

IBM Watson Campaign Automation 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 Watson Campaign Automation SMS zapewnia przetwarzane w chmurze funkcje wysyłania wiadomości SMS do wykorzystania w ramach platformy marketingu cyfrowego Watson Campaign Automation. Udostępniane są następujące możliwości:

- a. Obsługa jednokierunkowych wiadomości SMS w 220 krajach z wykorzystaniem Identyfikatora Nadawcy oraz dwukierunkowych wiadomości SMS w 100 krajach z wykorzystaniem długiego lub skróconego kodu SMS.
- b. Program budujący kampanie SMS-owe, udostępniający łatwe w użyciu struktury i szablony, za pomocą których marketerzy mogą opracowywać scenariusze interakcji z klientami za pośrednictwem wiadomości SMS.
- c. Tworzenie kampanii SMS-owych metodą „przeciągnij i upuść” z wykorzystaniem predefiniowanych szablonów. Szablony wiadomości jednokierunkowych obejmują teksty umożliwiające klientowi dołączenie do programu, a szablony wiadomości dwukierunkowych – teksty umożliwiające klientowi dołączenie do programu, uzyskanie informacji lub otrzymanie wiadomości e-mail, a także teksty stosowane w kampaniach wieloetapowych i konkursach.
- d. Raport dotyczący transakcji SMS, który umożliwia przeglądanie wszystkich wysłanych i otrzymanych wiadomości SMS, oraz raport podsumowujący ruch wiadomości SMS.
- e. Wysyłanie wiadomości SMS z systemów osób trzecich poprzez wykorzystanie interfejsów API usługi Watson Campaign Automation SMS.
- f. Wykorzystanie narzędzia Watson Campaign Automation Query Builder do identyfikacji lub filtrowania użytkowników, którzy wykonali co najmniej jedną z następujących czynności związanych z wiadomościami SMS: weszli w interakcję z programem SMS, byli adresatami wiadomości wysłanych w ramach programu SMS, kliknęli odsyłacz w wiadomości SMS lub weszli w interakcję z programem wieloetapowym.
- g. Skracanie i śledzenie adresów URL poprzez integrację z platformą Bitly.
- h. Inicjowanie wysyłki wiadomości SMS za pomocą programu Watson Campaign Automation.

1.1 Dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze

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

W ramach tej Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient otrzymuje standardowy, maksymalnie 16-cyfrowy numer telefoniczny stanowiący własność IBM. Klient może otrzymać współużytkowany skrócony kod SMS używany przez wielu Klientów IBM lub specjalny skrócony kod SMS na swój wyłączny użytek, służący do wysyłania i/lub odbierania wiadomości tekstowych z Urzędzeń Komunikacji Mobilnej z/do kraju objętego uprawnieniem. Kod ten można wykorzystać do wysyłania komunikatów SMS do kraju objętego uprawnieniem oraz do innych krajów, w których operatorzy sieci bezprzewodowych obsługują wysyłanie wiadomości typu „aplikacja do osoby” (A2P) przy użyciu długiego kodu.

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

W ramach tej Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient otrzymuje standardowy, maksymalnie 16-cyfrowy numer telefoniczny stanowiący własność IBM. Klient może otrzymać współużytkowany skrócony kod SMS używany przez wielu Klientów IBM lub specjalny skrócony kod SMS na swój wyłączny użytek, służący do wysyłania i/lub odbierania wiadomości tekstowych z Urzędzeń Komunikacji Mobilnej z/do kraju objętego uprawnieniem.

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

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

1.1.4 IBM Watson Campaign Automation SMS Dedicated Short Code (Group 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 z/do kraju objętego uprawnieniem.

1.1.5 IBM Watson Campaign Automation SMS Sender

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze umożliwia Klientowi wysyłanie jednokierunkowych wiadomości odbieranych na urządzeniach mobilnych w kraju objętym uprawnieniem, bez potrzeby używania długiego lub skróconego kodu, za pomocą Identyfikatora Nadawcy.

Identyfikatory Nadawcy mogą się składać z określonych znaków alfanumerycznych lub losowo wybranych liczb. Obsługa Identyfikatorów Nadawców przez usługę Watson Campaign Automation jest uzależniona od ich obsługi przez konkretnych operatorów sieci bezprzewodowych w kraju objętym uprawnieniem. Lokalni operatorzy sieci bezprzewodowych mogą wymagać zaawansowanej rejestracji Identyfikatorów Nadawców.

Identyfikatory Nadawców są współużytkowane przez wielu Klientów IBM. IBM nie ponosi odpowiedzialności za skutki używania Identyfikatora Nadawcy przez Klienta.

1.1.6 IBM Watson Campaign Automation SMS UBX Send

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze umożliwia Klientowi wysyłanie jednokierunkowych wiadomości SMS za pomocą bramy własnej lub bramy lokalnego dostawcy usług SMS.

Klienci, którzy subskrybują tę Usługę Przetwarzania w Chmurze, nie uzyskują dostępu do bram partnerów IBM w celu wysyłania wiadomości tekstowych.

