

## IBM Watson Campaign Automation 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 Watson Campaign Automation SMS 是 Watson Campaign 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：

- a. 能够支持在 220 个国家或地区使用发送方标识进行单向 SMS 消息传递，以及在 100 个国家或地区使用 SMS 短代码或长代码进行双向 SMS 消息传递。
- b. 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。
- c. 利用预定义的模板拖放 SMS 营销活动。单向消息传递模板包含 Text to Join。双向消息传递模板包含 Text to Join、Text for Info、Text for Email、Multi-step 以及 Competition。
- d. 提供 SMS 事务处理报告，用于查看所有已发送和已接收的 SMS 消息，还提供 SMS 流量汇总报告。
- e. 能够通过利用 Watson Campaign Automation SMS API 从第三方系统发送 SMS 消息。
- f. 使用 Watson Campaign Automation Query Builder 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、在 SMS 中单击了链接以及与多步骤程序进行了交互。
- g. 利用 Bitly 集成支持缩短和跟踪 URL。
- h. 利用 Watson Campaign Automation 程序触发 SMS 消息。

#### 1.1 Cloud Service 访问

##### 1.1.1 IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code (Group ILCL-A)

此 Cloud Service 为客户提供标准的 16 位数电话号码，此电话号码属 IBM 所有。可能为客户提供由多个 IBM 客户使用的 SMS 共享短代码，或者由特定用户使用的 SMS 专用短代码，供客户用于在获得授权的国家或地区通过移动消息传递设备发送和接收文本消息。此代码可用于向获得授权的国家或地区以及其他国家或地区（无线运营商支持使用长代码发送“应用到个人”(A2P) 消息的地方）发送 SMS 消息。

##### 1.1.2 IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code (Group NLCL-A)

此 Cloud Service 为客户提供标准的 16 位数电话号码，此电话号码属 IBM 所有。可能为客户提供由多个 IBM 客户使用的 SMS 共享短代码，或者由特定用户使用的 SMS 专用短代码，供客户用于在获得授权的国家或地区通过移动消息传递设备发送和接收文本消息。

##### 1.1.3 IBM Watson Campaign Automation 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 所有，供多位 IBM 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。

##### 1.1.4 IBM Watson Campaign Automation 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。

##### 1.1.5 IBM Watson Campaign Automation SMS Sender

此 Cloud Service 服务产品支持客户在获得授权的国家或地区发送单向移动终止消息，无需使用发送方标识的长代码或短代码。

发送方标识可以指定为字母数字字符或随机数字标识。Watson Campaign Automation 支持的发送方标识是基于获得授权的国家或地区中每个无线运营商所支持的内容。当地无线运营商可以要求在获得授权的国家或地区提前注册发送方标识。

发送方标识在 IBM 客户之间共享，IBM 不承担由客户使用发送方标识导致的任何责任。

### 1.1.6 IBM Watson Campaign Automation SMS UBX Send

此 Cloud Service 支持客户使用自己的或本地运营商的网关发送单向 SMS 消息。

订购此 Cloud Service 的客户无权通过 IBM 网关合作伙伴来发送文本消息。

## 1.2 Cloud Service Message Volume

### 1.2.1 IBM Watson Campaign Automation SMS Message Volume

此 Cloud Service 服务产品提供通过 IBM Watson Campaign SMS 发送的标准费率文本消息（随后将交由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 Watson Campaign Automation SMS 应用程序中的文本消息。包含超过一百六十 (160) 个 7 位字符的任何移动终止 (MT) SMS 消息都将由 IBM 自动拆分为多条不超过一百六十 (160) 个 7 位字符的消息，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>。

## 1.3 设置服务产品

### 1.3.1 IBM Watson Campaign Automation SMS Basic Onboarding Services

此服务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 Watson Campaign Automation SMS。该远程交付的服务提供最多 15 个小时的咨询，初次订购 Watson Campaign Automation 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。

### 1.3.2 IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code (Group ILCS-AA) 和 IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code (Group NLCS-XX\*)

该服务使用 SMS 功能来更新 Cloud Service 环境。为客户随机分配一个来自可用池的代码。

### 1.3.3 IBM Watson Campaign Automation 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 Watson Campaign Automation SMS 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。

### 1.3.4 IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code (Group DSCS-XX\*)

该服务使用 SMS 功能来更新 Cloud Service 环境。客户可以为专用代码选择特定的字母数字字符，或者从可用的数字池为客户随机分配一个代码。

### 1.3.5 IBM Watson Campaign Automation SMS Sender ID

此服务利用 SMS 功能更新 Cloud Service 环境，可在获得授权的国家或地区发送单向移动终止消息。将会为每个客户提供指定的字母数字标识或从可用池中随机分配的代码。

