

IBM Watson Campaign Automation SMS

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

1. Cloud-Service

IBM Watson Campaign Automation SMS ist eine cloudbasierte Text-Messaging-Lösung innerhalb der digitalen Marketingplattform von Watson Campaign Automation, die folgende Funktionen bietet:

- a. Unterstützung für den unidirektionalen (one-way) SMS-Versand in 220 Ländern unter Verwendung einer Absender-ID und für den bidirektionalen (two-way) SMS-Versand in 100 Ländern unter Verwendung eines SMS Short Codes (Kurzwahlnummer) oder Long Codes (lange Nummer)
- b. Der SMS-Kampagnenersteller stellt Marketing-Fachleuten benutzerfreundliche Frameworks und Vorlagen für die Erstellung von SMS-Interaktionen mit Kunden zur Verfügung
- c. Drag und Drop von SMS-Kampagnen unter Verwendung vordefinierter Vorlagen. Vorlagen für unidirektionales Messaging enthalten Text to Join. Vorlagen für bidirektionales Messaging enthalten Text to Join, Text for Info, Text for Email, Multi-step und Competition
- d. SMS-Transaktionsbericht, um alle gesendeten und empfangenen SMS-Nachrichten sowie den SMS Traffic Summary-Bericht anzuzeigen
- e. Möglichkeit zum Senden von SMS-Nachrichten über Systeme Dritter unter Verwendung von Watson Campaign Automation SMS APIs
- f. Verwendung des Watson Campaign Automation Query Builder zur Identifizierung oder Filterung von Benutzern, die ein oder mehrere der folgenden SMS-Ereignisse ausgeführt haben: Interaktion mit einem SMS-Programm, Empfang einer von einem SMS-Programm gesendeten Nachricht, Klicken auf einen Link in einer SMS und Interaktion mit einem mehrstufigen Programm
- g. Unterstützung für URL-Kürzung und -Aufzeichnung durch Bitly-Integration
- h. Nutzung des Watson Campaign Automation-Programms zum Auslösen von SMS-Nachrichten

1.1 Zugriff auf den Cloud-Service

1.1.1 IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code (Group ILCL-A)

Dieser Cloud-Service stellt dem Kunden eine bis zu 16-stellige Standardtelefonnummer zur Verfügung, deren Eigentümer IBM ist. Die Kunden erhalten entweder einen SMS Shared Short Code, der von mehreren IBM Kunden verwendet wird, oder einen SMS Dedicated Short Code, der ausschließlich vom Kunden verwendet wird, um Textnachrichten über Mobile Messaging Devices in einem berechtigten Land zu senden und zu empfangen. Der Code kann verwendet werden, um SMS-Nachrichten sowohl in das berechnigte Land als auch in andere Länder zu senden (in denen Mobilfunkbetreiber das Senden von A2P-Nachrichten (A2P = Application to Person) unter Verwendung einer langen Nummer (Long Code) unterstützen).

1.1.2 IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code (Group NLCL-A)

Dieser Cloud-Service stellt dem Kunden eine bis zu 16-stellige Standardtelefonnummer zur Verfügung, deren Eigentümer IBM ist. Die Kunden erhalten entweder einen SMS Shared Short Code, der von mehreren IBM Kunden verwendet wird, oder einen SMS Dedicated Short Code, der ausschließlich vom Kunden verwendet wird, um Textnachrichten über Mobile Messaging Devices in einem berechtigten Land zu senden und zu empfangen.

1.1.3 IBM Watson Campaign Automation SMS Shared Short Code (Group SSCL-A)

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

1.1.4 IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code (Group DSCL-X*)

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

1.1.5 IBM Watson Campaign Automation SMS Sender

Dieses Cloud-Service-Angebot ermöglicht dem Kunden das Senden unidirektionaler (one-way) Mobile-Terminated-Nachrichten in einem berechtigten Land unter Verwendung einer Absender-ID, ohne dass eine lange Nummer oder eine Kurzwahlnummer benötigt wird.

Die Absender-IDs können aus alphanumerischen Zeichen oder Zufallszahlen bestehen. Die von Watson Campaign Automation unterstützten Absender-IDs richten sich danach, welche Konstellationen von den einzelnen Mobilfunkbetreibern in dem berechtigten Land unterstützt werden. Die lokalen Mobilfunkbetreiber in einem berechtigten Land verlangen unter Umständen, dass die Absender-IDs vorab registriert werden.

