

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/sladb.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 – Additional Marketing Interactions
- IBM Marketing Cloud B2B Standard
- IBM Marketing Cloud B2B – 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
- IBM Marketing Cloud Enterprise
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise
- IBM Marketing Cloud Social Audiences
- IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

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 του Πελάτη.
- β. 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.
- γ. 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.

- δ. **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.
- ε. **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.
- στ. **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.

Κατά την απόκτηση δικαιωμάτων επί Συμβάντων, οι ακόλουθες ενέργειες θα μετρώνται ως Συμβάν:

(1) Αλληλεπίδραση Μάρκετινγκ

Αλληλεπίδραση Μάρκετινγκ (Marketing Interaction) είναι ένα εισερχόμενο ή εξερχόμενο σημείο επαφής/επικοινωνία. Παραδείγματα τέτοιων συμβάντων επικοινωνίας είναι ένα μήνυμα email, μια προώθηση (push) μηνύματος κινητής τηλεφωνίας, ένα μήνυμα εφαρμογής συσκευής, περιεχόμενο που παρουσιάζεται σε ένα πρόγραμμα πλοήγησης, μια προβολή σε μέσο κοινωνικής δικτύωσης (social impression) και ένας διαφημιστικός στόχος (ad target). Τα συμβάντα αυτά μπορεί να σχετίζονται με ανώνυμους ή γνωστούς επισκέπτες, ή πελάτες.

(2) Πράξη Ανοίγματος του Email Insights

Καταγράφεται μια Πράξη Ανοίγματος του Email Insights (Email Insights Open) κάθε φορά που ένας παραλήπτης email λαμβάνει ένα email από τον Πελάτη και το ανοίγει.

(3) Επαφή

Επαφή (Contact) είναι το Συμβάν που αντιστοιχεί στην αποστολή μιας ταυτότητας επαφής (contact ID) μέσω της λειτουργίας Social Audiences σε μια αντίστοιχη πλατφόρμα κοινωνικής δικτύωσης.

- ζ. **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 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

- IBM Marketing Cloud Enterprise – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud – Onboarding Services Upgrade

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-μηνη 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-μηνες 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-μηνες περιόδου, ο Πελάτης θα τιμολογηθεί τον επόμενο μήνα για τους επιπλέον χρήστες και το σύνολο της χρήσης έως το τέλος της 12-μηνες περιόδου. Στο τέλος κάθε 12-μηνες περιόδου, η μέτρηση χρήσης θα μηδενίζεται. Εάν ο Πελάτης ενεργοποιήσει περισσότερους από 10 Εξουσιοδοτημένους Χρήστες πριν τη λήξη της επόμενης 12-μηνες 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, το IBM Marketing Cloud Social Audiences και το IBM Marketing Cloud Enterprise χρησιμοποιώντας ως μονάδα μέτρησης τα 1.000 Συμβάντα, το IBM Marketing Cloud B2B Standard και το IBM Marketing Cloud B2B Enterprise 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

Η περίοδος ισχύος του IBM SaaS αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στο IBM SaaS, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν το IBM SaaS ανανεώνεται αυτόματα, εξακολουθεί να παρέχεται βάσει συνεχόμενης χρήσης ή διακόπτεται στο τέλος της περιόδου ισχύος.

Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει έγγραφη ειδοποίηση τουλάχιστον 90 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος, το IBM SaaS θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, το IBM SaaS θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμο σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 90 ημερών. Το IBM SaaS θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμο μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 90 ημερών.

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.

| Κρισιμότητα | Ορισμός Κρισιμότητας | Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης | Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1 | Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών: Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης. | Εντός 1 ώρας | 24x7 |
| 2 | Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος να μη μπορείτε να ανταποκριθείτε σε σημαντικές επιχειρηματικές προθεσμίες. | Εντός 2 εργασιμων ωρών | Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή) |
| 3 | Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης. | Εντός 4 εργασιμων ωρών | Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή) |
| 4 | Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα. | Εντός 1 εργασιμης ημέρας | Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή) |

6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

6.1 Λογισμικό Ενεργοποίησης

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. Αν το λογισμικό ενεργοποίησης δεν συνοδεύεται από σύμβαση άδειας χρήσης, τότε ισχύουν οι παρόντες Όροι Χρήσης.

