

IBM Silverpop Engage

本「服務說明」說明本「雲端服務」。適用之訂購文件提供「客戶」訂單有關計價及其他詳細資料。

1. 雲端服務

1.1 IBM Silverpop Engage

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。IBM Silverpop Engage 所含特定功能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，行銷自動化特定功能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 (5) 個傳送網域、一 (1) 個客製品牌主機網域及最多上限十 (10) 個環境。承諾每年傳送超過三 (3) 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。

1.2 選用服務

1.2.1 IBM Silverpop Engage Transact

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。

1.2.2 IBM Silverpop Multi-Factor Authentication

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。

1.2.3 IBM Silverpop Social Sign-in

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。

1.2.4 IBM Silverpop Inbox Monitoring

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。

1.2.5 IBM Silverpop Universal Behaviors

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。以下為 IBM Silverpop Universal Behaviors 之附加項目：

a. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History

IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History 提供額外 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。

b. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream

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」

1.2.6 IBM Silverpop Mobile Connector

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。

1.2.7 IBM Silverpop Web Analytics Integration

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。

1.2.8 IBM Silverpop WebEx Integration

IBM Silverpop WebEx Integration 提供用以搭配一個 Cisco WebEx 實例使用之 Silverpop 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。

1.2.9 IBM Silverpop Citrix Integration

IBM Silverpop Citrix Integration 提供用以搭配一 (1) 個 Citrix GoToWebinar、GoToMeeting 或 GoToTraining 產品實例使用之 Silverpop 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。

1.2.10 IBM Silverpop Transact Magento Integration

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。

1.2.11 IBM Silverpop CRM Integration

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。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。

1.2.12 IBM Silverpop CRM Integration with Scribe

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。

1.2.13 IBM Silverpop Additional IP Address

IBM Silverpop Additional IP Address 係為一個額外 IP 位址之費用。

1.2.14 IBM Silverpop Email Insights

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定功能以供預覽時，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。

- a. **Silverpop Email Insights Bronze** 每月最多提供上限 10 項電子郵件預覽及 10,000 項電子郵件開啟。
- b. **Silverpop Email Insights Silver** 每月最多提供上限 50 項電子郵件預覽及 200,000 項電子郵件開啟。
- c. **Silverpop Email Insights Gold** 每月最多提供上限 500 項電子郵件預覽及 2,000,000 項電子郵件開啟。
- d. **Silverpop Email Insights Platinum** 每月最多提供上限 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。

1.2.15 IBM Silverpop Mobile Engage

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。

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM Silverpop Additional Domain Setup

IBM Silverpop Additional Domain Setup 及 IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup 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」。

1.3.2 IBM Silverpop CRM Integration Setup

本項服務可更新「雲端服務」環境，以整合特定 CRM 實例與單一 Silverpop Engage 資料庫。

1.3.3 IBM Silverpop Additional Environment Setup 及 IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup

本項服務提供「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）。

1.3.4 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。

1.3.5 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。

1.3.6 IBM Silverpop Engage Mobile Onboarding

Silverpop Engage Mobile Onboarding Services 係為選擇採用「行動式推播」特定功能之 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、起始推播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。

1.3.7 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。本項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。

1.3.8 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「客戶」需求之進階 Silverpop Engage 特定功能啟用。程式時數限於 Silverpop 環境起始設定後之前九十日內使用。

1.3.9 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。本項服務提供額外 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。受管理服務完成標準單一郵寄事件所需之 Silverpop 標準處理時間為五 (5) 個營業日。某些活動可能需要較長之正式作業週期。本服務限於購買後十二 (12) 個月內使用。

1.3.10 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。本項服務提供額外 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。受管理服務完成標準單一郵寄事件所需之 Silverpop 標準處理時間為五 (5) 個營業日。某些活動可能需要較長之正式作業週期。本服務限於購買後十二 (12) 個月內使用。

1.3.11 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。本服務限於購買後六 (6) 個月內使用。

1.3.12 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。本服務限於購買後十二 (12) 個月內使用。

1.3.13 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。本服務限於購買後十二 (12) 個月內使用。

1.3.14 IBM Silverpop Managed Services - Bronze Setup

本項服務提供最多上限 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。受管理服務完成標準單一郵寄事件所需之 Silverpop 標準處理時間為五 (5) 個營業日。某些活動可能需要較長之正式作業週期。本服務限於購買後六 (6) 個月內使用。

1.3.15 IBM Silverpop Managed Services - Silver Setup

本項服務提供最多 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。受管理服務完成標準單一郵寄事件所需之 Silverpop 標準處理時間為五 (5) 個營業日。某些活動可能需要較長之正式作業週期。本服務限於購買後十二 (12) 個月內使用。

