

IBM Marketing Cloud

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'επίσημο 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 Marketing Cloud Standard
- IBM Marketing Cloud Standard – Additional Marketing Interactions
- IBM Marketing Cloud B2B Standard
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Additional Records
- IBM Marketing Cloud – Additional User
- IBM Marketing Cloud – Additional Email Insight Opens
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Connector

2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

- 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 του Πελάτη.
- 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.
- 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.

- δ. **Δέσμευση (Engagement)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. 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.
- ε. **Σύνδεση (Connection)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Μια Σύνδεση είναι μια διασύνδεση ή συσχέτιση μιας βάσης δεδομένων, μιας εφαρμογής, ενός εξυπηρετητή (server) ή οποιουδήποτε άλλου τύπου συσκευής με το IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Συνδέσεων που πραγματοποιούνται ή έχουν πραγματοποιηθεί στο IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- στ. **Εγγραφή Βάσης Δεδομένων (Database Record)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. 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

Επιβάλλεται μια αρχική εφάπαξ χρέωση προετοιμασίας (setup) έναντι της τιμής και της περιόδου τιμολόγησης που καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής. Ανάλογα με τη βασική προσφορά IBM SaaS που επιλέχθηκε, η αντίστοιχη υποχρεωτική υπηρεσία προετοιμασίας θα προετοιμάζει τον Πελάτη για τη χρήση της επιλεγμένης προσφοράς IBM SaaS. Οι διαθέσιμες υπηρεσίες προετοιμασίας είναι οι εξής:

- IBM Marketing Cloud Standard – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Onboarding Services

Η ακόλουθη υπηρεσία προετοιμασίας θα χρεώνεται έναντι της τιμής και της περιόδου τιμολόγησης που καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής όταν έχουν παραγγελθεί Δικαιώματα Εξουσιοδοτημένων Χρηστών για το IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users:

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services

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.

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 αλληλεπιδράσεων υπερβεί το συνολικό αριθμό αλληλεπιδράσεων που δικαιούται να χρησιμοποιεί ο Πελάτης 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 αλληλεπιδράσεων που δικαιούται να χρησιμοποιεί ο Πελάτης.

α. Παράδειγμα 1:

Ο Πελάτης έχει μια 12-μηνιαία Περίοδο Συνδρομής και έχει αποκτήσει 10 επιπλέον Εξουσιοδοτημένους Χρήστες βάσει δικαιωμάτων IBM Marketing Cloud Additional User. Εάν ο Πελάτης ενεργοποιήσει περισσότερους από 10 Εξουσιοδοτημένους Χρήστες πριν τη λήξη της 12-μηνιαίας Περιόδου Συνδρομής, τότε ο Πελάτης θα τιμολογηθεί τον επόμενο μήνα για τους επιπλέον χρήστες και η χρήση κατά τους επόμενους μήνες θα τιμολογείται αναδρομικά έως τη λήξη της Περιόδου Συνδρομής.

β. Παράδειγμα 2:

Ο Πελάτης έχει μια Περίοδο Συνδρομής διάρκειας τριών ετών και έχει αποκτήσει 10 επιπλέον Εξουσιοδοτημένους Χρήστες βάσει δικαιωμάτων IBM Marketing Cloud Additional User. Εάν ο Πελάτης ενεργοποιήσει περισσότερους από 10 Εξουσιοδοτημένους Χρήστες πριν το τέλος της πρώτης 12-μηνιαίας περιόδου, ο Πελάτης θα τιμολογηθεί τον επόμενο μήνα για τους επιπλέον χρήστες και το σύνολο της χρήσης έως το τέλος της 12-μηνιαίας περιόδου. Στο τέλος κάθε 12-μηνιαίας περιόδου, η μέτρηση χρήσης θα μηδενίζεται. Εάν ο Πελάτης ενεργοποιήσει περισσότερους από 10 Εξουσιοδοτημένους Χρήστες πριν τη λήξη της επόμενης 12-μηνιαίας περιόδου, ο Πελάτης θα τιμολογηθεί τον επόμενο μήνα για τους επιπλέον χρήστες και η χρήση κατά τους επόμενους μήνες θα τιμολογείται απολογιστικά έως το μηδενισμό της μέτρησης χρήσης ή έως το τέλος της υπόλοιπης Περιόδου Συνδρομής.

3.4 Χρεώσεις για την Πληρωμή ανά Χρήση

Ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει το IBM Marketing Cloud Standard χρησιμοποιώντας ως μονάδα μέτρησης τα 1.000 Συμβάντα, το IBM Marketing Cloud B2B Standard χρησιμοποιώντας ως μονάδα μέτρησης τις 10.000 Εγγραφές Βάσης Δεδομένων, και το IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens χρησιμοποιώντας ως μονάδα μέτρησης τα 100.000 Συμβάντα με πληρωμή ανά χρήση. Ο Πελάτης θα χρεώνεται για το πλήθος των Συμβάντων ή των Εγγραφών Βάσης Δεδομένων, ανάλογα με την περίπτωση, που χρησιμοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια κάθε μήνα έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

4. 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:

4.1 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.

4.2 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.

5. 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.

6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

6.1 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.

6.2 Προστασία Δεδομένων στην ΕΕ

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/ΕΚ 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.

6.3 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.

6.4 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. Η χρήση λιστών δεδομένων που δημιουργήθηκαν με τη χρήση πρακτικών μάρκετινγκ συνεργατών (affiliate marketing) απαγορεύεται ρητώς σε όλες τις περιπτώσεις. Ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος να συμπεριλαμβάνει έναν έγκυρο μηχανισμό εξαίρεσης σε κάθε μήνυμα.

6.5 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.

6.6 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.

6.7 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

Το IBM Marketing Cloud, μια βασιζόμενη στο cloud πλατφόρμα ψηφιακού μάρκετινγκ που επιτρέπει σε υπευθύνους μάρκετινγκ να εξασφαλίζουν μια καλή απόδοση επενδύσεων (ROI) κάνοντας χρήση των ακόλουθων δυνατοτήτων:

- Σχεδιασμός και αυτοματοποίηση ενιαίων λύσεων επικοινωνίας μέσω διαφορετικών καναλιών (email, κινητό τηλέφωνο, διαδίκτυο, κοινωνική δικτύωση).
- Χρήση τεχνικών ανάλυσης δεδομένων για τη λήψη αποφάσεων για πρωτοβουλίες μάρκετινγκ και την αλληλεπίδραση με τους πελάτες.
- Βελτίωση της απόδοσης επενδύσεων μέσω μιας βασιζόμενης στο cloud πλατφόρμας ψηφιακού μάρκετινγκ που ενσωματώνει άλλες πηγές δεδομένων πελατών και εφαρμογές.

Το IBM Marketing Cloud περιλαμβάνει τα ακόλουθα νέα, βασιζόμενα στην παροχή λύσεων πακέτα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των υπευθύνων μάρκετινγκ απλοποιώντας τη διαδικασία αγοράς.

1. IBM Marketing Cloud Standard

Το IBM Marketing Cloud Standard βοηθά τους υπευθύνους μάρκετινγκ να κατανοούν καλύτερα τη συμπεριφορά των πελατών και να παραδίδουν εξατομικευμένες αλληλεπιδράσεις με υψηλότερους βαθμούς μετατροπής.

- Βάση Δεδομένων Μάρκετινγκ (Marketing Database): Συλλογή αναλυτικών δεδομένων πελατών σε μία ενιαία πηγή και αξιοποίηση αυτών των δεδομένων για τη διενέργεια αυτοματοποιημένων εκστρατειών και εξατομικευμένων επικοινωνιών.
- Τμηματοποίηση (Segmentation): Χρήση δεδομένων συμπεριφοράς, προφίλ, προτιμήσεων και άλλων δεδομένων για τον εντοπισμό και τον αναλυτικό προσδιορισμό του κοινού στο οποίο θέλετε να απευθύνεστε. Προαιρετικά μπορείτε να ενσωματώσετε τις εν λόγω αναζητήσεις τμηματοποίησης στις στρατηγικές μάρκετινγκ της εταιρείας σας προκειμένου να παραδίδετε πλήρως στοχευμένο, εξατομικευμένο περιεχόμενο στο κοινό σας.
- Λειτουργία Δόμησης Περιεχομένου (Content Builder): Μια εύχρηστη διαδικτυακή λειτουργία επεξεργασίας που σας επιτρέπει να δημιουργήσετε και να επεξεργαστείτε περιεχόμενο στην εφαρμογή, με άμεση πρόσβαση σε λειτουργίες παρακολούθησης διασυνδέσεων, εξατομίκευσης, δυναμικού περιεχομένου κ.ο.κ.
- Δυναμικό Περιεχόμενο (Dynamic Content): Δημιουργία μηνυμάτων με πληροφορίες στο κυρίως σώμα του μηνύματος που διαφέρουν ανάλογα με τον πελάτη, με τη χρήση ενός εύχρηστου περιβάλλοντος χρήστη.
- Διενέργεια Δοκιμών A/B (A/B Testing): Αποστολή δοκιμαστικών μηνυμάτων email με σκοπό τη δοκιμή της γραμμής θέματος, του ονόματος αποστολέα και των στοιχείων περιεχομένου. Εντοπισμός των στοιχείων που είχαν την καλύτερη ανταπόκριση και αποστολή των μηνυμάτων email με την καλύτερη απόδοση στις επαφές σας.
- Email: Δημιουργία και αποστολή μηνυμάτων email με στοχευμένο και ελκυστικό περιεχόμενο.
- Προώθηση Μηνυμάτων Κινητής Τηλεφωνίας (Mobile Push): Παράδοση εξατομικευμένων μηνυμάτων με το συνδυασμό δεδομένων εφαρμογών κινητής τηλεφωνίας με πλούσιες πληροφορίες προφίλ καταναλωτών.
- Κοινωνική Διανομή (Social Share): Κοινοποίηση μηνυμάτων μάρκετινγκ σε δικτυακούς τόπους κοινωνικής δικτύωσης και παραγωγή αναλυτικών αποτελεσμάτων σε μορφή αναφορών.
- Σελίδα Προσγείωσης (Landing Page): Εύχρηστη λειτουργία που σας επιτρέπει να δημιουργήσετε σελίδες για συγκεκριμένες εκστρατείες και προσαρμοσμένες διαδικτυακές φόρμες.
- Ανάλυση Συμπεριφοράς (Behavioral Analytics): Επεξεργασία αποτελεσμάτων αποστολής μηνυμάτων email για τον εντοπισμό τάσεων και τη στόχευση συγκεκριμένων τμημάτων της βάσης πελατών. Ορισμός τμημάτων πελατών (customer segments) και επιλογή μετρικών στοιχείων για τη δημιουργία αναφορών διασταύρωσης και αναφορών πινάκων και στη συνέχεια επεξεργασία των εν λόγω αναφορών με την προσθήκη ή αφαίρεση πεδίων, την αλλαγή μετρικών στοιχείων και την ταξινόμηση και αναδιάταξη στηλών.

- Αναφορές Εκστρατειών (Campaign Reports): Δημιουργία συγκεντρωτικών και αναλυτικών πληροφοριών αναφοράς για μηνύματα email που εστάλησαν σε πελάτες. Στα μετρικά στοιχεία των αναφορών περιλαμβάνονται πράξεις ανοίγματος, μετατροπές, πολυμέσα, πράξεις προώθησης και πρόσβαση σε δεδομένα ροής πατημάτων.
- Καίριες Πληροφορίες για Email (Email Insights): Παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα προεπισκόπησης της γενικής εμφάνισης μηνυμάτων email σε διαφορετικές εφαρμογές πελάτη email, παρακολούθησης 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. Η συνδρομή περιλαμβάνει 200.000 πράξεις ανοίγματος email. Καταγράφεται μια 'πράξη ανοίγματος email' κάθε φορά που ένας παραλήπτης email λαμβάνει ένα email από τον Πελάτη και το ανοίγει. Η συνδρομή περιλαμβάνει 50 πράξεις προεπισκόπησης email. 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. 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 Marketing Cloud Additional Email Insights Opens σε ενότητες των 100.000 πράξεων ανά Συμβάν, ανάλογα με την περίπτωση.
- Το IBM Marketing Cloud Orientation αποτελεί ένα εκπαιδευτικό πακέτο υποδομής για το IBM Marketing Cloud. Παρέχει μια υψηλού επιπέδου περιγραφή των λειτουργιών και των δυνατοτήτων του Marketing Cloud, καθώς και μια εισαγωγή στο Μοντέλο Δέσμευσης Πελατών (Customer Engagement Model). Σε μια αρχική συνδρομή για το Marketing Cloud περιλαμβάνεται το πακέτο προσανατολισμού (orientation package), το οποίο πρέπει να ολοκληρωθεί πριν την έναρξη της απαιτούμενης υπηρεσίας εξοικείωσης (onboarding). Παραδίδεται ως προσφορά αυτοεξυπηρέτησης και περιλαμβάνει βίντεο και διαδικτυακές ηχογραφήσεις.

Στις χρεώσεις συνδρομής για αυτή την προσφορά IBM SaaS περιλαμβάνονται τα εξής:

- α. Πέντε (5) Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες,
- β. Δέκα (10) ενεργά προγράμματα,
- γ. 250 χιλιάδες αλληλεπιδράσεις μάρκετινγκ, στις οποίες περιλαμβάνονται μηνύματα email και προωθούμενα μηνύματα κινητής τηλεφωνίας. Αν απαιτούνται επιπλέον αλληλεπιδράσεις μάρκετινγκ, ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει δικαιώματα χρήσης του IBM Marketing Cloud Standard Additional Marketing Interactions σε ενότητες των 1.000 αλληλεπιδράσεων ανά Συμβάν, και
- δ. 200 χιλιάδες πράξεις ανοίγματος του Email Insights.

2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

Το IBM Marketing Cloud B2B Standard βοηθά τους υπευθύνους μάρκετινγκ στον εντοπισμό, αξιολόγηση και χειρισμό ευκαιριών πώλησης, με σκοπό την καλύτερη ευθυγράμμιση των δραστηριοτήτων μάρκετινγκ με τις πωλήσεις και την αύξηση των εσόδων της επιχείρησης. Σε αυτή η προσφορά IBM SaaS περιλαμβάνονται οι ακόλουθες λειτουργίες:

- Όλες οι λειτουργίες που προσφέρονται με την προσφορά IBM Marketing Cloud Standard
- Αυτοματοποίηση Μάρκετινγκ (Marketing Automation)
- Χειρισμός ευκαιριών πώλησης (lead nurturing): Δημιουργία διαφημιστικών εκστρατειών με τη χρήση ενός οπτικού εργαλείου ανάπτυξης εκστρατειών, αποστολή αυτοματοποιημένων μηνυμάτων ή μετάβαση σε ένα πρόγραμμα αξιοποίησης όταν μια ευκαιρία πώλησης δρομολογεί ή εκτελεί μια συγκεκριμένη ενέργεια.
- Ενιαίο μοντέλο βαθμολόγησης (single scoring model): Βαθμολόγηση πελατών και υποψήφιων πελατών βάσει αγοραστικών κριτηρίων, δημογραφικών στοιχείων ή συμπεριφορών τους, όπως π.χ. επισκέψεις σε δικτυακούς τόπους, υποβολή φορμών, ανταλλαγή μηνυμάτων, συχνότητα επικοινωνίας ή επισκέψεων κ.ο.κ. Ανάλογα με τη βαθμολόγησή τους, αυτοματοποιημένες λειτουργίες μάρκετινγκ δρομολογούν την εκτέλεση της κατάλληλης επακόλουθης ενέργειας.
- Προοδευτικές Φόρμες (Progressive Forms): Μείωση των περιπτώσεων εγκατάλειψης φορμών και σταδιακή δημιουργία του προφίλ μιας επαφής με προοδευτικές φόρμες που παρουσιάζουν διαφορετικές ερωτήσεις κάθε φορά που μια επαφή επισκέπτεται ένα δικτυακό τόπο ή μια σελίδα προσγείωσης.

