

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'εξουσιοδότηση 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 Essentials
- IBM Marketing Cloud B2B Essentials
- 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
- IBM Marketing Cloud Unlimited Scoring
- IBM Marketing Cloud Unlimited Programs
- IBM Marketing Cloud Additional IP Address
- IBM Marketing Cloud Citrix Integration
- IBM Marketing Cloud CRM Integration
- IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe
- IBM Marketing Cloud Inbox Monitoring
- IBM Marketing Cloud Multi-Factor Authentication
- IBM Marketing Cloud Transact Magento Integration
- IBM Marketing Cloud Web Analytics Integrations
- IBM Marketing Cloud WebEx Integration
- IBM Marketing Cloud Transact – Instance
- IBM Marketing Cloud Transact – Message

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. **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 τα οποία διαχειρίζεται ή επεξεργάζεται το 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 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.
- 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.

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.

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

- IBM Marketing Cloud Basic Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Mobile 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 Services

Όλες οι υπηρεσίες προετοιμασίας (setup) λήγουν 90 ημέρες από την ημερομηνία κατά την οποία ο Πελάτης ειδοποιείται από την IBM ότι η πρόσβαση στο IBM SaaS είναι διαθέσιμη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

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-μηνιαίας 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 χρησιμοποιήσει 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 Essentials, 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 Essentials, 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 μπορέιτε να ανταποκριθείτε σε σημαντικές επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων 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 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

6.1 Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτό το IBM SaaS συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων της IBM, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> και με οποιουσδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις βασικές αρχές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια του IBM SaaS.

6.2 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.

6.3 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: Βάσεις δεδομένων (λίστες επαφών) και πρότυπα – 450 ημέρες από την τελευταία χρήση (οι ενεργά χρησιμοποιούμενες βάσεις δεδομένων και πρότυπα διατηρούνται για αόριστη χρονική περίοδο όσο η υπηρεσία παραμένει ενεργή) / Μηνύματα και περιεχόμενο email, και δεδομένα παρακολούθησης πράξεων πατήματος (click tracking) σε μηνύματα email, μη χρησιμοποιούμενες ή ανενεργές βάσεις δεδομένων και πρότυπα - 450 ημέρες από την ημερομηνία αποστολής του μηνύματος / Πληροφορίες παρακολούθησης διαδικτυακής δραστηριότητας για γνωστούς ή ταυτοποιημένους επισκέπτες - 180 ημέρες / Πληροφορίες παρακολούθησης διαδικτυακής δραστηριότητας για ανώνυμους επισκέπτες - 30 ημέρες (οι πληροφορίες αυτές μπορούν να μετατραπούν σε στοιχεία "γνωστών ή ταυτοποιημένων" επισκεπτών εάν η ταυτότητα ενός χρήστη γίνεται γνωστή εντός της εν λόγω περιόδου 30 ημερών / Δεδομένα Universal Behaviors – 180 ημέρες (η "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.

6.12 Υπηρεσίες Instructor Led Training Setup

Εάν η Υπηρεσία Instructor Led Training Setup (Προετοιμασία Εκπαίδευσης υπό την Καθοδήγηση Εκπαιδευτή) έχει σχεδιαστεί για εκτέλεση στην τοποθεσία του Πελάτη, ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την παροχή μιας αίθουσας διδασκαλίας που είναι κατάλληλη για τον αριθμό των εκπαιδευομένων, περιλαμβάνει επαρκή αριθμό πριζών, μια μηχανή προβολής διαφανειών και έναν λευκό πίνακα ή/και έναν πίνακα διαγραμμάτων και τη δυνατότητα σύνδεσης στα απαραίτητα συστήματα και περιβάλλοντα, συμπεριλαμβανομένης της σύνδεσης στο Internet εάν απαιτείται.

Εάν η Υπηρεσία Instructor Led Training Setup εκτελείται σε τοποθεσία της IBM, ο Πελάτης κατανοεί και αποδέχεται ότι η IBM επιτρέπεται να χρησιμοποιεί διεθνείς ανθρώπινους πόρους (μη μόνιμους κατοίκους που χρησιμοποιούνται τοπικά και προσωπικό σε διάφορες τοποθεσίες ανά τον κόσμο) για την παράδοση των Υπηρεσιών Προετοιμασίας Εκπαίδευσης.

