

IBM Silverpop Engage SMS

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica l'azienda, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo applicabile e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio Cloud

IBM Silverpop Engage SMS è una funzionalità di messaggistica di testo basata su cloud all'interno della piattaforma di marketing digitale Silverpop Engage e fornisce le seguenti funzionalità:

- capacità di inviare messaggi SMS ai Dispositivi Mobili per la Messaggistica (si intendono i dispositivi wireless in grado di inviare, ricevere o visualizzare il contenuto inviato tramite SMS) in tutti i paesi del mondo in cui gli SMS sono supportati.
- Il programma di creazione delle campagne SMS fornisce agli addetti al marketing framework e modelli facili da usare per creare interazioni dei clienti mediante SMS.
- Trascinamento e rilascio di campagne SMS utilizzando modelli predefiniti di 'Text to Join', 'Text for Info', 'Text to Vote', 'Text to Screen' o 'Text to Win'
- Reportistica relativa alle campagne per visualizzare i dati delle campagne SMS e i dati a livello di singola campagna
- capacità di inviare messaggi SMS dai sistemi di terze parti utilizzando Silverpop SMS Gateway API
- Utilizzo di Silverpop Query Builder per identificare o filtrare gli utenti che hanno eseguito uno o più di questi eventi SMS: ha Interagito con un Programma SMS, è stato Inviato con un Messaggio da un Programma SMS e ha Interagito con un Programma Multifase.

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

Questo Servizio Cloud fornisce al Cliente un numero di telefono standard a 10 cifre, di proprietà di IBM Silverpop e utilizzato da più Clienti IBM Silverpop per inviare e/o ricevere messaggi di testo dai Dispositivi Mobili per la Messaggistica in un paese autorizzato.

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

Questo Servizio Cloud fornisce al Cliente un numero di telefono standard a 10 cifre utilizzato esclusivamente dal Cliente per inviare e/o ricevere messaggi di testo dai Dispositivi Mobili per la Messaggistica in un paese autorizzato.

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

Questo Servizio Cloud fornisce al Cliente un numero di telefono speciale abbreviato, di proprietà di IBM Silverpop e utilizzato da più Clienti IBM Silverpop per inviare e/o ricevere messaggi di testo dai Dispositivi Mobili per la Messaggistica in un paese autorizzato.

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

Questo Servizio Cloud fornisce al Cliente un numero di telefono speciale abbreviato, utilizzato esclusivamente dal Cliente per inviare e/o ricevere messaggi di testo dai Dispositivi Mobili per la Messaggistica in un paese autorizzato.

1.5 IBM Silverpop SMS National Long Code Message Volume (Gruppo NLCMV-#*), IBM Silverpop SMS Shared Short Code Message Volume (Gruppo SSCMV-#*), IBM Silverpop SMS Dedicated Short Code Message Volume (Gruppo DSCMV-#*) e IBM Silverpop SMS International Long Code Message Volume (Gruppo ILCMV-#*)

Queste offerte di Servizio Cloud sono messaggi di testo a tariffa standard inviati tramite IBM Silverpop Engage SMS che vengono successivamente consegnati ad un operatore wireless nel tentativo di consegnarli ad un Dispositivo Mobile per la Messaggistica o che provengono da un Dispositivo Mobile per la Messaggistica attraverso un operatore wireless e vengono ricevuti da un applicazione Silverpop Engage SMS. Tutti i messaggi SMS con una lunghezza superiore a centosessanta (160) caratteri saranno automaticamente divisi in più messaggi di centosessanta (160) caratteri o meno da IBM Silverpop e al Cliente sarà fatturato ciascun messaggio.

I nomi delle offerte contrassegnati da X* o #* indicano che ci sono più offerte, ciascuna delle quali rappresenta un gruppo diverso di paesi. Per vedere quali paesi appartengono a ciascun gruppo specifico, visitare il seguente link: <http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=ST&infotype=SA&htmlfid=ZZJ12392USEN&attachment=ZZJ12392USEN.XLS>.

2. Descrizione della Sicurezza

Questo Servizio Cloud si attiene ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i servizi IBM SaaS che sono disponibili alla pagina web <http://www.ibm.com/cloud/data-security> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche dei principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati non altereranno la sicurezza del Servizio Cloud.

