內成為已知，則記錄得轉換為「已知」或「已鑑別」）；及「通用行為」- 180 日（「資料保留期間」）。

IBM 於「資料保留期間」過期後，可能會從 IBM 之網路與系統移除該等資料元素，且於「訂用期間」終止或過期後三十日，在任何情形下，IBM 均得銷毀該等資料元素之一切複本及其他任何相關「客戶」資料。「客戶」應保留為與「雲端服務」搭配使用而提供之一切內容之備份複本。

9.4 第三人程式碼注意事項

本「雲端服務」內含下列軟體，該等軟體不得用於不當用途：janrain4j_1.1.0、JSON、JSON-lib-2.3、JDK15、flexjson 及 packtag。

9.5 非英文語言版本

「客戶」瞭解並同意，對非英文語言版本之「雲端服務」所為之存取及使用，基於翻譯使用者介面之目的，有可能仰賴第三人技術夥伴 (translations.com) 之功能。「雲端服務」使用者介面於使用非英文語言版本之「雲端服務」時，基於依「客戶」之要求而翻譯使用者介面之目的，有可能透過「雲端服務」專屬 translations.com 系統，傳遞「客戶」資料及任何可藉由未加密之「雲端服務」使用者介面而存取之內容。

9.6 Instructor Led Training Setup Services

如果 Instructor Led Training Setup Service 之設計目的是要在「客戶」場所執行，「客戶」有責任依學生人數提供適用之訓練教室，包括適當數量之電源插座、投影機與白板及/或以連接必要系統與環境之連線功能，如有必要，應包括網際網路連線功能。

如 Instructor Led Training Setup Services 係於 IBM 設施執行者，「客戶」瞭解並承認 IBM 得運用全球資源（意指於當地運用非永久居民及全球各地之人員）交付 Training Setup Services。

9.6.1 客戶之責任

IBM 之效能取決於「客戶」對於以下「客戶」責任之管理與執行，「客戶」不得就該等責任向 IBM 收取任何費用。前揭責任之履行如有延遲，可能影響 IBM 完成 Training Setup Services 之能力。「客戶」應遵守下列規定：

- a. 除非 IBM 另有規定，否則，應將訓練場所之地址與教室詳細資料告知 IBM。
- b. 在適用之情形下，提供安全之進出管制、適當之辦公空間、耗材、傢俱、網際網路高速連線功能及其他設施，以供 IBM 人員於「客戶」場所工作時使用；及
- c. 除非設施係由 IBM 提供，否則，「客戶」對於 IBM 所擁有之一切軟硬體在「客戶」場所之期間，應負責提供安全存放之環境，並確保一切教室隨時均予上鎖。