Absender-IDs werden von IBM Kunden gemeinsam genutzt und IBM lehnt jegliche Haftung im Zusammenhang mit der Nutzung einer Absender-ID durch einen Kunden ab.

1.1.6 IBM Watson Campaign Automation SMS UBX Send

Dieser Cloud-Service ermöglicht dem Kunden das Senden unidirektionaler (one-way) SMS-Nachrichten über ihr eigenes oder das Gateway ihres lokalen SMS-Providers.

Kunden mit einer Subscription für diesen Cloud-Service erhalten keinen Zugang zu Gateway-Partner von IBM, um Textnachrichten zu senden.

1.2 Nachrichtenvolumen im Cloud-Service

1.2.1 IBM Watson Campaign Automation SMS Message Volume

Dieses Cloud-Service-Angebot beinhaltet über IBM Watson Campaign Automation SMS gesendete Textnachrichten zum Standardtarif, die an einen Mobilfunkbetreiber für die versuchte Zustellung an ein Mobile Messaging Device übergeben werden oder die von einem Mobile Messaging Device über einen Mobilfunkbetreiber gesendet und von der Watson Campaign Automation SMS-Anwendung empfangen werden. Alle SMS-MT-Nachrichten (MT = Mobile Terminated) mit einer Länge von mehr als 160 7-Bit-Zeichen werden von IBM automatisch in mehrere Nachrichten mit jeweils 160 oder weniger 7-Bit-Zeichen aufgeteilt und dem Kunden wird jede Nachricht in Rechnung gestellt.

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

1.3 Setup-Serviceangebote

1.3.1 IBM Watson Campaign Automation SMS Basic Onboarding Services

Dieser Service bietet eine Kombination aus Unterstützung für den Bereitstellungsprozess und Produktberatung und soll den Benutzern die Konfiguration und Nutzung von Watson Campaign Automation SMS ermöglichen. Dieser remote erbrachte Service beinhaltet bis zu 15 Beratungsstunden und ist bei der erstmaligen Subscription für Watson Campaign Automation SMS erforderlich. Dem Unternehmen wird ein Onboarding-Berater zur Seite gestellt, der sie durch den Onboarding-Prozess führt, der aus einer Reihe remote abgehaltener Besprechungen und aufgezeichneter webbasierter Schulungssitzungen besteht. Zu den Onboarding-Services gehören Unterstützung für den Bereitstellungsprozess, Konfiguration und Setup, Produktberatung sowie Fragen und Antworten (F&A).

1.3.2 IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code (Group ILCS-AA) und IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code (Group NLCS-XX*)

Mit diesem Service wird die Cloud-Service-Umgebung durch SMS-Funktionalität aktualisiert. Den Kunden wird nach dem Zufallsprinzip ein Code aus einem verfügbaren Pool zugewiesen.

1.3.3 IBM Watson Campaign Automation SMS Shared Short Code (Group SSCS-XX*)

Mit diesem Service wird die Cloud-Service-Umgebung durch SMS-Funktionalität aktualisiert. Jeder Kunde von IBM Watson Campaign Automation SMS muss ein eindeutiges alphanumerisches Schlüsselwort auswählen, um seine mobilen Nachrichten zu identifizieren und sie von anderen zu unterscheiden, die zur gleichen Zeit denselben Code verwenden.

1.3.4 IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code (Group DSCS-XX*)

Mit diesem Service wird die Cloud-Service-Umgebung durch SMS-Funktionalität aktualisiert. Die Kunden müssen entweder eindeutige alphanumerische Zeichen für einen dedizierten Code auswählen oder es wird ihnen ein Code aus einem verfügbaren Nummernpool nach dem Zufallsprinzip zugewiesen.

1.3.5 IBM Watson Campaign Automation SMS Sender ID

Mit diesem Service wird die Cloud-Service-Umgebung durch SMS-Funktionalität aktualisiert, damit unidirektionale (one-way) Mobile-Terminated-Nachrichten in einem berechtigten Land versendet werden können. Die Kunden erhalten entweder eine bestimmte alphanumerische ID oder es wird ihnen ein Code aus einem verfügbaren Pool nach dem Zufallsprinzip zugewiesen.

1.3.6 IBM Watson Campaign Automation SMS UBX Send

Mit diesem Service wird die Cloud-Service-Umgebung durch SMS-Funktionalität aktualisiert, damit die Kunden unidirektionale (one-way) SMS-Nachrichten über ihr eigenes oder das Gateway ihres lokalen SMS-Providers versenden können.