6.2 Προστασία Δεδομένων στην ΕΕ

Εάν ο Πελάτης καταστήσει Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα διαθέσιμα στο IBM SaaS, σε ό,τι αφορά τη σχέση μεταξύ του Πελάτη και της 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 Συμμόρφωση με το Safe Harbor

Η IBM συμμορφώνεται με το Πλαίσιο Αρχών Safe Harbor ("Ασφαλής Λιμένας") Η.Π.Α. - Ε.Ε., όπως αυτό έχει 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/>.

6.5 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. 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.

6.6 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.

6.7 Ειδοποιήσεις Προώθησης Μηνυμάτων Κινητής Τηλεφωνίας

Στα Συμβάντα Αλληλεπιδράσεων Μάρκετινγκ που σχετίζονται με ειδοποιήσεις προώθησης μηνυμάτων κινητής τηλεφωνίας περιλαμβάνονται απλές ειδοποιήσεις προώθησης, απλές ειδοποιήσεις προώθησης εντός εφαρμογής (in-app notifications), εμπλουτισμένες ειδοποιήσεις (rich notifications) και ειδοποιήσεις για εισερχόμενη αλληλογραφία (inbox notifications). Οι απλές ειδοποιήσεις προώθησης, οι ειδοποιήσεις εντός εφαρμογής και οι εμπλουτισμένες ειδοποιήσεις μετρώνται ως μία Αλληλεπίδραση Μάρκετινγκ ανά συσκευή κατά την αποστολή τους. Οι ειδοποιήσεις για εισερχόμενη αλληλογραφία μετρώνται ως μία Αλληλεπίδραση Μάρκετινγκ για κάθε κλειδί εφαρμογής (appkey) στο οποίο αποστέλλονται.

Στον υπολογισμό των Αλληλεπιδράσεων Μάρκετινγκ που σχετίζονται με ειδοποιήσεις προώθησης μηνυμάτων κινητής τηλεφωνίας θα περιλαμβάνεται ο αριθμός των ειδοποιήσεων προώθησης που αποστέλλονται σε συσκευές στις οποίες έχει επιλεγεί η αποτροπή ειδοποιήσεων προώθησης και ο αριθμός των ειδοποιήσεων προώθησης που αποστέλλονται σε συσκευές μετά την απεγκατάσταση της εφαρμογής. Η IBM θα κάνει τακτική χρήση των υπηρεσιών ανατροφοδότησης (feedback) της Apple και της Google και να ενημερώνει τις πληροφορίες για τις απεσταλμένες ειδοποιήσεις προώθησης με βάση τις απεγκαταστάσεις εφαρμογών. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τον προσδιορισμό του απαιτούμενου αριθμού δικαιωμάτων επί Συμβάντων για Αλληλεπιδράσεις Μάρκετινγκ, στις οποίες περιλαμβάνονται οι ειδοποιήσεις προώθησης.

6.8 Duplicate Message Send

Η Duplicate Message Send είναι μια πρόσθετη συνδρομητική λειτουργία που ενεργοποιείται σε επίπεδο οργανισμού. Ο Πελάτης που έχει προμηθευτεί συνδρομή μπορεί να ενεργοποιήσει και να απενεργοποιήσει τη λειτουργία αυτή. Οι διευθύνσεις email που καταχωρούνται από τον Πελάτη ως διευθύνσεις παραλαβής του διπλότυπου μηνύματος θα καταχωρούνται ως διευθύνσεις Bcc και δεν θα είναι ορατές στους πελάτες που έχουν οριστεί ως παραλήπτες του email. Παρέχεται η δυνατότητα αλλαγής των παραληπτών του διπλότυπου μηνύματος στον οργανισμό του Πελάτη. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η παράδοση του διπλότυπου email στη διεύθυνση email Bcc, η IBM δεν θα έχει τη δυνατότητα εκ νέου αποστολής του διπλότυπου email.