IBM Silverpop Engage SMS si basa o comprende la tecnologia di terze parti fornita da mGage. Lo stato della certificazione Safe Harbor di mGage può essere esaminato alla pagina web <http://www.export.gov/safeharbor/>.

3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") per il Servizio Cloud, come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica per essere utilizzato esclusivamente negli ambienti di produzione.

3.1 Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve registrare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico, entro le ventiquattro (24) ore successive dal momento in cui il Cliente si rende conto che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità del Servizio Cloud. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di rimedio per il ticket di assistenza per il mancato rispetto dello SLA dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito di cui verrà dato atto in una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud viene ripristinato e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con i contenuti, le tecnologie, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori nelle configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato in base alla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il venti (20) per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

Per i Servizi Cloud in bundle (singole offerte confezionate e vendute insieme come unica offerta ad un unico prezzo combinato), il rimborso sarà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio Cloud in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio Cloud. Il Cliente può inoltrare soltanto richieste di rimedio inerenti ad un singolo Servizio Cloud all'interno di un bundle in un determinato momento.

3.2 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Credito di Disponibilità (% del costo dell'abbonamento mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
Meno del 97,000%	20%

* Se il Cliente ha acquistato il Servizio Cloud da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per il Servizio Cloud attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di rimedio, scontato del 50%. IBM applicherà uno sconto direttamente al Cliente.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo in un mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti in un mese contrattuale.

Esempio: 50 minuti del Tempo di Fermo totale in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 (trenta) giorni - 50 minuti di Tempo di Fermo = 43,150 minuti	= 2% Credito di Disponibilità per il 98,884% di disponibilità in un mese contrattuale
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minuti totali	

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email, sistemi di supporto online, chat dal vivo e telefonicamente. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto
1	Inattività di servizio/impatto critico: La funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro 1 (una) ora
2	Impatto aziendale significativo: Una funzionalità dei servizi o una funzione è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative
3	Impatto aziendale minore: Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative
4	Impatto aziendale minimo: una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 1 giorno lavorativo

5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

5.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento d'Ordine:

- a. **Accesso** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Accesso è il diritto di utilizzo del Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere un'unica titolarità di Accesso al fine di utilizzare l'offerta di Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento d'Ordine.
- b. **Messaggio Elettronico** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Messaggio Elettronico è una comunicazione elettronica gestita o elaborata dal Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Messaggi Elettronici gestiti o elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- c. **Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi al Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.

5.2 Corrispettivi di Setup

I corrispettivi di setup saranno specificati nel Documento d'Ordine. IBM applicherà un corrispettivo di setup per il provisioning iniziale della parte Setup. Le opzioni On-Demand saranno fatturate nel mese in cui l'opzione on-demand viene utilizzata dal Cliente in base alla tariffa stabilita nel Documento d'Ordine.

a. IBM Silverpop SMS Basic Onboarding Services

Silverpop SMS Basic Onboarding Services è una combinazione di assistenza del processo di provisioning e la consulenza di prodotto che è stata progettata per consentire agli utenti di configurare e utilizzare le offerte Silverpop SMS. Questo servizio fornito in remoto offre fino a 15 ore di consulenza ed è richiesto con un abbonamento iniziale a Silverpop SMS. Un consulente dei servizi di 'onboarding' viene assegnato per guidare le organizzazioni attraverso il processo di 'onboarding' che viene fornito attraverso una serie di riunioni in remoto e sessioni di formazione registrate basate su web. I servizi di 'onboarding' includono l'assistenza del processo di provisioning, la configurazione e il setup, la consulenza sul prodotto e D & R.

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

Questo servizio aggiorna l'ambiente del Servizio Cloud con la funzionalità SMS. Ciascun Cliente IBM Silverpop deve selezionare una parola chiave alfanumerica univoca per identificare i propri messaggi mobile e distinguerli da quelli di altri che utilizzano simultaneamente il codice.

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

Questo servizio aggiorna l'ambiente del Servizio Cloud con la funzionalità SMS. A ciascun Cliente IBM Silverpop Client viene assegnato un codice estratto casualmente da un insieme di numeri.

