

IBM Silverpop Engage SMS

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la société et ses destinataires et utilisateurs autorisés du Service Cloud. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

1. Service Cloud

IBM Silverpop Engage SMS est une fonction de messagerie texte dans le Cloud au sein de la plateforme marketing digitale de Silverpop Engage et fournit les fonctionnalités suivantes :

- Possibilité d'envoyer des messages SMS aux Appareils de Messagerie Mobile (c-à-d des appareils sans fil capables d'envoyer, de recevoir ou d'afficher le contenu envoyé par SMS) dans tous les pays du monde où SMS est pris en charge.
- Le générateur de campagne SMS fournit aux spécialistes des infrastructures et canevas faciles à utiliser pour générer des interactions SMS avec les clients.
- Glisser et déposer les campagnes SMS à l'aide de canevas prédéfinis pour les campagnes Join, Text for Info, Text to Vote, Text to Screen ou Text to Win
- Génération de rapports de niveau campagne, afin de consulter les données de campagne SMS agrégées et les données de niveau campagne individuelles
- Possibilité d'envoyer des messages SMS à partir de systèmes tiers en tirant parti de l'API Silverpop SMS Gateway
- Le générateur de requêtes Silverpop permet d'identifier ou de filtrer les utilisateurs qui ont réalisé un ou plusieurs des événements SMS suivants : interaction avec un programme SMS, envoi d'un message à partir d'un programme SMS et interaction avec un programme multi-étapes.

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

Ce Service Cloud fournit au Client un numéro de téléphone standard à 10 chiffres détenu par IBM Silverpop et utilisé par plusieurs Clients IBM Silverpop pour envoyer à et/ou recevoir des messages texte à partir d'Appareils de Messagerie Mobile à un pays autorisé.

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

Ce Service Cloud fournit au Client un numéro de téléphone standard à 10 chiffres utilisé exclusivement par le Client pour envoyer à et/ou recevoir des messages texte à partir d'Appareils de Messagerie Mobile à un pays autorisé.

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

Ce Service Cloud fournit au Client un numéro de téléphone raccourci spécial détenu par IBM Silverpop et utilisé par plusieurs Clients IBM Silverpop pour envoyer à et/ou recevoir des messages texte à partir d'Appareils de Messagerie Mobile à un pays autorisé.

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

Ce Service Cloud fournit au Client un numéro de téléphone raccourci spécial utilisé exclusivement par le Client pour envoyer à et/ou recevoir des messages texte à partir d'Appareils de Messagerie Mobile à un pays autorisé.

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

Ces offres de Service Cloud sont des messages texte à tarif normal envoyés par le biais d'IBM Silverpop Engage SMS, qui sont ensuite transférés vers un opérateur de téléphonie mobile pour être livrés à un Appareil de Messagerie Mobile ou qui proviennent d'un Appareil de Messagerie Mobile via un opérateur de téléphonie mobile et qui sont reçus dans l'application Silverpop Engage SMS. Les messages SMS comportant plus de cent soixante (160) caractères seront automatiquement divisés en plusieurs messages de cent soixante (160) caractères par IBM Silverpop et chaque message sera facturé au Client.

Les noms d'offre comportant X* ou #* signifient qu'il existe plusieurs offres, chacune correspondant à un groupe différent de pays. Pour identifier les pays qui font partie d'un groupe particulier, accédez au lien suivant : <http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=ST&infotype=SA&htmlfid=ZZJ12392USEN&attachment=ZZJ12392USEN.XLS>.

2. Description de la Sécurité

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour les Offres IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, ainsi qu'à toutes dispositions additionnelles stipulées dans la présente clause. Les éventuelles modifications des principes de sécurité et de confidentialité de données d'IBM ne dégraderont pas la sécurité du Service Cloud.

IBM Silverpop Engage SMS repose sur ou incorpore une technologie tierce fournie par mGage. Le statut de certification Safe Harbor de mGage peut être consulté sur <http://www.export.gov/safeharbor/>.