- Παρακολούθηση Ψηφιακής Συμπεριφοράς (Digital Behavior Tracking): Παρακολούθηση του τρόπου με τον οποίο οι επαφές επικοινωνούν online μαζί σας με τη χρήση εργαλείων υπολογισμού, εφαρμογών άμεσης συνομιλίας, κουμπιών μέσω κοινωνικής δικτύωσης κ.ο.κ. Χρησιμοποιήστε αυτά τα συμβάντα προσαρμοσμένης παρακολούθησης διαδικτυακής συμπεριφοράς για να μεταφέρετε μια επαφή σε κάποιο πρόγραμμα μάρκετινγκ ή σε ένα μοντέλο βαθμολόγησης συμπεριφοράς.
- Ενοποίηση με Συστήματα CRM (Customer Relationship Management (CRM) Integration): Ενοποίηση με συστήματα CRM τρίτων προμηθευτών, όπως π.χ. Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, NetSuite και Sugar CRM.

Στις χρεώσεις συνδρομής για αυτή την προσφορά IBM SaaS περιλαμβάνονται τα εξής:

- α. Πέντε (5) Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες,
- β. Δέκα (10) ενεργά προγράμματα,
- γ. Ένα (1) μοντέλο βαθμολόγησης,
- δ. 50.000 εγγραφές βάσης δεδομένων. Αν απαιτούνται επιπλέον εγγραφές βάσης δεδομένων, ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει το IBM Marketing Cloud B2B Standard Additional Records σε ενότητες των 10.000 Εγγραφών Βάσης Δεδομένων, και
- ε. 200 χιλιάδες πράξεις ανοίγματος του Email Insights.

3. IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension

Το IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning βασίζεται σε τεχνολογία της Allocadia, μια τρίτη συνεργαζόμενη εταιρεία της IBM. Παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες και μπορεί να αγοραστεί για χρήση με το Marketing Cloud Standard, το Marketing B2B Standard, το IBM Silverpop Engage ή το IBM Campaign. Στις λειτουργίες του περιλαμβάνονται οι εξής:

- Σχεδιασμός (Planning): Δημιουργία και διάθεση σχεδίων για την ευθυγράμμιση της εταιρικής στρατηγικής, την πρόβλεψη της απόδοσης επενδύσεων και την πρόγνωση των επιπτώσεων στα έσοδα της εταιρείας.
- Κατάρτιση Προϋπολογισμών (Budgeting): Κατάρτιση και διαχείριση γενικών προϋπολογισμών σε οποιοδήποτε νόμισμα χωρίς δύσχρηστα, ασύνδετα μεταξύ τους υπολογιστικά φύλλα, σε παγκόσμιο ή περιφερειακό επίπεδο ή σε επίπεδο προϊόντος.
- Απόδοση (Performance): Οπτικοποίηση, ανάλυση και βελτιστοποίηση δαπανών. Λήψη εξυπνότερων αποφάσεων με τη σύνδεση σχεδίων και προϋπολογισμών με δεδομένα CRM, οικονομικά στοιχεία και δεδομένα μάρκετινγκ.

