

IBM Silverpop Engage

Οι Όροι Χρήσης (Terms of Use - "ToU") αποτελούνται από το παρόν έγγραφο "Όροι Χρήσης της IBM – Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS" ("Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS") και ένα έγγραφο με τίτλο "Όροι Χρήσης της IBM – Γενικοί Όροι" ("Γενικοί Όροι"), το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Σε περίπτωση που υπάρχει οποιαδήποτε αντίθεση, οι Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS κατ'επίσημον των Γενικών Όρων. Προβαίνοντας στην παραγγελία, πρόσβαση ή χρήση του IBM SaaS, ο Πελάτης αποδέχεται τους Όρους Χρήσης.

Οι Όροι Χρήσης διέπονται από τους όρους της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage της IBM, της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage Express της IBM ή της Διεθνούς Σύμβασης της IBM για Επιλεγμένες Προσφορές IBM SaaS, ανάλογα με την περίπτωση ("Σύμβαση"), οι οποίοι από κοινού με τους Όρους Χρήσης συνιστούν την πλήρη συμφωνία.

1. IBM SaaS

Οι ακόλουθες προσφορές IBM SaaS καλύπτονται από τους παρόντες Όρους για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS:

- IBM Silverpop Engage – Message
- IBM Silverpop Engage – Database
- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop WebEx Integration
- IBM Silverpop Citrix Integration
- IBM Silverpop Transact Magento
- IBM Silverpop CRM Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze
- IBM Silverpop Email Insights – Silver
- IBM Silverpop Email Insights – Gold
- IBM Silverpop Email Insights – Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

- IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services
- IBM Silverpop Partner Ongoing Services
- IBM Silverpop Engage Mobile
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Advisory Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Plus Services

2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Το IBM SaaS πωλείται βάσει ενός από τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- α. **Πρόσβαση (Access)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Μια Πρόσβαση είναι το δικαίωμα χρήσης του IBM SaaS. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει ένα μόνο δικαίωμα Πρόσβασης για τη χρήση του IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής.
- β. **Προσπελάσιμη Συσκευή (Addressable Device)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Προσπελάσιμη Συσκευή είναι μια συσκευή στην οποία έχει εγκατασταθεί μια εφαρμογή η οποία είναι προσπελάσιμη από το IBM SaaS. Κάθε εγκατάσταση εφαρμογής που είναι προσπελάσιμη από το IBM SaaS μετράται ως χωριστή Προσπελάσιμη Συσκευή. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Προσπελάσιμων Συσκευών που αναφέρονται από το IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- γ. **Περίπτωση Χρήσης Εφαρμογής (Application Instance)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Απαιτείται ένα δικαίωμα Περίπτωσης Χρήσης Εφαρμογής για κάθε περίπτωση χρήσης μιας Εφαρμογής που συνδέεται στο IBM SaaS. Αν μια Εφαρμογή αποτελείται από πολλαπλά λειτουργικά τμήματα καθένα από τα οποία εξυπηρετεί διαφορετικό σκοπό ή/και διαφορετική βάση χρηστών και μπορεί να συνδέεται στο IBM SaaS ή η διαχείρισή του να γίνεται από το IBM SaaS, τότε κάθε τέτοιο λειτουργικό τμήμα θεωρείται ξεχωριστή Εφαρμογή. Επιπλέον, τα περιβάλλοντα δοκιμής, ανάπτυξης, σταδιακής εφαρμογής και παραγωγής για μια Εφαρμογή θεωρούνται χωριστές περιπτώσεις χρήσης της Εφαρμογής και για κάθε ένα από τα περιβάλλοντα αυτά πρέπει να αποκτηθεί δικαίωμα χρήσης. Αν υπάρχουν περισσότερες από μία περιπτώσεις χρήσης μιας Εφαρμογής στο ίδιο περιβάλλον, τότε κάθε μία από τις περιπτώσεις αυτές θεωρείται χωριστή περίπτωση χρήσης της Εφαρμογής για την οποία πρέπει να αποκτηθεί δικαίωμα χρήσης. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή Δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού των Περιπτώσεων Χρήσης Εφαρμογής που συνδέονται στο IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- δ. **Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε μοναδικό Εξουσιοδοτημένο Χρήστη στον οποίο χορηγείται άδεια πρόσβασης στην υπηρεσία IBM SaaS με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Εξουσιοδοτημένων Χρηστών στους οποίους χορηγείται άδεια πρόσβασης στο IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- ε. **Ψηφιακό Μήνυμα (Digital Message)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Ψηφιακό Μήνυμα είναι μια ηλεκτρονική επικοινωνία την οποία διαχειρίζεται ή επεξεργάζεται το IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Ψηφιακών Μηνυμάτων των οποίων γίνεται επεξεργασία μέσω του IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- στ. **Δέσμευση (Engagement)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με το IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.

- ζ. **Συμβάν (Event)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Τα δικαιώματα επί Συμβάντων βασίζονται στον αριθμό εμφανίσεων ενός συγκεκριμένου συμβάντος που σχετίζεται με τη χρήση του IBM SaaS. Τα δικαιώματα επί Συμβάντων αφορούν στο συγκεκριμένο IBM SaaS και δεν επιτρέπεται η ανταλλαγή, αλλαγή ή συνάθροιση δικαιωμάτων επί ενός είδους συμβάντος με άλλα δικαιώματα επί Συμβάντων κάποιου άλλου IBM SaaS ή κάποιου άλλου είδους συμβάντος. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη κάθε συμβάντος που προκύπτει κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") ή ένα Έγγραφο Συναλλαγής.
- η. **Περίπτωση Χρήσης (Instance)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση του IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης του IBM SaaS που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής.
- θ. **Ταυτότητα Έγκριτης Διεύθυνσης (Reputation Identity)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Μια Ταυτότητα Έγκριτης Διεύθυνσης είναι ένας συνδυασμός μιας διεύθυνσης IP (Internet Protocol) ή/και ενός ονόματος τομέα που χρησιμοποιείται για τη βελτίωση της δυνατότητας παράδοσης μηνυμάτων e-mail. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού των Ταυτοτήτων Έγκριτων Διευθύνσεων που δημιουργούνται για τον Πελάτη στο IBM SaaS.
- ι. **Χιλιάδα Εγγραφών Βάσης Δεδομένων (Thousand Database Record)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Μια Εγγραφή Βάσης Δεδομένων είναι μια συλλογή πεδίων σε μια βάση δεδομένων που σχετίζεται με μια μεμονωμένη οντότητα και είναι προσβάσιμη ως ενιαία μονάδα. Κάθε δικαίωμα Χιλιάδας Εγγραφών Βάσης Δεδομένων αντιστοιχεί σε Χίλιες Εγγραφές Βάσης Δεδομένων. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα Χιλιάδας Εγγραφών Βάσης Δεδομένων για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Εγγραφών Βάσης Δεδομένων που θα είναι διαθέσιμες για επεξεργασία από το IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

3. Χρεώσεις και Τιμολόγηση

Το πληρωτέο ποσό για το IBM SaaS καθορίζεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

3.1 Χρεώσεις Προετοιμασίας και Χρεώσεις Κατ' Απαίτηση Επιλογών

Οι χρεώσεις προετοιμασίας θα καθορίζονται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής. Η IBM θα επιβάλει μια χρέωση προετοιμασίας κατά την αρχική παροχή της διαδικασίας προετοιμασίας. Τυχόν Κατ' Απαίτηση Επιλογές (On-Demand Options) θα τιμολογούνται στο μήνα κατά τον οποίο ο Πελάτης αρχίζει να χρησιμοποιεί την κατ' απαίτηση επιλογή έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

- α. IBM Silverpop Additional Domain Setup and IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup
Αυτή η υπηρεσία ενημερώνει το περιβάλλον του IBM SaaS για τη χρήση μιας πρόσθετης Ταυτότητας Έγκριτης Διεύθυνσης επιπλέον της ποσότητας που παρέχεται με το IBM Silverpop Engage.
- β. IBM Silverpop CRM Integration Setup
Αυτή η υπηρεσία ενημερώνει το περιβάλλον του IBM SaaS για την ενοποίηση μίας συγκεκριμένης περίπτωσης χρήσης συστήματος CRM με μία βάση δεδομένων Silverpop Engage.
- γ. IBM Silverpop Additional Environment Setup and IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup
Αυτή η υπηρεσία παρέχει στον Πελάτη έναν πρόσθετο οργανισμό Silverpop Engage (ένα ανεξάρτητο περιβάλλον που διαμορφώνεται στο Engage συνήθως για την προσθήκη μιας εταιρείας ή ενός τομέα).
- δ. IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup και IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) On Demand Setup
Αυτή η υπηρεσία παρέχει μία ημέρα εκπαίδευσης στο Silverpop Engage. Κάθε ημέρα περιλαμβάνει έως οκτώ ώρες διδασκαλίας και πρακτικής εξάσκησης (συμπεριλαμβανομένων μερικών μικρών διαλειμμάτων και ενός μεσημεριακού διαλείμματος διάρκειας μίας ώρας). Το πρόγραμμα εκπαίδευσης μπορεί να προσαρμοστεί ώστε να καλύπτει τα συγκεκριμένα θέματα που ενδιαφέρουν

τον Πελάτη. Η εκπαίδευση παρέχεται με τη μορφή διαδικτυακού σεμιναρίου (webinar) ή σε ένα εγκεκριμένο εκπαιδευτικό κέντρο της IBM.