3. Accord Relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit les engagements de niveau de service (ou « SLA ») ci-dessous pour le Service Cloud, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation (« PoE »). Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

3.1 Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les vingt-quatre (24) heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité du Service Cloud. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture du Service Cloud en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où le Service Cloud est restauré ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations de système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser vingt (20) pour cent d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

Pour les Services Cloud regroupés (offres de Services Cloud individuelles conditionnées et vendues ensemble sous la forme d'une seule offre pour un prix combiné unique), le dédommagement sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service Cloud regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Service Cloud individuel. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à un seul Service Cloud individuel dans une offre groupée à un moment donné.

3.2 Niveaux de Service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuelle* pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
99 % à 99,949 %	2 %
98 % à 98,999 %	5 %
97 % à 97,999 %	10 %
Inférieure à 97,000 %	20 %

* Si le Service Cloud a été acquis auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour le Service Cloud concerné pendant le

mois contractuel qui fait l'objet d'une réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %). IBM accordera une remise directement au Client.

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

Exemple : 50 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

<p>Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours</p> <p style="padding-left: 40px;">- 50 minutes de Durée d'Indisponibilité = 43 150 minutes</p> <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> <p style="text-align: center;">Au total 43 200 minutes</p>	<p>= 2 % de crédit de Disponibilité pour 98,884 % de disponibilité pendant le mois contractuel</p>
--	--

4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par e-mail, par le biais d'un système de support en ligne, à l'aide de discussions en ligne et par téléphone. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse Pendant les Heures d'Assistance
1	Impact critique sur les activités/indisponibilité du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défaillante. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure
2	Impact significatif sur les activités : L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Sous 2 heures ouvrables
3	Impact mineur sur les activités : Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il n'a pas d'impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable

5. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation

5.1 Unités de mesure des redevances

Le Service Cloud est disponible en fonction de l'unité de mesure de redevance indiquée dans le Document de Transaction :

- a. **Accès** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Accès est le droit d'utilisation du Service Cloud. Le Client doit se procurer une autorisation d'Accès unique pour utiliser le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction.
- b. **Message numérique** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Message Numérique est une communication électronique gérée ou traitée par le Service Cloud. Des Droits d'Utilisation suffisants doivent être obtenus pour couvrir le nombre total de Messages numériques gérés ou traités par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

- c. **Engagement** : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs au Service Cloud. L'obtention de droits suffisants est nécessaire pour couvrir chaque Engagement.

5.2 Frais de Configuration

Les frais de configuration seront indiqués dans le Document de Transaction. IBM facturera une redevance de configuration unique lors de la mise à disposition initiale de la partie Configuration. Les options à la demande (« On-Demand ») seront facturées le mois pendant lequel elles sont employées par le Client au tarif indiqué dans le Document de Transaction.

- a. IBM Silverpop SMS Basic Onboarding Services

Silverpop SMS Basic Onboarding Services est une combinaison du service d'assistance au processus d'application des accès et du service de conseils produits permettant aux utilisateurs de configurer et d'utiliser Silverpop SMS. Ce service délivré à distance fournit jusqu'à 15 heures de conseils et est requis avec un abonnement initial à Silverpop SMS. Un conseiller en intégration est désigné pour guider les organisations tout au long du processus d'intégration, qui est délivré par le biais d'une série de réunions à distance et de sessions de formation Web enregistrées. Les services d'intégration comprennent l'assistance à l'application des accès, l'installation et la configuration, des conseils sur les produits, la formation et des séances de questions/réponses.

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

Ce service met à jour l'environnement de Service Cloud avec la fonctionnalité SMS. Chaque Client IBM Silverpop doit sélectionner un mot-clé alphanumérique unique pour identifier ses messages mobiles et les distinguer de ceux des autres personnes qui utilisent simultanément le code.