6.9 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.

6.10 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.

6.11 Εκδοχές σε Γλώσσες Εκτός της Αγγλικής

Ο Πελάτης κατανοεί και συμφωνεί ότι η πρόσβαση και χρήση μιας εκδοχής του IBM SaaS που είναι μεταφρασμένη σε γλώσσα εκτός της Αγγλικής μπορεί να βασίζεται στη λειτουργικότητα μιας τρίτης συνεργαζόμενης τεχνολογικής εταιρείας, της translations.com, για τους σκοπούς της μετάφρασης του περιβάλλοντος χρήστη. Όταν χρησιμοποιείται οποιαδήποτε εκδοχή του IBM SaaS που είναι μεταφρασμένη σε γλώσσα εκτός της Αγγλικής, το περιβάλλον χρήστη του IBM SaaS ενδέχεται να προωθεί δεδομένα του Πελάτη και περιεχόμενο που είναι προσβάσιμο μέσω του περιβάλλοντος χρήστη του IBM SaaS σε μη κρυπτογραφημένη μορφή μέσω των συστημάτων της translations.com που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για το IBM SaaS, για τους σκοπούς της μετάφρασης του περιβάλλοντος χρήστη κατόπιν σχετικού αιτήματος του Πελάτη.

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. Αυτή η προσφορά διατίθεται βάσει συνδρομής και βάσει πληρωμής ανά χρήση.

- **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.
- **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 μέσων 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.

- 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. Το Email Insights περιλαμβάνει λειτουργικά τμήματα τεχνολογίας που παρέχονται από τη Litmus.
- Journey Designer: Εργαλείο οπτικής σχεδίασης που επιτρέπει τη συνεργασία υπευθύνων μάρκετινγκ στην κατάρτιση ενός χάρτη εμπειρίας πελατών (customer journey) ώστε να χρησιμοποιείται από όλα μέλη της ομάδας πωλήσεων.
- Universal Behavior Exchange: Υποστηρικτική τεχνολογία που επιτρέπει στους πελάτες να δημοσιεύουν δεδομένα στο IBM Marketing Cloud και να εγγραφούν ως συνδρομητές για τη λήψη δεδομένων από ενσωματωμένες εφαρμογές τρίτων.
- Social Audiences: Εφαρμογή μάρκετινγκ για μέσα κοινωνικής δικτύωσης που επιτρέπει στους πελάτες να αποστέλλουν αναρτήσεις και αντίστοιχες διαφημίσεις που απευθύνονται σε ένα συγκεκριμένο κοινό στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή σε χρήστες που έκαναν like συγκεκριμένες αναρτήσεις.
- 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 ανά μήνα από 3 εκατομμύρια Αλληλεπιδράσεις Μάρκετινγκ που μπορούν να καταναλωθούν συνολικά σε ετήσια βάση,
- δ. Απεριόριστος αριθμός Εγγραφών Βάσης Δεδομένων,
- ε. Πέντε (5) χιλιάδες Συμβάντα Επαφών σε Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης ανά μήνα,
- στ. 200 χιλιάδες πράξεις ανοίγματος του Email Insights ανά μήνα, και
- ζ. Απεριόριστος αριθμός πράξεων προεπισκόπησης email. Καταγράφεται μια 'πράξη προεπισκόπησης email' κάθε φορά που ο Πελάτης υποβάλλει ένα υπόδειγμα email στη λειτουργία αυτή για σκοπούς προεπισκόπησης.

