

## IBM eMessage

### 1. Υπηρεσία Cloud

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται η εταιρεία, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες της και οι αποδέκτες της Υπηρεσίας Cloud. Η αντίστοιχη Προσφορά Τιμής (Quotation) και η Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") παρέχονται ως χωριστά Έγγραφα Συναλλαγών.

#### 1.1 IBM eMessage

Η Υπηρεσία Cloud IBM eMessage, που έχει σχεδιαστεί για χρήση με το IBM Campaign, σας παρέχει τη δυνατότητα να χρησιμοποιείτε δεδομένα πελατών που συγκεντρώθηκαν από διαφορετικά κανάλια, δημογραφικά στοιχεία, στοιχεία συναλλακτικής συμπεριφοράς ή ιστορικά δεδομένα συναλλαγών με σκοπό την κατάτμηση, στόχευση και εξατομίκευση ψηφιακών μηνυμάτων για την αποστολή τους βάσει συμβάντων (event-triggered messaging) ή σε δέσμες μηνυμάτων (batched messaging).

Το IBM eMessage είναι μια λύση παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής αλληλογραφίας που σας επιτρέπει να δημιουργείτε έγγραφα και να ανταλλάσσετε ψηφιακά μηνύματα. Το eMessage παρέχει μια λειτουργία σύνταξης εγγράφων, μια βιβλιοθήκη περιεχομένου και μια λειτουργία προεπισκόπησης εγγράφων σε μορφή HTML για τη δοκιμή και την εφαρμογή μηνυμάτων ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και εκστρατειών "σελίδων προσγείωσης" (landing page campaigns) στο περιβάλλον παραγωγής. Επιπλέον, το eMessage παρέχει πληροφορίες ανάλυσης μετά τη λήξη μιας εκστρατείας αναφορικά με τα μόνημα ή προσωρινά σφάλματα παράδοσης ψηφιακών μηνυμάτων και την παρακολούθηση, σχεδόν σε πραγματικό χρόνο, πράξεων ανοίγματος και πατήματος (open & click).

Το IBM eMessage – Push Notification είναι μια λύση πελατειακής αλληλεπίδρασης και συμμετοχής (customer engagement) για φορητές συσκευές. Η συγκεκριμένη υπηρεσία σας επιτρέπει να δημιουργείτε και να αποστέλλετε απλές και εμπλουτισμένες ειδοποιήσεις προώθησης (push notifications) στους χρήστες εφαρμογών smartphone.

##### α. Λύση Υπηρεσίας E-mail

Η συνδρομή IBM eMessage παρέχει τη δυνατότητα χρήσης των ακόλουθων πόρων:

- (1) Document Composer (Πρόγραμμα Σύνταξης Εγγράφων): Παρέχει ένα γραφικό περιβάλλον σύνταξης εγγράφων με δυνατότητες "τραβήγματος και εναπόθεσης" (drag and drop). Αυτό το πρόγραμμα σύνταξης επιτρέπει στους Χρήστες της Υπηρεσίας Cloud να συντάξουν ή να επεξεργάζονται μηνύματα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και σελίδες "προσγείωσης" (landing pages) χρησιμοποιώντας ένα πρότυπο στο οποίο ορίζονται περιοχές σταθερού περιεχομένου (με κείμενο, εικόνες και διασυνδέσεις) και προσαρμόσιμες περιοχές στις οποίες το σύστημα μπορεί να προσθέτει περιεχόμενο με βάση τα χαρακτηριστικά του παραλήπτη. Οι εξατομικευμένες ή οι βασιζόμενες σε online φόρμες σελίδες προσγείωσης είναι προσαρμοσμένες διαδικτυακές σελίδες που φιλοξενούνται μέσω της Υπηρεσίας Cloud.
- (2) Content Library (Βιβλιοθήκη Περιεχομένου): Αποθηκεύει δημιουργημένα από τον Πελάτη πρότυπα (templates) και περιλαμβάνει αρχεία περιεχομένου όπως π.χ. εικόνες jpg, png και gif και κοινά αρχεία κειμένου που αντιστοιχούν σε μεμονωμένα στοιχεία κειμένου που απαιτούνται για τη δημιουργία εξατομικευμένων μηνυμάτων ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και σελίδων προσγείωσης.
- (3) Email Preview (Προεπισκόπηση Μηνυμάτων Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας): Το eMessage παρουσιάζει ένα δείγμα του εγγράφου όπως θα εμφανιζόταν μετά την αποστολή του. Επίσης παρέχεται η δυνατότητα προεπισκόπησης του συναρμολογημένου εγγράφου σε διαφορετικούς πελάτες email όπως π.χ. το Yahoo, το Gmail και το Hotmail, σε συσκευές iPhone και Android και σε προγράμματα πλοήγησης όπως π.χ. το Internet Explorer και το Firefox.