I nomi delle offerte con XX* indicano che ci sono più offerte, ciascuna delle quali rappresenta un gruppo di paesi. Per vedere quali paesi appartengono a ciascun gruppo specifico, visitare il seguente link:

<http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=ST&infotype=SA&htmlfid=ZZJ12392USEN&attachment=ZZJ12392USEN.XLS>.

5.3 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento d'Ordine può essere ripartito proporzionalmente.

5.4 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato, il Cliente dovrà corrispondere un sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento d'Ordine.

Per un Servizio Cloud con il calcolo dei corrispettivi dei Messaggi Elettronici, IBM emetterà fattura al Cliente in base alla frequenza di fatturazione selezionata dal Cliente stesso per le titolarità del Messaggio Elettronico ordinate dal Cliente. L'utilizzo effettivo sarà misurato e i corrispettivi di sovrapprezzo saranno esigibili qualora l'utilizzo effettivo dei messaggi superasse il numero totale dei messaggi autorizzati aggregati per un massimo di 12 periodi di misurazione mensili durante il periodo di abbonamento.

Il Cliente dovrà corrispondere l'ammontare della fattura posticipata a scadenza mensile per i corrispettivi di sovrapprezzo, in base alla tariffa di sovrapprezzo specificata nella PoE, dopo che è stato raggiunto l'aggregato totale. Tali corrispettivi di sovrapprezzo saranno esigibili in base ai corrispettivi mensili della titolarità.

Se il periodo di abbonamento è superiore a 12 mesi, il totale aggregato del numero di titolarità sarà calcolato su 12 periodi di misurazione mensili. Il totale aggregato sarà reimpostato su zero al termine del 12esimo periodo di misurazione mensile. I corrispettivi di sovrapprezzo per i successivi 12 periodi di misurazione mensili non saranno esigibili finché l'utilizzo effettivo dei messaggi non supererà il numero totale di messaggi autorizzati aggregato per questi 12 periodi di misurazione mensili.

Se il periodo di abbonamento è inferiore a 12 mesi o rimane un numero inferiore a 12 periodi mensili in un periodo di abbonamento, il numero di titolarità mensili rimanenti in un abbonamento sarà utilizzato per il numero totale di messaggi autorizzati aggregato.

Per i clienti che utilizzano i periodi di incremento, ciascun periodo viene trattato allo stesso modo del periodo di abbonamento con l'applicazione degli stessi principi.

a. Esempio 1:

Il Cliente ha un Abbonamento per un Periodo di 12 mesi e ha acquistato un milione di Messaggi Elettronici al Mese. Se il Cliente invia più di 12 milioni di Messaggi Elettronici prima del termine del Periodo di Abbonamento di 12 mesi, il mese successivo il Cliente dovrà corrispondere la quantità in eccesso, e tutto l'utilizzo del mese successivo sarà fatturato con scadenza posticipata fino al termine del Periodo di Abbonamento.

b. Esempio 2:

Il Cliente ha un Abbonamento per un Periodo di tre anni e ha acquistato un milione di Messaggi Elettronici al Mese. Se il Cliente invia più di 12 milioni di messaggi prima del termine del periodo di 12 mesi, il mese successivo il Cliente dovrà corrispondere la quantità in eccesso e tutto l'utilizzo fino al termine del periodo di 12 mesi. Alla fine di ciascun periodo di 12 mesi, il calcolo dell'utilizzo sarà reimpostato. Se il Cliente invia più di 12 milioni di Messaggi Elettronici prima del termine del periodo di 12 mesi successivo, il mese successivo il Cliente dovrà corrispondere la quantità in eccesso, e tutto l'utilizzo dei mesi successivi sarà fatturato con scadenza posticipata fino a quando non sarà reimpostato il conteggio oppure fino al termine del Periodo di Abbonamento rimanente.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nella data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procederà sulla base di un uso continuativo o se terminerà alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella presente PoE.

In caso di utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di recesso almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

7. Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)

Il presente Servizio Cloud comprende il software di abilitazione che potrà essere utilizzato solo in associazione con l'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud e solo per la durata del periodo di abbonamento del Servizio Cloud.