1.2 Objętość wiadomości wysyłanych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze

1.2.1 IBM Watson Campaign Automation SMS Message Volume

Są to Usługi Przetwarzania w Chmurze obejmujące wiadomości tekstowe rozliczane według stawki standardowej, wysyłane za pośrednictwem aplikacji IBM Watson Campaign Automation 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 Watson Campaign Automation SMS. Każda wiadomość SMS o długości przekraczającej 160 (sto sześćdziesiąt) znaków 7-bitowych jest automatycznie dzielona na wiele wiadomości o maksymalnej długości 160 (stu sześćdziesięciu) znaków 7-bitowych każda, a Klientowi naliczana jest opłata za każdą taką wiadomość.

Nazwa oferty zawierająca znaki X* lub #* 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=ZZJ12392USEN&attachment=ZZJ12392USEN.XLS>.

1.3 Usługi konfigurowania

1.3.1 Usługi IBM Watson Campaign Automation SMS Basic Onboarding

Oferta ta łączy pomoc w zakresie udostępniania usług z konsultacjami dotyczącymi produktów. Umożliwia użytkownikom skonfigurowanie i użytkowanie usługi Watson Campaign Automation SMS. Usługa ta jest świadczona zdalnie w wymiarze maksymalnie 15 godzin i musi zostać wykupiona razem z początkową subskrypcją usługi Watson Campaign Automation 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.

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

Jest to usługa wprowadzająca funkcje przesyłania wiadomości SMS do środowiska Usługi Przetwarzania w Chmurze. Każdemu Klientowi jest losowo przydzielany kod z dostępnej puli.

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

Jest to usługa wprowadzająca funkcje przesyłania wiadomości SMS do środowiska Usługi Przetwarzania w Chmurze. Każdy Klient usługi IBM Watson Campaign Automation SMS 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.

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

Jest to usługa wprowadzająca funkcje przesyłania wiadomości SMS do środowiska Usługi Przetwarzania w Chmurze. Każdy Klient może wybrać unikalny ciąg znaków alfanumerycznych jako dedykowany kod lub otrzyma losowo przydzielony kod z puli dostępnych liczb.

1.3.5 IBM Watson Campaign Automation SMS Sender ID

Usługa ta wprowadza do środowiska Usługi Przetwarzania w Chmurze funkcję, która umożliwia wysłanie jednokierunkowych wiadomości SMS odbieranych na urządzeniach mobilnych w kraju objętym uprawnieniem. Każdy Klient otrzyma określony identyfikator alfanumeryczny lub losowo przydzielony kod z dostępnej puli.

1.3.6 IBM Watson Campaign Automation SMS UBX Send

Usługa ta wprowadza do środowiska Usługi Przetwarzania w Chmurze funkcję, która umożliwia wysłanie jednokierunkowych wiadomości SMS za pomocą bramy Klienta lub bramy lokalnego dostawcy usług SMS Klienta.

Nazwa oferty zawierająca znaki 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=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 Watson Campaign Automation SMS wykorzystuje lub zawiera technologie osób trzecich dostarczane przez firmy mGage USA i mGage India.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze może być używana do przetwarzania zawartości zawierającej dane osobowe, jeśli Klient jako administrator danych stwierdzi, że techniczne i organizacyjne środki bezpieczeństwa są odpowiednie do czynników ryzyka związanych z przetwarzaniem i rodzajem danych podlegających ochronie. Klient przyjmuje do wiadomości, że niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie oferuje funkcji ochrony wrażliwych danych osobowych oraz danych podlegających dodatkowym wymaganiom prawnym. Klient przyjmuje do wiadomości, że IBM nie dysponuje wiedzą na temat typów danych znajdujących się w takiej zawartości i nie jest w stanie dokonać oceny przydatności Usług Przetwarzania w Chmurze ani zastosowanych środków ochrony.

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 (rękojnia 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 Przestojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przestojów w miesiącu obowiązywania umowy = 50 minut

43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązywania umowy	
- 50 minut Przestojów	
= 43 150 minut	
<hr/>	
łącznie 43 200 minut	= 2% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 99,884% w miesiącu obowiązywania umowy

4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do tej Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej, elektronicznego systemu wsparcia, rozmowy sieciowej oraz telefonicznie. 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 wsparcia
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle 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 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
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 zarządzanych lub przetwarzanych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w 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. Usługi wdrażania i konfigurowania obejmują:

- Usługi IBM Watson Campaign Automation SMS Basic Onboarding
Ta usługa wdrażania traci ważność po upływie 90 dni od daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu Usługi Przetwarzania w Chmurze, niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

Następujące usługi konfigurowania wprowadzają w środowisku Usługi Przetwarzania w Chmurze funkcje przesyłania wiadomości SMS:

- 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 Opłaty za niepełny miesiąc

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 uprawnień określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie naliczona opłata za przekroczenie limitu zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego.