Οι Πελάτες μπορούν να αγοράσουν επίσης πρόσθετες ποσότητες Χρηστών, Αλληλεπιδράσεων Μάρκετινγκ και Πράξεων 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. Αυτή η προσφορά διατίθεται βάσει συνδρομής και βάσει πληρωμής ανά χρήση. Σε αυτή η προσφορά IBM SaaS περιλαμβάνονται οι ακόλουθες λειτουργίες:

- Όλες τις λειτουργίες που παρέχονται 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.
- Ενοποίηση με Συστήματα CRM (Customer Relationship Management (CRM) Integration): Ενοποίηση με συστήματα CRM τρίτων προμηθευτών, όπως π.χ. Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM 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. Απεριόριστος αριθμός Αλληλεπιδράσεων Μάρκετινγκ,
- ε. 50.000 Εγγραφές Βάσης Δεδομένων,
- στ. Πέντε (5) χιλιάδες Συμβάντα Επαφών σε Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης ανά μήνα,
- ζ. 200 χιλιάδες πράξεις ανοίγματος του Email Insights ανά μήνα, και
- η. Απεριόριστος αριθμός πράξεων προεπισκόπησης email. Καταγράφεται μια 'πράξη προεπισκόπησης email' κάθε φορά που ο Πελάτης υποβάλλει ένα υπόδειγμα email στη λειτουργία αυτή για σκοπούς προεπισκόπησης.

Οι Πελάτες μπορούν να αγοράσουν επίσης πρόσθετες ποσότητες Χρηστών, Εγγραφών Βάσης Δεδομένων και Πράξεων 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, μπορεί να αγοραστεί ως ανεξάρτητο προϊόν ή για χρήση με το Marketing Cloud Standard, το Marketing B2B Standard, το Marketing Cloud Enterprise, το Marketing Cloud B2B Enterprise, το IBM Silverpop Engage ή το IBM Campaign. Αυτή η προσφορά διατίθεται βάσει συνδρομής και βάσει πληρωμής ανά χρήση. Στις λειτουργίες της 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 δύσχερητα, 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,

- 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. IBM Marketing Cloud Enterprise

Αυτό το πακέτο επεκτείνει τις δυνατότητες που παρέχονται στο πακέτο Standard. Το πακέτο Enterprise περιέχει ένα δικαίωμα χρήσης λειτουργιών σχεδιασμού και προϋπολογισμού που βασίζονται σε τεχνολογία Allocatedia. Παρέχει επίσης λειτουργίες διαχείρισης σχέσεων με τους πελάτες (CRM). Στους συνδρομητές του πακέτου Enterprise παρέχονται πρόσθετοι Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες, καθώς και αυξημένες ποσότητες χρήσης για την αυτοματοποίηση προγραμμάτων, τη βαθμολόγηση και το Email Insights. Οι συνδρομητές λαμβάνουν επίσης περισσότερες Αλληλεπιδράσεις Μάρκετινγκ στο πλαίσιο του πακέτου Enterprise. Αυτή η προσφορά διατίθεται βάσει συνδρομής και βάσει πληρωμής ανά χρήση.

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

- Δέκα (10) Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες,
- Απεριόριστος αριθμός ενεργών προγραμμάτων,
- Απεριόριστος αριθμός Εγγραφών Βάσης Δεδομένων,
- 750 χιλιάδες Αλληλεπιδράσεις Μάρκετινγκ ανά μήνα από 9 εκατομμύρια Αλληλεπιδράσεις Μάρκετινγκ που μπορούν να καταναλωθούν συνολικά σε ετήσια βάση,
- 25 χιλιάδες Συμβάντα Επαφών σε Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης ανά μήνα,
- Απεριόριστος αριθμός Μοντέλων Βαθμολόγησης,
- 400 χιλιάδες πράξεις ανοίγματος του Email Insights ανά μήνα, και
- Απεριόριστος αριθμός πράξεων προεπισκόπησης email. Καταγράφεται μια 'πράξη προεπισκόπησης email' κάθε φορά που ο Πελάτης υποβάλλει ένα υπόδειγμα email στη λειτουργία αυτή για σκοπούς προεπισκόπησης.

Οι Πελάτες μπορούν να αγοράσουν επίσης πρόσθετες ποσότητες Χρηστών, Αλληλεπιδράσεων Μάρκετινγκ και Πράξεων Ανοίγματος του Email Insights.