8. Generale

8.1 Condizioni Specifiche della Messaggistica Mobile

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

Le azioni od omissioni da parte di qualsiasi altro Cliente di IBM Silverpop che condivide lo stesso codice possono influenzare negativamente la disponibilità del codice. IBM Silverpop non sarà responsabile nei confronti del Cliente per qualsiasi interruzione dei Servizi associati al codice condiviso derivante da tali azioni od omissioni da parte di qualsiasi altro Cliente IBM Silverpop che utilizza simultaneamente il codice condiviso.

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

I clienti che pianificano di eseguire le campagne 'Text to Win' devono disporre di un proprio codice configurato e approvato per l'utilizzo di gare/concorsi a premi da parte di fornitori di telecomunicazioni wireless. Il Cliente dovrà verificarne la conformità per ciascun paese in cui parteciperà alla gara/concorsi a premi.

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

IBM Silverpop acquisterà/farà migrare per conto del Cliente il codice di cui il Cliente potrebbe già disporre e invierà la documentazione necessaria, richiesta per l'utilizzo da parte del Cliente del codice, agli operatori wireless nel paese specifico per l'approvazione e attivazione/migrazione. IBM Silverpop fornisce per conto del Cliente i servizi standard di gestione del codice che includono la comunicazione e l'elaborazione del rinnovo del codice per conto del Cliente. Alcune campagne possono essere limitate o richiedere ulteriori approvazioni da parte degli operatori wireless prima

dell'erogazione. IBM collaborerà con il Cliente e con l'operatore wireless per raggiungere questo obiettivo.

Il tempo impiegato dagli operatori wireless per attivare/migrare un codice richiede in genere tra le 8 e 12 settimane dal momento in cui il modulo di attivazione/migrazione viene inviato agli operatori wireless. Il tempo effettivo può variare ed è a discrezione degli operatori wireless.

8.2 Lista di distribuzione

Il Cliente non utilizzerà con il Servizio Cloud alcun elenco di distribuzione che contenga persone a cui non è stato concesso di essere incluse in tale elenco allo scopo di ricevere le comunicazioni da parte del Cliente, a meno che il Cliente non abbia in corso rapporti commerciali o relazioni personali con tali persone. L'utilizzo di elenchi o di dati generati tramite le procedure di marketing delle consociate è espressamente proibito in tutti i casi. Al Cliente viene richiesto di inserire un meccanismo valido di opt-out in ciascun messaggio.

8.3 Divieto di rivendita

Il Cliente non potrà rivendere o fornire l'accesso al Servizio Cloud a terze parti (che non siano i dipendenti o i fornitori che lavorano per conto del Cliente) senza una precedente autorizzazione scritta da parte di IBM.

8.4 Conservazione dei Dati

Alcuni elementi di dati specifici dei Servizi Cloud saranno resi disponibili all'interno dei Servizi Cloud come segue: messaggi e contenuti, database non utilizzati o inattivi – 450 giorni; e cronologia di messaggi inviati/ricevuti - 90 giorni; ("Periodo di Conservazione dei Dati"). Tali elementi di dati possono essere rimossi dalla rete e dai sistemi IBM alla scadenza del Periodo di Conservazione dei Dati e, in qualsiasi caso, IBM potrà distruggere tutte le copie di tali elementi di dati e altri dati correlati del Cliente, 30 giorni dopo la scadenza o del termine del Periodo contrattuale. Il Cliente conserverà le copie di backup di tutti i contenuti forniti per l'utilizzo nel Servizio Cloud.

8.5 Versioni non in lingua inglese

Il Cliente comprende e accetta che per accedere e utilizzare qualsiasi versione non in lingua inglese del Servizio Cloud, potrà utilizzare la funzionalità di un partner tecnologico terzo, translations.com, al fine di tradurre l'interfaccia utente. Quando si utilizza qualsiasi versione non in lingua inglese del Servizio Cloud, l'interfaccia utente del Servizio Cloud può passare i dati del Cliente e qualsiasi contenuto accessibile attraverso l'interfaccia utente del Servizio Cloud decriptato tramite i sistemi translations.com dedicati al Servizio Cloud per lo scopo di tradurre l'interfaccia utente su richiesta del Cliente.