### 1.3.6 IBM Watson Campaign Automation SMS UBX Send

此服务利用 SMS 功能更新 Cloud Service 环境，以支持使用客户自己的或本地 SMS 运营商的网关发送单向 SMS 消息。

**带有 XX\* 的服务产品名称**表示有多个产品，每个产品都在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>。

## 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 Watson Campaign Automation SMS 依赖于或者整合了 mGage USA 和 mGage India 所提供的第三方技术。

如果客户（作为数据控制者）确定这些技术和组织的安全性措施对于处理过程所带来的风险以及要保护数据的性质是适当的，那么可以使用此 Cloud Service 来处理内容（包含个人数据）。客户承认此 Cloud

Service 不提供相关功能用于保护个人敏感数据或受其他法规需求约束的数据。客户确认 IBM 并不了解内容中包含的数据类型，并且无法对 Cloud Service 或已实施的安全保护的适用性进行评估。

### 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 应用适用的最高赔偿，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。在给定时间内，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（以百分比形式表示）的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。

示例：“约定的月份”内停机时间总计 50 分钟

<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: right;"> <p>30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟</p> <p>- 50 分钟停机时间</p> <p><b>= 43,150 分钟</b></p> <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> <p>总时间 43,200 分钟</p> </div> <div style="text-align: left;"> <p><b>= 2% 可用性积分，在约定的月份内可用性达 99.884%</b></p> </div> </div>
--

## 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日期。	在 2 个工作小时之内
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 个工作小时之内
4	<b>最小业务影响:</b> 咨询或非技术请求。	在 1 个工作日之内

## 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 部件时收取安装费。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。设置初次使用培训服务包括：

- IBM Watson Campaign Automation SMS Basic Onboarding Services  
此初次使用培训服务无论是否用尽所有小时数，都将在 IBM 通知客户可访问 Cloud Service 之日起的 90 天后到期。

下列设置服务利用 SMS 功能更新 Cloud Service 环境：

- IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Shared Short Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Sender ID
- IBM Watson Campaign Automation SMS UBX Send

### 5.3 未满一个月的收费标准

根据交易文档的规定，使用未满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。下一个 12 个月度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. 期限和续订选项

**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. 附加条款

### 8.1 通用条款

客户同意 **IBM** 可在宣传或市场营销中将客户公开为 **Cloud Services** 的订户。

### 8.2 移动消息传递特别条款

#### a. **IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code** 和 **IBM Watson Campaign Automation SMS Shared Short Code**

任何其他共享相同代码的 **IBM** 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** 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** 不对客户承担责任。

- b. IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code、IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code 和 IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code

计划开展 Competition 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 Watson Campaign Automation SMS National Long Code、IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code 和 IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code

IBM 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 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完整的激活/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。任何需要激活/迁移表单的更新都将会导致重新计算配置时间段。

### 8.3 传递费用

选择美国的无线运营商对通过他们的网络发送的移动终止消息和移动起始消息收取其他传递费用。传递费用根据运营商而异，不是所有的运营商都对移动终止消息和移动发起消息收费。客户负责支付除 PoE 中所列订购价格以外由运营商收取的所有传递费用。IBM 可以就移动运营商收取的任何传递费用向客户开具发票。

传递费用发生更改，无需无线运营商提前通知。客户可以在收到传递费用发票之后，请求了解当前的传递费用以及由 IBM 收费的消息的报告。

### 8.4 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。

### 8.5 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。

IBM Watson Campaign Automation SMS 依赖于或整合了第三方技术，以上保留策略仅适用于由 IBM 处理的数据元素，不对第三方供应商的数据保留策略做出保证。以下列出了 IBM 第三方供应商针对此 Cloud Service 的数据保留策略：

- mGage USA – 无论客户是否要求，无限期保留所有消息和相关数据元素。消息发送/接收历史记录自最近日期起的十二 (12) 个月期间内可供访问。
- mGage India – 在保留期限截止日期所在日历月结束时，删除所有消息和相关数据元素。

### 8.6 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。

### 8.7 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

### 9.1 通用条款

客户声明并保证：

- a. 客户拥有所有许可和权利，并将上述许可和权利授予 IBM，以便 IBM 代表客户访问和使用客户的 Bitly 帐户来支持缩短和跟踪 URL；
- b. 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；
- c. 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；
- d. 所有客户消息均应在每条消息中包含有效的退订机制；
- e. 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
- f. 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、移动通信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

调查电话号码以确定其所有权、使用或有效性。

### 9.3 mGage India 内容责任协议

如果使用 mGage India 网关发送 SMS 消息，那么客户必须单独直接与 mGage India 签署相关的“内容责任协议”。客户将会获得本协议的副本，以及负责必要后续跟进工作的 mGage India 联系人信息。