1.3.16 IBM Silverpop Managed Services - Gold Setup

本項服務提供最多 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。受管理服務完成標準單一郵寄事件所需之 Silverpop 標準處理時間為五 (5) 個營業日。某些活動可能需要較長之正式作業週期。本服務限於購買後十二 (12) 個月內使用。

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

本服務 (i) 提供一 (1) 小時與可交付性專家進行之策略通聯；(ii) 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；及 (iii) 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 (2) 封非重要性質、無時效性之電子郵件（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。

1.3.18 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定功能訓練；最多上限一 (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。

1.3.19 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 通知服務之任何二 (2) 個原生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 (1) 小時適用於行銷人員之遠端主控台訓練及適用於開發人員之實作訓練。本服務限於購買後九十日內使用。

1.3.20 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 (4) 個原生應用程式進行起始推播通知實作驗收測試週期、

最多二 (2) 小時推播通知行銷活動策略服務、最多一 (1) 項針對相容於 IBM Silverpop Engage Mobile 之 IBM 或第三人軟體而提供之軟體整合支援。本服務限於購買後九十日內使用。

1.3.21 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 顧問進行之十二 (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。本服務每月不超過四 (4) 小時。

1.3.22 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 顧問進行之十二 (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。本服務每月不超過七 (7) 小時。

1.3.23 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。此供應項目為十二 (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。本服務每年不超過十二 (12) 小時。

1.3.24 IBM Silverpop Engage Mobile - Ongoing Advisory Services

本服務提供每年總時數最多上限 15 小時，以電子郵件或電話進行之問答。

1.3.25 IBM Silverpop Engage Mobile - Ongoing Standard Services

本服務提供以下各項之組合：每年總時數最多上限 30 小時，以電子郵件或電話進行之問答、每年最多上限二 (2) 個推播通知實作驗收測試週期、每年總時數最多上限五 (5) 小時有關主控台及整體推播策略使用之指引。

1.3.26 IBM Silverpop Engage Mobile - Ongoing Standard Plus Services

本服務提供以下各項之組合：每年總時數最多上限 40 小時，以電子郵件或電話進行之問答、每年最多上限四 (4) 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、每年總時數最多上限二 (2) 小時季行銷諮詢支援、每年總時數最多上限十 (10) 小時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 分鐘之會議。

2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及「資料處理及保護 Data Sheet」（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）（如以下鏈結所示）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能 (features) 及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。若歐盟一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR) 適用於「內容」所含個人資料，則於其適用的範圍內，適用前揭 DPA。

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. 服務水準及技術支援

3.1 服務水準協定 (SLA)

IBM 為「客戶」提供下列可用度服務水準協定 (SLA)。IBM 將依本「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務

可用度問題，載明於「IBM 雲端服務」支援手冊（網址：https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html）。

可用性	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.9%	2%
小於 99.0%	5%
小於 98.0%	10%
小於 97.0%	20%

* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊（網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>）中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援（包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序）。

4. 計費

4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「授權使用者」係指被授權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」之特定使用者。
- 「約定」為「雲端服務」有關專業或訓練服務。
- 「實例」是對「雲端服務」特定配置所為之各次存取。
- 「存取權」係指存取本「雲端服務」功能之權利。
- 「可定址裝置」係為一種可由本「雲端服務」從中對各應用程式安裝進行定址之裝置。
- 「應用程式實例」為連接至「雲端服務」或由其管理之特定指名軟體應用程式之複本。多重環境中之「應用程式」（例如：測試、開發、暫置或正式作業等環境）或單一環境內之多個「應用程式」實例，視為個別「應用程式實例」。
- 「數位訊息」係為「雲端服務」所管理或處理之電子通訊。
- 「事件」係指藉由「雲端服務」之使用而予以處理或與其相關之特定事件。於取得「事件」授權時，以下各項應計為「事件」：
 - 「聯絡」：關聯於透過 Social Audiences 特定功能將聯絡人 ID 傳送至對應社群平台之「事件」。
- 「身分識別」係指由 IP 位址或網域形成之組合，用以改善「雲端服務」內電子郵件之可遞送性。
- 「資料庫記錄」係為資料庫中有關單一實體之欄位集合，可作為「雲端服務」所管理或處理之單一單元以存取。
- 「傳統 (Legacy) 合約」是授與 IBM SaaS 所需的一種計量單位。傳統 (Legacy) 計費度量類型係關於 IBM 不再行銷之供應項目。但 IBM 得自行決定是否同意增加「客戶」於「傳統 (Legacy)」授權類型所使用某些版本之 IBM SaaS（「傳統 (Legacy) SaaS」）的既有授權。在「交易文件」之 IBM SaaS 名稱中，係以 "Legacy" 標記指明「傳統 (Legacy) SaaS」供應項目。「客戶」之「傳統 (Legacy) SaaS」授權，係受「客戶」原始取得使用「傳統 (Legacy) SaaS」權利之合約（「傳統 (Legacy) 合約」）中載明之收費度量條款之規範。在任何情況下，「傳統 (Legacy) 合約」條款均不得解釋為擴充「客戶」之「傳統 (Legacy) SaaS」使用權超過「交易文件」中載明的數量，亦不得將所述「傳統 (Legacy) SaaS」計費度量條款以外的其他條款，視為規範 IBM SaaS 供應項目的使用行為。