6.12.1 Υποχρεώσεις του Πελάτη

Η παροχή των υπηρεσιών από την IBM εξαρτάται από τη διαχείριση και την εκπλήρωση από τον Πελάτη των υποχρεώσεών του, χωρίς χρέωση προς την IBM. Οποιαδήποτε καθυστέρηση στην εκπλήρωση των εν λόγω υποχρεώσεων από τον Πελάτη μπορεί να έχει επιπτώσεις στην ικανότητα της IBM να ολοκληρώσει την παροχή των Υπηρεσιών Προετοιμασίας Εκπαίδευσης. Ο Πελάτης:

- α. Εκτός εάν παρέχεται από την IBM, θα παράσχει στην IBM αναλυτικά στοιχεία για τη διεύθυνση και τον αριθμό αίθουσας της τοποθεσίας διεξαγωγής της εκπαίδευσης,
- β. Εάν απαιτείται, θα παρέχει ασφαλή πρόσβαση, κατάλληλο χώρο γραφείου, αναλώσιμα, έπιπλα, σύνδεση υψηλής ταχύτητας με το Internet και άλλες διευκολύνσεις γραφείου για το προσωπικό της IBM κατά τη διάρκεια της εργασίας του στις εγκαταστάσεις του Πελάτη,
- γ. Εκτός εάν οι εγκαταστάσεις παρέχονται από την IBM, θα είναι υπεύθυνος για την ασφαλή φύλαξη όλου του υλικού εξοπλισμού και του λογισμικού που αποτελεί ιδιοκτησία της IBM ενόσω ο εν λόγω εξοπλισμός βρίσκεται στις εγκαταστάσεις του Πελάτη και πρέπει να εξασφαλίζει ότι οι αίθουσες διδασκαλίας είναι είναι συνεχώς κλειδωμένες.

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 Essentials

Το IBM Marketing Cloud Essentials παρέχει σε μεταπωλητές (marketers) που έχουν χαμηλότερες ποσοτικές απαιτήσεις τη δυνατότητα παράδοσης εξατομικευμένων αλληλεπιδράσεων 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.
- **Πρώθηση 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 ιστοτόπους 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 έναν ιστοτόπο 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.

- Σελίδα Προσγείωσης (Landing Page): Εύχρηστη λειτουργία που σας επιτρέπει να δημιουργήσετε σελίδες για συγκεκριμένες εκστρατείες και προσαρμοσμένες διαδικτυακές φόρμες. Οι προσαρμοσμένοι τομείς (domains) για σελίδες προσγείωσης πρέπει να αγοραστούν χωριστά.
- 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.
- 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. 50 χιλιάδες Αλληλεπιδράσεις Μάρκετινγκ ανά μήνα από 600 χιλιάδες Αλληλεπιδράσεις Μάρκετινγκ που μπορούν να καταναλωθούν συνολικά σε ετήσια βάση
- δ. Απεριόριστος αριθμός Εγγραφών Βάσης Δεδομένων
- ε. Ένας (1) οργανισμός
- στ. Δέκα (10) χιλιάδες πράξεις ανοίγματος του Email Insights ανά μήνα
- 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.
- η. Πέντε (5) τομείς αποστολής (sending domain)
- θ. Ένας (1) τομέα φιλοξενίας (host domain) με τα στοιχεία επωνυμίας του πελάτη
- ι. Μία (1) διεύθυνση IP για την αποστολή μηνυμάτων
- ια. Οι πελάτες που αποστέλλουν πάνω από τρία (3) εκατομμύρια μηνύματα e-mail ετησίως δικαιούνται να λάβουν μια διεύθυνση IP αποκλειστικής χρήσης. Διαφορετικά προβλέπεται η εκχώρηση μιας κοινόχρηστης διεύθυνσης IP.

