

IBM Silverpop Engage

本“服务描述”描述云服务。适用的订单文档提供有关客户订单的定价和其他详细信息。

1. 云服务

1.1 IBM Silverpop Engage

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。IBM 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，既可以是简单的单接触点战略营销活动，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 (5) 个发送域、一 (1) 个定制品牌主机域和最多十 (10) 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

1.2 可选服务

1.2.1 IBM Silverpop Engage Transact

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。产品随附了 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。

1.2.2 IBM Silverpop Multi-Factor Authentication

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。

1.2.3 IBM Silverpop Social Sign-in

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。

1.2.4 IBM Silverpop Inbox Monitoring

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。

1.2.5 IBM Silverpop Universal Behaviors

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。以下是 IBM Silverpop Universal Behaviors 的附加组件：

a. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History

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。

b. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream

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

1.2.6 IBM Silverpop Mobile Connector

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。

1.2.7 IBM Silverpop Web Analytics Integration

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。

1.2.8 IBM Silverpop WebEx Integration

IBM Silverpop WebEx Integration 提供 Silverpop Engage 产品功能，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。

1.2.9 IBM Silverpop Citrix Integration

IBM Silverpop Citrix Integration 提供 Silverpop Engage 产品功能，配合 Citrix GoToWebinar、GoToMeeting 或 GoToTraining 产品的一 (1) 个实例一起使用。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。

1.2.10 IBM Silverpop Transact Magento Integration

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。

1.2.11 IBM Silverpop CRM Integration

IBM Silverpop CRM Integration 支持客户在特定商用客户管理 (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。

1.2.12 IBM Silverpop CRM Integration with Scribe

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。

1.2.13 IBM Silverpop Additional IP Address

IBM Silverpop Additional IP Address 是额外 IP 地址的费用。

1.2.14 IBM Silverpop Email Insights

IBM Silverpop Email Insights 支持客户在多种不同的电子邮件客户端（包括但不限于 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。

- a. **Silverpop Email Insights 铜牌服务**每月提供最多 10 次电子邮件预览和 10000 次电子邮件打开。
- b. **Silverpop Email Insights 银牌服务**每月提供最多 50 次电子邮件预览和 20000 次电子邮件打开。
- c. **Silverpop Email Insights 金牌服务**每月提供最多 500 次电子邮件预览和 2,000,000 次电子邮件打开。
- d. **Silverpop Email Insights 白金牌服务**每月提供最多 1,000 次电子邮件预览和 5,000,000 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。

1.2.15 IBM Silverpop Mobile Engage

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。

1.3 加速服务

1.3.1 IBM Silverpop Additional Domain Setup

IBM Silverpop Additional Domain Setup 和 IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup 服务将更新云服务环境，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。

1.3.2 IBM Silverpop CRM Integration Setup

该服务更新云服务环境，可将一个特定 CRM 实例与单个 Silverpop Engage 数据库集成。

1.3.3 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）。

1.3.4 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。

1.3.5 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。

1.3.6 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。

1.3.7 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。

1.3.8 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。

1.3.9 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 标准周转时间为五 (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十二 (12) 个月内使用。

1.3.10 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 标准周转时间为五 (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十二 (12) 个月内使用。

1.3.11 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六 (6) 个月内使用。

1.3.12 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十二 (12) 个月内使用。

1.3.13 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十二 (12) 个月内使用。

1.3.14 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 标准周转时间为五 (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六 (6) 个月内使用。

1.3.15 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 标准周转时间为五 (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十二 (12) 个月内使用。

1.3.16 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 标准周转时间为五 (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十二 (12) 个月内使用。

1.3.17 IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup and IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup

该服务提供：(i) 一 (1) 小时的可传递性专家策略呼叫，(ii) 在 30 天内提供最多 25 小时的远程交付的受管服务以扩展 IBM Silverpop Engage 使用的单一 IP 地址，以及 (iii) 一 (1) 小时的可传递性专家汇报呼叫。包括包含最多两 (2) 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。

1.3.18 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 (1) 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。

1.3.19 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 (2) 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 (1) 小时的营销人远程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。

1.3.20 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；最多两

(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 或第三方软件软件集成。此项服务必须在购买后的 90 天内使用。

1.3.21 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。本产品提供十二 (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。该服务每月将不超过四 (4) 小时。

1.3.22 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。本产品提供十二 (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。该服务每月将不超过七 (7) 小时。