5. IBM Marketing Cloud B2B Enterprise

Αυτό το πακέτο επεκτείνει τις λειτουργίες που παρέχονται στο πακέτο B2B Standard. Το πακέτο B2B Enterprise περιέχει ένα δικαίωμα χρήσης λειτουργιών σχεδιασμού και προϋπολογισμού που βασίζονται σε τεχνολογία Allocatedia. Στους συνδρομητές του πακέτου B2B Enterprise παρέχονται πρόσθετοι Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες, καθώς και αυξημένες ποσότητες χρήσης για την αυτοματοποίηση προγραμμάτων, τη βαθμολόγηση και το Email Insights. Οι συνδρομητές λαμβάνουν επίσης περισσότερες Εγγραφές Βάσης Δεδομένων στο πλαίσιο του πακέτου B2B Enterprise. Αυτή η προσφορά διατίθεται βάσει συνδρομής και βάσει πληρωμής ανά χρήση.

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

- Δέκα (10) Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες,
- Απεριόριστος αριθμός ενεργών προγραμμάτων,
- Απεριόριστος αριθμός Αλληλεπιδράσεων Μάρκετινγκ,
- 100.000 Εγγραφές Βάσης Δεδομένων,
- 25 χιλιάδες Συμβάντα Επαφών σε Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης ανά μήνα,
- Απεριόριστος αριθμός Μοντέλων Βαθμολόγησης,
- 400 χιλιάδες πράξεις ανοίγματος του Email Insights ανά μήνα, και
- Απεριόριστος αριθμός πράξεων προεπισκόπησης email. Καταγράφεται μια 'πράξη προεπισκόπησης email' κάθε φορά που ο Πελάτης υποβάλλει ένα υπόδειγμα email στη λειτουργία αυτή για σκοπούς προεπισκόπησης.

Οι Πελάτες μπορούν να αγοράσουν επίσης πρόσθετες ποσότητες Εγγραφών Βάσης Δεδομένων και Πράξεων Ανοίγματος του Email Insights.

6. IBM Marketing Cloud Social Audiences

Το IBM Marketing Cloud Social Audiences παρέχει στους υπευθύνους μάρκετινγκ τη δυνατότητα να απευθύνονται στους πελάτες τους χρησιμοποιώντας εμπορικά μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Οι Πελάτες που αγοράσουν τα πακέτα υπηρεσιών Marketing Cloud – Standard, B2B Standard, Enterprise ή B2B Enterprise – δικαιούνται τις ποσότητες χρήσης του Social Audiences. Το Social Audiences μπορεί να αγοραστεί επίσης ως ανεξάρτητο προϊόν. Αυτή η προσφορά διατίθεται βάσει συνδρομής και βάσει πληρωμής ανά χρήση.

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

- Για Πελάτες που έχουν αγοράσει κάποιο από τα πακέτα IBM Marketing Cloud Standard: 5.000 Συμβάντα Επαφών ανά μήνα.
- Για Πελάτες που έχουν αγοράσει κάποιο από τα πακέτα IBM Marketing Cloud Enterprise: 25.000 Συμβάντα Επαφών ανά μήνα.
- Οι Πελάτες που αγοράζουν την προσφορά Social Audiences ανεξάρτητα από τις προσφερόμενες συνδρομές του IBM Marketing Cloud μπορούν να επιλέξουν την αγορά της προσφοράς σε ενότητες των Πέντε (5) Χιλιάδων, 25 Χιλιάδων, 100 Χιλιάδων, 250 Χιλιάδων, 500 Χιλιάδων, Ενός (1) Εκατομμυρίου, Δύο (2) Εκατομμυρίων και Πέντε (5) Εκατομμυρίων Συμβάντων Επαφών.

7. IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

Το IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες σε συνδρομητές των υπηρεσιών IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Enterprise και IBM Marketing Cloud B2B Enterprise. Η λειτουργία Duplicate Message Send επιτρέπει σε έναν Πελάτη του IBM Marketing Cloud να ορίσει την παραλαβή ακριβών αντιγράφων εξατομικευμένων μηνυμάτων που αποστέλλονται στους πελάτες του, για σκοπούς συμμόρφωσης με κανονιστικές απαιτήσεις, για σκοπούς ελέγχου (auditing) ή για άλλους σκοπούς παρακολούθησης. Η λειτουργία Duplicate Message Send αφορά προς το παρόν μόνο σε μηνύματα email. Η προσφορά αυτή διατίθεται βάσει συνδρομής. Στη χρέωση συνδρομής για αυτή την προσφορά IBM SaaS περιλαμβάνονται τα εξής:

- Απεριόριστος αριθμός αποστολών διπλότυπων μηνυμάτων

8. 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.