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

Ce service met à jour l'environnement de Service Cloud avec la fonctionnalité SMS. Un code parmi les numéros disponibles est attribué de façon aléatoire à chaque Client IBM Silverpop.

Les noms d'offre comportant XX* signifient qu'il existe plusieurs offres, chacune correspondant à un groupe de pays. Pour identifier les pays qui font partie d'un groupe particulier, accédez au lien suivant : <http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=ST&infotype=SA&htmlfid=ZZJ12392USEN&attachment=ZZJ12392USEN.XLS>.

5.3 Redevances Mensuelles Partielles

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

5.4 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle du Service Cloud pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation, le Client sera facturé pour l'excédent, comme indiqué dans le Document de Transaction.

Pour un Service Cloud dont l'unité de mesure des redevances est Message numérique, IBM facturera le Client en fonction de la fréquence de facturation sélectionnée pour les droits d'utilisation de Message numérique que le Client commande. L'utilisation réelle sera décomptée et des redevances pour dépassement seront exigibles si l'utilisation de message réelle dépasse le nombre total de messages autorisés pour un maximum de 12 périodes de mesure mensuelles au cours de la période d'abonnement.

Les redevances dues pour dépassement seront facturées au Client chaque mois à terme échu, au tarif de dépassement indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE »), une fois que le montant total a été atteint. Ces redevances dues pour dépassement sont exigibles en plus de la redevance de droit d'utilisation mensuelle de base.

Si la période d'abonnement est supérieure à 12 mois, le nombre total de droits d'utilisation sera basé sur 12 périodes de mesure mensuelles. Le total agrégé sera remis à zéro après la 12ème période de mesure mensuelle. Les redevances pour dépassement des 12 prochaines périodes de mesure mensuelles ne seront exigibles que si l'utilisation de message réelle dépasse le nombre total de messages autorisés pour lesdites 12 périodes de mesure mensuelles.

Si une période d'abonnement est inférieure à 12 mois ou si moins de 12 périodes mensuelles restent dans une Période d'Abonnement, le nombre de droits d'utilisation mensuels restant dans un abonnement sera utilisé pour le nombre total de messages autorisés.

Pour les Clients tirant parti des périodes de lancement, chaque période est traitée de la même manière que la période d'abonnement et les mêmes principes s'appliquent.

a. Exemple 1 :

Le Client dispose d'une Période d'Abonnement de 12 mois et a acquis un million de Messages numériques par mois. Si le Client envoie plus de 12 millions de Messages numériques avant la fin de la Période d'Abonnement de 12 mois, la quantité excédentaire sera facturée au Client le mois suivant et toutes les utilisations au cours des mois à venir seront facturées à terme échu jusqu'à la fin de la Période d'Abonnement.

b. Exemple 2 :

Le Client dispose d'une Période d'Abonnement de trois ans et a acquis un million de Messages numériques par mois. Si le Client envoie plus de 12 millions de messages avant la fin de la première période de 12 mois, il sera facturé le mois suivant pour la quantité excédentaire et toutes les utilisations jusqu'à la fin de la période de 12 mois. A la fin de chaque période de 12 mois, le décompte d'utilisation sera réinitialisé. Si le Client envoie plus de 12 millions de Messages numériques avant la fin de la prochaine période de 12 mois, la quantité excédentaire sera facturée au Client le mois suivant et toutes les utilisations au cours des mois à venir seront facturées à terme échu jusqu'à ce que le décompte d'utilisation soit réinitialisé ou jusqu'à la fin de la Période d'Abonnement restante.

6. Durée et Options de Renouvellement

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si le Service Cloud est renouvelé automatiquement, s'il se poursuit en continu ou s'il prend fin à l'issue de la durée.

Pour un renouvellement automatique, le Service Cloud est automatiquement renouvelé pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, au moins 90 jours avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

Pour une utilisation en continu, le Service Cloud continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

7. Logiciel d'Activation

Ce Service Cloud comprend des logiciels d'activation, qui ne doivent être utilisés qu'en rapport avec l'utilisation du Service Cloud par le Client et uniquement pendant la durée du Service Cloud.