Στη χρέωση συνδρομής για αυτή την προσφορά IBM SaaS περιλαμβάνονται τα εξής:

- Πέντε (5) Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες και
- Μία (1) Λειτουργία Σύνδεσης (Connector)

Το IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users μπορεί να αγοραστεί εάν ο Πελάτης χρειάζεται πρόσθετους Εξουσιοδοτημένους Χρήστες επιπλέον των χρηστών που παρέχονται με τη βασική υπηρεσία. Το IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector μπορεί να αγοραστεί εάν ο Πελάτης χρειάζεται πρόσθετες Λειτουργίες Σύνδεσης (Connectors) επιπλέον εκείνων που παρέχονται με τη βασική υπηρεσία.

4. Προσφορές Υπηρεσιών Προετοιμασίας

- Το IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services αποτελεί ένα συνδυασμό υπηρεσιών αρχικής παροχής και εκπαίδευσης που έχουν σχεδιαστεί ώστε να βοηθούν τους χρήστες στην παραμετροποίηση και αξιοποίηση προσφορών Marketing Cloud Standard. Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία πρέπει να αποκτηθεί υποχρεωτικά με μια αρχική συνδρομή για το Marketing Cloud. Ορίζεται ένας σύμβουλος προκαταρκτικών υπηρεσιών (onboarding consultant) ο οποίος θα καθοδηγεί τους Πελάτες στις προκαταρκτικές διαδικασίες που παραδίδονται μέσω μιας σειράς τηλεδιασκέψεων και βιντεογραφημένων διαδικτυακών συνεδριών εκπαίδευσης. Στις εν λόγω προκαταρκτικές υπηρεσίες περιλαμβάνονται υπηρεσίες αρχικής παροχής, παραμετροποίησης και προετοιμασίας, εκπαίδευσης, και ερωταποκρίσεων.

- Το IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services αποτελεί ένα συνδυασμό υπηρεσιών αρχικής παροχής και εκπαίδευσης που έχουν σχεδιαστεί ώστε να βοηθούν τους χρήστες στην παραμετροποίηση και αξιοποίηση προσφορών Marketing Cloud B2B Standard. Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία πρέπει να αποκτηθεί υποχρεωτικά με μια αρχική συνδρομή για το Marketing Cloud B2B Standard. Ορίζεται ένας σύμβουλος προκαταρκτικών υπηρεσιών (onboarding consultant) ο οποίος θα καθοδηγεί τους οργανισμούς στις προκαταρκτικές διαδικασίες που παραδίδονται μέσω μιας σειράς τηλεδιασκέψεων και βιντεογραφημένων διαδικτυακών συνεδριών εκπαίδευσης. Στις εν λόγω προκαταρκτικές υπηρεσίες περιλαμβάνονται υπηρεσίες αρχικής παροχής, παραμετροποίησης και προετοιμασίας, εκπαίδευσης, και ερωταποκρίσεων.
- Το Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services είναι μια υπηρεσία εκπαίδευσης που έχει σχεδιαστεί ώστε να βοηθά τους χρήστες στην παραμετροποίηση και αξιοποίηση προσφορών IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning. Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία πρέπει να αποκτηθεί υποχρεωτικά με την αγορά της προσφοράς IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users. Ορίζεται ένας σύμβουλος εκπαίδευσης (training consultant) ο οποίος θα καθοδηγεί τους οργανισμούς στη χρήση προηγμένων λειτουργιών προσαρμογής αναφορών και χειριστηρίων μέσω μιας σειράς τηλεδιασκέψεων και βιντεογραφημένων διαδικτυακών συνεδριών εκπαίδευσης. Στις εν λόγω προκαταρκτικές υπηρεσίες περιλαμβάνονται υπηρεσίες αρχικής παροχής, παραμετροποίησης και προετοιμασίας, εκπαίδευσης, και ερωταποκρίσεων.

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 οποιοδήποτε 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.