ε. IBM Silverpop Fast Start Setup

Αυτή η υπηρεσία παρέχει έως 15 ώρες εξ αποστάσεως συμβουλευτικής υποστήριξης προϊόντος για την εξοικείωση των Πελατών με το Silverpop Engage. Η υπηρεσία συμβουλευτικής υποστήριξης περιλαμβάνει τη διεξαγωγή προγραμματισμένων συσκέψεων για την παροχή αναλυτικής καθοδήγησης για την αρχική προετοιμασία και την εκπαίδευση σε διάφορα ζητήματα όπως: παροχή υπηρεσίας, προσαρμογή παραμέτρων παράδοσης/σταδιακή αύξηση αποστελλόμενων μηνυμάτων, αρχική φόρτωση δεδομένων, αρχικές αποστολές email, χρήση έτοιμων αναφορών και ενεργοποίηση σύνθετων λειτουργιών του Silverpop Engage για την κάλυψη των ιδιαίτερων αναγκών του Πελάτη. Οι ώρες του προγράμματος πρέπει να χρησιμοποιηθούν μέσα στις πρώτες 90 ημέρες από την ημερομηνία αρχικής προετοιμασίας του περιβάλλοντος Silverpop.

στ. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup

Αυτή η υπηρεσία παρέχει έως 30 ώρες εξ αποστάσεως συμβουλευτικής υποστήριξης προϊόντος για την εξοικείωση των Πελατών με το Silverpop Engage. Η υπηρεσία συμβουλευτικής υποστήριξης περιλαμβάνει τη διεξαγωγή προγραμματισμένων συσκέψεων για την παροχή αναλυτικής καθοδήγησης για την αρχική προετοιμασία και την εκπαίδευση σε διάφορα ζητήματα όπως: παροχή υπηρεσίας, προσαρμογή παραμέτρων παράδοσης/σταδιακή αύξηση αποστελλόμενων μηνυμάτων, αρχική φόρτωση δεδομένων, αρχικές αποστολές email, χρήση έτοιμων αναφορών και ενεργοποίηση σύνθετων λειτουργιών του Silverpop Engage για την κάλυψη των ιδιαίτερων αναγκών του Πελάτη. Οι ώρες του προγράμματος πρέπει να χρησιμοποιηθούν μέσα στις πρώτες 90 ημέρες από την ημερομηνία αρχικής προετοιμασίας του περιβάλλοντος Silverpop.

ζ. IBM Silverpop Customer Enablement Setup

Αυτή η υπηρεσία παρέχει έως 300 ώρες εξ αποστάσεως συμβουλευτικής υποστήριξης προϊόντος, τεχνικής συμβουλευτικής υποστήριξης, βέλτιστων πρακτικών και καθοδήγησης για την ενδεδειγμένη χρήση της λύσης IBM Silverpop Engage. Οι δραστηριότητες που καλύπτονται από αυτή την υπηρεσία περιλαμβάνουν την αρχική διερεύνηση συγκεκριμένων ζητημάτων, την ανάπτυξη ενός σχεδίου έργου και ενός σχεδίου πόρων, τη συζήτηση και παροχή συμβουλών, το σχεδιασμό και τον προγραμματισμό ενοποίησης, την τεκμηρίωση και τη διαχείριση του έργου, ανάλογα με τη συμφωνία που θα υπάρξει με τον Πελάτη. Αυτή η υπηρεσία παρέχει επιπλέον έως 50 ώρες εξ αποστάσεως εκτελούμενων υπηρεσιών για λογαριασμό του Πελάτη (π.χ. εισαγωγή λιστών και αλληλογραφίας, διαχείριση κατάτμησης, δημιουργία μοντέλων βαθμολόγησης, προετοιμασία/ρύθμιση πόρων, υλοποίηση εκστρατειών, δημιουργία αναφορών και άλλες σχετιζόμενες με το προϊόν δραστηριότητες). Ο τυπικός χρόνος ολοκλήρωσης του Silverpop για υπό διαχείριση υπηρεσίες είναι 5 εργάσιμες ημέρες για τυπικά μεμονωμένα συμβάντα αλληλογραφίας. Για ορισμένες δραστηριότητες, ο απαιτούμενος κύκλος παραγωγής μπορεί να είναι μεγαλύτερος. Αυτή η υπηρεσία πρέπει να καταναλωθεί εντός 12 μηνών από την ημερομηνία αγοράς.

η. IBM Silverpop Managed Enablement Setup

Αυτή η υπηρεσία παρέχει έως 150 ώρες εξ αποστάσεως συμβουλευτικής υποστήριξης προϊόντος, τεχνικής συμβουλευτικής υποστήριξης, βέλτιστων πρακτικών και καθοδήγησης για την ενδεδειγμένη χρήση του IBM Silverpop Engage. Οι δραστηριότητες που καλύπτονται από αυτή την υπηρεσία περιλαμβάνουν την αρχική διερεύνηση συγκεκριμένων ζητημάτων, την ανάπτυξη ενός σχεδίου έργου και ενός σχεδίου πόρων, τη συζήτηση και παροχή συμβουλών, το σχεδιασμό και τον προγραμματισμό ενοποίησης, την τεκμηρίωση και τη διαχείριση του έργου, ανάλογα με τη συμφωνία που θα υπάρξει με τον Πελάτη. Αυτή η υπηρεσία παρέχει επιπλέον έως 250 ώρες εξ αποστάσεως εκτελούμενων υπηρεσιών για λογαριασμό του Πελάτη (π.χ. εισαγωγή λιστών και αλληλογραφίας, διαχείριση κατάτμησης, δημιουργία μοντέλου βαθμολόγησης, προετοιμασία/ρύθμιση πόρων, υλοποίηση εκστρατειών, δημιουργία αναφορών και άλλες σχετιζόμενες με το προϊόν δραστηριότητες). Ο τυπικός χρόνος ολοκλήρωσης του Silverpop για υπό διαχείριση υπηρεσίες είναι 5 εργάσιμες ημέρες για τυπικά μεμονωμένα συμβάντα αλληλογραφίας. Για ορισμένες δραστηριότητες, ο απαιτούμενος κύκλος παραγωγής μπορεί να είναι μεγαλύτερος. Αυτή η υπηρεσία πρέπει να καταναλωθεί εντός 12 μηνών από την ημερομηνία αγοράς.

θ. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup

Αυτή η υπηρεσία παρέχει έως 75 ώρες εξ αποστάσεως συμβουλευτικής υποστήριξης προϊόντος, τεχνικής συμβουλευτικής υποστήριξης, βέλτιστων πρακτικών και καθοδήγησης για την ενδεδειγμένη χρήση του IBM Silverpop Engage. Οι δραστηριότητες που καλύπτονται από αυτή την υπηρεσία

μπορεί να περιλαμβάνουν την αρχική διερεύνηση συγκεκριμένων ζητημάτων, την ανάπτυξη ενός σχεδίου έργου και ενός σχεδίου πόρων, τη συζήτηση και παροχή συμβουλών, το σχεδιασμό και τον προγραμματισμό ενοποίησης, την τεκμηρίωση και τη διαχείριση του έργου, ανάλογα με τη συμφωνία που θα υπάρξει με τον Πελάτη. Αυτή η υπηρεσία πρέπει να καταναλωθεί εντός 6 μηνών από την ημερομηνία αγοράς.

i. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup

Αυτή η υπηρεσία παρέχει έως 175 ώρες εξ αποστάσεως συμβουλευτικής υποστήριξης προϊόντος, τεχνικής συμβουλευτικής υποστήριξης, βέλτιστων πρακτικών και καθοδήγησης για την ενδεδειγμένη χρήση του IBM Silverpop Engage. Οι δραστηριότητες που καλύπτονται από αυτή την υπηρεσία μπορεί να περιλαμβάνουν την αρχική διερεύνηση συγκεκριμένων ζητημάτων, την ανάπτυξη ενός σχεδίου έργου και ενός σχεδίου πόρων, τη συζήτηση και παροχή συμβουλών, το σχεδιασμό και τον προγραμματισμό ενοποίησης, την τεκμηρίωση και τη διαχείριση του έργου, ανάλογα με τη συμφωνία που θα υπάρξει με τον Πελάτη. Αυτή η υπηρεσία πρέπει να καταναλωθεί εντός 12 μηνών από την ημερομηνία αγοράς.

ια. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup

Αυτή η υπηρεσία παρέχει έως 300 ώρες εξ αποστάσεως συμβουλευτικής υποστήριξης προϊόντος, τεχνικής συμβουλευτικής υποστήριξης, βέλτιστων πρακτικών και καθοδήγησης για την ενδεδειγμένη χρήση του Silverpop Engage. Οι δραστηριότητες που καλύπτονται από αυτή την υπηρεσία μπορεί να περιλαμβάνουν την αρχική διερεύνηση συγκεκριμένων ζητημάτων, την ανάπτυξη ενός σχεδίου έργου και ενός σχεδίου πόρων, τη συζήτηση και παροχή συμβουλών, το σχεδιασμό και τον προγραμματισμό ενοποίησης, την τεκμηρίωση και τη διαχείριση του έργου, ανάλογα με τη συμφωνία που θα υπάρξει με τον Πελάτη. Αυτή η υπηρεσία πρέπει να καταναλωθεί εντός 12 μηνών από την ημερομηνία αγοράς.

ιβ. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup

Αυτή η υπηρεσία παρέχει έως 50 ώρες εξ αποστάσεως εκτελούμενων υπηρεσιών για λογαριασμό του Πελάτη (π.χ. εισαγωγή λιστών και αλληλογραφίας, διαχείριση κατάτμησης, δημιουργία μοντέλων βαθμολόγησης, προετοιμασία/ρύθμιση πόρων, υλοποίηση εκστρατειών, δημιουργία αναφορών και άλλες σχετιζόμενες με το προϊόν δραστηριότητες). Ο τυπικός χρόνος ολοκλήρωσης του Silverpop για υπό διαχείριση υπηρεσίες είναι 5 εργάσιμες ημέρες για τυπικά μεμονωμένα συμβάντα αλληλογραφίας. Για ορισμένες δραστηριότητες, ο απαιτούμενος κύκλος παραγωγής μπορεί να είναι μεγαλύτερος. Αυτή η υπηρεσία πρέπει να καταναλωθεί εντός 6 μηνών από την ημερομηνία αγοράς.

ιγ. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup

Αυτή η υπηρεσία παρέχει έως 150 ώρες εξ αποστάσεως εκτελούμενων υπηρεσιών για λογαριασμό του Πελάτη (π.χ. εισαγωγή λιστών και αλληλογραφίας, διαχείριση κατάτμησης, δημιουργία μοντέλων βαθμολόγησης, προετοιμασία/ρύθμιση πόρων, υλοποίηση εκστρατειών, δημιουργία αναφορών και άλλες σχετιζόμενες με το προϊόν δραστηριότητες). Ο τυπικός χρόνος ολοκλήρωσης του Silverpop για υπό διαχείριση υπηρεσίες είναι 5 εργάσιμες ημέρες για τυπικά μεμονωμένα συμβάντα αλληλογραφίας. Για ορισμένες δραστηριότητες, ο απαιτούμενος κύκλος παραγωγής μπορεί να είναι μεγαλύτερος. Αυτή η υπηρεσία πρέπει να καταναλωθεί εντός 12 μηνών από την ημερομηνία αγοράς.

ιδ. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup

Αυτή η υπηρεσία παρέχει έως 250 ώρες εξ αποστάσεως εκτελούμενων υπηρεσιών για λογαριασμό του Πελάτη (π.χ. εισαγωγή λιστών και αλληλογραφίας, διαχείριση κατάτμησης, δημιουργία μοντέλων βαθμολόγησης, προετοιμασία/ρύθμιση πόρων, υλοποίηση εκστρατειών, δημιουργία αναφορών και άλλες σχετιζόμενες με το προϊόν δραστηριότητες). Ο τυπικός χρόνος ολοκλήρωσης του Silverpop για υπό διαχείριση υπηρεσίες είναι 5 εργάσιμες ημέρες για τυπικά μεμονωμένα συμβάντα αλληλογραφίας. Για ορισμένες δραστηριότητες, ο απαιτούμενος κύκλος παραγωγής μπορεί να είναι μεγαλύτερος. Αυτή η υπηρεσία πρέπει να καταναλωθεί εντός 12 μηνών από την ημερομηνία αγοράς.

ιε. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup and IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup

Αυτή η υπηρεσία παρέχει έως 35 ώρες εξ αποστάσεως εκτελούμενων υπηρεσιών, σε διάστημα 30 ημερών, για την έναρξη και τη σταδιακή καθιέρωση της χρήσης μιας διεύθυνσης IP που χρησιμοποιείται από το IBM Silverpop Engage. Για το σκοπό της ανάπτυξης της φήμης, χρειάζονται

δύο μηνύματα e-mail τα οποία δεν θα έχουν κρίσιμο χαρακτήρα ούτε χρονικούς περιορισμούς (με έτοιμο περιεχόμενο αλληλογραφίας HTML). Αυτή η υπηρεσία δεν εγγυάται τη συμπερίληψη της διεύθυνσης IP στις λίστες επιτρεπόμενων προελεύσεων ή την επιτυχή καθιέρωσή της ως προέλευσης μαζικής αλληλογραφίας, καθώς η επίτευξη αυτών των στόχων εξαρτάται από ένα πλήθος εξωτερικών παραγόντων.

ιστ. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services

Αυτή η υπηρεσία παρέχει έως 15 ώρες εξ αποστάσεως συμβουλευτικής υποστήριξης προϊόντος και περιλαμβάνει τα εξής: παροχή λογαριασμών για χρήστες φορητών συσκευών, εκπαίδευση στελεχών μάρκετινγκ στη χρήση λειτουργιών για φορητές συσκευές, εκπαίδευση υπευθύνων ανάπτυξης διάρκειας 1 ώρας σε θέματα υλοποίησης, συνεδρία ερωτήσεων/απαντήσεων για το προϊόν μέσω email ή τηλεφώνου ή με τη διεξαγωγή σύσκεψης. Αυτή η υπηρεσία πρέπει να καταναλωθεί εντός 90 ημερών από την ημερομηνία αγοράς.

ιζ. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services

Αυτή η υπηρεσία παρέχει τον ακόλουθο συνδυασμό: έως 20 ώρες ερωτήσεων/απαντήσεων μέσω e-mail ή τηλεφώνου, αρχικό κύκλο δοκιμών αποδοχής υλοποίησης ειδοποιήσεων προώθησης (push notifications) σε οποιοσδήποτε δύο εγγενείς εφαρμογές με τη χρήση των υπηρεσιών ειδοποιήσεων Android ή iOS, παροχή εξ αποστάσεως εκπαίδευσης μέγιστης διάρκειας μίας ώρας σε στελέχη μάρκετινγκ για την κονσόλα και σε προγραμματιστές για θέματα υλοποίησης. Αυτή η υπηρεσία πρέπει να καταναλωθεί εντός 90 ημερών από την ημερομηνία αγοράς.

ιη. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services

Αυτή η υπηρεσία παρέχει τον ακόλουθο συνδυασμό: έως 30 ώρες ερωτήσεων/απαντήσεων μέσω e-mail ή τηλεφώνου, προαιρετικές εβδομαδιαίες συσκέψεις διάρκειας 30 λεπτών, αρχικό κύκλο δοκιμών αποδοχής υλοποίησης ειδοποιήσεων προώθησης (push notifications) σε οποιοσδήποτε τέσσερις εγγενείς εφαρμογές με τη χρήση των υπηρεσιών ειδοποιήσεων Android ή iOS, παροχή υπηρεσιών διάρκειας έως δύο ωρών στον ορισμό στρατηγικής εκστρατειών ειδοποιήσεων προώθησης, και έως μία ώρα υποστήριξης ενοποίησης λογισμικού για την ενοποίηση με λογισμικό της IBM ή τρίτου προμηθευτή που είναι συμβατό με το IBM Silverpop Engage Mobile. Αυτή η υπηρεσία πρέπει να καταναλωθεί εντός 90 ημερών από την ημερομηνία αγοράς.

3.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Στο Έγγραφο Συναλλαγής μπορεί να καθορίζεται μια χρέωση για μη πλήρη μήνα, η οποία θα υπολογίζεται κατ' αναλογία.

3.3 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση του IBM SaaS από τον Πελάτη κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, τότε ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για την υπέρβαση, όπως ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

Για ένα IBM SaaS για το οποίο χρησιμοποιείται το μετρικό σύστημα χρέωσης βάσει Ψηφιακών Μηνυμάτων, η IBM θα τιμολογεί τον Πελάτη με βάση την επιλεγμένη συχνότητα τιμολόγησης για τα δικαιώματα επί Ψηφιακών Μηνυμάτων που έχει παραγγείλει ο Πελάτης. Θα μετράται η πραγματική χρήση και θα επιβάλλονται χρεώσεις υπέρβασης σε περίπτωση που η πραγματική χρήση μηνυμάτων υπερβαίνει το συνολικό αριθμό μηνυμάτων που δικαιούται να χρησιμοποιεί ο Πελάτης σωρευτικά για 12 το πολύ μηνιαίες περιόδους μέτρησης κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής.

Ο Πελάτης θα τιμολογείται αναδρομικά σε μηνιαία βάση για τυχόν χρεώσεις υπέρβασης, έναντι της χρέωσης υπέρβασης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος, αφού συμπληρωθεί το συνολικό άθροισμα των μηνυμάτων. Οι εν λόγω χρεώσεις υπέρβασης καθίστανται οφειλόμενες επιπλέον της βασικής μηνιαίας χρέωσης για τα δικαιώματα χρήσης.

Εάν η Περίοδος Συνδρομής υπερβαίνει τους 12 μήνες, το συνολικό άθροισμα των δικαιωμάτων θα βασίζεται σε 12-μηνες περιόδους μέτρησης. Το συνολικό άθροισμα θα μηδενίζεται μετά τη λήξη μιας 12-μηνες περιόδου μέτρησης. Δεν θα επιβάλλονται χρεώσεις υπέρβασης για τις επόμενες 12-μηνες περιόδους μέτρησης έως ότου η πραγματική χρήση μηνυμάτων υπερβεί το συνολικό αριθμό που δικαιούστε να χρησιμοποιείτε σωρευτικά για την εν λόγω 12-μηνη περίοδο μέτρησης.

Για τους Πελάτες που κάνουν χρήση περιόδων εκκίνησης (ramp-up periods), η κάθε περίοδος αντιμετωπίζεται με τον ίδιο τρόπο όπως και η περίοδος συνδρομής και υπόκειται στις ίδιες βασικές αρχές.

Εάν η Περίοδος Συνδρομής είναι μικρότερη από 12 μήνες ή εάν έχουν απομείνει λιγότερους από 12 μήνες σε μια Περίοδο Συνδρομής μετά τη λήξη της προηγούμενης 12-μηνες περιόδου μέτρησης, ο

αριθμός των μηνιαίων δικαιωμάτων χρήσης που έχουν απομείνει σε μια συνδρομή θα χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό του συνολικού αθροίσματος των μηνυμάτων που δικαιούται να χρησιμοποιήσει ο Πελάτης.

α. Παράδειγμα 1:

Ο Πελάτης έχει μια 12-μηνιαία Περίοδο Συνδρομής και έχει αποκτήσει το δικαίωμα να στέλνει ένα εκατομμύριο Ψηφιακά Μηνύματα κάθε μήνα. Εάν ο Πελάτης στείλει περισσότερα από 12 εκατομμύρια Ψηφιακά Μηνύματα πριν τη λήξη της 12-μηνιαίας Περιόδου Συνδρομής, τότε ο Πελάτης θα τιμολογηθεί τον επόμενο μήνα για τα επιπλέον μηνύματα που εστάλησαν και η χρήση κατά τους επόμενους μήνες θα τιμολογείται αναδρομικά έως τη λήξη της Περιόδου Συνδρομής.

β. Παράδειγμα 2:

Ο Πελάτης έχει μια 3-ετή Περίοδο Συνδρομής και έχει αποκτήσει το δικαίωμα να στέλνει ένα εκατομμύριο Ψηφιακά Μηνύματα κάθε μήνα. Εάν ο Πελάτης στείλει περισσότερα από 12 εκατομμύρια Ψηφιακά Μηνύματα πριν το τέλος της πρώτης 12-μηνιαίας περιόδου, ο Πελάτης θα τιμολογηθεί τον επόμενο μήνα για τα επιπλέον μηνύματα που εστάλησαν και για η χρήση κατά τους επόμενους μήνες θα τιμολογείται αναδρομικά έως το τέλος της 12-μηνιαίας περιόδου. Στο τέλος κάθε 12-μηνιαίας περιόδου, η μέτρηση χρήσης θα μηδενίζεται. Εάν ο Πελάτης στείλει περισσότερα από 12 εκατομμύρια Ψηφιακά Μηνύματα πριν τη λήξη της επόμενης 12-μηνιαίας περιόδου, ο Πελάτης θα τιμολογηθεί τον επόμενο μήνα για τα επιπλέον μηνύματα που εστάλησαν και η χρήση κατά τους επόμενους μήνες θα τιμολογείται αναδρομικά έως το μηδενισμό της μέτρησης χρήσης ή έως το τέλος της υπόλοιπης Περιόδου Συνδρομής.

4. Συνδρομή σε Διαρκείς Υπηρεσίες

4.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

Αυτή η υπηρεσία προορίζεται για αυτοεξυπηρετούμενους Πελάτες σε αναπτυσσόμενες αγορές ή στην αγορά mid-market που επιθυμούν να εφαρμόσουν ένα σταθερό σύνολο βασικών αρχών και πρακτικών. Η προσφορά είναι ένα 12-μηνιο πρόγραμμα που εκτελείται σε συνεργασία με έναν σύμβουλο της IBM Silverpop. Δεν προορίζεται για εργασίες στο πλαίσιο ενός έργου, αλλά για διαρκή δομημένη καθοδήγηση παρεχόμενη από έναν σύμβουλο της IBM Silverpop. Η υπηρεσία δεν θα υπερβαίνει τις 4 ώρες ανά μήνα.

4.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

Αυτή η υπηρεσία προορίζεται για αυτοεξυπηρετούμενους Πελάτες σε αναπτυσσόμενες αγορές ή στην αγορά mid-market που επιθυμούν να ενισχύσουν τις ικανότητες και την τεχνογνωσία τους στο μάρκετινγκ μέσω email. Η προσφορά είναι ένα 12-μηνιο πρόγραμμα που εκτελείται σε συνεργασία με έναν σύμβουλο της IBM Silverpop. Δεν προορίζεται για εργασίες στο πλαίσιο ενός έργου, αλλά για διαρκή δομημένη καθοδήγηση και εκπαίδευση παρεχόμενη από έναν σύμβουλο της IBM Silverpop. Η υπηρεσία δεν θα υπερβαίνει τις 7 ώρες ανά μήνα.

4.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

Αυτή η υπηρεσία θα παραδίδεται από έναν σύμβουλο της IBM Silverpop για την υποστήριξη συνεργατών. Ο σκοπός αυτής της υπηρεσίας είναι η παροχή καθοδήγησης για το προϊόν που θα επιταχύνει την υιοθέτηση δυνατοτήτων και πρακτικών αυτοματοποίησης δραστηριοτήτων μάρκετινγκ. Αυτή η προσφορά είναι ένα 12-μηνιο πρόγραμμα που περιλαμβάνει την κατανομή ωρών για την παροχή βοήθειας σε συνεργάτες που εργάζονται σε έργα του Πελάτη. Δεν προορίζεται για εργασίες στο πλαίσιο ενός έργου, αλλά για διαρκή δομημένη καθοδήγηση και εκπαίδευση παρεχόμενη από έναν σύμβουλο της IBM Silverpop. Η υπηρεσία δεν θα υπερβαίνει τις 12 ώρες ανά έτος.

4.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

Αυτή η υπηρεσία παρέχει έως 15 ώρες (συνολικά ανά έτος) ερωτήσεων/απαντήσεων μέσω email ή τηλεφώνου.

4.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Αυτή η υπηρεσία παρέχει τον ακόλουθο συνδυασμό: έως 30 ώρες (συνολικά ανά έτος) ερωτήσεων/απαντήσεων μέσω email ή τηλεφώνου, έως δύο κύκλους δοκιμών αποδοχής υλοποίησης ειδοποιήσεων προώθησης (push notifications) ανά έτος, έως 5 ώρες καθοδήγησης (συνολικά ανά έτος) για τη χρήση της κονσόλας και τη γενική στρατηγική προώθησης.

4.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Αυτή η υπηρεσία παρέχει τον ακόλουθο συνδυασμό: έως 40 ώρες (συνολικά ανά έτος) ερωτήσεων/απαντήσεων μέσω email ή τηλεφώνου, έως τέσσερις κύκλους δοκιμών αποδοχής υλοποίησης ειδοποιήσεων προώθησης (push notifications) ανά έτος, προτεραιότητα απόκρισης σε αιτήματα υποστήριξης, έως δύο ώρες (συνολικά ανά έτος) συμβουλευτικής υποστήριξης για δραστηριότητες seasonal marketing, καθοδήγηση μέγιστης διάρκειας 10 ωρών (συνολικά ανά έτος) για τη χρήση της κονσόλας και τη γενική στρατηγική προώθησης, προαιρετικές εβδομαδιαίες συσκέψεις διάρκειας 30 λεπτών για την εξέταση ζητημάτων που σχετίζονται με τους κύριους δείκτες απόδοσης (KPI) και τους βραχυπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους εφαρμογών/υπηρεσιών ειδοποιήσεων προώθησης.

5. Επιλογές Ανανέωσης Περιόδου Συνδρομής του IBM SaaS

Στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη θα καθορίζεται αν το IBM SaaS θα ανανεώνεται με τη λήξη της Περιόδου Συνδρομής, ορίζοντας μία από τις ακόλουθες επιλογές ανανέωσης:

5.1 Αυτόματη Ανανέωση

Εάν στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη ορίζεται ότι η ανανέωση της περιόδου συνδρομής γίνεται αυτόματα, ο Πελάτης μπορεί να καταργήσει τη λήγουσα συνδρομή του IBM SaaS με έγγραφο αίτημα προς τον εκπρόσωπο πωλήσεων της IBM ή τον Εμπορικό Συνεργάτη της IBM που εξυπηρετεί τον Πελάτη, τουλάχιστον ενενήντα (90) ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Εάν η IBM ή ο Εμπορικός Συνεργάτης της IBM δεν έχει λάβει τέτοια δήλωση καταγγελίας πριν την ημερομηνία λήξης, η λήγουσα Περίοδος Συνδρομής ανανεώνεται αυτόματα είτε για περίοδο ενός έτους είτε για χρονική περίοδο με την ίδια διάρκεια με την αρχική Περίοδο Συνδρομής που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

5.2 Απαιτείται Ανανέωση

Όταν στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη δηλώνεται ότι το είδος ανανέωσης είναι "λήξη", η ισχύς του IBM SaaS θα παύσει με τη λήξη της Περιόδου Συνδρομής και η πρόσβαση του Πελάτη στο IBM SaaS θα καταργηθεί. Για να συνεχίσει να χρησιμοποιεί το IBM SaaS μετά την ημερομηνία λήξης, ο Πελάτης θα πρέπει να υποβάλει μια παραγγελία στον εκπρόσωπο πωλήσεων της IBM ή σε έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM προκειμένου να αγοράσει μια νέα Περίοδο Συνδρομής.

6. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την προσφορά IBM SaaS και το Λογισμικό Ενεργοποίησης, ανάλογα με την περίπτωση, κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής. Η εν λόγω τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στο IBM SaaS και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Τεχνική Υποστήριξη, τους ορισμούς των βαθμών Κρισιμότητας, καθώς και διασυνδέσεις για την υποβολή αιτημάτων υποστήριξης για το IBM Silverpop Engage είναι διαθέσιμες στην ακόλουθη ιστοσελίδα: <http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

7. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

7.1 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Αυτή η προσφορά IBM SaaS μπορεί να περιλαμβάνει Λογισμικό Ενεργοποίησης που παρέχεται από την IBM ή από τρίτο προμηθευτή. Εάν ο Πελάτης προβεί στη μεταφόρτωση (download) ή εγκατάσταση οποιουδήποτε Λογισμικού Ενεργοποίησης, ο Πελάτης συμφωνεί να μη χρησιμοποιεί το εν λόγω Λογισμικό Ενεργοποίησης για οποιονδήποτε άλλο σκοπό εκτός από τη διευκόλυνση και ενεργοποίηση της πρόσβασης και χρήσης του IBM SaaS από τον Πελάτη. Εάν το Λογισμικό Ενεργοποίησης παρουσιάζεται με χωριστή σύμβαση άδειας χρήσης (για παράδειγμα, με τη Διεθνή Σύμβαση Άδειας Χρήσης της IBM για Προγράμματα χωρίς Εγγύηση (IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs - "Σύμβαση ILAN") ή με άλλη σύμβαση άδειας χρήσης είτε της IBM είτε κάποιου τρίτου προμηθευτή) κατά την εγκατάσταση ή μεταφόρτωση του Λογισμικού Ενεργοποίησης, τότε η εν λόγω χωριστή σύμβαση θα διέπει τη χρήση του. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι αποδέχεται τους εν λόγω όρους προβαίνοντας στην αποδοχή των παρόντων Όρων Χρήσης ή στη μεταφόρτωση, εγκατάσταση ή χρήση του Λογισμικού Ενεργοποίησης.