- ιβ. Τεχνική υποστήριξη
- ιγ. Ενότητες online εκπαίδευσης

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

2. IBM Marketing Cloud B2B Essentials

Το IBM Marketing Cloud B2B Essentials παρέχει σε μεταπωλητές με μικρότερες βάσεις δεδομένων τη δυνατότητα εντοπισμού, αξιολόγησης και χειρισμού ευκαιριών πώλησης. Αυτή η προσφορά διατίθεται βάσει συνδρομής και βάσει πληρωμής ανά χρήση. Σε αυτή η προσφορά IBM SaaS περιλαμβάνονται οι ακόλουθες λειτουργίες:

- Όλες οι λειτουργίες που παρέχονται με την προσφορά IBM Marketing Cloud Essentials
- 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 ιστοτόπους, 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. 10.000 Εγγραφές Βάσης Δεδομένων
- στ. Ένας (1) οργανισμός
- ζ. Δέκα (10) χιλιάδες πράξεις ανοίγματος του Email Insights ανά μήνα
- 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.
- θ. Πέντε (5) τομείς αποστολής (sending domain)
- ι. Ένας (1) τομέας φιλοξενίας (host domain) με τα στοιχεία επωνυμίας του πελάτη
- ια. Μία (1) διεύθυνση IP για την αποστολή μηνυμάτων
- ιβ. Τεχνική υποστήριξη
- ιγ. Ενότητες online εκπαίδευσης

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

3. IBM Marketing Cloud Standard

Το IBM Marketing Cloud Standard επεκτείνει τις δυνατότητες που παρέχονται στο πακέτο Essentials. Στους συνδρομητές 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 Standard. Στο πακέτο Standard περιλαμβάνονται, επιπλέον των δυνατοτήτων που παρέχει το πακέτο Essentials, τα εξής:

- 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.
- 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:

- Δέκα (10) Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες ανά οργανισμό
- Πέντε (5) οργανισμοί
- Είκοσι (20) ενεργά προγράμματα
- Ένα (1) μοντέλο βαθμολόγησης
- 250 χιλιάδες Αλληλεπιδράσεις Μάρκετινγκ ανά μήνα από 3 εκατομμύρια Αλληλεπιδράσεις Μάρκετινγκ που μπορούν να καταναλωθούν συνολικά σε ετήσια βάση
- Απεριόριστος αριθμός Εγγραφών Βάσης Δεδομένων
- Πέντε (5) χιλιάδες Συμβάντα Επαφών σε Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης ανά μήνα
- 200 χιλιάδες πράξεις ανοίγματος του Email Insights ανά μήνα
- 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.
- Πέντε (5) τομείς αποστολής (sending domain)
- Ένας (1) τομέας φιλοξενίας (host domain) με τα στοιχεία επωνυμίας του πελάτη
- Μία (1) διεύθυνση IP για την αποστολή μηνυμάτων
- Οι πελάτες που αποστέλλουν πάνω από τρία (3) εκατομμύρια μηνύματα e-mail ετησίως δικαιούνται να λάβουν μια διεύθυνση IP αποκλειστικής χρήσης. Διαφορετικά προβλέπεται η εκχώρηση μιας κοινόχρηστης διεύθυνσης IP.
- Τεχνική υποστήριξη
- Ενότητες online εκπαίδευσης

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

4. IBM Marketing Cloud B2B Standard

Αυτό το πακέτο επεκτείνει τις λειτουργίες που παρέχονται στο πακέτο B2B Essentials. Στους συνδρομητές του πακέτου B2B Standard 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 Standard. Το πακέτο B2B Standard περιλαμβάνει όλες τις λειτουργίες των πακέτων B2B Essentials και IBM Marketing Cloud Standard.

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

- Δέκα (10) Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες ανά οργανισμό
- Πέντε (5) οργανισμοί
- Είκοσι (20) ενεργά προγράμματα
- Πέντε (5) μοντέλα βαθμολόγησης
- Απεριόριστος αριθμός Αλληλεπιδράσεων Μάρκετινγκ
- 50.000 Εγγραφές Βάσης Δεδομένων
- Πέντε (5) χιλιάδες Συμβάντα Επαφών σε Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης ανά μήνα
- 200 χιλιάδες πράξεις ανοίγματος του Email Insights ανά μήνα

- θ. 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.
- ι. Πέντε (5) τομείς αποστολής (sending domain)
- ια. Ένας (1) τομέας φιλοξενίας (host domain) με τα στοιχεία επωνυμίας του πελάτη
- ιβ. Μία (1) διεύθυνση IP για την αποστολή μηνυμάτων
- ιγ. Τεχνική υποστήριξη
- ιδ. Ενότητες online εκπαίδευσης

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

5. 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 δύσχηρηστα, 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.