1.3.23 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。本产品为十二 (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。该服务每年将不超过十二 (12) 小时。

1.3.24 IBM Silverpop Engage Mobile - Ongoing Advisory Services

该服务通过电子邮件或电话提供最多每年总计 15 小时的问答。

1.3.25 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 (2) 个推送通知实施验收测试周期；每年最多五 (5) 小时有关控制台使用情况和总体推送战略的指导。

1.3.26 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 (4) 个推送通知实施验收测试周期；优先响应支持凭单；每年最多两 (2) 小时针对季节性市场营销提出建议；每年最多十 (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。

2. 数据处理和保护数据表

位于 <http://ibm.com/dpa> 的 IBM 数据处理附录 (DPA) 以及下面链接中的“数据处理和保护数据表”（称为数据表或 DPA 附录）提供针对云服务及其选项的其他数据保护信息，关于可处理的内容类型、所涉及的处理活动、数据保护功能以及有关内容保留和返回的细节。如果欧盟通用数据保护条例 (EU/2016/679) (GDPR) 适用于内容中包含的个人数据，那么 DPA 将适用。

IBM Watson Campaign Automation Engage

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1412721510216>

IBM Watson Campaign Automation Social Audiences

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CF6D6EF01C9111E69AAAC4D0C72C126B>

3. 服务级别和技术支持

3.1 服务标准协议

IBM 为客户提供以下可用性服务级别协议 (SLA)。IBM 会根据累积的可用云服务应用适用的最高赔偿，如下表中所示。可用性百分比的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内服务停用的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。“服务停用”定义、索赔过程以及如何联系 IBM 反馈服务可用性在 IBM 的云服务支持手册 (https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) 中进行了说明。

可用性	积分 (每月订购费用的百分比*)
小于 99.9%	2%
低于 99.0%	5%
低于 98.0%	10%
低于 97.0%	20%

* 订购费用是当月该索赔相关的合同价格。

3.2 技术支持

通过在位于 <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> 的 IBM 支持指南中选择云服务来查找针对云服务的技术支持，包括支持联系人详细信息、严重性级别、可用性的支持小时数、响应时间以及其他支持信息和流程。

4. 费用

4.1 收费标准

云服务的收费标准在交易文档中指定。

以下收费标准适用于此云服务：

- 授权用户是有关通过任何方式和途径，直接或间接（例如，通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问云服务的唯一用户。
- 互动是与云服务相关的专业或培训服务。
- 实例是对云服务的特定配置的每次访问。
- “访问权”即访问云服务功能的权利。
- “可寻址设备”是可由云服务寻址的每个应用程序安装所在的设备。
- 应用程序实例是指与云服务连接或由云服务管理的唯一命名的软件应用程序的副本。一个应用程序在多个环境（如测试、开发、登台或生产环境）中或一个应用程序的多个实例在单一环境中将分别算作单独的应用程序实例。
- 数字消息是由云服务管理或处理的电子通信。
- 一起事件是指出现一次通过使用云服务处理或者与使用云服务相关的特定事件。获取事件权利时，以下各项被视为一个事件：
 - 联系：通过社交受众功能将联系人 ID 发送给对应社交平台的事件。
- 名称识别是用于提高存在于云服务中的电子邮件传送的 IP 地址或域名的组合。
- 数据库记录是数据库中与单个实体相关的字段集合，可作为云服务管理或处理的单个单元进行访问。
- 此前签署的合同是授予 IBM SaaS 的计量单位。此前适用的费用度量类型与服务产品相关，IBM 不会自动沿用。但是，IBM 可以单独自行决定增加客户的现有权利，以根据此前适用的权利类型使用特定版本的 IBM SaaS（“此前适用的 SaaS”）。“此前适用的 SaaS 服务产品”将会在交易文档上的 IBM SaaS 名称中注明“此前适用”。客户对此前适用的 SaaS 的权利遵循客户最初获取使用此类 SaaS 时的协议（“此前签署的协议”）中指定的费用度量条款。在任何情况下，“此前签署的协议”条款都不能被解释为扩大客户权利，以超出交易文档中指定的金额使用此前适用的 SaaS；除指定的此前适用的 SaaS 收费标准条款之外的任何条款都不应视为用于约束 IBM SaaS 服务产品的使用。