7.2 Συμμόρφωση με το Πλαίσιο Αρχών Safe Harbor και Προστασία Δεδομένων στην ΕΕ

Η IBM συμμορφώνεται με τα Πλαίσια Αρχών Safe Harbor ("Ασφαλής Λιμένας") Η.Π.Α. - Ε.Ε. και Η.Π.Α. - Ελβετίας, όπως αυτά έχουν καθοριστεί από το Υπουργείο Εμπορίου των Ηνωμένων Πολιτειών, σχετικά με τη συλλογή, χρήση και διατήρηση πληροφοριών που συλλέγονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Για

περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το Safe Harbor ή για να δείτε τη δήλωση πιστοποίησης της IBM, μεταβείτε στη διεύθυνση <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Το IBM Silverpop CRM Integration with Scribe ενσωματώνει ή βασίζεται σε τεχνολογία τρίτων που παρέχεται από τη Scribe. Μπορείτε να εξετάσετε την κατάσταση πιστοποίησης Safe Harbor της Scribe στην ιστοσελίδα <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Το Social Sign-In ενσωματώνει ή βασίζεται σε τεχνολογία τρίτων που παρέχεται από τη Janrain. Μπορείτε να εξετάσετε την κατάσταση πιστοποίησης Safe Harbor της Janrain στην ιστοσελίδα <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Εάν ο Πελάτης καταστήσει Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα διαθέσιμα στο IBM SaaS, όπως και στην περίπτωση της διάθεσης τέτοιων δεδομένων από τον Πελάτη στην IBM, ο Πελάτης θα θεωρείται ο μοναδικός υπεύθυνος επεξεργασίας (controller) των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και ο Πελάτης ορίζει την IBM ως εκτελούντα την επεξεργασία (processor, ως οι εν λόγω όροι ορίζονται στην Οδηγία 95/46/EK της ΕΕ) για την επεξεργασία των εν λόγω Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Η IBM θα επεξεργάζεται τέτοια Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα μόνο στο βαθμό που απαιτείται για να καταστεί διαθέσιμη η προσφορά IBM SaaS σύμφωνα με τους παρόντες Όρους Χρήσης. Η IBM θα συνεργάζεται εύλογα με τον Πελάτη στην εκπλήρωση οποιωνδήποτε νομικών υποχρεώσεων, συμπεριλαμβανομένων της παροχής στον Πελάτη της δυνατότητας πρόσβασης στα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα του. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να προβαίνει στην επεξεργασία Περιεχομένου που έχει καταστεί διαθέσιμο στο IBM SaaS, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, διαμέσου κρατικών συνόρων στην IBM στις Ηνωμένες Πολιτείες. Εάν η IBM αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο επεξεργάζεται ή παρέχει ασφάλεια στα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα και η εν λόγω αλλαγή έχει ως αποτέλεσμα ο Πελάτης να μη συμμορφώνεται πλέον με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων, ο Πελάτης μπορεί να τερματίσει τη συνδρομή του για το IBM SaaS εντός 30 ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης της εν λόγω αλλαγής από την IBM.

7.3 Συλλογή Δεδομένων

Ο Πελάτης συμφωνεί: (i) να παρέχει μια σαφή και ευδιάκριτη διασύνδεση (link) προς τους όρους χρήσης του δικτυακού τόπου και την πολιτική προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένης μιας διασύνδεσης προς τις πρακτικές συλλογής και χρήσης δεδομένων της IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) και του Πελάτη, (ii) να παρέχει ειδοποίηση ότι τοποθετούνται cookies και αρχεία τύπου clear gif/web beacon στον υπολογιστή του επισκέπτη από την IBM για λογαριασμό του Πελάτη, μαζί με μια εξήγηση του σκοπού και της χρήσης της εν λόγω τεχνολογίας, και (iii) στο βαθμό που απαιτείται από το νόμο, να αποκτά τη συναίνεση των επισκεπτών του δικτυακού τόπου πριν την τοποθέτηση cookies και αρχείων τύπου clear gif/web beacon από τον Πελάτη ή την IBM για λογαριασμό του Πελάτη στις συσκευές των εν λόγω επισκεπτών.

Ο Πελάτης είναι ενήμερος και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, στα πλαίσια της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης του IBM SaaS, να προβαίνει στη συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη (των υπαλλήλων και των εργαζομένων του Πελάτη) σχετικά με τη χρήση του IBM SaaS, μέσω τεχνολογιών παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Με αυτό τον τρόπο, η IBM συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία χρήσης και πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα του IBM SaaS με σκοπό τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών ή/και την εξατομικευμένη αλληλεπίδραση μεταξύ του Πελάτη και της IBM. Ο Πελάτης επιβεβαιώνει ότι θα αποκτήσει ή έχει ήδη αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η IBM να έχει δικαίωμα επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για τον ανωτέρω σκοπό εντός της IBM, άλλων εταιρειών IBM και των υπεργολάβων τους, οπουδήποτε η IBM και οι υπεργολάβοι της δραστηριοποιούνται επιχειρηματικά, σε συμμόρφωση με το εφαρμοστέο δίκαιο. Η IBM θα ανταποκρίνεται στα αιτήματα των υπαλλήλων και υπεργολάβων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθέντων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τους.

7.4 Τοποθεσίες Αντλούμενων Οφελών

Κατά περίπτωση, οι φόροι βασίζονται στην τοποθεσία ή στις τοποθεσίες που προσδιορίζονται από τον Πελάτη ως αντλούσες τα οφέλη του IBM SaaS. Η IBM θα εφαρμόζει φόρους με βάση την επαγγελματική διεύθυνση που δηλώνεται κατά την παραγγελία του IBM SaaS ως κύρια επωφελούμενη τοποθεσία, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει πρόσθετες πληροφορίες στην IBM. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την έγκαιρη ενημέρωση των εν λόγω πληροφοριών και την κοινοποίηση οποιωνδήποτε αλλαγών στην IBM.

7.5 **Λίστες Διανομής**

Ο Πελάτης δεν θα χρησιμοποιεί με το IBM SaaS λίστες διανομής που περιλαμβάνουν πρόσωπα που δεν έχουν δώσει τη συγκατάθεσή τους για τη συμπερίληψή τους στις εν λόγω λίστες με σκοπό τη λήψη μηνυμάτων e-mail ειδικά από τον Πελάτη, εκτός αν ο Πελάτης έχει μια υπάρχουσα επαγγελματική ή προσωπική σχέση με τα εν λόγω πρόσωπα. Ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος να συμπεριλαμβάνει έναν έγκυρο μηχανισμό εξαίρεσης σε κάθε μήνυμα.

7.6 **Απαγόρευση Μεταπώλησης**

Το δικαίωμα του Πελάτη για τη χρήση του IBM SaaS είναι αποκλειστικά δικαίωμα του Πελάτη. Ο Πελάτης δεν θα προβεί στη μεταπώληση του IBM SaaS ούτε θα παρέχει σε τρίτους (εκτός από τους υπαλλήλους ή τους υπεργολάβους που εργάζονται για λογαριασμό του) δικαίωμα πρόσβασης στο IBM SaaS χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση της IBM.

7.7 **Διατήρηση Δεδομένων**

Τα στοιχεία δεδομένων που σχετίζονται ειδικά με το IBM SaaS θα είναι διαθέσιμα στο IBM SaaS ως εξής: Μηνύματα e-mail και περιεχόμενο, μη χρησιμοποιημένες ή ανενεργές βάσεις δεδομένων και πρότυπα – 450 ημέρες / Πληροφορίες παρακολούθησης διαδικτυακής δραστηριότητας για γνωστούς επισκέπτες – 180 ημέρες / Πληροφορίες παρακολούθησης διαδικτυακής δραστηριότητας για ανώνυμους επισκέπτες - 30 ημέρες / Δεδομένα Universal Behaviors – 180 ημέρες ("Περίοδος Διατήρησης Δεδομένων"). Αυτά τα στοιχεία δεδομένων μπορεί να αφαιρεθούν από το δίκτυο και τα συστήματα της IBM μετά την πάροδο της Περιόδου Διατήρησης Δεδομένων, και, σε κάθε περίπτωση, η IBM μπορεί να καταστρέψει όλα τα αντίγραφα των εν λόγω δεδομένων και οποιωνδήποτε άλλων σχετικών δεδομένων του Πελάτη μετά την πάροδο 30 ημερών από την καταγγελία ή τη λήξη της Περιόδου Συνδρομής. Ο Πελάτης θα τηρεί εφεδρικά αντίγραφα για όλο το περιεχόμενο που παρέχεται για χρήση με το IBM SaaS.