6. 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 Allocadia. 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:

- α. Είκοσι (20) Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες ανά οργανισμό
- β. Δέκα (10) οργανισμοί
- γ. Απεριόριστος αριθμός ενεργών προγραμμάτων
- δ. Απεριόριστος αριθμός Εγγραφών Βάσης Δεδομένων
- ε. 750 χιλιάδες Αλληλεπιδράσεις Μάρκετινγκ ανά μήνα από 9 εκατομμύρια Αλληλεπιδράσεις Μάρκετινγκ που μπορούν να καταναλωθούν συνολικά σε ετήσια βάση
- στ. 25 χιλιάδες Συμβάντα Επαφών σε Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης ανά μήνα
- ζ. Απεριόριστος αριθμός Μοντέλων Βαθμολόγησης

- η. 400 χιλιάδες πράξεις ανοίγματος του Email Insights ανά μήνα
- θ. 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.
- ι. Πέντε (5) τομείς αποστολής (sending domain)
- ια. Ένας (1) τομέα φιλοξενίας (host domain) με τα στοιχεία επωνυμίας του πελάτη
- ιβ. Μία (1) διεύθυνση IP για την αποστολή μηνυμάτων
- ιγ. Οι πελάτες που αποστέλλουν πάνω από τρία (3) εκατομμύρια μηνύματα e-mail ετησίως δικαιούνται να λάβουν μια διεύθυνση IP αποκλειστικής χρήσης. Διαφορετικά προβλέπεται η εκχώρηση μιας κοινόχρηστης διεύθυνσης IP.
- ιδ. Τεχνική υποστήριξη
- ιε. Ενότητες online εκπαίδευσης

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

7. 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:

- α. Είκοσι (20) Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες
- β. Δέκα (10) οργανισμοί
- γ. Απεριόριστος αριθμός ενεργών προγραμμάτων
- δ. Απεριόριστος αριθμός Αλληλεπιδράσεων Μάρκετινγκ
- ε. 100.000 Εγγραφές Βάσης Δεδομένων
- στ. 25 χιλιάδες Συμβάντα Επαφών σε Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης ανά μήνα
- ζ. Απεριόριστος αριθμός Μοντέλων Βαθμολόγησης
- η. 400 χιλιάδες πράξεις ανοίγματος του Email Insights ανά μήνα
- θ. 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.
- ι. Πέντε (5) τομείς αποστολής (sending domain)
- ια. Ένας (1) τομέα φιλοξενίας (host domain) με τα στοιχεία επωνυμίας του πελάτη
- ιβ. Μία (1) διεύθυνση IP για την αποστολή μηνυμάτων
- ιγ. Τεχνική υποστήριξη
- ιδ. Ενότητες online εκπαίδευσης

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

8. 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 αγοράζουν 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.

Σε περίπτωση ενοποίησης της προσφοράς Social Audience με κάποια πλατφόρμα λογισμικού κοινωνικής δικτύωσης τρίτου παρόχου, το IBM SaaS θα απαιτεί τη χρήση του UBX (Universal Behavior Exchange) για τη μετάδοση περιεχομένου και δεδομένων από και προς το λογισμικό τρίτου παρόχου. Οι νέοι χρήστες μπορούν να υποβάλουν αίτηση πρόσβασης χρησιμοποιώντας την ηλεκτρονική φόρμα εγγραφής: <https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>.

9. Προαιρετικές Επιλογές

Διατίθενται οι ακόλουθες προαιρετικές επιλογές έναντι πρόσθετης χρέωσης:

- **IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send**
Παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες σε συνδρομητές των υπηρεσιών IBM Marketing Cloud Essentials, IBM Marketing Cloud B2B Essentials, 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. Αυτή η προσφορά διατίθεται βάσει συνδρομής και παρέχει απεριόριστο αριθμό αποστολών διπλότυπων μηνυμάτων.
- **IBM Marketing Cloud Additional Scoring**
Παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες σε συνδρομητές των υπηρεσιών IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Essentials και IBM Marketing Cloud B2B Essentials. Το Additional Scoring παρέχει τη δυνατότητα προσθήκης επιπλέον μοντέλων βαθμολόγησης πέραν εκείνων που περιλαμβάνονται στο πακέτο IBM Marketing Cloud του Πελάτη. Τα πρόσθετα μοντέλα βαθμολόγησης μπορούν να ζητηθούν ανάλογα με τις ανάγκες του Πελάτη μέσω της ομάδας παροχής υπηρεσιών IBM Marketing Cloud. Τα πρόσθετα μοντέλα θα τίθενται σε εφαρμογή σε συγκεκριμένες ποσότητες με βάση την πιο αποτελεσματική χρήση της λειτουργίας βαθμολόγησης και ανάλογα με τις ανάγκες του Πελάτη.
- **IBM Marketing Cloud Additional Programs**
Παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες σε συνδρομητές των υπηρεσιών IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Essentials και IBM Marketing Cloud B2B Essentials. Το Additional Programs παρέχει τη δυνατότητα προσθήκης επιπλέον ενεργών προγραμμάτων πέραν εκείνων που περιλαμβάνονται στο πακέτο IBM Marketing Cloud του Πελάτη. Τα πρόσθετα ενεργά προγράμματα μπορούν να ζητηθούν ανάλογα με τις ανάγκες του Πελάτη μέσω της ομάδας παροχής υπηρεσιών IBM Marketing Cloud. Τα πρόσθετα προγράμματα θα τίθενται σε εφαρμογή σε συγκεκριμένες ποσότητες με βάση την πιο αποτελεσματική χρήση της λειτουργίας προγραμμάτων και ανάλογα με τις ανάγκες του Πελάτη.
- **IBM Marketing Cloud Additional IP Address**
Η ετήσια χρέωση για μια πρόσθετη διεύθυνση IP.
- **IBM Marketing Cloud Citrix Integration**
Παρέχει λειτουργίες του προϊόντος IBM Marketing Cloud για χρήση με μία περίπτωση χρήσης του προϊόντος Citrix GoToWebinar, GoToMeeting ή GoToTraining. Επιτρέπει την εισαγωγή δεδομένων συνεδριών και προφίλ συμμετεχόντων σε ένα Σχεσιακό Πίνακα (Relational Table) του Engage σε ημερήσια βάση. Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει χωριστή άδεια χρήσης του Citrix.

- IBM Marketing Cloud CRM Integration**

Παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα συγχρονισμού δεδομένων ανάμεσα σε ορισμένα συστήματα CRM (Client Relationship Management) που κυκλοφορούν στην αγορά, όπως π.χ. το Salesforce.com και το Microsoft Dynamics CRM, και το IBM Marketing Cloud. Υποστηρίζεται ο συγχρονισμός μόνο ανάμεσα σε μία περίπτωση χρήσης συστήματος CRM και μία βάση δεδομένων του IBM Marketing Cloud. Η προσφορά αυτή δεν περιλαμβάνει την ενοποίηση με το Scribe. Εάν απαιτείται τέτοιου είδους ενοποίηση, πρέπει να χρησιμοποιηθεί η προσφορά IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe.
- IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe**

Παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα συγχρονισμού δεδομένων ανάμεσα στο IBM Marketing Cloud 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 του IBM Marketing Cloud. Το IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe ενσωματώνει ή βασίζεται σε τεχνολογία τρίτων που παρέχεται από τη Scribe.
- IBM Marketing Cloud 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 Marketing Cloud Multi-Factor Authentication**

Παρέχει τις απαραίτητες λειτουργίες για την υποστήριξη της χρήσης ενός πρόσθετου κωδικού ταυτοποίησης για την πρόσβαση σε λογαριασμούς του IBM Marketing Cloud μέσω προγραμμάτων πλοήγησης. Αυτός ο κωδικός ταυτοποίησης θα χρησιμοποιείται μαζί με το βασικό συνδυασμό ονόματος χρήστη/κωδικού πρόσβασης κατά τη διαδικασία σύνδεσης.
- IBM Marketing Cloud Transact Magento Integration**

Επιτρέπει τη δρομολόγηση σχετικών συναλλακτικών email που δημιουργήθηκαν από μια περίπτωση χρήσης του Magento μέσω της υπηρεσίας συναλλακτικών email IBM Marketing Cloud Transact. Απαιτείται επίσης μια άδεια χρήσης του Magento, την οποία ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει χωριστά από τον προμηθευτή.
- IBM Marketing Cloud Web Analytics Integrations**

Παρέχει υποστήριξη για την ενοποίηση του IBM Marketing Cloud (για έναν οργανισμό) με ένα από τα ακόλουθα συστήματα ανάλυσης δεδομένων διαδικτύου: IBM Digital Analytics ή Adobe Omniture.
- IBM Marketing Cloud WebEx Integration**

Παρέχει λειτουργίες του προϊόντος IBM Marketing Cloud για χρήση με μία περίπτωση χρήσης του Cisco WebEx. Επιτρέπει την εισαγωγή δεδομένων συνεδριών και προφίλ συμμετεχόντων σε ένα Σχεσιακό Πίνακα (Relational Table) του IBM Marketing Cloud σε ημερήσια βάση. Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει χωριστή άδεια χρήσης του WebEx.
- IBM Marketing Cloud Transact**

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. Το IBM Marketing Cloud Transact αποτελεί μια αποκλειστική αρχιτεκτονική αποστολής μηνυμάτων που είναι ειδικά σχεδιασμένη ώστε να ανταποκρίνεται στις 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.

 - Οι Πελάτες που έχουν προμηθευτεί συνδρομή για το πακέτο Marketing Cloud B2B Essentials, B2B Standard ή B2B Enterprise πρέπει επίσης να αποκτήσουν δικαιώματα χρήσης για το IBM Marketing Cloud 1,000 Digital Messages.

10. Προσφορές Υπηρεσιών Προετοιμασίας

- **IBM Marketing Cloud Basic Onboarding Services**

Ένας συνδυασμός υπηρεσιών αρχικής παροχής και εκπαίδευσης που έχουν σχεδιαστεί ώστε να βοηθούν τους χρήστες στην παραμετροποίηση και αξιοποίηση προσφορών Marketing Cloud Standard και Essentials. Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία παρέχεται για έως 15 ώρες και 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.
- **IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Services**

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.
- **IBM Marketing Cloud Onboarding Services**

Ένας συνδυασμός υπηρεσιών αρχικής παροχής και εκπαίδευσης που έχουν σχεδιαστεί ώστε να βοηθούν τους χρήστες στην παραμετροποίηση και αξιοποίηση προσφορών στο πακέτο Marketing Cloud Enterprise. Αυτό το εξ αποστάσεως παραδιδόμενο πακέτο υπηρεσιών παρέχεται για έως 30 ώρες και 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.
- **IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services**

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.
- **IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility)**

Παρέχει μία ημέρα εκπαίδευσης στη χρήση του IBM Marketing Cloud. 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.
- **IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (On Site)**

Παρέχει μία (1) 8-ωρη ημέρα εκπαίδευσης στη χρήση του IBM Marketing Cloud στις εγκαταστάσεις του Πελάτη. 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. Τα έξοδα ταξιδιού δεν περιλαμβάνονται και θα χρεώνονται χωριστά μέσω μιας Περιγραφής Έργου (SOW).
- **IBM Marketing Cloud Additional Domain Setup**

Ενημερώνει το περιβάλλον του IBM SaaS για τη χρήση μιας πρόσθετης Ταυτότητας Έγκριτης Διεύθυνσης επιπλέον της ποσότητας που παρέχεται με το IBM Marketing Cloud.

- IBM Marketing Cloud Deliverability Consultation

Βοηθά τον πελάτη στην αποκάλυψη και εφαρμογή καλών πρακτικών για το μάρκετινγκ μέσω email και τη βελτιωμένη παράδοση μηνυμάτων email με το IBM Marketing Cloud. Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία παρέχει έως 22 ώρες συμβουλευτικών συνεδριών. Ορίζεται ένας σύμβουλος εξειδικευμένος σε θέματα παράδοσης μηνυμάτων email, ο οποίος θα καθοδηγεί τον πελάτη και θα του προτείνει συγκεκριμένες στρατηγικές που μπορούν να εφαρμοστούν άμεσα σε ενεργά πρότυπα αποστολής μηνυμάτων.

- IBM Marketing Cloud ISP Delivery Investigation

Παρέχει προτάσεις για καλές πρακτικές που ανταποκρίνονται στις συγκεκριμένες ανάγκες του πελάτη και είναι ειδικά προσαρμοσμένες για τον Πάροχο Υπηρεσιών Internet (ISP) του Πελάτη. Αυτές οι εξ αποστάσεως παραδιδόμενες υπηρεσίες διάρκειας έως πέντε (5) ωρών περιορίζονται στη μελέτη δύο το πολύ διευθύνσεων IP αποκλειστικής χρήσης και ενός μόνο Παρόχου Υπηρεσιών Internet.

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 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.