

## IBM Silverpop Engage SMS

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 SMS 係為 Silverpop Engage 數位行銷平台內之雲端型文字傳訊功能，並提供下列功能：

- 可在全球支援 SMS 之任一國家中，將 SMS 訊息傳送至「行動式通訊裝置」（係指可傳送、接收或顯示由 SMS 所傳送內容之無線裝置）。
- SMS 行銷活動建置器可為行銷人員提供易於使用之架構與範本，以建置客戶 SMS 互動。
- 使用適用於 Text to Join、Text for Info、Text to Vote、Text to Screen 或 Text to Win 之預先定義範本，拖放 SMS 行銷活動。
- 行銷活動層級報告 - 用以檢視聚集的 SMS 行銷活動資料及個別行銷活動層級資料
- 可從第三人系統，利用 Silverpop SMS Gateway API 傳送 SMS 訊息
- 可使用 Silverpop 查詢建置器識別或過濾曾執行一或多個該等 SMS 事件之使用者：「曾與 SMS 程式互動」、「曾從 SMS 程式傳送訊息」及「曾與多重步驟程式互動」等事件。

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

本「雲端服務」提供「客戶」一組由標準 10 個數字組成之電話號碼，該組電話號碼為 IBM Silverpop 所有，且由多位 IBM Silverpop 客戶用以在獲授權國家/地區從「行動式通訊裝置」接收文字訊息及/或將文字訊息傳送至該「行動式通訊裝置」。

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

本「雲端服務」提供「客戶」一組由標準 10 個數字組成之電話號碼，該組電話號碼專供「客戶」用以在獲授權國家/地區從「行動式通訊裝置」接收文字訊息及/或將文字訊息傳送至該「行動式通訊裝置」。

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

本「雲端服務」提供「客戶」一組特殊簡短電話號碼，該組電話號碼為 IBM Silverpop 所有，且由多位 IBM Silverpop 客戶用以在獲授權國家/地區從「行動式通訊裝置」接收文字訊息及/或將文字訊息傳送至該「行動式通訊裝置」。

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

本「雲端服務」提供「客戶」一組特殊簡短電話號碼，該組電話號碼專供「客戶」用以在獲授權國家/地區從「行動式通訊裝置」接收文字訊息及/或將文字訊息傳送至該「行動式通訊裝置」。

#### 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-#\*) 及 IBM Silverpop SMS International Long Code Message Volume (Group ILCMV-#\*)

該等「雲端服務」供應項目係為標準比率文字訊息，此等訊息先透過 IBM Silverpop Engage SMS 傳送，再交付無線通訊服務營運商以嘗試遞送至「行動式通訊裝置」，或者，此等訊息係透過無線通訊服務營運商而源自「行動式通訊裝置」並接收至 Silverpop Engage SMS 應用程式中。就任何 SMS 訊息來說，若所含字元超過一百六十 (160) 個字元者，將由 IBM Silverpop 將其分割為包含一百六十 (160) 個以下字元之訊息，且「客戶」應支付各則訊息所需費用。

含有 X\* 或 #\* 之供應項目名稱，表示有多個供應項目，各該項目係為國家分組。如要查看各國家所屬特定組別，請前往下列鏈結：<http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=ST&infotype=SA&htmlfid=ZZJ12392USEN&attachment=ZZJ12392USEN.XLS>。

## 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。

IBM Silverpop Engage SMS with Scribe 仰賴或併入由 mGage 提供之第三人技術。mGage 之「安全港」認證狀態可於下列網站予以檢閱：<http://www.export.gov/safeharbor/>。

## 3. 服務水準協定 (SLA)

IBM 依「權利證明書」之規定提供下列「雲端服務」之服務水準協定 (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 3 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。

對於個別「雲端服務」供應項目被當作單一供應項目而一起包裝並以單一結合價格販售之組合「雲端服務」，將根據組合「雲端服務」的單一結合每月價格來計算補償，而非以每個個別「雲端服務」的每月訂用費用計算之。客戶於特定時間僅限提交與一個個別「雲端服務」有關之「請求」。

### 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	可用度扣抵 （「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	= 合約月份期間可用度達 98.884% 時為 2% 可用度扣抵
總共 43,200 分鐘	

## 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	<b>顯著業務影響/服務停機：</b> 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	<b>顯著業務影響：</b> 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	<b>輕微業務影響：</b> 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
4	<b>些微業務影響：</b> 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。

- 「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」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得單一「存取權」的授權，才能使用「雲端服務」。
- 「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」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋「雲端服務」所管理或處理的「數位訊息」總數的授權數。
- 「約定」- 是取得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」。

### 5.2 設定費

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。

- IBM Silverpop SMS Basic Onboarding Services**  
Silverpop SMS 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 Silverpop SMS。本遠端交付之服務提供上限 15 小時諮詢服務，且起始訂用 Silverpop SMS 時，需要該服務。會指派一位上線顧問，引導組織進行上線程序，此程序係透過一系列遠端會議及事先錄製之 Web 型學習階段作業予以遞送。上線服務包括供應程序協助、配置與設定、產品諮詢及問答。
- IBM Silverpop SMS International Long Code (Group ILCS-AA) 及 IBM Silverpop SMS Shared Short Code (Group SSCS-XX\*)**  
本服務可將本「雲端服務」環境更新為含有 SMS 功能。每一 IBM Silverpop 客戶均需選擇特有英數關鍵字，以識別其行動式訊息，並區別該等行動式訊息與其他正在同時使用該識別碼之使用者所傳送之行動式訊息。
- IBM Silverpop SMS National Long Code (Group NLCS-XX\*) 及 IBM Silverpop SMS Dedicated Short Code (Group DSCS-XX\*)**