4.2 遠端服務費用

遠端服務，不問已使用與否，悉於購買日起九十日後到期。

5. 其他條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

5.1 查核

「客戶」應履行下列事項：i) 持續保留記錄，並在 IBM 認為合理必要情形時，依 IBM 要求而提供記錄及系統工具輸出資料，以利 IBM 及其獨立稽核人查核「客戶」是否遵循「本合約」；及 ii) 立即訂購必要授權，並依 IBM 之當時費率支付該等授權所需費用，及 IBM 於發票中載明之前述查核所定其他費用與義務。前述循規查核義務於本「雲端服務」期間及其後二年內有效。

5.2 啟用軟體

本「雲端服務」內含下列「啟用軟體」：

- IBM Marketing Cloud - Mobile

5.3 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。

5.4 聯絡人清單

「客戶」不得搭配本「雲端服務」一併使用內含特定人員之聯絡人清單，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。

5.5 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。

5.6 資料保留

本「雲端服務」之特定資料元素僅限於下列時間內於本「雲端服務」內部使用（「資料保留期間」）：

- 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，於服務作用中期間內無保留期限）。
- 訊息、訊息中所使用之附屬資料（例如：圖形、圖片、文件及範本）及電子郵件點擊行為追蹤：自訊息傳送日期起算，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」）。
- Universal Behaviors：180 日
- Email Insights：「資料保留期間」與「客戶」之作用中分析行銷活動期間一致。

「客戶」不得調整預設「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。

5.7 非英文語言版本

「客戶」瞭解並同意，對非英文語言版本之本「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](https://www.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本「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](https://www.translations.com) 系統，傳遞「客戶」資料及任何可藉由未加密之本「雲端服務」使用者介面而存取之內容。

5.8 超額使用

若「客戶」在計量期間內的 IBM SaaS 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」之規定開立發票給「客戶」。

IBM 就採用「數位訊息」計費度量之 IBM SaaS，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」逾十二 (12) 個月者，應按十二 (12) 個月計量期間計算累計授權總數。前述累計總數將於第 12 個月計量期間後歸零。於次一週期之十二 (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，始須支付該等十二 (12) 個月計量期間之超額使用費。

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。

「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。

a. 範例 1

「客戶」之「訂用期間」為十二 (12) 個月，且已取得每月一百萬則「數位訊息」。

若「客戶」於前項十二 (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 (3) 年，且已取得每月一百萬則「數位訊息」。

若「客戶」於第一個十二 (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，至該十二 (12) 個月之期間結束為止。使用量計數將於各十二 (12) 個月之期間結束時歸零。若「客戶」於次一十二 (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，至使用量計數歸零或剩餘之「訂用期間」結束為止。

5.9 「傳統 (Legacy)」供應項目

下列「傳統 (Legacy) SaaS」供應項目說明於「客戶」之「傳統 (Legacy) 合約」：

- Silverpop Agency 其他環境
- Silverpop Agency DMP
- Silverpop Agency Gold Partner Program
- Silverpop Agency Gold Partner Program Renewal
- Silverpop Agency Renewal Fee
- Silverpop Engage

下列 IBM SaaS 供應項目受前項 SaaS 特定供應項目條款之規範：

- 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. 優先適用條款

6.1 資料之使用

雙方當事人所訂基本「雲端服務」條款之「內容及資料保護」一節有相反規定者，下列條款較該等規定優先適用：因「客戶」使用本「雲端服務」所生結果，如為 貴客戶「內容」（「見解」）專屬結果或足資識別「客戶」者，IBM 不予使用或揭露。但 IBM 得使用「內容」及於提供本「雲端服務」時由「內容」所生其他資訊（「見解」除外），惟需移除個人識別碼，俾以在不使用其他資訊之情形下，不再足以將該個人資料歸屬於特定個人。IBM 僅限於將該等資料使用於研究、測試及供應項目開發等用途。