

IBM Silverpop Engage SMS

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu przedsiębiorstwo wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Usługa IBM Silverpop Engage SMS zapewnia przetwarzane w chmurze funkcje wysyłania wiadomości SMS do wykorzystania w ramach platformy marketingu cyfrowego Silverpop Engage. Udostępniane są następujące możliwości:

- Możliwość wysyłania wiadomości SMS do Urzędzeń Komunikacji Mobilnej (czyli urządzeń bezprzewodowych, które są w stanie wysyłać, odbierać lub wyświetlać zawartość przesyłaną w wiadomości SMS) w dowolnym kraju świata, w którym jest obsługiwana usługa SMS.
- Program budujący kampanie SMS-owe udostępnia łatwe w użyciu struktury i szablony, za pomocą których marketerzy mogą opracowywać scenariusze interakcji z klientami za pośrednictwem wiadomości SMS.
- Kampanie SMS można tworzyć metodą przeciągnij i upuść, wykorzystując gotowe szablony Text to Join („wyslij SMS, aby dołączyć”), Text for Info („wyslij SMS, aby uzyskać informacje”), Text to Vote („wyslij SMS, aby zagłosować”), Text to Screen („wyslij SMS, aby wyświetlić swoją wypowiedź na ekranie”) albo Text to Win („wyslij SMS, aby wygrać”).
- Dostępne są funkcje raportowania na poziomie kampanii, pozwalające wyświetlić zarówno dane zagregowane, jak i dane dla poszczególnych kampanii SMS-owych.
- Interfejs API Silverpop SMS Gateway umożliwia wysyłanie wiadomości SMS z systemów osób trzecich.
- Program Silverpop Query Builder umożliwia identyfikowanie lub filtrowanie użytkowników, którzy uczestniczyli w zdarzeniach SMS: brali udział w interakcji z Programem SMS, otrzymali wiadomość wysłaną przez Program SMS lub brali udział w interakcji z Programem Wieloetapowym.

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

W ramach tej Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient otrzymuje standardowy, 10-cyfrowy numer telefoniczny, stanowiący własność IBM Silverpop i wykorzystywany przez wielu Klientów IBM Silverpop, który służy do wysyłania i/lub odbierania wiadomości tekstowych z Urzędzeń Komunikacji Mobilnej w kraju objętym uprawnieniem.

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

W ramach tej Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient otrzymuje standardowy, 10-cyfrowy numer telefoniczny na swój wyłączny użytek, służący do wysyłania i/lub odbierania wiadomości tekstowych z Urzędzeń Komunikacji Mobilnej w kraju objętym uprawnieniem.

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

W ramach tej Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient otrzymuje specjalny skrócony numer telefoniczny, stanowiący własność IBM Silverpop i wykorzystywany przez wielu Klientów IBM Silverpop, który służy do wysyłania i/lub odbierania wiadomości tekstowych z Urzędzeń Komunikacji Mobilnej w kraju objętym uprawnieniem.

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

W ramach tej Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient otrzymuje specjalny skrócony numer telefoniczny na swój wyłączny użytek, służący do wysyłania i/lub odbierania wiadomości tekstowych z Urzędzeń Komunikacji Mobilnej w kraju objętym uprawnieniem.

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

Są to oferty Usług Przetwarzania w Chmurze obejmujące wiadomości tekstowe rozliczane według stawki standardowej, wysyłane za pośrednictwem aplikacji IBM Silverpop Engage SMS, która przekazuje je następnie do operatora sieci bezprzewodowej w celu podjęcia próby dostarczenia na Urządzenie Komunikacji Mobilnej; albo wiadomości tekstowe rozliczane według stawki standardowej, które pochodzą z Urzędzeń Komunikacji Mobilnej i zostały przekazane przez operatora sieci bezprzewodowej do aplikacji Silverpop Engage SMS. Platforma IBM Silverpop automatycznie dzieli każdą wiadomość SMS o długości przekraczającej 160 (sto sześćdziesiąt) znaków na wiele wiadomości o długości 160 (stu sześćdziesięciu) znaków każda, a Klientowi naliczana jest opłata za każdą taką wiadomość.