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

2. Sicherheitsbeschreibung

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

IBM Watson Campaign Automation SMS beruht auf oder integriert Fremdtechnologie, die von mGage USA und mGage India bereitgestellt wird.

Dieser Cloud-Service kann zur Verarbeitung von Inhalten verwendet werden, die personenbezogene Daten enthalten, wenn der Kunde als der für die Verarbeitung Verantwortliche sich davon überzeugt hat, dass die technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen den von der Verarbeitung ausgehenden Risiken und der Art der zu schützenden Daten angemessen sind. Der Kunde ist sich dessen bewusst, dass dieser Cloud-Service keine Funktionen zum Schutz von sensiblen personenbezogenen Daten oder von Daten bietet, die zusätzlichen regulatorischen Anforderungen unterliegen. IBM hat keine Kenntnis von der Art der Daten, die in den Inhalten enthalten sind, und kann keine Einschätzung bezüglich der Eignung der Cloud-Services oder der getroffenen Sicherheitsmaßnahmen abgeben.

3. Service-Level-Agreement

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

3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

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

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

Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird 20 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

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

3.2 Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
99 % – 99,949 %	2 %
98 % – 98,999 %	5 %
97 % – 97,999 %	10 %
Unter 97,000 %	20 %

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

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

Beispiel: 50 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;"> <p>43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 50 Minuten Ausfallzeit = 43.150 Minuten</p> <hr style="width: 30%; margin: 10px auto;"/> <p>43.200 Minuten insgesamt</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 99,884 % in einem Vertragsmonat</p> </div> </div>

4. Technische Unterstützung

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

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	Innerhalb von 1 Stunde

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

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

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

5.2 Setup-Gebühren

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

- IBM Watson Campaign Automation SMS Basic Onboarding Services
Dieser Onboarding-Service endet 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service freigeschaltet ist, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

Mit den folgenden Setup-Services wird die Cloud-Service-Umgebung durch SMS-Funktionalität aktualisiert:

- IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Shared Short Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code
- IBM Watson Campaign Automation SMS Sender ID
- IBM Watson Campaign Automation SMS UBX Send

5.3 Anteilige Monatsgebühren

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

5.4 Zusatzgebühren

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

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

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

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

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

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

a. Beispiel 1:

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

b. Beispiel 2:

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

6. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

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

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

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

7. Aktivierungssoftware

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

8. Zusätzliche Bedingungen

8.1 Allgemeines

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribent der Cloud-Services verweisen darf.

8.2 Spezifische Bedingungen für Mobile Messaging

- a. IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code und IBM Watson Campaign Automation SMS Shared Short Code

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

- b. IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code, IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code und IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code

Kunden, die die Durchführung von Wettbewerben planen, müssen ihren Code von den Mobilfunkbetreibern für Preisausschreiben oder Verlosungen konfigurieren und freigeben lassen. Der Kunde muss dafür sorgen, dass die Vorschriften des Landes eingehalten werden, in dem ein Preisausschreiben oder eine Verlosung aktiv geschaltet wird.

- c. IBM Watson Campaign Automation SMS National Long Code, IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code und IBM Watson Campaign Automation SMS International Long Code

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

Die Aktivierung/Migration eines Codes durch die Mobilfunkbetreiber dauert ab Einreichung der vollständigen Unterlagen normalerweise zwischen 8 und 12 Wochen. Die tatsächliche Dauer kann hiervon abweichen und liegt im alleinigen Ermessen der Mobilfunkbetreiber. Bei Aktualisierungen, für die Aktivierungs-/Migrationsformulare benötigt werden, beginnt der Bereitstellungsprozess erneut.

8.3 Pass-Through-Gebühren

Bestimmte Mobilfunkbetreiber in den USA berechnen zusätzliche Pass-Through-Gebühren für Mobile-Terminated- und Mobile-Originated-Nachrichten, die über ihr Netz gesendet werden. Die Pass-Through-Gebühren variieren je nach Mobilfunkbetreiber, wobei nicht alle Mobilfunkanbieter Gebühren für diese Nachrichten berechnen. Der Kunde ist neben dem im Berechtigungsnachweis angegebenen Preis der Subscription für die Zahlung aller Pass-Through-Gebühren verantwortlich, die von einem Mobilfunkanbieter erhoben werden. IBM ist berechtigt, die von einem Mobilfunkanbieter berechneten Pass-Through-Gebühren an den Kunden weiterzugeben.