本服務可將本「雲端服務」環境更新為含有 SMS 功能。每一 IBM Silverpop 客戶均會被從一組可用號碼隨機指定一個識別碼。

含有 XX\* 之供應項目名稱，表示有多個供應項目，各該項目係為國家分組。如要查看各國家所屬特定組別，請前往下列鏈結：<http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=ST&infotype=SA&htmlfid=ZZJ12392USEN&attachment=ZZJ12392USEN.XLS>。

### 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. 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」。

## 7. 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。

## 8. 一般規定

### 8.1 行動式傳訊特定條款

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

共用相同識別碼之其他 IBM Silverpop 客戶，其作為或不作為均可能對該識別碼之可用性造成不利影響。對於同時使用前項共用識別碼之其他 IBM Silverpop 客戶之作為或不作為所致有關該共用識別碼之「服務」中斷，IBM Silverpop 對「客戶」概不負責。

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

規劃執行 Text to Win 行銷活動之「客戶」，需由其無線通訊服務供應商配置及核准其識別碼，方能使用競賽獎金。「客戶」擬於各國施行競賽獎金辦法時，應確認各該國家之法規遵循事項。

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

IBM Silverpop 將代表「客戶」取得/移轉「客戶」可能已經取得之識別碼，為使「客戶」得以使用該識別碼，IBM Silverpop 也會將必要書面文件交付特定國家中之無線通訊服務營運商，以取得核准及啟用/移轉。IBM Silverpop 代表「客戶」提供標準識別碼管理服務，包括代表「客戶」通知及處理識別碼展延。某些行銷活動可能有其限制規定，或者，於其執行前需要另向無線通訊服務營運商取得其他核准。IBM 將協同「客戶」及無線通訊服務營運商完成該等其他核准程序。

無線通訊服務營運商啟用/移轉識別碼所需之時間，自啟用/移轉表單提交予無線通訊服務營運商時起算，通常為 8-12 星期。實際所需時間可能因不同無線通訊服務營運商而有所差異，且係由該無線通訊服務營運商自行決定。

### 8.2 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。

### 8.3 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。

### 8.4 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：訊息及內容、未使用或非作用中之資料庫 - 450 日；及訊息之已傳送/已接收歷程 - 90 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「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「客戶」之其他相關資料。「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。

### 8.5 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。

### 8.6 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. 「客戶」之聲明及保證

「客戶」聲明並保證：

- a. 「客戶」所使用之配送清單，其納入該配送清單之人員中，並未包含尚未基於接收通訊之目的而需事先以書面明確授予權限及同意之人員；

- b. 「客戶」所使用之配送清單，其納入該配送清單之人員所擁有或使用之電話碼中，並未包含尚未基於接收 SMS 訊息之目的而事先以書面明確授予權限及同意之電話碼；
- c. 「客戶」之一切訊息，均須在各該訊息中包含有效之退出機制。
- d. 「客戶」所傳輸、導向或以其他方式使其被傳送之各訊息收受人，悉於事前依據一切適用法條、法令與規章、產業準則及於供應程序進行期間所為之適用行銷活動申請表承諾，以書面或其他方式明確同意接收訊息；及
- e. 「客戶」對本「雲端服務」之使用，悉應遵循與本「雲端服務」之使用相關之一切適用規則、規章、指引、聲明及守則（例如：「電話消費者保護法」、「行動行銷協會消費者」實作典範準則、「行動通信與網際網路協會 (CTIA)」準則及合約，以及電話通訊業者內容及使用標準（係於提出要求時始予提供）。

因下列事由所致使或相關之求償及/或損害，「客戶」應為 IBM 提出抗辯（由 IBM 自行選擇）、賠償 IBM，並使其免受損害：(i)「客戶」對本「雲端服務」之使用；(ii)「客戶」違反本節之條款；或 (iii)「客戶」訊息收受人或其他第三人主張或宣稱「客戶」為 IBM 之代理商、負責人、聯合投資人、夥伴、關係企業、代表、受僱人、雇主或受託人。

IBM 提供「客戶」於抗辯任何請求時所需之合理必要資訊與協助，所需費用由「客戶」負擔。IBM 所為之調查（缺陷或其他事由）或未為調查，不限制或以任何方式影響 IBM 向「客戶」為任何完整主張之權利或能力。

## 9.2 資訊與獨立性

IBM 不得：

- a. 允許「客戶」存取一般情形下由 IBM 單獨控制之資訊及系統；
- b. 審查或核准「客戶」之訊息內容；
- c. 提供「客戶」配送清單、客戶清單、電話號碼或其他任何有關「客戶」訊息實際或潛在收受人之資訊；
- d. 調查電話號碼以判斷其所有權、使用情形或有效性；
- e. 撥打電話號碼；及 (f) 監視「客戶」是否遵循適用法條、法令與規章、產業準則及於供應程序進行期間所為之適用行銷活動申請表承諾。

「客戶」不允許 IBM：

- a. 存取一般情形下由「客戶」單獨控制之資訊及系統；
- b. 核准「客戶」之訊息內容；
- c. 審查或核准「客戶」之配送清單、客戶清單、電話號碼或其他任何有關「客戶」訊息實際或潛在收受人之資訊；及
- d. 調查電話號碼以判斷其所有權、使用情形或有效性。