

IBM Silverpop Engage SMS

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. Als Kunde werden das Unternehmen und seine berechtigten Benutzer sowie die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

1. Cloud-Service

IBM Silverpop Engage SMS ist eine cloudbasierte Text-Messaging-Lösung innerhalb der digitalen Silverpop Engage-Marketingplattform, die folgende Funktionen bietet:

- Möglichkeit zum Senden von SMS-Nachrichten an Mobile Messaging Devices (d. h. mobile Geräte, die SMS senden, empfangen und per SMS gesendete Inhalte anzeigen können) in jedem Land der Welt, in dem SMS unterstützt wird
- Der SMS-Kampagnenersteller stellt Marketiers benutzerfreundliche Frameworks und Vorlagen für die Erstellung von SMS-Interaktionen mit Kunden zur Verfügung
- Ziehen und Ablegen von SMS-Kampagnen mithilfe vordefinierter Vorlagen für Text to Join, Text for Info, Text to Vote, Text to Screen oder Text to Win
- Berichterstellung auf Kampagnenebene zum Anzeigen aggregierter SMS-Kampagnendaten und der Daten einzelner Kampagnen
- Möglichkeit zum Senden von SMS-Nachrichten über Systeme von Drittanbietern unter Verwendung der Silverpop SMS Gateway API
- Verwendung des Silverpop Query Builder zur Identifizierung oder Filterung von Benutzern, die ein oder mehrere der folgenden SMS-Ereignisse ausgeführt haben: Interaktion mit einem SMS-Programm, Empfang einer von einem SMS-Programm gesendeten Nachricht und Interaktion mit einem mehrstufigen Programm

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

Dieser Cloud-Service stellt dem Kunden eine 10-stellige Standardtelefonnummer zur Verfügung, deren Eigentümer IBM Silverpop ist und die von mehreren IBM Silverpop-Kunden zum Senden und/oder Empfangen von Textnachrichten über Mobile Messaging Devices in ein berechtigtes/aus einem berechtigten Land verwendet wird.

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

Dieser Cloud-Service stellt dem Kunden eine 10-stellige Standardtelefonnummer zur Verfügung, die ausschließlich vom Kunden zum Senden und/oder Empfangen von Textnachrichten über Mobile Messaging Devices in ein berechtigtes/aus einem berechtigten Land verwendet wird.

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

Dieser Cloud-Service stellt dem Kunden eine spezielle verkürzte Telefonnummer zur Verfügung, deren Eigentümer IBM Silverpop ist und die von mehreren IBM Silverpop-Kunden zum Senden und/oder Empfangen von Textnachrichten über Mobile Messaging Devices in ein berechtigtes/aus einem berechtigten Land verwendet wird.

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

Dieser Cloud-Service stellt dem Kunden eine spezielle verkürzte Telefonnummer zur Verfügung, die ausschließlich vom Kunden zum Senden und/oder Empfangen von Textnachrichten über Mobile Messaging Devices in ein berechtigtes/aus einem berechtigten Land verwendet wird.

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

Diese Cloud-Service-Angebote beinhalten über IBM Silverpop Engage SMS gesendete Textnachrichten zum Standardtarif, die an einen Mobilfunkbetreiber für die versuchte Zustellung an eine Mobile Messaging Device übergeben werden oder die von einer Mobile Messaging Device über einen

Mobilfunkbetreiber gesendet und von der Silverpop Engage SMS-Anwendung empfangen werden. Alle SMS-Nachrichten mit einer Länge von mehr als 160 Zeichen werden von IBM Silverpop automatisch in mehrere Nachrichten mit jeweils 160 oder weniger Zeichen aufgeteilt und dem Kunden wird jede Nachricht in Rechnung gestellt.

Angebotsbezeichnungen mit X* oder #* bedeuten, dass mehrere Angebote verfügbar sind, die jeweils eine andere Ländergruppe repräsentieren. Die Gruppeneinteilung der Länder ist unter dem folgenden Link verfügbar: <http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=ST&infotype=SA&htmlfid=ZZJ12392USEN&attachment=ZZJ12392USEN.XLS>.