Pass-Through-Gebühren können von den Mobilfunkbetreibern ohne Vorankündigung geändert werden. Der Kunde kann bei IBM eine Übersicht über die aktuellen Pass-Through-Gebühren und eine Auflistung der Nachrichten anfordern, nachdem er eine Rechnung über Pass-Through-Gebühren erhalten hat.

8.4 Verteilerlisten

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

8.5 Datenaufbewahrung

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

IBM Watson Campaign Automation SMS beruht auf oder integriert Fremdtechnologie. Die vorstehend beschriebene Aufbewahrungsrichtlinie gilt nur für von IBM verarbeitete Datenelemente und IBM übernimmt keine Gewähr für die Datenaufbewahrungsrichtlinien anderer Anbieter. Im Folgenden wird die Datenaufbewahrungsrichtlinie der am Cloud-Service beteiligten Drittanbieter beschrieben:

- mGage USA – Alle Nachrichten und zugehörigen Datenelemente werden unabhängig von den Kundenanforderungen unbegrenzt aufbewahrt. Das Protokoll der gesendeten/empfangenen Nachrichten ist ab dem letzten Datum für zwölf (12) Monate zugänglich.
- mGage India – Alle Nachrichten und zugehörigen Datenelemente werden am Ende des Kalendermonats gelöscht, in den das Ablaufdatum der Laufzeit fällt.

8.6 Nicht englischsprachige Versionen

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

8.7 Hinweise zum Code von Drittanbietern

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

9. Zusicherungen und Gewährleistungen des Kunden

9.1 Allgemeines

Der Kunde versichert und gewährleistet, dass:

- a. er über alle Lizenzen und Rechte verfügt und diese auch IBM gewährt, die für den Zugriff auf sein Bitly-Konto und dessen Nutzung in seinem Namen zur Unterstützung der URL-Kürzung und -Aufzeichnung erforderlich sind.
- b. in keiner der vom ihm verwendeten Verteilerlisten Personen aufgeführt sind, die der Aufnahme in eine solche Liste zum Erhalt von Mitteilungen nicht vorab ausdrücklich schriftlich zugestimmt haben;
- c. in keiner der vom ihm verwendeten Verteilerlisten Telefonnummern aufgeführt sind, die Personen gehören oder von Personen genutzt werden, die der Aufnahme in eine solche Liste zum Erhalt von SMS-Nachrichten nicht vorab ausdrücklich schriftlich zugestimmt haben;
- d. jede Kundennachricht eine gültige Rücktrittsoption (Opt-out) enthält;
- e. jeder einzelne Empfänger einer vom Kunden übertragenen oder auf andere Weise gesendeten Nachricht vorab seine ausdrückliche schriftliche oder anderweitige Zustimmung zum Erhalt der Nachricht(en) gemäß allen anwendbaren Vorschriften, Gesetzen und Bestimmungen,

branchenspezifischen Richtlinien und Verpflichtungen, die sich aus Antragsformularen für Werbekampagnen während des Bereitstellungsprozesses ergeben, erteilt hat; und

- f. seine Nutzung des Cloud-Service allen anwendbaren Regeln, Bestimmungen, Anordnungen, Anweisungen und Verhaltensrichtlinien für den Cloud-Service (z. B. dem Telephone Consumer Protection Act, den Richtlinien für bewährte Verfahren der Mobile Marketing Associations Consumers, den Richtlinien und Vereinbarungen der Cellular Telecommunications & Internet Association (CTIA) sowie den Inhalts- und Nutzungsstandards der Telefongesellschaften (die auf Anfrage verfügbar sind) entspricht.

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

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

9.2 Informationen und Unabhängigkeit

IBM wird:

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

Der Kunde wird IBM nicht gestatten:

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

Telefonnummern zu überprüfen, um deren Eigentümer, Verwendung oder Gültigkeit festzustellen.

9.3 Content Responsibility Agreement mit mGage India

Falls SMS-Nachrichten über das Gateway von mGage India gesendet werden, muss der Kunde ein separates Content Responsibility Agreement direkt mit mGage India abschließen. Der Kunde erhält eine Kopie dieser Vereinbarung und die erforderlichen Daten für die Kontaktaufnahme mit mGage India.