7.8 **Ειδοποιήσεις για Κώδικα Τρίτων**

Το IBM SaaS περιλαμβάνει το ακόλουθο λογισμικό το οποίο δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί για κακοπροαίρετους σκοπούς: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson και packtag.

Παράρτημα Α

1. IBM Silverpop Engage

Το IBM Silverpop Engage είναι μια βασιζόμενη στο cloud πλατφόρμα ψηφιακού μάρκετινγκ που υποστηρίζει την εφαρμογή στρατηγικών πανκαναλικού μάρκετινγκ (omni-channel marketing) και τη διαχείριση ευκαιριών. Το Silverpop Engage χρησιμοποιεί δεδομένα πελατών και πληροφορίες συμπεριφοράς μεμονωμένων προσώπων, που προέρχονται από διάφορες πηγές, με σκοπό το σχεδιασμό και την υλοποίηση εξατομικευμένων αλληλεπιδραστικών προσεγγίσεων σε πραγματικό χρόνο για λογαριασμό του Πελάτη.

Μια συνδρομή IBM Silverpop Engage παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- **Δημιουργία και Παράδοση Μηνυμάτων:** Ένα διαδικτυακό πρόγραμμα σύνταξης παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα να δημιουργούν και να επεξεργάζονται περιεχόμενο μηνυμάτων. Επιπλέον, μέσω αυτού του προγράμματος, οι χρήστες έχουν άμεση πρόσβαση σε λειτουργίες παρακολούθησης διασυνδέσεων, εξατομίκευσης και δυναμικού περιεχομένου.
- **Σύνθετες Επιλογές Κατάτμησης:** Οι εξελιγμένες δυνατότητες κατάτμησης επιτρέπουν στους χρήστες να ομαδοποιούν τις επαφές τους και να στοχεύουν σε συγκεκριμένες ομάδες με βάση τα διαθέσιμα δεδομένα συμπεριφοράς, προφίλ ή προτιμήσεων.
- **Αποστολή Μηνυμάτων Μέσω Πολλαπλών Καναλιών:** Υποστηρίζεται η υλοποίηση ολοκληρωμένων εκστρατειών μηνυμάτων μέσω διαφόρων καναλιών (π.χ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, διαδικτυακές πλατφόρμες και κινητές συσκευές). Το Silverpop Engage περιλαμβάνει λειτουργίες που βοηθούν να διασφαλιστεί η συστηματική διασύνδεση των σημείων επαφής με τους πελάτες, έτσι ώστε κάθε πελάτης να απολαμβάνει μια σταθερή και εξατομικευμένη εμπειρία.
- **Αυτοματοποιημένες Εκστρατείες:** Ένα οπτικό εργαλείο ανάπτυξης εκστρατειών επιτρέπει τη δημιουργία διαφόρων προγραμμάτων μάρκετινγκ, από απλές εκστρατείες e-mail μέχρι σύνθετα προγράμματα που συνδυάζουν πολλαπλά σημεία επαφής. Εφαρμόστε στρατηγικές ανάπτυξης ευκαιριών με την αποστολή αυτοματοποιημένων μηνυμάτων κάθε φορά που κάποιος υποψήφιος πελάτης δρομολογεί ή εκτελεί μια συγκεκριμένη ενέργεια.
- **Βαθμολόγηση:** Αξιολογήστε και κατατάξτε τους πελάτες και τους πιθανούς πελάτες με βάση τα αγοραστικά κριτήριά τους, τα δημογραφικά δεδομένα τους ή το προφίλ συμπεριφοράς τους (π.χ. επισκέψεις σε δικτυακούς τόπους, υποβολή φορμών, ανταλλαγή μηνυμάτων, συχνότητα επικοινωνίας ή επισκέψεων κ.λπ.). Όταν οι πελάτες ή οι υποψήφιοι πελάτες φτάνουν σε μια συγκεκριμένη βαθμολογία, οι αυτοματοποιημένες λειτουργίες μάρκετινγκ δρομολογούν την εκτέλεση της κατάλληλης επακόλουθης ενέργειας.
- **Παρακολούθηση Διαδικτυακής Δραστηριότητας:** Παρακολουθήστε τους τρόπους ηλεκτρονικής αλληλεπίδρασης του Πελάτη με τις επαφές του (π.χ. χρήση εργαλείων υπολογισμού, κουμπιών μέσων κοινωνικής δικτύωσης ή εφαρμογών συνομιλίας σε πραγματικό χρόνο) και χρησιμοποιήστε τις πληροφορίες που θα συγκεντρώσετε για να εντάξετε τις επαφές σε συγκεκριμένα προγράμματα μάρκετινγκ ή να τις συμπεριλάβετε στο μοντέλο αξιολόγησης συμπεριφοράς που χρησιμοποιεί ο Πελάτης.
- **Σελίδες Εκκίνησης και Διαδικτυακές Φόρμες:** Σχεδιάστε και δημοσιεύστε σελίδες εκκίνησης και διαδικτυακές φόρμες για τη συλλογή πληροφοριών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την ανάπτυξη προσαρμοσμένων σελίδων.
- **Δημιουργία Αναφορών:** Παρέχονται περισσότερες από 80 προσαρμόσιμες αναφορές που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα καναλιών μάρκετινγκ (π.χ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, μέσα κοινωνικής δικτύωσης και κινητές συσκευές).
- **Σχεσιακοί Πίνακες:** Αποθηκεύστε πολλαπλές γραμμές δεδομένων για αγορές, εκδηλώσεις ή άλλες δραστηριότητες και αντιστοιχίστε αυτά τα δεδομένα σε μία συγκεκριμένη εγγραφή, δημιουργώντας έτσι μια ολοκληρωμένη εικόνα για κάθε πελάτη. Αυτά τα δεδομένα μπορούν να χρησιμοποιηθούν στη συνέχεια για την ανάκτηση πληροφοριών, την κατάτμηση των πελατών, την παράδοση δυναμικού περιεχομένου και την εξατομίκευση μηνυμάτων.

- Διαχείριση Ευκαιριών B2B: Διαχείριση και αξιολόγηση ευκαιριών, χρήση αυτοματοποιημένων διαδικασιών για την αξιοποίησή τους, και μεγιστοποίηση της έντασης και της απόδοσης των δραστηριοτήτων μάρκετινγκ του Πελάτη.
- Κοινωνική Δικτύωση: Οι οργανισμοί μπορούν να χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για την υλοποίηση εκστρατειών e-mail μάρκετινγκ και τη δημιουργία αναλυτικών αναφορών σχετικά με τα αποτελέσματα των εκστρατειών τους. Παράλληλα με την αποστολή των μηνυμάτων e-mail, μπορούν να αναρτούν ή να προγραμματίζουν την ανάρτηση δημοσιεύσεων ταυτόσημου περιεχομένου καθώς και να χρησιμοποιούν διασυνδέσεις για την προώθηση του περιεχομένου σε φίλους και επαφές των αρχικών αποδεκτών.
- Περιβάλλοντα API (Application Programming Interfaces): Τα περιβάλλοντα API του Silverpop Engage είναι προσβάσιμα μέσω των πρωτοκόλλων REST, SOAP και XML και χρησιμοποιούν τα καθιερωμένα διαδικτυακά πρωτόκολλα (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) και τις τυπικές μορφές αρχείων (XML, CSV, TSV, PSV). Ο χειρισμός των αιτήσεων/αποκρίσεων σε πραγματικό χρόνο γίνεται μέσω HTTP/HTTPS. Ο χειρισμός των δεσμών δεδομένων γίνεται μέσω FTP/FTPS.

Μια συνδρομή για το Silverpop Engage περιλαμβάνει πέντε (5) τομείς αποστολής, έναν (1) τομέα φιλοξενίας με τα στοιχεία επωνυμίας του πελάτη και έως δέκα (10) περιβάλλοντα. Οι Πελάτες που δεσμεύονται ότι αποστέλλουν πάνω από τρία εκατομμύρια μηνύματα email ετησίως δικαιούνται να λάβουν μια αποκλειστική διεύθυνση IP (Internet Protocol).

2. Προαιρετικές Επιλογές

Διατίθενται οι ακόλουθες προαιρετικές επιλογές έναντι πρόσθετης χρέωσης:

- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
Παρέχει τη δυνατότητα παράδοσης σε πραγματικό χρόνο εξατομικευμένων μηνυμάτων συναλλαγών. Τα μηνύματα είναι προσαρμοσμένα με τα εταιρικά στοιχεία του πελάτη και η αποστολή τους προκαλείται από στοιχεία αυτόματης ενεργοποίησης που μπορούν να βρίσκονται σε μηνύματα e-mail, διαδικτυακές φόρμες, σελίδες εκκίνησης ή πλατφόρμες τηλεπωλήσεων. Πρόκειται για μια αποκλειστική αρχιτεκτονική αποστολής μηνυμάτων που είναι ειδικά σχεδιασμένη για τις ιδιαίτερες απαιτήσεις των μηνυμάτων συναλλαγών ή των αυτοματοποιημένων μηνυμάτων (π.χ. αποδείξεις, ειδοποιήσεις, δρομολόγια κ.λπ.). Το Silverpop Engage Transact μπορεί να συνδεθεί με τα υπάρχοντα συστήματα αυτοματοποιημένης αποστολής μηνυμάτων του πελάτη. Περιλαμβάνει μια διεύθυνση IP και έναν προσαρμοσμένο τομέα, λειτουργίες παρακολούθησης διασυνδέσεων και παράδοσης μηνυμάτων, λειτουργίες διαχείρισης ανεπίδοτων μηνυμάτων και απαντήσεων, και λειτουργίες για την παρακολούθηση της διανομής μηνυμάτων, των σχετικών δραστηριοτήτων και των μετρικών στοιχείων παράδοσης.
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
Παρέχει τις απαραίτητες λειτουργίες για την υποστήριξη της χρήσης ενός πρόσθετου κωδικού ταυτοποίησης για την πρόσβαση σε λογαριασμούς του Silverpop Engage μέσω προγραμμάτων πλοήγησης. Αυτός ο κωδικός ταυτοποίησης θα χρησιμοποιείται μαζί με το βασικό συνδυασμό ονόματος χρήστη/κωδικού πρόσβασης κατά τη διαδικασία σύνδεσης.
- IBM Silverpop Social Sign-in
Παρέχει στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα δημιουργίας διαδικτυακών φορμών που θα επιτρέπουν στους χρήστες να εγγράφονται με τη χρήση μιας ταυτότητας κοινωνικού δικτύου αντί να συμπληρώνουν όλα τα πεδία της φόρμας. Το Social Sign-In ενσωματώνει ή βασίζεται σε τεχνολογία τρίτων που παρέχεται από τη Janrain. Η χρήση του Social Sign-in υπόκειται στους όρους και τις προϋποθέσεις καθώς και στη διαθεσιμότητα των αντίστοιχων κοινωνικών δικτύων στα οποία γίνεται πρόσβαση μέσω του Social Sign-In και της υποκείμενης τεχνολογίας της Janrain.
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
Επιτρέπει στους Πελάτες να συλλέγουν μετρικά στοιχεία για τη γενική παράδοση εισερχόμενης αλληλογραφίας από μεγάλους παρόχους υπηρεσιών Internet (ISPs) και παρόχους υπηρεσιών αλληλογραφίας σε διάφορες περιοχές.
- IBM Silverpop Universal Behaviors
Παρέχει υποστήριξη για την εντοπισμό σε επίπεδο συμβάντων του Silverpop Engage με άλλες εφαρμογές τεχνολογίας. Τα συμβάντα και τα δεδομένα συμπεριφοράς που συλλέγονται από αυτές τις εφαρμογές μπορούν να αποθηκεύονται στο Silverpop Engage και να αξιοποιούνται για την εκτέλεση διαφόρων εργασιών (π.χ. σχεδιασμός και υλοποίηση προγραμμάτων, βαθμολόγηση,

υποβολή ερωτημάτων ανάκτησης πληροφοριών κ.ά.). Περιλαμβάνει υποστήριξη ενοποίησης με υπάρχοντα προϊόντα της IBM, τρεις ροές δεδομένων για πρόσθετες ενοποιήσεις, και δυνατότητα αποθήκευσης δεδομένων για 180 ημέρες.

- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History**
Παρέχει πρόσθετο χρόνο 180 ημερών για την αποθήκευση δεδομένων συμβάντων για το IBM Silverpop Universal Behaviors. Πρόκειται για μια προαιρετική επιλογή του IBM Silverpop Universal Behaviors για Πελάτες που χρειάζονται περισσότερο χρόνο αποθήκευσης δεδομένων από το τυπικό διάστημα των 180 ημερών που παρέχεται με το Universal Behaviors.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream**
Παρέχει μια πρόσθετη ροή δεδομένων για το IBM Silverpop Universal Behaviors. Αυτή η επιλογή προορίζεται για Πελάτες που χρειάζονται μια πρόσθετη ροή δεδομένων επιπλέον των απεριόριστων ενσωματωμένων από την IBM ροών δεδομένων του προϊόντος και των τριών πρόσθετων ροών δεδομένων τρίτων ή προσαρμοσμένων ροών δεδομένων που διατίθενται με τη βασική άδεια χρήσης του IBM Silverpop Universal Behaviors.
- **IBM Silverpop Mobile Connector**
Παρέχει υποστήριξη για την ενοποίηση σε επίπεδο συστημάτων του Silverpop Engage με τις εφαρμογές κινητών συσκευών του Πελάτη. Χάρη σε αυτή την ενοποίηση, τα δεδομένα που συλλέγονται από μια εφαρμογή κινητών συσκευών θα μπορούν να αποθηκεύονται στο Silverpop Engage και να χρησιμοποιούνται από τις διάφορες λειτουργίες του (π.χ. υποβολή ερωτημάτων ανάκτησης πληροφοριών). Αντίστοιχα, θα είναι δυνατή η χρήση δεδομένων του Silverpop Engage από την εφαρμογή κινητών συσκευών.
- **IBM Silverpop Web Analytics Integrations**
Παρέχει υποστήριξη για την ενοποίηση του Silverpop Engage (για έναν οργανισμό) με ένα από τα ακόλουθα συστήματα ανάλυσης δεδομένων διαδικτύου: IBM Digital Analytics ή Adobe Omniture.
- **IBM Silverpop WebEx Integration**
Παρέχει λειτουργίες του προϊόντος Engage για χρήση με μία περίπτωση χρήσης του Cisco WebEx. Επιτρέπει την εισαγωγή δεδομένων συνεδριών και προφίλ συμμετεχόντων σε ένα Σχισιακό Πίνακα (Relational Table) του Silverpop Engage σε ημερήσια βάση. Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει χωριστή άδεια χρήσης του WebEx.
- **IBM Silverpop Citrix Integration**
Παρέχει λειτουργίες του προϊόντος Engage για χρήση με μία περίπτωση χρήσης του προϊόντος Citrix GoToWebinar, GoToMeeting ή GoToTraining. Επιτρέπει την εισαγωγή δεδομένων συνεδριών και προφίλ συμμετεχόντων σε ένα Σχισιακό Πίνακα (Relational Table) του Silverpop Engage σε ημερήσια βάση. Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει χωριστή άδεια χρήσης του Citrix.
- **IBM Silverpop Transact Magento Integration**
Επιτρέπει τη δρομολόγηση σχετικών συναλλακτικών email που δημιουργήθηκαν από μια περίπτωση χρήσης του Magento μέσω της υπηρεσίας συναλλακτικών email Silverpop Transact. Απαιτείται επίσης μια άδεια χρήσης του Magento, την οποία ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει χωριστά από τον προμηθευτή.
- **IBM Silverpop CRM Integration**
Παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα συγχρονισμού δεδομένων ανάμεσα σε ορισμένα συστήματα CRM (Customer Relationship Management) που κυκλοφορούν στην αγορά, όπως π.χ. το Salesforce.com και το Microsoft Dynamics CRM, και το Silverpop Engage. Υποστηρίζεται ο συγχρονισμός μόνο ανάμεσα σε μία περίπτωση χρήσης συστήματος CRM και μία βάση δεδομένων Silverpop Engage. Η προσφορά αυτή δεν περιλαμβάνει την ενοποίηση με το Scribe. Εάν απαιτείται τέτοιου είδους ενοποίηση, πρέπει να χρησιμοποιηθεί η προσφορά IBM Silverpop CRM Integration with Scribe.
- **IBM Silverpop CRM Integration with Scribe**
Παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα συγχρονισμού δεδομένων ανάμεσα στο Silverpop Engage και ορισμένα συστήματα CRM (Customer Relationship Management) που κυκλοφορούν στην αγορά. Υποστηρίζεται ο συγχρονισμός μόνο ανάμεσα σε μία περίπτωση χρήσης συστήματος CRM και μία βάση δεδομένων Silverpop Engage. Το IBM Silverpop CRM Integration with Scribe ενσωματώνει ή βασίζεται σε τεχνολογία τρίτων που παρέχεται από τη Scribe.

- IBM Silverpop Additional IP Address
Επιπλέον διεύθυνση IP που παρέχεται έναντι πρόσθετης χρέωσης.
- IBM Silverpop Email Insights
παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα προεπισκόπησης της γενικής εμφάνισης μηνυμάτων email σε διαφορετικές εφαρμογές πελάτη email (όπως π.χ., ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, στις εφαρμογές Gmail και Outlook και σε συσκευές iPhone και Android), παρακολούθηση της χρήσης των διαφόρων εφαρμογών πελάτη email από τους παραλήπτες που περιλαμβάνονται σε λίστες αποστολής email με σκοπό τη βελτιστοποίηση προγραμμάτων email με βάση τις συγκεκριμένες συσκευές και τις εφαρμογές πελάτη email που χρησιμοποιούν οι πελάτες, προσδιορισμού της προτιμώμενης συσκευής κάθε μοναδικού παραλήπτη email και αποστολής στοχευμένου περιεχομένου με βάση την προτίμηση αυτή και αυτόματης ενημέρωσης στοιχείων σε επίπεδο πελάτη με πρόσθετα δεδομένα όπως π.χ. γεωγραφική θέση, μέσος χρόνος απασχόλησης και προτιμώμενη συσκευή ή εφαρμογή πελάτη email. Καταγράφεται μια 'πράξη ανοίγματος email' κάθε φορά που ένας παραλήπτης email λαμβάνει ένα email από τον Πελάτη και το ανοίγει. Καταγράφεται μια 'πράξη προεπισκόπησης email' κάθε φορά που ο Πελάτης υποβάλλει ένα υπόδειγμα email στη λειτουργία αυτή για σκοπούς προεπισκόπησης. Το Email Insights περιλαμβάνει λειτουργικά τμήματα τεχνολογίας που παρέχονται από τη Litmus.
 - Silverpop Email Insights – Bronze
παρέχει έως 10 πράξεις προεπισκόπησης email και 10.000 πράξεις ανοίγματος email ανά μήνα
 - Silverpop Email Insights – Silver
παρέχει έως 50 πράξεις προεπισκόπησης email και 200.000 πράξεις ανοίγματος email ανά μήνα
 - Silverpop Email Insights – Gold
παρέχει έως 500 πράξεις προεπισκόπησης email και 2.000.000 πράξεις ανοίγματος email ανά μήνα
 - Silverpop Email Insights – Platinum
παρέχει έως 1.000 πράξεις προεπισκόπησης email και 5.000.000 πράξεις ανοίγματος email ανά μήνα
- Επιπροσθέτως, εάν οι ανάγκες του Πελάτη υπερβαίνουν τον αριθμό πράξεων προεπισκόπησης ή ανοίγματος email που παρέχονται από το πακέτο που αγόρασε, ο Πελάτης μπορεί να αυξήσει τον αριθμό πράξεων προεπισκόπησης ή ανοίγματος που δικαιούται αγοράζοντας το **IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview** ή το **IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens**, ανάλογα με την περίπτωση.
- IBM Silverpop Engage Mobile
Παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα συλλογής δεδομένων από τις εφαρμογές smartphone του και αποστολής ειδοποιήσεων προώθησης (συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, εφαρμογών σε συσκευές iPhone, iPad και Android). Η λειτουργία αυτή περιλαμβάνει τη δυνατότητα αποστολής εξατομικευμένων ειδοποιήσεων προώθησης με ενέργειες που ορίζουν την επικοινωνία με την εφαρμογή smartphone του Πελάτη. Παρέχεται ένα SDK που επιτρέπει στην εφαρμογή να αποστέλλει ειδοποιήσεις προώθησης, να καταχωρήσει τη συσκευή και να αποστέλλει συμβάντα στο Silverpop.