2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <http://www.ibm.com/cloud/data-security> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM SaaS sowie etwaigen weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Änderungen der IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

IBM Silverpop Engage SMS beruht auf oder integriert Fremdtechnologie, die von mGage bereitgestellt wird. Der Safe-Harbor-Zertifizierungsstatus von mGage kann unter <http://www.export.gov/safeharbor/> eingesehen werden.

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für den Cloud-Service bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall die Verfügbarkeit des Cloud-Service beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für den Cloud-Service verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung des Cloud-Service zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn der Cloud-Service wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird 20 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

Bei Bundled Cloud-Services (einzelne Cloud-Service-Angebote, die in einem Paket zusammengefasst sind und als Einzelangebot zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Entschädigung basierend auf dem Gesamtpreis des Bundled Cloud-Service pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jeden einzelnen Cloud-Service berechnet. Der Kunde darf Ansprüche jeweils nur in Bezug auf einen einzigen Cloud-Service in einem Bundle geltend machen.

3.2 Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
99 % – 99,949 %	2 %
98 % – 98,999 %	5 %

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
97 % – 97,999 %	10 %
Unter 97,000 %	20 %

* Wurde der Cloud-Service von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für den Cloud-Service berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Beispiel: 50 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

<p>43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 50 Minuten Ausfallzeit = 43.150 Minuten</p> <hr style="width: 20%; margin-left: 0;"/> <p>43.200 Minuten insgesamt</p>	<p>= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 98,884 % in einem Vertragsmonat</p>
---	---

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail, über ein Onlineunterstützungssystem, im Live-Chat oder telefonisch bereitgestellt. Die technische Unterstützung ist Bestandteil des Cloud-Service und nicht als separates Angebot erhältlich.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	Innerhalb von 1 Stunde
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- a. **Zugriff** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Unter „Zugriff“ versteht man das Recht zur Nutzung des Cloud-Service. Der Kunde muss eine einzelne Zugriffsberechtigung erwerben, um den Cloud-Service während des Messzeitraums nutzen zu können, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist.
- b. **Digitale Nachricht** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine digitale Nachricht ist eine elektronische Mitteilung, die vom Cloud-Service verwaltet oder verarbeitet wird. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der digitalen Nachrichten abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verwaltet oder verarbeitet werden.
- c. **Kundenprojekt** (Engagement) ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit dem Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.

5.2 Einrichtungsgebühren

Anfallende Einrichtungsgebühren (Setup-Gebühren) sind im Auftragsdokument angegeben. IBM berechnet eine Einrichtungsgebühr zum Zeitpunkt der Erstbereitstellung der Setup-Komponente. On-Demand-Optionen werden in dem Monat, in dem sie vom Kunden eingesetzt werden, zu dem im Auftragsdokument genannten Gebührensatz in Rechnung gestellt.

- a. **IBM Silverpop SMS Basic Onboarding Services**
Die Silverpop SMS Basic Onboarding Services sind eine Kombination aus Unterstützung für den Bereitstellungsprozess und Produktberatung und sollen den Benutzern die Konfiguration und Nutzung von Silverpop SMS ermöglichen. Dieser remote erbrachte Service beinhaltet bis zu 15 Beratungsstunden und ist bei der erstmaligen Subscription für Silverpop SMS erforderlich. Den Unternehmen wird ein Onboarding-Berater zur Seite gestellt, der sie durch den Onboarding-Prozess führt, der eine Reihe remote abgehaltener Besprechungen und aufgezeichneter webbasierter Schulungssitzungen umfasst. Zu den Onboarding-Services gehören Unterstützung für den Bereitstellungsprozess, Konfiguration und Setup, Produktberatung sowie Fragen und Antworten.
- b. **IBM Silverpop SMS International Long Code (Group ILCS-AA) und IBM Silverpop SMS Shared Short Code (Group SSCS-XX*)**
Mit diesem Service wird die Cloud-Service-Umgebung durch SMS-Funktionalität aktualisiert. Jeder IBM Silverpop-Kunde muss ein eindeutiges alphanumerisches Schlüsselwort auswählen, um seine mobilen Nachrichten zu identifizieren und sie von anderen zu unterscheiden, die diesen Code ebenfalls gleichzeitig verwenden.
- c. **IBM Silverpop SMS National Long Code (Group NLCS-XX*) und IBM Silverpop SMS Dedicated Short Code (Group DSCS-XX*)**
Mit diesem Service wird die Cloud-Service-Umgebung durch SMS-Funktionalität aktualisiert. Jedem IBM Silverpop-Kunden wird ein Code aus einem verfügbaren Nummernpool nach dem Zufallsprinzip zugewiesen.

Angebotsbezeichnungen mit XX* bedeuten, dass mehrere Angebote verfügbar sind, die jeweils eine bestimmte Ländergruppe repräsentieren. Die Gruppeneinteilung der Länder ist unter dem folgenden Link verfügbar: <http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=ST&infotype=SA&htmlfid=ZZJ12392USEN&attachment=ZZJ12392USEN.XLS>.

5.3 Anteilige Monatsgebühren

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

5.4 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis angegebene Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem Auftragsdokument in Rechnung gestellt.

Cloud-Services mit einer Gebührenmetrik auf der Basis digitaler Nachrichten werden von IBM mit der Abrechnungshäufigkeit in Rechnung gestellt, die der Kunde für die bestellten Berechtigungen für digitale Nachrichten gewählt hat. Dabei wird die tatsächliche Nutzung gemessen, und Zusatzgebühren sind dann fällig, wenn die tatsächliche Nachrichtennutzung die kumulierte Gesamtzahl der Nachrichtenberechtigungen über einen Zeitraum von bis zu 12 monatlichen Abrechnungsperioden während der Subscription-Laufzeit überschreitet.

Die Zusatzgebühren werden dem Kunden monatlich rückwirkend zu dem im Berechtigungsnachweis angegebenen Gebührensatz für die Nutzungsüberschreitung ab dem Zeitpunkt berechnet, zu dem die kumulierte Gesamtzahl erreicht wird. Anfallende Zusatzgebühren sind zusätzlich zur monatlichen Basisgebühr für die Berechtigungen zu entrichten.

Bei einer Subscription-Laufzeit von mehr als 12 Monaten basiert die kumulierte Gesamtzahl der Berechtigungen auf 12 monatlichen Abrechnungsperioden. Nach dem zwölften monatlichen Messzeitraum wird die kumulierte Gesamtzahl auf null zurückgesetzt. Für die nächsten 12 monatlichen Messzeiträume werden erst dann Zusatzgebühren fällig, wenn die tatsächliche Nachrichtennutzung die kumulierte Gesamtzahl der Nachrichtenberechtigungen für diesen 12-Monats-Zeitraum überschreitet.

Bei einer Subscription-Laufzeit von weniger als 12 Monaten oder wenn weniger als 12 monatliche Abrechnungsperioden während einer Subscription-Laufzeit verbleiben, wird die Anzahl der in einer Subscription verbleibenden monatlichen Berechtigungen als kumulierte Gesamtzahl für die Nachrichtenberechtigungen herangezogen.

Bei Kunden, die Anlaufphasen nutzen, wird jede Phase genauso behandelt wie die Subscription-Laufzeit, wobei die gleichen Regeln zur Anwendung kommen.

a. Beispiel 1:

Die Subscription-Laufzeit beträgt 12 Monate und der Kunde hat eine Million digitale Nachrichten pro Monat erworben. Wenn der Kunde vor Ablauf der 12-monatigen Subscription-Laufzeit mehr als 12 Millionen digitale Nachrichten sendet, wird ihm im darauffolgenden Monat die Anzahl der darüber hinausgehenden Nachrichten in Rechnung gestellt, und die gesamte Nutzung in den Folgemonaten wird bis zum Ende der Subscription-Laufzeit rückwirkend berechnet.

b. Beispiel 2:

Die Subscription-Laufzeit beträgt drei Jahre und der Kunde hat eine Million digitale Nachrichten pro Monat erworben. Wenn der Kunde vor Ablauf des ersten 12-monatigen Messzeitraums mehr als 12 Millionen digitale Nachrichten sendet, wird ihm im darauffolgenden Monat die Anzahl der darüber hinausgehenden Nachrichten sowie die gesamte Nutzung bis zum Ende des 12-monatigen Messzeitraums in Rechnung gestellt. Am Ende jedes 12-Monats-Zeitraums wird das Nutzungsvolumen zurückgesetzt. Wenn der Kunde vor dem Ende des nächsten 12-Monats-Zeitraums mehr als 12 Millionen digitale Nachrichten sendet, wird ihm im darauffolgenden Monat die Anzahl der darüber hinausgehenden Nachrichten in Rechnung gestellt, und die gesamte Nutzung in den Folgemonaten wird rückwirkend berechnet, bis entweder das Nutzungsvolumen zurückgesetzt wird oder das Ende der Subscription-Laufzeit erreicht ist.

6. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich der Cloud-Service automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird der Cloud-Service automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei fortlaufender Nutzung steht der Cloud-Service auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

7. Aktivierungssoftware

Dieser Cloud-Service enthält Aktivierungssoftware, die nur in Verbindung mit dem Cloud-Service während der Laufzeit verwendet werden darf.

8. Allgemeines

8.1 Spezifische Bedingungen für Mobile Messaging

a. IBM Silverpop International Long Code und IBM Silverpop Shared Short Code

Handlungen oder Unterlassungen anderer IBM Silverpop-Kunden, die denselben Code gemeinsam nutzen, können sich nachteilig auf die Verfügbarkeit des Codes auswirken. IBM Silverpop übernimmt gegenüber dem Kunden keine Haftung für Unterbrechungen der Services im Zusammenhang mit dem gemeinsam genutzten Code, die aufgrund solcher Handlungen oder Unterlassungen anderer IBM Silverpop-Kunden entstehen, die gleichzeitig den gemeinsam genutzten Code verwenden.

b. IBM Silverpop International Long Code, IBM Silverpop National Long Code und IBM Silverpop Dedicated Short Code

Kunden, die die Durchführung von Gewinnspielen (Text to Win) planen, müssen ihren Code von den Mobilfunkbetreibern für Preisausschreiben oder Verlosungen konfigurieren und freigeben lassen. Der Kunde muss dafür sorgen, dass in jedem Land, in dem ein Preisausschreiben oder eine Verlosung aktiv geschaltet wird, eventuell geltende Vorschriften eingehalten werden.

c. IBM Silverpop National Long Code und IBM Silverpop Dedicated Short Code

IBM Silverpop wird den Code im Auftrag des Kunden erwerben oder, falls der Kunde bereits über einen Code verfügt, diesen migrieren und die erforderlichen Unterlagen für die Nutzung des Codes durch den Kunden bei den Mobilfunkbetreibern im jeweiligen Land zur Freigabe und Aktivierung/Migration einreichen. IBM Silverpop führt Standard-Management-Services für den Code im Auftrag des Kunden durch. Dazu gehören Mitteilungen über die Codeverlängerung und die Abwicklung der Verlängerung im Namen des Kunden. Für einige Kampagnen können Einschränkungen gelten oder zusätzliche Freigaben seitens der Mobilfunkbetreiber vor deren Durchführung erforderlich sein. IBM wird die erforderlichen Maßnahmen in Zusammenarbeit mit dem Kunden und dem Mobilfunkbetreiber erledigen.