Nazwa oferty zawierająca symbol X* lub #* oznacza, że jest to wiele ofert, z których każda obejmuje inną grupę krajów. Lista krajów wchodzących w skład poszczególnych grup znajduje się na stronie <http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=ST&infotype=SA&htmlfid=ZZJ12392USEN&attachment=ZZJ12392USEN.XLS>.

2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady ochrony danych i prywatności dla usług IBM SaaS, dostępne pod adresem <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana zasad ochrony danych i prywatności IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Usługa IBM Silverpop Engage SMS wykorzystuje lub zawiera technologie osób trzecich dostarczane przez firmę mGage. Status certyfikatu Safe Harbor firmy mGage można sprawdzić na stronie <http://www.export.gov/safeharbor/>.

3. Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) jako zobowiązanie w zakresie dostępności niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rekojmia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

3.1 Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie istotności 1 w ciągu 24 (dwudziestu czterech) godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od końca miesiąca obowiązywania umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z zawartością, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym miesiącu obowiązywania umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 20% (dwudziestu procent) kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

W przypadku usług pakietowych (Usług Przetwarzania w Chmurze połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną, łączną cenę) wyrównanie będzie obliczane na podstawie jednej, łącznej miesięcznej ceny takiej usługi pakietowej, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych Usług Przetwarzania w Chmurze. Klient może składać reklamacje dotyczące tylko jednej Usługi Przetwarzania w Chmurze wchodzącej w skład pakietu naraz.

3.2 Poziomy usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
99–99,949%	2%
98–98,999%	5%
97–97,999%	10%
Mniej niż 97,000%	20%

* Jeśli Klient nabył Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej Usługi Przetwarzania w Chmurze obowiązującej w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM udostępni rabat bezpośrednio Klientowi.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przeszłości w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przeszłości w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 50 minut

43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązywania umowy - 50 minut Przeszłości = 43 150 minut	= 2% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,884% w miesiącu obowiązywania umowy
łącznie 43 200 minut	

4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do tej Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej, elektronicznego systemu wsparcia, rozmowy sieciowej oraz telefonicznie. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji w trakcie godzin w wsparcia
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: New ralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria new ralgicznego interfejsu. Zw ykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W 1 godzinę
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania w ważnych terminów.	W 2 godziny robocze
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji w trakcie godzin w sparcia
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub zgłoszenie nietechniczne	W 1 dzień roboczy

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Dostęp**. Dostęp oznacza prawo do korzystania z Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać pojedyncze uprawnienie do Dostępu, aby móc korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Komunikat Cyfrowy**. Komunikat Cyfrowy to komunikat w formie elektronicznej zarządzany lub przetwarzany przez Usługę Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Komunikatów Cyfrowych przetwarzanych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest **Przedsięwzięcie**. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Przedsięwzięcia.

5.2 Opłaty wstępne

Opłaty wstępne zostaną określone w Dokumencie Transakcyjnym. IBM naliczy opłatę wstępną przy pierwszym udostępnieniu części konfiguracyjnej (oznaczonej jako „Setup”). Opcje „na żądanie” (oznaczone jako On Demand) będą uwzględniane na fakturze za miesiąc, w którym taka opcja zostanie zastosowana przez Klienta, według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

