

## IBM Silverpop Engage SMS

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 SMS 是 Silverpop Engage 数字化市场营销平台内的基于云的文本消息传递功能，可提供以下功能：

- 在全球支持 SMS 的任何国家或地区内能够向移动消息传递设备发送 SMS 消息（表示能够发送、接收或显示通过 SMS 发送的内容的无线设备）。
- SMS 营销活动构建器为市场营销人员提供了易于使用的框架和模板，用于构建客户 SMS 交互。
- 使用针对 Text to Join、Text for Info、Text to Vote、Text to Screen 或 Text to Win 的预定义模板拖放 SMS 营销活动
- 营销级别报告，用于查看汇总 SMS 营销活动数据和个别营销级别数据
- 能够通过利用 Silverpop SMS 网关 API 从第三方系统发送 SMS 消息
- 使用 Silverpop 查询构建器来识别或过滤执行以下一种或多种 SMS 事件的用户：与 SMS 程序进行了交互、从 SMS 程序发送了消息以及与多步骤程序进行了交互。

#### 1.1 IBM Silverpop SMS International Long Code (Group ILCL-A)

此 Cloud Service 为客户提供了标准的 10 位数电话号码，此电话号码属 IBM Silverpop 所有，供多位 IBM Silverpop 客户用于在获得授权的国家或地区内通过移动消息传递设备发送和/或接收文本消息。

#### 1.2 IBM Silverpop SMS National Long Code (Group NLCL-A)

此 Cloud Service 为客户提供了标准的 10 位数电话号码，此电话号码供客户用于在获得授权的国家或地区内通过移动消息传递设备发送和/或接收文本消息。

#### 1.3 IBM Silverpop SMS Shared Short Code (Group SSCL-A)

此 Cloud Service 为客户提供了特殊的缩短电话号码，此电话号码属 IBM Silverpop 所有，供多位 IBM Silverpop 客户用于在获得授权的国家或地区内通过移动消息传递设备发送和/或接收文本消息。

#### 1.4 IBM Silverpop SMS Dedicated Short Code (Group DSCL-X\*)

此 Cloud Service 为客户提供了特殊的缩短电话号码，此电话号码供客户用于在获得授权的国家或地区内通过移动消息传递设备发送和/或接收文本消息。

#### 1.5 IBM Silverpop SMS National Long Code Message Volume (Group NLCMV-#\*)、IBM Silverpop SMS Shared Short Code Message Volume (Group SSCMV-#\*)、IBM Silverpop SMS Dedicated Short Code Message Volume (Group DSCMV-#\*) 和 IBM Silverpop SMS International Long Code Message Volume (Group ILCMV-#\*)

这些 Cloud Service 服务产品是通过 IBM Silverpop Engage SMS 发送的标准费率文本消息（随后将交由给无线运营商以尝试交付至移动消息传递设备）或者源自移动消息传递设备通过无线运营商接收到 Silverpop Engage SMS 应用程序中的文本消息。包含超过一百六十 (160) 个字符的任何 SMS 消息都将由 IBM Silverpop 自动拆分为多条不超过一百六十 (160) 个字符的消息，并且将按每条消息向客户收费。

带有 X\* 或 #\* 的服务产品名称表示有多个产品，每个产品都在一个不同的国家或地区分组。要查看哪些国家或地区属于哪个特定组，请转至以下链接：<http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=ST&infotype=SA&htmlfid=ZZJ12392USEN&attachment=ZZJ12392USEN.XLS>。

## 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。

IBM Silverpop Engage SMS 依赖于或者整合了 mGage 所提供的第三方技术。可在 <http://www.export.gov/safeharbor/> 上查看 mGage 的“安全港”证书状态。

## 3. 服务标准协议

IBM 根据 PoE 中的规定，为该 Cloud Service 提供以下服务级别承诺 (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 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 (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

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

一个合同月期间的可用性	可用性积分 (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	= 2% 可用性积分，在约定的月份内可用性 98.884%
<hr/>	
总时间 43,200 分钟	

## 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：

- 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。客户必须获取单独的访问权利，才能在权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的评估期间使用 Cloud Service。
- 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。客户必须获得足够的权利，以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中指定的度量时间段内 Cloud Service 所管理或处理的数字消息总数。
- 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。

### 5.2 设置费用

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 SMS Basic Onboarding Services

Silverpop SMS 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 Silverpop SMS。该远程交付的服务提供最多 15 个小时的咨询，初次订购 Silverpop SMS 时需要该服务。指派培训顾问指导组织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。

#### b. IBM Silverpop SMS International Long Code (Group ILCS-AA) 和 IBM Silverpop SMS Shared Short Code (Group SSCS-XX\*)

该服务使用 SMS 功能来更新 Cloud Service 环境。每个 IBM Silverpop 客户必须选择唯一的字母数字关键字来识别自己的移动消息并区分自己与同时使用此代码的其他客户。

#### c. IBM Silverpop SMS National Long Code (Group NLCS-XX\*) 和 IBM Silverpop SMS Dedicated Short Code (Group DSCS-XX\*)