Die Aktivierung/Migration eines Codes durch die Mobilfunkbetreiber dauert ab Einreichung der entsprechenden Unterlagen normalerweise zwischen 8 und 12 Wochen. Die tatsächliche Dauer kann hiervon abweichen und liegt im alleinigen Ermessen der Mobilfunkbetreiber.

8.2 Verteilerlisten

Der Kunde wird keine Verteilerlisten mit dem Cloud-Service verwenden, in denen Personen aufgeführt sind, die der Aufnahme in eine solche Liste zum Erhalt von Mitteilungen des Kunden nicht ausdrücklich zugestimmt haben, es sei denn, der Kunde unterhält mit diesen Personen bereits eine geschäftliche oder persönliche Beziehung. Die Verwendung von Listen oder Daten, die durch Affiliate-Marketingpraktiken generiert werden, ist in jedem Fall ausdrücklich untersagt. Jede Nachricht des Kunden muss eine gültige Rücktrittsoption (Opt-out) enthalten.

8.3 Kein Weiterverkauf

Es ist dem Kunden nicht gestattet, den Cloud-Service ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von IBM weiterzuverkaufen oder Dritten (außer Mitarbeitern oder Auftragnehmern, die in seinem Namen tätig sind) Zugriff auf den Cloud-Service zu erteilen.

8.4 Datenaufbewahrung

Bestimmte Datenelemente der Cloud-Services stehen innerhalb der Cloud-Services wie folgt zur Verfügung: Nachrichten und Inhalte, nicht verwendete oder inaktive Datenbanken – 450 Tage; und das Protokoll für gesendete/empfangene Nachrichten – 90 Tage (nachfolgend „Datenaufbewahrungsfrist“ genannt). Diese Datenelemente können nach Ablauf der Datenaufbewahrungsfrist aus den Netzen und Systemen von IBM entfernt werden. IBM ist in jedem Fall berechtigt, alle Kopien dieser Datenelemente sowie alle anderen zugehörigen Kundendaten 30 Tage nach Kündigung oder Ablauf der Laufzeit zu löschen. Der Kunde kann Sicherungskopien sämtlicher Inhalte aufbewahren, die zur Nutzung in Verbindung mit dem Cloud-Service bereitgestellt wurden.

8.5 Nicht englischsprachige Versionen

Der Kunde nimmt zur Kenntnis und willigt ein, dass der Zugriff und die Nutzung einer nicht in englischer Sprache bereitgestellten Version des Cloud-Service bezüglich der Übersetzung der Benutzerschnittstelle auf der Technologie eines Drittanbieters, translations.com, beruhen können. Bei Verwendung einer nicht in englischer Sprache bereitgestellten Version des Cloud-Service werden Kundendaten und Inhalte, auf die über die Cloud-Service-Benutzerschnittstelle zugegriffen werden kann, unter Umständen unverschlüsselt über die Systeme von translations.com übertragen, die dem Cloud-Service zum Zwecke der Übersetzung der Benutzerschnittstelle auf Anforderung des Kunden zugeordnet werden.

8.6 Hinweise zum Code von Drittanbietern

Dieser Cloud-Service enthält die folgende Software, die nicht für unlautere Zwecke eingesetzt werden darf: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson und packtag.

9. Zusicherungen und Gewährleistungen des Kunden

Der Kunde versichert und gewährleistet, dass:

- a. in keiner der vom ihm verwendeten Verteilerlisten Personen aufgeführt sind, die der Aufnahme in eine solche Liste zum Erhalt von Mitteilungen nicht vorab ausdrücklich schriftlich zugestimmt haben;
- b. in keiner der vom ihm verwendeten Verteilerlisten Telefonnummern aufgeführt sind, die Personen gehören oder von Personen genutzt werden, die der Aufnahme in eine solche Liste zum Erhalt von Mitteilungen nicht vorab ausdrücklich schriftlich zugestimmt haben;
- c. jede Kundennachricht eine gültige Rücktrittsoption (Opt-out) enthält;
- d. jeder einzelne Empfänger einer vom Kunden übertragenen oder auf andere Weise gesendeten Nachricht vorab seine ausdrückliche schriftliche oder anderweitige Zustimmung zum Erhalt der Nachricht(en) gemäß allen anwendbaren Vorschriften, Gesetzen und Bestimmungen, branchenspezifischen Richtlinien und Verpflichtungen, die sich aus Antragsformularen für Werbekampagnen während des Bereitstellungsprozesses ergeben, erteilt hat; und
- e. seine Nutzung des Cloud-Service allen anwendbaren Regeln, Bestimmungen, Anordnungen, Anweisungen und Verhaltensrichtlinien für den Cloud-Service (z. B. dem Telephone Consumer Protection Act, den Richtlinien für bewährte Verfahren der Mobile Marketing Associations Consumers, den Richtlinien und Vereinbarungen der Cellular Telecommunications & Internet Association (CTIA) sowie den Inhalts- und Nutzungsstandards der Telefongesellschaften (die auf Anfrage verfügbar sind) entspricht.

Der Kunde wird IBM (nach alleinigem Ermessen von IBM) für alle Ansprüche und/oder Schäden freistellen, entschädigen oder schadlos halten, die aus (i) der Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden, (ii) einem Verstoß des Kunden gegen die Bestimmungen dieses Abschnitts oder (iii) der Behauptung eines Empfängers der Kundennachrichten oder einer anderen Drittpartei, dass der Kunde ein Auftragnehmer, Auftraggeber, Mitunternehmer, Partner, verbundenes Unternehmen, Bevollmächtigter, Mitarbeiter, Arbeitgeber oder Treuhänder von IBM sei, entstehen oder damit in Zusammenhang stehen.

IBM wird dem Kunden (auf seine Kosten) in angemessenem Umfang Informationen und Unterstützung zur Abwehr eines Anspruchs bereitstellen. Jede Untersuchung (ob fehlerhaft oder auf andere Weise mangelhaft) und jede unterlassene Untersuchung seitens IBM wird das Recht oder die Befugnis von IBM auf vollständige Entlastung durch den Kunden nicht einschränken oder auf andere Weise beeinträchtigen.

9.2 Informationen und Unabhängigkeit

IBM wird:

- a. dem Kunden nicht gestatten, auf Informationen und Systeme zuzugreifen, die sich normalerweise unter der ausschließlichen Kontrolle von IBM befinden;
- b. den Inhalt der Kundennachrichten weder prüfen noch genehmigen;
- c. dem Kunden keine Verteilerlisten, Kundenverzeichnisse, Telefonnummern oder sonstigen Informationen über tatsächliche oder potenzielle Empfänger der Kundennachrichten bereitstellen;
- d. keine Telefonnummern überprüfen, um deren Eigentümer, Verwendung oder Gültigkeit festzustellen;
- e. keine Telefonnummern anwählen; und (f) die Einhaltung der anwendbaren Vorschriften, Gesetze und Bestimmungen, der branchenspezifischen Richtlinien und der sich aus Antragsformularen für

Werbekampagnen während des Bereitstellungsprozesses ergebenden Verpflichtungen durch den Kunden nicht überwachen.

Der Kunde wird IBM nicht gestatten:

- a. auf Informationen und Systeme zuzugreifen, die sich normalerweise unter der ausschließlichen Kontrolle des Kunden befinden;
- b. den Inhalt seiner Nachrichten zu genehmigen;
- c. seine Verteilerlisten, Kundenverzeichnisse, Telefonnummern oder sonstige Informationen über tatsächliche oder potenzielle Empfänger seiner Nachrichten zu prüfen oder zu genehmigen; und
- d. Telefonnummern zu überprüfen, um deren Eigentümer, Verwendung oder Gültigkeit festzustellen.