- IBM Silverpop SMS Basic Onboarding Services
Silverpop SMS Basic Onboarding Services to rozwiązanie łączące pomoc w zakresie udostępniania usług z konsultacjami dotyczącymi produktów, umożliwiające użytkownikom skonfigurowanie i użytkowanie usługi Silverpop SMS. Usługa ta jest świadczona zdalnie w wymiarze maksymalnie 15 godzin i musi zostać wykupiona razem z początkową subskrypcją usługi Silverpop SMS. Klientowi przydzielany jest konsultant ds. wdrażania, który udziela wskazówek niezbędnych do przeprowadzenia procesu wdrażania w ramach cyklu spotkań zdalnych i nagranych sesji szkoleń internetowych. Usługi wdrażania obejmują udzielanie pomocy w zakresie udostępniania usługi, konfigurowanie usługi, przeprowadzanie konsultacji dotyczących produktów oraz udzielanie odpowiedzi na pytania.
- IBM Silverpop SMS International Long Code (Grupa ILCS-AA) oraz IBM Silverpop SMS Shared Short Code (Grupa SSCS-XX*)
Jest to usługa wprowadzająca funkcje przesyłania wiadomości SMS do środowiska Usługi Przetwarzania w Chmurze. Każdy Klient usługi IBM Silverpop musi wybrać unikalne, alfanumeryczne słowo kluczowe, które będzie stanowić identyfikator wiadomości SMS tego Klienta i odróżniać je od wiadomości innych klientów korzystających z tego samego kodu.
- IBM Silverpop SMS National Long Code (Grupa NLCS-XX*) oraz IBM Silverpop SMS Dedicated Short Code (Grupa DSCS-XX*)
Jest to usługa wprowadzająca funkcje przesyłania wiadomości SMS do środowiska Usługi Przetwarzania w Chmurze. Każdemu Klientowi usługi IBM Silverpop losowo przydzielany jest kod z puli dostępnych liczb.

Nazwa oferty zawierająca litery XX* oznacza, że jest to wiele ofert, z których każda obejmuje grupę krajów. Lista krajów wchodzących w skład poszczególnych grup znajduje się na stronie <http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=ST&infotype=SA&htmlfid=ZZJ12392USE N&attachment=ZZJ12392USE N.XLS>.

5.3 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

5.4 Opłaty za przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie naliczona opłata za przekroczenie limitu zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego.

Jeśli opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze są ustalane na podstawie Komunikatów Cyfrowych, to IBM będzie wystawiać Klientowi faktury z wybraną częstotliwością na kwotę odpowiadającą liczbie takich komunikatów określonej w zamówieniach Klienta. Prowadzony będzie pomiar rzeczywistego wykorzystania usługi. Jeśli liczba wykorzystanych faktycznie komunikatów przekroczy łączną zagregowaną liczbę komunikatów określonych w uprawnieniach, naliczane będą opłaty za przekroczenie, obejmujące maksymalnie 12 miesięcznych okresów pomiarowych w okresie subskrypcji.

Faktury za przekroczenie limitu będą wystawiane co miesiąc z dołu, według stawki za przekroczenie limitu ustalonej w dokumencie PoE, po przekroczeniu przez Klienta łącznej liczby komunikatów, o której mowa powyżej. Opłaty za przekroczenie limitu nie zastępują podstawowych miesięcznych opłat za uprawnienia – Klient musi uiścić opłaty obu typów.

Jeśli okres subskrypcji jest dłuższy niż 12 miesięcy, to łączna zagregowana liczba uprawnień będzie obliczana na podstawie dwunastu miesięcznych okresów pomiarowych. Po upływie dwunastego miesięcznego okresu pomiarowego łączna zagregowana liczba uprawnień jest zerowana. Opłaty za przekroczenie limitu za 12 następujących miesięcznych okresów pomiarowych będą naliczane dopiero wtedy, gdy liczba rzeczywiście wykorzystanych komunikatów przekroczy wartość, do której Klient ma uprawnienia w ciągu tych 12 okresów.

Jeśli okres subskrypcji jest krótszy niż 12 miesięcy lub jeśli do końca okresu subskrypcji pozostało mniej niż 12 miesięcznych okresów rozliczeniowych, wówczas jako łączna zagregowana liczba uprawnień do komunikatów stosowana będzie liczba miesięcznych uprawnień pozostałych w ramach subskrypcji.

W przypadku Klientów korzystających z okresów wstępnych każdy okres jest traktowany tak jak okres subskrypcji i podlega tym samym zasadom.

a. Przykład 1:

Okres Subskrypcji wynosi 12 miesięcy, a Klient nabył uprawnienia do miliona Komunikatów Cyfrowych miesięcznie. Jeśli Klient wysła więcej niż 12 milionów Komunikatów Cyfrowych przed końcem 12-miesięcznego Okresu Subskrypcji, to w następnym miesiącu otrzyma fakturę za przekroczenie limitu, a wszystkie Komunikaty Cyfrowe wykorzystane w następnym miesiącu będą fakturowane z dołu do końca Okresu Subskrypcji.

b. Przykład 2:

Okres Subskrypcji wynosi 3 lata, a Klient nabył uprawnienia do miliona Komunikatów Cyfrowych miesięcznie. Jeśli Klient wysła więcej niż 12 milionów Komunikatów Cyfrowych przed końcem pierwszego 12-miesięcznego okresu, to w następnym miesiącu otrzyma fakturę za przekroczenie limitu i wszystkie Komunikaty Cyfrowe wykorzystane do końca tego 12-miesięcznego okresu. Po upływie każdego okresu dwunastomiesięcznego licznik wykorzystania będzie zerowany. Jeśli Klient wysła więcej niż 12 milionów Komunikatów Cyfrowych przed końcem następnego 12-miesięcznego okresu, to w następnym miesiącu otrzyma fakturę za przekroczenie limitu, a wszystkie Komunikaty Cyfrowe wykorzystane w kolejnych miesiącach będą fakturowane z dołu do chwili zresetowania liczby jednostek lub do końca Okresu Subskrypcji.

6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowiedzi ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

7. Oprogramowanie pomocnicze

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje oprogramowanie pomocnicze, z którego Klient może korzystać tylko w powiązaniu z tą usługą w okresie jej obowiązywania.

8. Postanowienia ogólne

8.1 Warunki specyficzne dotyczące przesyłania wiadomości w sieciach komórkowych

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

Działania lub zaniechania innych Klientów usługi IBM Silverpop, którzy korzystają z tego samego kodu, mogą wywierać negatywny wpływ na dostępność usługi dla danego kodu. IBM Silverpop nie ponosi odpowiedzialności z tytułu zakłóceń w świadczeniu Usług związanych z współużytkowanym kodem, jeśli takie zakłócenia wynikają z działań lub zaniechań innych Klientów usługi IBM Silverpop korzystających jednocześnie ze wspólnego kodu.

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

Klienci planujący uruchomienie kampanii konkursów SMS-owych (Text to Win) muszą uzyskać od operatora sieci bezprzewodowej odpowiednią konfigurację dla używanego kodu usługi oraz zgodę na prowadzenie takiej loterii lub konkursu. Klient musi sprawdzić, czy zostały spełnione wymagania przepisów dotyczących konkursów i loterii w każdym kraju, w którym taki konkurs będzie prowadzony.

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

IBM Silverpop, działając na rzecz Klienta, uzyska kod lub go przeniesie (jeśli Klient dysponuje już kodem), przedkładając operatorom sieci bezprzewodowych w danym kraju do zatwierdzenia dokumenty niezbędne do aktywacji lub migracji kodu. IBM Silverpop świadczy standardowe usługi zarządzania kodem w imieniu Klienta, które obejmują zgłaszanie i przetwarzanie odnowień kodu. Niektóre kampanie mogą podlegać ograniczeniom lub wymagać dodatkowej zgody operatora sieci bezprzewodowej przed uruchomieniem kampanii. IBM we współpracy z Klientem i operatorem sieci bezprzewodowej przeprowadzi działania niezbędne do uzyskania takiej zgody.

Przeprowadzenie aktywacji lub migracji kodu przez operatora sieci bezprzewodowej zajmuje na ogół od 8 do 12 tygodni, licząc od dnia przedłożenia stosownego formularza. Okres ten może ulec zmianie i zależy od wyłącznego uznania operatorów sieci bezprzewodowych.

8.2 Listy dystrybucyjne

Klient zobowiązuje się nie używać w połączeniu z Usługą Przetwarzania w Chmurze list dystrybucyjnych zawierających osoby, które nie udzieliły zezwolenia na umieszczenie ich na takiej liście w celu otrzymywania wiadomości od Klienta, z wyjątkiem sytuacji, w których Klient prowadzi z takimi osobami współpracę handlową lub utrzymuje kontakty osobiste. Korzystanie z list lub danych generowanych w ramach marketingu partnerskiego (affiliate marketing) jest w każdym przypadku zabronione. W każdej wiadomości e-mail musi się znaleźć funkcja umożliwiająca skuteczną rezygnację z otrzymywania dalszych wiadomości.

8.3 Zakaz odsprzedaży

Klient nie może odsprzedawać Usługi Przetwarzania w Chmurze ani udostępniać jej osobom trzecim (innym niż pracownicy lub wykonawcy działający na rzecz Klienta) bez wcześniejszej pisemnej zgody IBM.

8.4 Przechowywanie danych

Określone elementy danych Usługi Przetwarzania w Chmurze pozostaną dostępne w ramach tej usługi według następujących zasad: wiadomości wraz z ich zawartością, nieużywane lub nieaktywne bazy danych – 450 dni; historia wysłanych i odebranych wiadomości – 90 dni („Okres Przechowywania

Danych”). Sieci i systemy IBM mogą usunąć te elementy danych po upływie Okresu Przechowywania Danych; ponadto IBM może zniszczyć wszelkie kopie tych elementów oraz innych powiązanych danych po upływie 30 dni od rozwiązania umowy lub zakończenia jej Okresu Obowiązywania. Klient zachowa kopie zapasowe wszelkiej zawartości przekazanej do użycia w powiązaniu z Usługą Przetwarzania w Chmurze.

8.5 Wersje w językach innych niż angielski

Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że dostęp do dowolnej wersji Usługi Przetwarzania w Chmurze w języku innym niż angielski oraz używanie takiej wersji może opierać się na funkcjach dostarczanych przez partnera technologicznego stanowiącego osobę trzecią, firmę translations.com, służących do tłumaczenia interfejsu użytkownika. Podczas korzystania z Usługi Przetwarzania w Chmurze w wersji językowej innej niż angielska dane i treść Klienta dostępne za pośrednictwem interfejsu użytkownika Usługi Przetwarzania w Chmurze mogą być przesyłane w postaci niezaszyfrowanej do systemów translations.com dedykowanych do obsługi tej Usługi Przetwarzania w Chmurze. Przesyłanie danych ma na celu przetłumaczenie elementów tego interfejsu na żądanie Klienta.

8.6 Informacje dotyczące kodu osób trzecich

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze zawiera następujące oprogramowanie, którego nie wolno wykorzystywać w nieetycznych celach: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson, packtag.

9. Oświadczenia i zapewnienia Klienta

Klient oświadcza i zapewnia, że:

- a. na żadnej z list dystrybucyjnych używanych przez Klienta nie znajdują się osoby, które nie udzieliły wcześniej wyraźnej pisemnej zgody na umieszczenie ich na takiej liście w celu otrzymywania korespondencji;
- b. na żadnej z list dystrybucyjnych używanych przez Klienta nie znajdują się numery telefonów należące do osób lub używane przez osoby, które nie udzieliły wcześniej wyraźnej pisemnej zgody na umieszczenie ich na takiej liście w celu otrzymywania wiadomości SMS;
- c. w każdej wiadomości Klienta znajduje się funkcja umożliwiająca skuteczną rezygnację z otrzymywania dalszych wiadomości;
- d. każdy bez wyjątku adresat wiadomości wysłanej przez Klienta lub na jego zlecenie udzielił wcześniej wyraźnej pisemnej zgody (lub innej wymaganej zgody) na otrzymanie takiej wiadomości zgodnie ze wszelkimi obowiązującymi ustawami i przepisami wykonawczymi, wytycznymi branżowymi oraz stosownymi zobowiązaniami przyjętymi w formularzu zgłoszeniowym dotyczącym kampanii na etapie udostępniania usługi;
- e. Klient korzysta z Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie ze wszelkimi obowiązującymi zasadami, przepisami, dyrektywami, oświadczeniami i kodeksami postępowania mającymi zastosowanie do korzystania z tejże usługi, takimi jak amerykańska ustawa o ochronie konsumentów korzystających z telefonów (Telephone Consumer Protection Act), wytyczne organizacji Mobile Marketing Association dotyczące sprawdzonych procedur w zakresie relacji z konsumentami, wytyczne i umowy organizacji Cellular Telecommunications & Internet Association (CTIA) oraz standardy dotyczące treści i korzystania z usług przyjęte przez operatora telefonicznego (dostępne na żądanie).

Klient zobowiązuje się podjąć obronę (według wyłącznego uznania IBM) lub zabezpieczać i chronić IBM przed wszelkimi roszczeniami i/lub odszkodowaniami związanymi bezpośrednio lub pośrednio z (i) używaniem przez Klienta Usługi Przetwarzania w Chmurze, (ii) naruszeniem przez Klienta warunków niniejszego paragrafu bądź (iii) twierdzeniem lub utrzymywaniem przez jakiegokolwiek adresata wiadomości Klienta bądź inną osobę trzecią, że Klient jest agentem, zleceniodawcą, współnikiem, partnerem, przedsiębiorstwem afiliowanym, przedstawicielem, pracownikiem, pracodawcą lub powiernikiem IBM.

IBM zobowiązuje się udzielać Klientowi (na jego koszt) informacji i pomocy w zakresie niezbędnym do obrony przed roszczeniami. Zastrzega się przy tym, że wszczęcie przez IBM dochodzenia (niezależnie od tego, czy jest ono prowadzone prawidłowo czy wadliwie) bądź jego niewszczęcie nie powoduje ograniczenia prawa IBM do uzyskania od Klienta pełnego zadośćuczynienia ani możliwości jego uzyskania, a także nie wpływa w inny sposób na takie prawo lub możliwość.

9.1 Brak ingerencji w informację

IBM:

- a. nie zezwala Klientowi na uzyskiwanie dostępu do informacji i systemów, które znajdują się standardowo pod wyłączną kontrolą IBM;
- b. nie weryfikuje i nie zatwierdza treści wiadomości Klienta;
- c. nie udostępnia Klientowi list dystrybucyjnych, list klientów, numerów telefonów ani innych informacji na temat rzeczywistych lub potencjalnych adresatów wiadomości Klienta;
- d. nie sprawdza numerów telefonów w celu ustalenia, kto jest ich właścicielem oraz czy są one faktycznie używane i poprawne;
- e. nie wybiera numerów telefonów oraz nie monitoruje przestrzegania przez Klienta wszelkich obowiązujących ustaw i przepisów wykonawczych, wytycznych branżowych oraz stosownych zobowiązań przyjętych w formularzu zgłoszeniowym dotyczącym kampanii na etapie udostępniania usługi.

Klient nie zezwala IBM na:

- a. uzyskiwanie dostępu do informacji i systemów, które znajdują się standardowo pod wyłączną kontrolą Klienta;
- b. zatwierdzanie treści wiadomości Klienta;
- c. weryfikowanie lub zatwierdzanie list dystrybucyjnych, list klientów, numerów telefonów ani innych informacji na temat rzeczywistych lub potencjalnych adresatów wiadomości Klienta;
- d. sprawdzanie numerów telefonów w celu ustalenia, kto jest ich właścicielem oraz czy są one faktycznie używane i poprawne.