Παράρτημα Β

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα του IBM SaaS. Ο Πελάτης κατανοεί ότι η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση.

1. Ορισμοί

- α. **Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας Εφαρμογών (Application Downtime)** – μια χρονική περίοδος κατά την οποία οι χρήστες των φιλοξενούμενων από την IBM τμημάτων της διεπαφής εφαρμογών δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιούν όλες τις πτυχές της Υπηρεσίας για τις οποίες διαθέτουν τα απαιτούμενα δικαιώματα. Διευκρινίζεται ότι δεν υπάρχει "Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας" εάν οποιοσδήποτε χρήστης μπορεί να χρησιμοποιήσει οποιαδήποτε πτυχή της Υπηρεσίας για την οποία διαθέτει τα απαιτούμενα δικαιώματα.
- β. **Πίστωση Διαθεσιμότητας (Availability Credit)** – το μέσο επανόρθωσης που παρέχει η IBM για μια εξακριβωμένη Αξίωση. Η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα εφαρμοστεί με τη μορφή μιας πίστωσης ή έκπτωσης έναντι κάποιου μελλοντικού τιμολογίου χρεώσεων συνδρομής για την Υπηρεσία.
- γ. **Αξίωση (Claim)** – μια αξίωση που εγείρεται από τον Πελάτη προς την IBM σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης SLA επειδή δεν επιτεύχθηκε κάποιο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα.
- δ. **Συμβατικός Μήνας (Contracted Month)** – κάθε πλήρης ημερολογιακός μήνας κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος, αρχίζοντας από τις 12.00 π.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την πρώτη ημέρα του μήνα μέχρι τις 11:59 μ.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την τελευταία ημέρα του μήνα.
- ε. **Χρόνος Διακοπής Επεξεργασίας Δεδομένων (Data Processing Downtime)** – μια χρονική περίοδος κατά την οποία η Υπηρεσία δεν είναι σε θέση να συλλέξει δεδομένα μέσω των στοιχείων επεξεργασίας δεδομένων της Υπηρεσίας.
- στ. **Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας (Downtime)** – ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας Εφαρμογών ή/και ο Χρόνος Διακοπής Επεξεργασίας Δεδομένων. Επιπροσθέτως, στο Χρόνο Διακοπής Λειτουργίας περιλαμβάνεται μια χρονική περίοδο κατά την οποία το IBM SaaS δεν είναι σε θέση να αποστέλλει ή να λαμβάνει δεδομένα μέσω των στοιχείων επεξεργασίας δεδομένων του IBM SaaS. Στο Χρόνο Διακοπής Λειτουργίας δεν περιλαμβάνεται η χρονική περίοδος κατά την οποία το IBM SaaS δεν είναι διαθέσιμο εξαιτίας οποιουδήποτε από τα ακόλουθα συμβάντα:
 - (1) Μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης,
 - (2) Συμβάντα ή αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM (π.χ. φυσικές καταστροφές, διακοπές στη σύνδεση με το Internet, έκτακτες εργασίες συντήρησης, ενέργειες ή παραλείψεις παρόχων υπηρεσιών Internet ή τηλεπικοινωνιών, κ.ο.κ.),
 - (3) Προβλήματα με εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα του Πελάτη ή με εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα τρίτων,
 - (4) Μη συμμόρφωση του Πελάτη με τις απαιτούμενες διαμορφώσεις συστημάτων και τις υποστηριζόμενες πλατφόρμες για την πρόσβαση στην Υπηρεσία, ή
 - (5) Συμμόρφωση της IBM με οποιαδήποτε σχέδια, προδιαγραφές ή οδηγίες που παρέχει ο Πελάτης στην IBM ή παρέχονται από κάποιο τρίτο μέρος στην IBM για λογαριασμό του Πελάτη.
- ζ. **Συμβάν (Event)** – μια περίπτωση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη επίτευξη ενός Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών.
- η. **Υπηρεσία (Service)** – το IBM SaaS για το οποίο ισχύει η παρούσα Σύμβαση SLA.
- θ. **Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών (Service Level)** – το πρότυπο που καθορίζεται παρακάτω βάσει του οποίου η IBM μετρά το επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχει σύμφωνα με την παρούσα Σύμβαση SLA.

2. Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

- α. Για την έγερση μιας Αξίωσης, ο Πελάτης θα πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 (όπως ορίζεται παρακάτω στο άρθρο Τεχνική Υποστήριξη) για κάθε Συμβάν στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών από τη στιγμή που θα παρατηρήσει για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Συμβάντος στη χρήση της Υπηρεσίας από τον Πελάτη. Ο Πελάτης θα πρέπει να παράσχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για το Συμβάν και να προσφέρει εύλογη βοήθεια στην IBM για τη διάγνωση και επίλυση του Συμβάντος.
- β. Ο Πελάτης πρέπει να εγείρει μια Αξίωση για μια Πίστωση Διαθεσιμότητας το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών μετά τη λήξη του Συμβατικού Μήνα κατά τον οποίο ανέκυψε η αιτία της Αξίωσης.
- γ. Οι Πιστώσεις Διαθεσιμότητας βασίζονται στη διάρκεια του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας, ο οποίος θα μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης ανέφερε ότι υπέστη για πρώτη φορά τις επιπτώσεις της Διακοπής Λειτουργίας. Εάν ο Πελάτης αναφέρει ένα Συμβάν Διακοπής Λειτουργίας Εφαρμογών και ένα Συμβάν Διακοπής Επεξεργασίας Δεδομένων τα οποία παρουσιάζονται ταυτόχρονα, τότε η IBM θα θεωρεί τις επικαλυπτόμενες χρονικές περιόδους Διακοπής Λειτουργίας ως μία χρονική περίοδο Διακοπής Λειτουργίας και όχι ως δύο χωριστές χρονικές περιόδους Διακοπής Λειτουργίας. Για κάθε έγκυρη Αξίωση, η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα Πίστωση Διαθεσιμότητας με βάση το επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει περισσότερες από μία Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για το ίδιο Συμβάν στον ίδιο Συμβατικό Μήνα.
- δ. Το σύνολο των Πιστώσεων Διαθεσιμότητας που παρέχονται για οποιονδήποτε Συμβατικό Μήνα δεν θα υπερβαίνουν σε καμία περίπτωση το είκοσι τοις εκατό (20%) του ενός δωδεκάτου (1/12) της ετήσιας χρέωσης που καταβάλλει ο Πελάτης στην IBM για την Υπηρεσία.

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα του IBM SaaS κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Πίστωση Διαθεσιμότητας (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
Χαμηλότερο από 97,000%	20%

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: (α) ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα Συμβατικό Μήνα, μείον (β) το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα, διαιρούμενος διά (γ) του συνολικού αριθμού λεπτών στο Συμβατικό Μήνα.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 50 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 50 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 43.150 λεπτά	= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για το Επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών (99,884%)
Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά	

4. Άλλες πληροφορίες για αυτή τη Σύμβαση SLA

Η παρούσα Σύμβαση SLA καθίσταται διαθέσιμη μόνο σε Πελάτες της IBM και δεν ισχύει για αξιώσεις που εγείρονται από χρήστες, επισκέπτες, συμμετέχοντες και εγκεκριμένους προσκεκλημένους της Υπηρεσίας ούτε για οποιεσδήποτε εκδόσεις beta ή δοκιμαστικές εκδόσεις υπηρεσιών που παρέχονται από την IBM. Η Σύμβαση SLA ισχύει μόνο για τις Υπηρεσίες που βρίσκονται σε παραγωγική χρήση. Δεν ισχύει για μη

παραγωγικά περιβάλλοντα, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, περιβαλλόντων διενέργειας δοκιμών, αποκατάστασης μετά από καταστροφή, διασφάλισης ποιότητας ή ανάπτυξης.

Σημαντικό: Οι παρόντες Όροι Χρήσης συντάχθηκαν στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο των παρόντων Όρων Χρήσης στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.