Jeśli opłaty rozliczeniowe 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, łączna zagregowana liczba uprawnień będzie oparta na dwunastu miesięcznych okresach pomiarowych. Po upływie dwunastego z tych okresów liczba ta zostanie zresetowana. Opłaty za przekroczenie limitu za 12 następnym miesięcznych okresów pomiarowych będą naliczane dopiero wtedy, gdy liczba rzeczywiście wykorzystanych Komunikatów Cyfrowych 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, to jako łączna zagregowana liczba uprawnień do komunikatów będzie stosowana 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 wyśle 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 miesiącach 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 wyśle 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 12-miesięcznego okresu poziom używania zostanie zresetowany. Jeśli Klient wyśle 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 poziomu używania 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 wypowie 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. Warunki dodatkowe

8.1 Postanowienia ogólne

Klient wyraża zgodę na publikowanie przez IBM w komunikatach reklamowych lub marketingowych informacji o Kliencie jako subskrybencie Usług Przetwarzania w Chmurze.

8.2 Warunki specyficzne dotyczące przesyłania wiadomości w sieciach komórkowych

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

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

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

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

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

IBM, 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 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 stosownych wypełnionych formularzy. Okres ten może ulec zmianie i zależy od wyłącznego uznania operatorów sieci bezprzewodowych.

Wszelkie aktualizacje, które wymagają złożenia formularzy aktywacji lub migracji, spowodują zrestartowanie okresu udostępniania usługi.

8.3 Opłaty tranzytowe

Niektórzy operatorzy sieci bezprzewodowych w Stanach Zjednoczonych naliczają dodatkowe opłaty tranzytowe za wiadomości, które są wysyłane lub odbierane za pomocą urządzeń mobilnych i przesyłane za pośrednictwem sieci tych operatorów. Opłaty tranzytowe mogą być zróżnicowane w zależności od operatora. Nie wszyscy operatorzy je naliczają. Klient odpowiada za pokrycie wszelkich opłat tranzytowych naliczonych przez operatora, niezależnie od ceny subskrypcji określonej w dokumencie PoE. IBM może wystawić na Klienta fakturę z tytułu opłat tranzytowych naliczanych przez operatorów sieci bezprzewodowych.

Oplaty tranzytowe mogą ulegać zmianom bez uprzedniego powiadomienia przez operatora sieci bezprzewodowej. Po otrzymaniu faktury z tytułu opłat tranzytowych Klient może zażądać informacji o aktualnej wysokości tych opłat oraz raportów zawierających listę wysłanych wiadomości, za które IBM wystawił fakturę.

8.4 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.

8.5 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 Obowiązania. Klient zachowa kopie zapasowe wszelkiej zawartości przekazanej do użycia w powiązaniu z Usługą Przetwarzania w Chmurze.

Usługa IBM Watson Campaign Automation SMS wykorzystuje lub zawiera technologie osób trzecich, a przedstawione powyżej zasady przechowywania danych mają zastosowanie wyłącznie do elementów danych przetwarzanych przez IBM i nie gwarantują zgodności z zasadami przechowywania danych dostawców będących osobami trzecimi. W przypadku niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze obowiązują następujące zasady przechowywania danych dostawców IBM będących osobami trzecimi:

- mGage USA – wszystkie wiadomości oraz powiązane z nimi elementy danych są przechowywane przez czas nieograniczony niezależnie od wniosków Klienta. Historia wysłanych/odebranych wiadomości jest dostępna przez 12 (dwanaście) miesięcy od daty ostatniej z nich.
- mGage India – wszystkie wiadomości i powiązane z nimi elementy danych są usuwane na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym kończy się okres obowiązywania Umowy.

8.6 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 będącego osobą trzecią, firmę translations.com, które służą do tłumaczenia interfejsu użytkownika. W przypadku korzystania z wersji Usługi Przetwarzania w Chmurze w języku innym niż angielski, interfejs użytkownika Usługi Przetwarzania w Chmurze może przekazywać dane Klienta i wszelką zawartość dostępną za pośrednictwem tego interfejsu w postaci niezaszyfrowanej do systemów firmy translations.com w celu przetłumaczenia interfejsu użytkownika na żądanie Klienta.

8.7 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

9.1 Postanowienia ogólne

Klient oświadcza i zapewnia, że:

- a. posiada wszelkie licencje i uprawnienia potrzebne do uzyskiwania dostępu do swojego konta Bitly i korzystania z niego oraz udziela IBM tych licencji i uprawnień w celu obsługi skracania i śledzenia adresów URL;
- b. 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;

- c. 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;
- d. w każdej wiadomości Klienta znajduje się funkcja umożliwiająca skuteczną rezygnację z otrzymywania dalszych wiadomości;
- e. 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;
- f. 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 bronić (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.

9.2 Brak ingerencji w informacje

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;

sprawdzanie numerów telefonów w celu ustalenia, kto jest ich właścicielem oraz czy są one faktycznie używane i poprawne.

9.3 Umowa z firmą mGage India dotycząca odpowiedzialności za zawartość

Jeśli wiadomości SMS są wysyłane z użyciem bramy firmy mGage India, to Klient musi zawrzeć odrębną Umowę dotyczącą odpowiedzialności za zawartość bezpośrednio z firmą mGage India. Klient otrzyma kopię takiej umowy oraz informacje kontaktowe firmy mGage India w celach związanych z wymaganymi czynnościami sprawdzającymi.