8. Dispositions Générales

8.1 Dispositions spécifiques à la Messagerie Mobile

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

Les actions ou inactions de tout autre Client IBM Silverpop partageant le même code peuvent avoir une incidence défavorable sur la disponibilité du code. IBM Silverpop ne sera pas responsable vis-à-vis du Client pour toute interruption des Services associés au code partagé découlant desdites actions ou inactions de tout autre Client IBM Silverpop utilisant simultanément le code partagé.

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

Les Clients envisageant de lancer des campagnes Text to Win doivent faire configurer et approuver leur code pour l'utilisation de jeux-concours par les opérateurs de téléphonie mobile. Le Client doit vérifier la conformité pour chacun des pays dans lesquels les jeux-concours seront actifs.

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

IBM Silverpop devra, pour le compte du Client, acquérir/migrer le code dont le Client peut déjà disposer et soumettra la documentation nécessaire pour l'utilisation du code par le Client aux opérateurs de téléphonie mobile dans le pays concerné à des fins d'approbation et d'activation/migration. IBM Silverpop fournit, pour le compte du Client, des services de gestion de

code standard comprenant la notification et le traitement du renouvellement de code au nom du Client. Avant d'être lancées, certaines campagnes peuvent être restreintes ou nécessiter des approbations supplémentaires de la part des opérateurs de téléphonie mobile. A cette fin, IBM collaborera avec le Client et l'opérateur de téléphonie mobile.

Le délai d'activation/migration d'un code par les opérateurs de téléphonie mobile est généralement compris entre 8 et 12 semaines depuis la soumission du formulaire d'activation/migration aux opérateurs de téléphonie mobile. Le délai réel peut varier et demeure à l'entière discrétion des opérateurs de téléphonie mobile.

8.2 Listes de Distribution

Le Client n'utilisera avec le Service Cloud aucune liste de distribution contenant des personnes qui n'ont pas donné leur autorisation pour être incluses sur ladite liste afin de recevoir des communications par e-mail du Client, sauf si le Client entretient des relations professionnelles ou personnelles existantes avec lesdites personnes. L'utilisation des listes ou des données générées par le biais de pratiques commerciales affiliées est expressément interdite dans tous les cas. Le Client est tenu d'inclure un mécanisme d'accord explicite valide dans chaque message.

8.3 Interdiction de Revente

Le Client n'est pas autorisé à revendre le Service Cloud ou à fournir à des tiers (autres que les employés ou sous-traitants travaillant pour le compte du Client) l'accès au Service Cloud sans l'accord préalable écrit d'IBM.

8.4 Conservation des Données

Des éléments de données spécifiques des Services Cloud seront disponibles dans les Services Cloud comme suit : messages et contenu, bases de données inutilisées ou inactives pendant 460 jours ; et historique des messages envoyés/reçus pendant 90 jours (ci-après la « Période de Conservation des Données »). Ces éléments de données pourront être supprimés des systèmes et du réseau d'IBM après l'expiration de la Période de Conservation des Données et, dans tous les cas, IBM est autorisée à détruire toutes les copies de ces éléments de données, ainsi que toute autre donnée associée du Client, 30 jours suivant la résiliation ou l'expiration de la Durée. Le Client conservera des copies de sauvegarde de tous les contenus fournis pour être utilisés en rapport avec le Service Cloud.

8.5 Versions en langue non anglaise

Le Client reconnaît et accepte que l'accès à et l'utilisation de toute version en langue non anglaise du Service Cloud peuvent s'appuyer sur les fonctionnalités d'un partenaire technologique tiers, translations.com, pour la traduction de l'interface utilisateur. Lors de l'utilisation de toute version en langue non anglaise du Service Cloud, l'interface utilisateur du Service Cloud peut transférer les données du Client et tout contenu accessible par le biais de l'interface utilisateur du Service Cloud au format non chiffré via les systèmes translations.com dédiés au Service Cloud pour la traduction de l'interface utilisateur à la demande du Client.