该服务使用 SMS 功能来更新 Cloud Service 环境。为每个 IBM Silverpop 客户随机分配一个代码，此代码来自可用的数字池。

带有 XX\* 的服务产品名称表示有多个产品，每个产品都是一个国家或地区分组。要查看哪些国家或地区属于哪个特定组，请转至以下链接：<http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=ST&infotype=SA&htmlfid=ZZJ12392USEN&attachment=ZZJ12392USEN.XLS>。

### 5.3 未满足一个月的收费标准

根据交易文档的规定，使用未满足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. 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。

## 7. 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。

## 8. 一般条款

### 8.1 移动消息传递特别条款

#### a. IBM Silverpop International Long Code 和 IBM Silverpop Shared Short Code

任何其他共享相同代码的 IBM Silverpop 客户的活动或不活动都可能对代码可用性造成不利影响。如果由于同时使用共享代码的任何其他 IBM Silverpop 客户的此类活动或不活动导致出现与共享代码相关联的任何服务中断，IBM Silverpop 不对客户承担责任。

#### b. IBM Silverpop International Long Code、IBM Silverpop National Long Code 和 IBM Silverpop Dedicated Short Code

计划开展 Text to Win 营销活动的客户必须配置自己的代码并获得无线运营商使用竞赛/抽奖的核准。客户必须针对将开展竞赛/抽奖的每个国家或地区验证合规性。

#### c. IBM Silverpop National Long Code 和 IBM Silverpop Dedicated Short Code

IBM Silverpop 将代表客户购买/迁移客户已拥有的代码，并将客户使用代码所需的必要文件提交至特定国家或地区内的无线运营商以供审批和激活/迁移。IBM Silverpop 代表客户提供标准代码管理服务，包括代表客户通知和处理代码续订。某些营销活动可能受到限制，或者需要获得来自无线运营商的额外核准之后才能执行。IBM 将与客户和无线运营商协作来完成此任务。

无线运营商激活/迁移代码所需的时间通常在向无线运营商提交激活/迁移表单后的 8 - 12 周内。实际时间可能与此不同，并且完全由无线运营商自行决定。

### 8.2 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。

### 8.3 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。

### 8.4 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：消息和内容，未使用或不活动的数据库 - 450 天；消息发送/接收历史记录 - 90 天（“数据保留周期”）。在“数据保留周期”到期后，可从 IBM 网络和系统中除去这些数据元素，在任何情况下，在 Cloud Service 订购期限终止或到期 30 天后，IBM 都可以销毁这些数据元素的所有副本以及客户的其他相关数据。客户需自行保留提供给 Cloud Service 的所有内容的备份副本。

### 8.5 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。

### 8.6 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. 客户声明和保证

客户声明并保证：

- 客户使用的任何分发列表都不得包含未经事先明确书面许可和同意以接收此类通信的任何人员；
- 客户使用的任何分发列表都不得包含未经事先明确书面许可和同意以接收此类 SMS 消息的任何人员所拥有或使用的任何电话号码；
- 所有客户消息均应在每条消息中包含有效的退订机制；

- d. 根据所有适用的法律、法规、行业准则和配置过程中适用的营销活动申请表中的承诺，客户传输、指示或以其他方式发送的消息的每个收件人均已事先明确书面同意或以其他方式同意接收消息；以及
- e. 其对 **Cloud Service** 的使用遵守所有适用规则、法规、法令、声明和与使用 **Cloud Service** 相关的所有行为准则（例如，电话用户保护法、移动营销协会消费者最佳实践准则、蜂窝通信和互联网协会 (CTIA) 准则和协议以及电话运营商内容和使用标准（根据请求提供））。

对于由于以下原因导致的或与之相关的任何索赔和/或损害，客户将为 **IBM** 辩护（由 **IBM** 自行选择）或进行赔偿并使其免受损害：(i) 客户使用 **Cloud Service**，(ii) 客户违反本部分的条款，或者 (iii) 任何客户消息的任何收件人或任何其他第三方声明或宣称客户是 **IBM** 的代理、委托人、合资公司、合作伙伴、附属公司、代表、员工、雇主或受托人。

**IBM** 将向客户提供进行辩护的合理所需的信息和帮助（费用由客户承担）。**IBM** 进行的任何调查（过失或其他）或未能进行任何调查都不会限制或以其他方式影响 **IBM** 从客户获得全面救济的权利和能力。

## 9.2 信息和独立性

**IBM** 不会：

- a. 允许客户访问通常由 **IBM** 单独控制的信息和系统；
- b. 检查或核准客户消息的内容；
- c. 向客户提供分发列表、客户列表、电话号码或有关实际或潜在客户消息收件人的任何其他信息；
- d. 调查电话号码以确定其所有权、使用或有效性；
- e. 拨打电话号码；以及 (f) 监视客户遵守适用的法律、法规、行业准则和配置过程中适用的营销活动申请表中的承诺。

客户不允许 **IBM**：

- a. 访问通常由客户单独控制的信息和系统；
- b. 核准客户消息的内容；
- c. 检查或核准任何客户的分发列表、客户列表、电话号码或有关实际或潜在客户消息收件人的任何其他信息；以及
- d. 调查电话号码以确定其所有权、使用或有效性。