4.2 远程服务费用

无论是否使用远程服务，远程服务都将在购买之日起 90 天后到期。

5. 附加条款

对于 2019 年 1 月 1 日之前执行的云服务协议（或等效的基础云协议），可用的条款 (<https://www.ibm.com/acs>) 将适用。

5.1 验证

客户将 i) 按照 IBM 及其独立审计员验证客户遵守协议的情况的合理所需，保存并根据请求提供记录和系统工具输出；并且 ii) 及时订购必需的权利并按照 IBM 当时的费率支付费用以及 IBM 在发票中指定的此类验证所确定的任何其他费用和责任。在云服务期限内以及本协议到期后的两年内，这些合规性验证义务均保持有效。

5.2 支持软件

云服务包含以下支持软件：

- IBM Marketing Cloud – Mobile

5.3 第三方代码声明

此云服务包含以下软件，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。

5.4 联系人列表

未经个人同意，客户不得将包含任何个人电子邮件地址的联系人列表用于云服务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。

5.5 禁止转售

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

5.6 数据保留时间

云服务中特定数据元素的保留期限如下（“数据保留期限”）：

- 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积极使用的数据库和模板）。
- 消息、消息中使用的间接材料（例如，图形、图片、文档和模板）和电子邮件点击跟踪数据：自发送消息之日起 450 天。
- 对已知或经过认证的访问者的 Web 跟踪：180 天
- 对匿名访问者的 Web 跟踪：30 天（如果在 30 天内用户身份变为已知，可以将记录转换为“已知”）。
- 普遍行为：180 天
- Email Insights: “数据保留期限”与客户的活动分析营销活动时长保持一致。

客户可调整缺省“数据保留期限”。

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云服务的所有内容的备份副本。

5.7 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云服务可能需要凭借第三方技术合作伙伴 [translations.com](https://www.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云服务时，云服务用户界面可能会将客户数据和可通过云服务用户界面访问的任何内容以未加密形式传递至专用于云服务的 [translations.com](https://www.translations.com) 系统，以便根据客户请求对用户界面进行翻译。

5.8 盘盈

如果评估期间客户对 IBM SaaS 的实际使用超出了 PoE 所声明的权利，那么将按照交易文档中的规定向客户开具盘盈账单。

对于使用数字消息收费标准的 IBM SaaS，IBM 将根据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 个月度度量周期累计的授权消息总数，那么将要求支付超额使用费。

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

如果订购周期超过十二 (12) 个月，那么累计权利总数将基于十二 (12) 个月度度量周期来计算。在第 12 个月度度量周期后，累计总数将重置为零。接下来十二 (12) 个月度度量周期的超额使用费应在实际消息使用量超出此十二 (12) 个月度度量周期累计的授权消息总数之后支付。

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。

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。

a. 示例 1

客户有十二 (12) 个月订购周期，并且已购买每月一百万条数字消息。

如果客户在十二 (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

客户有三 (3) 年订购周期，并且已购买每月一百万条数字消息。

如果客户在第一个十二 (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十二 (12) 个月周期末的所有用量向客户开具发票。在每十二 (12) 个月的周期结束时，将重置用量计数。如果客户在下一个十二 (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）。

5.9 此前适用的服务产品

客户“此前签署的协议”中描述了以下此前适用的 SaaS 服务：

- Silverpop Agency Additional Environment
- Silverpop Agency DMP
- Silverpop Agency Gold Partner Program
- Silverpop Agency Gold Partner Program Renewal
- Silverpop Agency Renewal Fee
- Silverpop Engage

以下 IBM SaaS 服务产品受这些“特定于 SaaS 的服务产品条款”的约束：

- IBM Silverpop Engage - Message
- IBM Silverpop Engage - Database
- IBM Silverpop Transact for Engage - Database
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History - Less than 1 Million Database Records

- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History - Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History - Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream - Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream - Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream - Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop WebEx Integration
- IBM Silverpop Citrix Integration
- IBM Silverpop Transact Magento
- IBM Silverpop CRM Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights - Bronze
- IBM Silverpop Email Insights - Silver
- IBM Silverpop Email Insights - Gold
- IBM Silverpop Email Insights - Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services
- IBM Silverpop Partner Ongoing Services
- IBM Silverpop Engage Mobile
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Advisory Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Plus Services
- IBM Silverpop Agency Email Marketing Environment
- IBM Silverpop Agency Essential Program
- IBM Silverpop Agency Marketing Automation Environment
- IBM Silverpop Agency Premium Program
- IBM Silverpop Agency Transact SMTP
- IBM Silverpop Agency Transact XML
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Bronze
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Copper
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Gold
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Platinum
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Silver
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Titanium
- IBM Silverpop Email Insights Titanium
- IBM Silverpop Microsoft CRM Integration
- IBM Silverpop Purchase Insights – Bronze
- IBM Silverpop Purchase Insights – Gold
- IBM Silverpop Purchase Insights – Platinum