8.6 Mentions relatives aux Codes Tiers

Ce Service Cloud inclut les logiciels suivants qui ne pourront pas être utilisés à des fins malveillantes : janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson et packtag.

9. Déclarations et Garanties du Client

Le Client déclare et garantit ce qui suit :

- a. aucune liste de distribution utilisée par le Client ne contient des personnes qui n'ont pas donné leur autorisation écrite pour être incluses sur ladite liste afin de recevoir des communications ;
- b. aucune liste de distribution utilisée par le Client ne contient les numéros de téléphone des personnes qui n'ont pas donné leur autorisation écrite pour être incluses sur ladite liste afin de recevoir de messages SMS ;
- c. un mécanisme d'accord explicite valide est contenu dans chacun des messages du Client ;
- d. chaque destinataire d'un message que le Client transmet ou dont le Client est de quelque manière que ce soit à l'origine de l'envoi a donné son autorisation écrite pour recevoir ledit message conformément à tous les statuts, lois et réglementations applicables, aux directives du secteur d'activité et aux engagements en matière de formulaire de demande de campagne consentis pendant le processus d'application des accès ; et

- e. l'utilisation du Service Cloud par le Client est conforme à tous les règlements, directives, instructions et codes de bonne pratique relatifs à l'utilisation du Service Cloud (par exemple, la loi Telephone Consumer Protection Act, le guide des bonnes pratiques Mobile Marketing Associations Consumers, les directives et accords CTIA (Cellular Telecommunications & Internet Association) et les normes d'utilisation et de contenu des opérateurs téléphoniques (disponibles à la demande).

Le Client défendra (à la seule discrétion d'IBM) ou indemnisera et protégera IBM contre tous dommages et/ou réclamations consécutifs ou relatifs (i) à l'utilisation du Service Cloud par le Client, (ii) au manquement par le Client aux dispositions de la présente clause ou (iii) à toute réclamation ou allégation faite par un destinataire de l'un quelconque des messages du Client ou par tout autre tiers, selon laquelle le Client est un agent, un mandataire, un co-entrepreneur, un partenaire, une société affiliée, un représentant, un employé, un employeur ou un fiduciaire d'IBM.

IBM fournira au Client (aux frais du Client) les informations et l'assistance raisonnablement nécessaires pour défendre une réclamation. Toute enquête (incorrecte ou autre) menée ou omise par IBM ne limitera ou n'affectera pas le droit ou la capacité d'IBM d'obtenir du Client une totale réparation.

9.1 Informations et indépendance

IBM s'engage à ne pas :

- a. autoriser le Client à accéder aux informations et systèmes qui sont normalement sous le contrôle exclusif d'IBM ;
- b. passer en revue ou approuver le contenu des messages du Client ;
- c. fournir au Client des listes de distribution, des listes de clientèles, des numéros de téléphone ou toute autre information concernant les destinataires réels ou potentiels des messages du Client ;
- d. enquêter sur les numéros de téléphone pour en déterminer les propriétaires, l'utilisation ou la validité ;
- e. composer des numéros de téléphone et surveiller la conformité au Client aux statuts, lois et réglementations applicables, aux directives du secteur d'activité et aux engagements en matière de formulaire de demande de campagne consentis pendant le processus d'application des accès.

Le Client n'autorise pas IBM à :

- a. accéder aux informations et systèmes qui sont normalement sous le contrôle exclusif du Client ;
- b. approuver le contenu des messages du Client ;
- c. passer en revue ou approuver les listes de distribution, les listes de clientèles et les numéros de téléphone du Client ou toute autre information concernant les destinataires réels ou potentiels des messages du Client ; et
- d. enquêter sur les numéros de téléphone pour en déterminer les propriétaires, l'utilisation ou la validité.