- Το IBM Marketing Cloud Enterprise 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 Enterprise. Αυτό το εξ αποστάσεως παραδιδόμενο πακέτο υπηρεσιών πρέπει να αποκτηθεί υποχρεωτικά με μια αρχική συνδρομή για το Marketing Cloud Enterprise. 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 Enterprise 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 Enterprise. Αυτό το εξ αποστάσεως παραδιδόμενο πακέτο υπηρεσιών πρέπει να αποκτηθεί υποχρεωτικά με μια αρχική συνδρομή για το Marketing Cloud B2B Enterprise. 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 Mobile Onboarding Services είναι μια προαιρετική προσφορά για συνδρομητές του IBM Marketing Cloud που επιλέγουν την αξιοποίηση της λειτουργίας Mobile Push. Αυτή η προσφορά παρέχει έως 35 ώρες εξ αποστάσεως υπηρεσιών που περιλαμβάνουν δραστηριότητες όπως π.χ. η προετοιμασία (setup), η παροχή συμβουλών, η αρχική υλοποίηση της αποστολής ειδοποιήσεων προώθησης και η διενέργεια δοκιμών αποδοχής. Αυτές οι προκαταρκτικές υπηρεσίες είναι επίσης διαθέσιμες σε συνδρομητές των πακέτων Standard και B2B Standard.
- Το IBM Marketing Cloud Onboarding Service Upgrade είναι διαθέσιμο μόνο σε υφιστάμενους συνδρομητές του IBM Marketing Cloud που έχουν ολοκληρώσει προηγουμένως τις προκαταρκτικές (onboarding) διαδικασίες για το IBM Marketing Cloud ή το IBM Silverpop. Αυτή η προσφορά παρέχει έως 10 ώρες εξ αποστάσεως συμβουλευτικών υπηρεσιών για το IBM Marketing Cloud. Ορίζεται ένας σύμβουλος προκαταρκτικών υπηρεσιών (onboarding consultant) ο οποίος θα καθοδηγεί τον Πελάτη στις προκαταρκτικές διαδικασίες για το IBM Marketing Cloud και τον βοηθά στην παραμετροποίηση και αξιοποίηση προσφορών στα πακέτα Marketing Cloud. Στις εν λόγω προκαταρκτικές υπηρεσίες περιλαμβάνονται υπηρεσίες παραμετροποίησης και προετοιμασίας, εκπαίδευσης, και ερωταποκρίσεων. Η αγορά αυτού του πακέτου υπηρεσιών δεν είναι υποχρεωτική, αλλά συνιστάται για τα ακόλουθα σενάρια: για υφιστάμενους Πελάτες του Marketing Cloud που θέλουν να αναβαθμίσουν τις υπηρεσίες σε κάποιο πιο προηγμένο επίπεδο του Marketing Cloud, για υφιστάμενους Πελάτες του Silverpop Engage που θέλουν να γίνει μετάβαση των υπηρεσιών σε κάποιο πακέτο του Marketing Cloud, και για υφιστάμενους πελάτες που έχουν ένα νέο τμήμα μάρκετινγκ ή έχουν προσλάβει νέα στελέχη που χρειάζονται καθοδήγηση στην εκτέλεση προκαταρκτικών διαδικασιών στο πλαίσιο του υπάρχοντος πακέτου του Marketing Cloud.

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 οποιοσδήποτε 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 να εγείρει μια Αξίωση, 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 ο

Πελάτης θα παρατηρήσει για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Συμβάντος στην εκ μέρους του χρήση της Υπηρεσίας. 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

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

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.