8.6 Avvisi relativi ai codici di Terze Parti

Questi Servizi Cloud contengono il seguente software che non può essere utilizzato per intenti criminosi: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson, e packtag.

9. Dichiarazioni e Garanzie del Cliente

Il Cliente dichiara e garantisce che:

- a. nessuna lista di distribuzione usata dal Cliente che contenga persone a cui non è stata concessa previa autorizzazione e consenso scritto per essere incluse in tale elenco allo scopo di ricevere comunicazioni;
- b. nessuna lista di distribuzione usata dal Cliente che contenga numeri di telefono di proprietà o usati da persone che non hanno fornito previa autorizzazione e consenso scritto per essere incluse in tale elenco allo scopo di ricevere messaggi SMS;
- c. tutti i messaggi del Cliente includono un meccanismo valido di opt-out in ciascun messaggio;
- d. ogni destinatario di un messaggio che il Cliente trasmette, indirizza o di cui altrimenti ne causa l'invio, ha fornito il proprio consenso scritto o altro consenso per ricevere i messaggi in conformità con tutti gli statuti, leggi e regolamenti, linee guida di settore e impegni di moduli applicativi di campagne applicabili stabiliti durante il processo di provisioning; e
- e. l'uso da parte di tali destinatari del Servizio Cloud è conforme con tutte le regole, normative, direttive, dichiarazioni e codici di procedure relative all'uso del Servizio Cloud (ad esempio, Telephone Consumer Protection Act, le linee guida delle 'best practice' relative a Mobile Marketing Associations Consumers, le linee guida e gli accordi relativi a Cellular Telecommunications &

Internet Association (CTIA), il contenuto di gestori telefonici e gli standard sull'utilizzo (disponibili su richiesta)).

Il Cliente difenderà (a discrezione di IBM), oppure, manleverà e terrà indenne IBM da e contro qualsiasi pretesa, perdita, e/o danni derivanti da, o in relazione a (i) uso da parte del Cliente del Servizio Cloud, (ii) violazione delle condizioni del presente articolo da parte del Cliente o (iii) qualsiasi destinatario dei messaggi del Cliente o eventuali terzi che rivendichino o sostengano che il Cliente sia un agente, committente, joint venturer, partner, consociata, rappresentante, dipendente, datore di lavoro o fiduciario di IBM.

IBM fornirà al Cliente (a spese del Cliente) le informazioni e l'assistenza necessarie per la difesa rispetto ad una richiesta di risarcimento. Eventuali approfondimenti (guasto o altro) o mancati approfondimenti da parte di IBM non limiteranno o altrimenti condizioneranno il diritto o la possibilità di IBM di ottenere pieni indennizzi da parte del Cliente.

9.2 Informazioni e Indipendenza

IBM non potrà:

- a. consentire al Cliente di accedere a dati e sistemi che solitamente sono sotto il controllo esclusivo di IBM;
- b. riesaminare o approvare il contenuto dei messaggi del Cliente;
- c. fornire al Cliente le liste di distribuzione, le liste dei clienti, i numeri di telefono o qualsiasi altra informazione riguardante destinatari attuali o potenziali dei messaggi del Cliente;
- d. eseguire ricerche di numeri di telefono per determinarne la proprietà, l'uso o la validità;
- e. comporre numeri di telefono; e (f) monitorare la conformità del Cliente agli statuti, leggi, normative, linee guida di settore e impegni di moduli applicativi di campagne applicabili stabiliti durante il processo di provisioning.

Il Cliente non consente a IBM di:

- a. accedere a dati e sistemi che solitamente sono sotto il controllo esclusivo del Cliente;
- b. approvare il contenuto dei messaggi del Cliente;
- c. riesaminare o approvare qualsiasi lista di distribuzione, lista dei clienti, numeri di telefono o qualsiasi altra informazione riguardante destinatari attuali o potenziali dei messaggi del Cliente; e
- d. eseguire ricerche di numeri di telefono per determinarne la proprietà, l'uso o la validità.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi ed agli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile italiano, il Cliente approva espressamente i seguenti articoli del presente documento: " Service Level Agreement ("SLA")"; " Crediti di Disponibilità"; "Opzioni di Durata e Rinnovo".

Firma e timbro del Cliente

Data: