

IBM Silverpop Engage SMS

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni podjetje in njegove pooblaščen uporabnike ter prejemnike storitve v oblaku. Veljavna ponudba in dokazilo o upravičenosti sta podana v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitev v oblaku

IBM Silverpop Engage SMS je zmožnost pošiljanja besedilnih sporočil v oblaku, v digitalni trženjski platformi Silverpop Engage, pri čemer zagotavlja naslednje zmožnosti:

- zmožnost pošiljanja SMS-sporočil v naprave za mobilno sporočanje (tj. brezžične naprave, ki lahko pošiljajo, prejemajo ali prikazujejo vsebino, poslano prek SMS-ov) v poljubni državi na svetu, v kateri so podprta sporočila SMS;
- graditelj SMS-kampanj tržnikom zagotavlja preproste okvire in predloge za izgradnjo interakcij s strankami prek SMS-ov;
- SMS-kampanje Povleci in spusti, ki uporabljajo vnaprej opredeljene predloge za SMS za pridružitve, SMS za podatke, SMS za glasovanje, SMS za ogled ali SMS za zmago;
- poročanje na ravni kampanje za ogled združenih podatkov o SMS-kampanji in podatkov o posamezni ravni kampanje;
- zmožnost pošiljanja SMS-sporočil iz sistemov tretje osebe prek API-ja Silverpop SMS Gateway.
- S produktom Silverpop Query Builder je mogoče identificirati ali filtrirati uporabnike, ki so izvedli enega ali več od naslednjih SMS dogodkov: Interakcija s SMS programom, Prejeto sporočilo iz SMS programa in Interakcija s programom, ki vključuje več korakov.

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

Ta storitev v oblaku zagotovi naročniku standardno 10-mestno telefonsko številko, ki je v lasti rešitve IBM Silverpop in jo uporablja več naročnikov rešitve IBM Silverpop za pošiljanje in/ali prejemanje besedilnih sporočil z naprav za mobilno sporočanje v pooblaščen državo.

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

Ta storitev v oblaku zagotovi naročniku standardno 10-mestno telefonsko številko, ki jo uporablja izključno naročnik za pošiljanje in/ali prejemanje besedilnih sporočil z naprav za mobilno sporočanje v pooblaščen državo.

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

Ta storitev v oblaku zagotovi naročniku posebno, skrajšano telefonsko številko, ki je v lasti rešitve IBM Silverpop in jo uporablja več naročnikov rešitve IBM Silverpop za pošiljanje in/ali prejemanje besedilnih sporočil z naprav za mobilno sporočanje v pooblaščen državo.

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

Ta storitev v oblaku zagotovi naročniku posebno, skrajšano telefonsko številko, ki jo uporablja izključno naročnik za pošiljanje in/ali prejemanje besedilnih sporočil z naprav za mobilno sporočanje v pooblaščen državo.

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

Te ponudbe storitve v oblaku so besedilna sporočila po standardni tarifi, poslana prek aplikacije IBM Silverpop Engage SMS in nato izročena ponudniku brezžičnih storitev, za poskus dostave v napravo za mobilno sporočanje, ali ki izvirajo iz naprave za mobilno sporočanje prek ponudnika brezžičnih storitev in so prejeta v aplikacijo Silverpop Engage SMS. Sporočila SMS, ki imajo več kot sto šestdeset (160) znakov, bo rešitev IBM Silverpop samodejno razdelila v več sporočil s po sto šestdeset (160) znaki ali manj, pri čemer se bo naročniku zaračunalo vsako posamezno sporočilo.

Imena ponudb, ki vključujejo X* ali #* pomenijo, da je na voljo več ponudb, pri čemer vsaka ponudba združuje različne države. Če si želite ogledati, katere države spadajo v katero skupino, lahko to storite na

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

2. Opis zaščite

Ta storitev v oblaku je skladna z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, in vsemi dodatnimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe IBM-ovih načel glede zaščite podatkov in zasebnosti ne bodo zmanjšale stopnje varnosti storitve v oblaku.

IBM Silverpop Engage SMS se zanaša na tehnologijo drugih ponudnikov, ki jo ponuja programska oprema mGage, oziroma vključuje takšno tehnologijo. Status potrčila "Safe Harbor" o varnem ravnanju z osebniimi podatki za programsko opremo mGage si je mogoče ogledati na naslovu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitev v oblaku sprejema obveznosti glede ravni storitve ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je prišlo do dogodka, ki vpliva na razpoložljivost storitve v oblaku. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju težav.

Zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja določil pogodbe o ravni storitev je treba predložiti najpozneje v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek po pogodbi o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitev v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitev v oblaku, in ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uveljavil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitev v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati dvajset (20) odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitev v oblaku.

Za paketne storitve v oblaku (posamezne ponudbe storitev v oblaku, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) bo nadomestilo izračunano na podlagi posamezne združene mesečne cene za paketne storitve v oblaku, in ne na podlagi mesečne naročnine za vsako posamezno storitev v oblaku. Naročnik lahko predloži samo zahtevke, ki se v posameznem trenutku navezujejo na eno posamezno storitev v oblaku iz paketa.

3.2 Ravni storitev

Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

| Razpoložljivost v pogodbenem mesecu | Dobropis za razpoložljivost (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek) |
|-------------------------------------|--|
| 99 %–99,949 % | 2 % |
| 98 %–98,999 % | 5 % |
| 97 %-97,999 % | 10 % |
| Manj kot 97,000 % | 20 % |

* Če je naročnik storitev v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitev v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 50 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

| | |
|---|--|
| Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 50 minut nerazpoložljivosti = 43.150 minut <hr style="width: 30%; margin: 10px auto;"/> Skupaj 43.200 minut | = 2 % dobropis za razpoložljivost za 98,884 % razpoložljivost v pogodbenem mesecu |
|---|--|

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je na voljo prek e-pošte, spletnega sistema za podporo, klepeta v živo in telefona. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

| Resnost | Definicija resnosti | Ciljni odzivni časi med urami podpore |
|---------|--|---------------------------------------|
| 1 | Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje, ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev. | V roku 1 ure |
| 2 | Velik vpliv na poslovanje: Uporaba lastnosti ali funkcije storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke. | V roku 2 delovnih ur |
| 3 | Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega vpliva na delovanje. | V roku 4 delovnih ur |
| 4 | Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva. | V roku 1 delovnega dne |

5. Pooblastila in zaračunavanje

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitev v oblaku je na voljo na podlagi naslednje metrike zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- a. **Dostop** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Dostop je pravica za uporabo storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti eno pooblastilo za dostop, da lahko uporablja storitev v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- b. **Digitalno sporočilo** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Digitalno sporočilo je elektronska komunikacija, ki jo upravlja ali obdeluje storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije skupno število digitalnih sporočil, ki jih upravlja ali obdelava storitev v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- c. **Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje je sestavljeno iz strokovnih storitev in/ali storitev usposabljanja, povezanih s storitvijo v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.

5.2 Stroški nastavitve

Stroški nastavitve bodo navedeni v transakcijskem dokumentu. IBM bo ob začetku zagotavljanja nastavitvenega dela zaračunal znesek nastavitve. Storitve na zahtevo bodo zaračunane v mesecu, ko naročnik uporabi možnost na zahtevo, in po ceni, navedeni v transakcijskem dokumentu.

a. IBM Silverpop SMS Basic Onboarding Services

Silverpop SMS Basic Onboarding Services združuje zagotavljanje pomoči pri postopku in svetovanje o produktu, ki sta zasnovana tako, da uporabnikom omogočata konfiguriranje in uporabo storitve Silverpop SMS. Ta storitev zagotavlja do 15 ur oddaljenega svetovanja in se zahteva z začetno naročnino na storitev Silverpop SMS. Organizacijam je dodeljen svetovalec za uvajanje, ki jih vodi skozi postopek uvajanja s pomočjo številnih oddaljenih sestankov in posnetkov sej spletnega učenja. Storitve uvajanja vključujejo zagotavljanje pomoči pri postopku, konfiguraciji in nastavitvi, svetovanje o produktu ter vprašanja in odgovore.

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

Ta storitev posodobi okolje storitev v oblaku z zmožnostjo SMS. Vsak naročnik na storitev IBM Silverpop mora izbrati unikatno črkovno-številčno ključno besedo, s katero identificira svoja mobilna sporočila in jih razlikuje od drugih, ki prav tako sočasno uporabljajo kodo.

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

Ta storitev posodobi okolje storitev v oblaku z zmožnostjo SMS. Vsakemu naročniku storitve IBM Silverpop se naključno dodeli koda iz nabora števil, ki so na voljo.

Imena ponudb, ki vključujejo XX*, pomenijo, da je na voljo več ponudb, pri čemer vsaka ponudba združuje različne države. Če si želite ogledati, katere države spadajo v katero skupino, lahko to storite na naslovu: <http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=ST&infotype=SA&htmlfid=ZZJ12392USEN&attachment=ZZJ12392USEN.XLS>.

5.3 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na osnovi sorazmernega deleža.

5.4 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitev v oblaku med meritvenim obdobjem presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, se naročniku zaračuna presežek, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu.

Za storitev v oblaku z metriko zaračunavanja digitalno sporočilo bo IBM izstavil naročniku račun na podlagi izbrane pogostosti zaračunavanja za pooblastila digitalno sporočilo, ki jih naroči naročnik. Dejanska uporaba bo merjena in presežki bodo zapadli v plačilo, če bo dejanska uporaba sporočil presežala skupno število pooblaščenih sporočil v zbirni obliki za do 12 mesečnih meritvenih obdobj med naročniškim obdobjem.

Naročniku bodo zaračunani stroški za presežke za nazaj vsak mesec po ceni za presežke, navedeni v dokazilu o upravičenosti, ko bo prvič dosežen skupni zbir. Takšni presežki zapadejo v plačilo poleg osnovnega mesečnega stroška za pooblastila.

Če je naročniško obdobje daljše od 12 mesecev, temelji zbirno skupno število pooblastil na 12 mesečnih meritvenih obdobjih. Zbirno skupno število bo po 12. mesečnem meritvenem obdobju ponastavljeno na nič. Stroški presežka za naslednjih 12 mesečnih meritvenih obdobj bodo v plačilo zapadli šele, ko bo dejanska poraba sporočil presežala skupno število pooblaščenih sporočil v zbirni obliki za takšnih 12 mesečnih meritvenih obdobj.

Če je naročniško obdobje krajše od 12 mesecev ali v naročniškem obdobju ostane manj kot 12 mesečnih obdobj, bo število preostalih mesečnih pooblastil v naročnini uporabljeno za skupno število pooblaščenih sporočil v zbirni obliki.

Pri naročnikih, ki izkoriščajo obdobja spodbujanja povečevanja odziva strank, se vsako obdobje obravnava na enak način kot naročniško obdobje in veljajo enaka načela.

a. 1. primer:

Naročnik ima 12-mesečno naročniško obdobje in je pridobil en milijon digitalnih sporočil na mesec. Če naročnik pošlje več kot 12 milijonov digitalnih sporočil pred zaključkom 12-mesečnega naročniškega obdobja, bo naslednji mesec prejel račun za presežno količino in vsa uporaba bo v prihodnjih mesecih zaračunana za nazaj vse do konca naročniškega obdobja.

b. 2. primer:

Naročnik ima triletno naročniško obdobje in je pridobil en milijon digitalnih sporočil na mesec. Če naročnik pošlje več kot 12 milijonov digitalnih sporočil pred zaključkom prvega 12-mesečnega obdobja, bo naslednji mesec prejel račun za presežno količino in vso uporabo do konca 12-mesečnega obdobja. Na koncu vsakega 12-mesečnega obdobja bo števec porabe ponastavljen. Če naročnik pošlje več kot 12 milijonov digitalnih sporočil pred zaključkom naslednjega 12-mesečnega obdobja, bo naslednji mesec prejel račun za presežno količino in vsa uporaba v prihodnjih mesecih bo zaračunana za nazaj, dokler se ne ponastavi števec uporabe oziroma do konca preostanka naročniškega obdobja.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitve v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitve v oblaku, kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitev v oblaku podaljša samodejno, se nadaljuje na podlagi neprekinjene uporabe ali se konča ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitev v oblaku samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Za neprekinjeno uporabo bodo storitve v oblaku še naprej na voljo mesec za mesecem, dokler naročnik pisno ne odpove storitve z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takega 90-dnevnega obdobja bo storitev v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

7. Podporna programska oprema

Ta storitev v oblaku vključuje podporno programsko opremo, ki se sme uporabljati le v povezavi z naročnikovo uporabo storitve v oblaku in le v času trajanja storitve v oblaku.

8. Splošno

8.1 Posebni pogoji za mobilno sporočanje

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

Dejanja ali opustitev dejanj kateregakoli naročnika na rešitev IBM Silverpop, ki souporablja isto kodo, lahko negativno vpliva na razpoložljivost kode. IBM Silverpop ne bo odgovoren naročniku za nobeno prekinitve v storitvah, povezano s kodo v skupni rabi, ki je posledica takšnih dejanj ali opustitev dejanj kateregakoli naročnika na rešitev IBM Silverpop, ki sočasno uporablja kodo v skupni rabi.

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

Naročniki, ki načrtujejo izvajanje kampanj SMS za zmago (Text to Win), morajo imeti svoje kode konfigurirane in odobrene za uporabo v tekmovanjih/igrah na srečo s strani ponudnikov brezžičnih storitev. Naročnik mora preveriti skladnost za vsako državo, v kateri bo izvajal tekmovanje/igro na srečo.

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

IBM Silverpop bo v imenu naročnika pridobil/preselil kodo, ki jo naročnik morda že ima, in predložil potrebno dokumentacijo, za naročnikovo uporabo kode, ponudnikom brezžičnih storitev v posamezni državi v odobritev in aktivacijo/selitev. IBM Silverpop zagotavlja standardne storitve upravljanja kod v imenu naročnika, ki vključujejo obveščanje in obdelavo podaljšanja kode v imenu naročnika. Nekatere kampanje so morda omejene ali pred izvajanjem zahtevajo dodatne odobritve ponudnikov brezžičnih storitev. IBM bo sodeloval z naročnikom in ponudnikom brezžičnih storitev, da bo to dosegel.

Ponudnik brezžičnih storitev za aktivacijo/selitev kode običajno potrebuje od 8 do 12 tednov od prejema predloženega obrazca za aktivacijo/selitev. Dejanski čas se lahko razlikuje in je odvisen izključno od presoje ponudnikov brezžičnih storitev.

8.2 Distribucijski sezname

Naročnik v storitvi v oblaku ne bo uporabljal nobenih distribucijskih seznamov, ki bi vključevali osebe, ki niso dale soglasja za vključitev na takšen seznam za namen prejemanja komunikacij specifično od naročnika, razen če ima naročnik obstoječe poslovno ali osebno razmerje s takšnimi osebami. Uporaba seznamov ali podatkov, ki so bili generirani s pridruženimi trženjskimi praksami, je v vseh primerih izrecno prepovedana. Naročnik mora v vsako sporočilo vključiti veljaven mehanizem za izključitev iz seznama.

8.3 Nadaljnja prodaja ni dovoljena

Naročnik ne bo nadalje prodal storitve v oblaku ali zagotovil tretjim osebam (razen zaposlenim ali podizvajalcem, ki delajo v imenu naročnika) dostopa do storitve v oblaku brez IBM-ovega predhodnega pisnega soglasja.

8.4 Shranjevanje podatkov

Posamezni podatkovni elementi storitev v oblaku bodo na voljo znotraj storitev v oblaku, kot sledi: sporočila in vsebina, neuporabljene ali neaktivne baze podatkov – 450 dni; in zgodovina o poslanih/prejetih sporočilih – 90 dni; ("obdobje shranjevanja podatkov"). Ti podatkovni elementi so lahko odstranjeni iz IBM-ovega omrežja in sistemov po izteku obdobja shranjevanja podatkov in IBM lahko v vsakem primeru uniči vse kopije teh podatkovnih elementov in drugih naročnikovih povezanih podatkov 30 dni po prenehanju ali izteku trajanja storitve. Naročnik bo obdržal vse varnostne kopije celotne vsebine, zagotovljene za uporabo v povezavi s storitvijo v oblaku.

8.5 Različice, ki niso v angleškem jeziku

Naročnik razume in soglaša, da sta dostop do in uporaba različic ponudbe storitve v oblaku v drugem jeziku kot angleščini lahko odvisna od funkcionalnosti zunanjega tehnološkega partnerja, translations.com, ki zagotavlja prevajanje uporabniškega vmesnika. Ob uporabi druge jezikovne različice ponudbe storitve v oblaku lahko uporabniški vmesnik ponudbe storitve v oblaku posreduje nešifrirane naročnikove podatke in vsebino, dostopno prek uporabniškega vmesnika storitve v oblaku, v sisteme translations.com, dodeljene za storitve v oblaku in prevajanje uporabniškega vmesnika na naročnikovo zahtevo.

8.6 Obvestila glede programske kode drugih ponudnikov

Te storitve v oblaku vključujejo naslednjo programsko opremo, ki ne sme biti uporabljena za zlonamerna dejanja: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson in packtag.

9. Zagotovila in jamstva naročnika

Naročnik izjavlja in jamči, da:

- a. ne uporablja distribucijskih seznamov, ki bi vključevali osebe, ki niso podale predhodnega izrecnega pisnega dovoljenja in soglasja za vključitev na takšen seznam za namen prejemanja komunikacij;
- b. ne uporablja distribucijskih seznamov, ki bi vključevali telefonske številke, ki so last oseb ali jih uporabljajo osebe, ki niso podale predhodnega izrecnega pisnega dovoljenja in soglasja za vključitev na takšen seznam za namen prejemanja sporočil SMS;
- c. vsa njegova sporočila vključujejo veljaven mehanizem za izključitev iz seznama;
- d. je vsak prejemnik sporočila, ki ga naročnik prenese, usmeri ali na kakršenkoli drug način pošlje, zagotovil predhodno izrecno pisno ali drugo soglasje za prejemanje sporočil v skladu z vsemi veljavnimi zakonskimi določbami, zakoni in predpisi, smernicami panoge in obveznostmi glede ustreznih prijavnic v povezavi s kampanjami, ustvarjenimi med postopkom zagotavljanja; in
- e. je njegova uporaba storitve v oblaku skladna z vsemi veljavnimi pravili, predpisi, direktivami, izjavami in kodeksi uporabe, povezanimi z uporabo storitve v oblaku (npr. Zakon o varstvu telefonskih potrošnikov, smernice za najboljše prakse za potrošnike Združenja mobilnega trženja, smernice in pogodbe Združenja telekomunikacij in interneta (CTIA) ter standardi vsebine in uporabe ponudnika telefonskih storitev (na voljo na zahtevo)).

Naročnik bo štivil IBM (izključno po IBM-ovi izbiri) ali mu povrnil škodo in ga branil pred vsemi zahtevki in/ali škodo in zanje prevzel odgovornost, kadar ti zahtevki in/ali škoda izhajajo iz ali so povezani z (i) naročnikovo uporabo storitve v oblaku, (ii) naročnikovo kršitvijo pogojev, navedenih v tem razdelku, ali (iii)

katerikoli prejemnikom naročnikovih sporočil ali katerokoli drugo tretjo osebo, ki zatrjuje, da je naročnik IBM-ov agent, predstojnik, sovlagatelj, partner, povezana družba, predstavnik, zaposleni, delodajalec ali zaupnik.

IBM bo naročniku (na stroške naročnika) zagotovil podatke in pomoč, ki so razumno potrebni za obrambo pred zahtevkom. Nobena opravljena preiskava (pomanjkljiva ali ne) ali neopravljena preiskava s strani IBM-a ne bo omejevala ali na kakršenkoli drug način vplivala na IBM-ovo upravičenost do celotnega in popolnega povračila s strani naročnika.

9.2 Podatki in neodvisnost

IBM:

- a. naročniku ne dovoljuje dostopa do podatkov in sistemov, ki so običajno pod IBM-ovim izključnim nadzorom;
- b. ne pregleduje ali odobri vsebine naročnikovih sporočil;
- c. naročniku ne zagotavlja distribucijskih seznamov, seznamov s strankami, telefonskih števil ali katerihkoli drugih podatkov v povezavi z dejanskimi ali morebitnimi prejemniki naročnikovih sporočil;
- d. ne preverja telefonskih števil, da bi odkril lastnika, uporabo ali veljavnost telefonske številke;
- e. ne kliče telefonskih števil; in (f) ne nadzoruje naročnikove skladnosti z veljavnimi zakonskimi določbami, zakoni in predpisi, smernicami panoge in obveznostmi glede ustreznih prijavnic v povezavi s kampanjami, ustvarjenimi med postopkom zagotavljanja.

Naročnik IBM-u ne dovoljuje, da bi:

- a. dostopal do podatkov in sistemov, ki so običajno pod naročnikovim izključnim nadzorom;
- b. odobril vsebino naročnikovih sporočil;
- c. pregledoval ali odobril katerekoli naročnikove distribucijske sezname, sezname strank, telefonske številke ali katerekoli druge podatke v povezavi z dejanskimi ali morebitnimi prejemniki naročnikovih sporočil; in
- d. preverjal telefonske številke, da bi odkril lastnika, uporabo ali veljavnost telefonske številke.