- IBM Silverpop Purchase Insights – Silver
- IBM Silverpop Purchase Insights – Titanium
- IBM Silverpop Salesforce CRM Integration
- IBM Silverpop Salesforce Custom Object Sync
- IBM Silverpop Transact
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Bronze
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Gold
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Platinum
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Silver
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Titanium
- IBM Silverpop Premier Support
- IBM Silverpop Standard Support for Engage – Database
- IBM Silverpop Standard Support for Engage – Message
- IBM Silverpop Additional User Seats
- IBM Silverpop Agency Essential Environment
- IBM Silverpop Agency Gold Partner Program Renewal
- IBM Silverpop B2B Pack – Bronze
- IBM Silverpop B2B Pack – Gold
- IBM Silverpop B2B Pack – Platinum
- IBM Silverpop B2B Pack – Silver
- IBM Silverpop Engage
- IBM Silverpop Engage API
- IBM Silverpop EPiServer Integration
- IBM Silverpop Inbox Preview
- IBM Silverpop Inbox Preview Additional Org
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Bronze
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Silver
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Gold
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Platinum
- IBM Silverpop Survey
- IBM Silverpop Universal Behaviors – Mobile Connector
- IBM Silverpop Universal Behaviors – Standard
- IBM Silverpop Visitor Insight
- IBM Silverpop BazaarVoice Integration
- IBM Silverpop Magento Plugin
- IBM Silverpop Managed Services Hourly Minimum Commitment
- IBM Silverpop Account Manager – Hourly
- IBM Silverpop Client Services Mailing Minimum Commitment
- IBM Silverpop Custom Services Maintenance
- IBM Silverpop eMarketing Strategy Consultant Hours
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly Minimum Commitment
- IBM Silverpop Full Service Account Manager – Hours Minimum Commitment

- IBM Silverpop Mailing Campaign Rush Fee Overage per Hour
- IBM Silverpop Mailing Campaigns
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Per Mailing Additional Hours
- IBM Silverpop Managed Services – Hourly
- IBM Silverpop Managed Services – Rush Hourly
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly Minimum Commitment
- IBM Silverpop Product Consulting Hours
- IBM Silverpop Product Consulting Hours – Minimum Commitment
- IBM Silverpop Quarterly Reporting and Consultation
- IBM Silverpop Engage
- IBM Silverpop Inbox Previews
- IBM Silverpop Survey Respondents
- IBM Silverpop Account Manager – Hourly
- IBM Silverpop Client Services Mailing Execution Fee-Rush
- IBM Silverpop Client Services Mailing Minimum Commitment
- IBM Silverpop eMarketing Strategy Consultant Hours
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly
- IBM Silverpop Full Service Account Manager – Hours Minimum Commitment
- IBM Silverpop Mailing Campaign Rush Fee Overage per Hour
- IBM Silverpop Mailing Campaigns
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Per Mailing Additional Hours
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Rush Fee per Mailing
- IBM Silverpop Managed Services – Hourly
- IBM Silverpop Managed Services – Rush Hourly
- IBM Silverpop Managed Services – Urgent Hourly
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly
- IBM Silverpop Product Consulting Hours
- IBM Silverpop Quarterly Reporting and Consultation
- IBM Silverpop Visitor Insight Additional Lookups
- IBM Marketing Cloud Social Audiences

6. 覆盖条款

6.1 数据使用

以下条款优先于双方之间基本云服务条款的“内容和数据保护”部分中的任何相反内容：**IBM** 不会使用或披露客户使用云服务而产生的专属于您的内容的结果（洞察）或以其他方式表明客户身份的结果。然而，**IBM** 可在提供云服务的过程中使用这些内容以及由此类内容生成的其他信息（洞察除外），前提是从此类内容中移除个人标识，以使个人数据不再归因于具体个人，不使用其他信息。**IBM** 仅会将此类数据用于研究、测试和服务产品开发。