- (4) **Message Deployment (Αποστολή Μηνυμάτων):** Το eMessage αποστέλλει εξατομικευμένα μηνύματα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας σε σκοπούμενους παραλήπτες και φιλοξενεί σελίδες "προσγείωσης" (landing pages). Παρέχονται δύο επιλογές αποστολής μηνυμάτων: βάσει συμβάντων (event-triggered messaging) και σε δέσμες (batched messaging) Ένα αποστέλλόμενο βάσει συμβάντος συναλλακτικό μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (event-triggered transactional email) είναι ένα μεμονωμένο μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας που αποστέλλεται ανταποκρινόμενο σε μια συγκεκριμένη, προκαθορισμένη συναλλαγή που έχει εντοπιστεί στα επιχειρησιακά συστήματα. Η IBM παρέχει το eMessage Transactional Mailing Service (TMS) ως φιλοξενούμενη διαδικτυακή υπηρεσία για την επεξεργασία συναλλακτικών μηνυμάτων ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Μπορείτε να συνεργαστείτε με προγραμματιστές εφαρμογών για την εντοπισμένη εταιρικών συστημάτων διαχείρισης συναλλαγών με το eMessage TMS. Επιπλέον παρέχεται η δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων σε δέσμες (batched messages) σε μια συγκεκριμένη ημερομηνία και ώρα ή σε σχεδόν πραγματικό χρόνο.
- (5) **eMessage System Tables (Πίνακες Συστήματος του eMessage):** Οι πίνακες συστήματος του eMessage αποτελούν μέρος του σχήματος (schema) του IBM Campaign που είναι εγκατεστημένο στο τοπικό δίκτυο, πίσω από τα εταιρικά τείχη προστασίας (firewalls). Οι πίνακες συστήματος περιέχουν δεδομένα επικοινωνίας και απόκρισης για κάθε αποστολή μηνυμάτων, δεδομένα παρακολούθησης για παρακολουθούμενες διασυνδέσεις και επιλεγμένα δεδομένα για λίστες παραληπτών μηνυμάτων ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.
- (6) **Reporting and Bounces Management (Διαχείριση Αναφορών και Σφαλμάτων Παράδοσης Μηνυμάτων):** Το eMessage καταγράφει την ανταπόκριση των παραληπτών μηνυμάτων ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, συμπεριλαμβανομένου του ανοίγματος μηνυμάτων και της χρήσης διασυνδέσεων προς εξωτερικούς δικτυακούς τόπους για γενικές αποστολές μηνυμάτων, μεμονωμένες αποστολές μηνυμάτων και για συγκεκριμένα συμβάντα που σχετίζονται με κάθε μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Επιπλέον, το eMessage αποθηκεύει πληροφορίες για μόνιμα και προσωρινά σφάλματα παράδοσης μηνυμάτων και μπορεί να παράσχει πληροφορίες των παρόχων υπηρεσιών Internet (ISP) για ανεπιτυχείς προσπάθειες.

β. **Λύση Πελατειακής Αλληλεπίδρασης και Συμμετοχής για Κινητές Συσκευές**

Η συνδρομή για το IBM eMessage – Push Notification σας παρέχει τη δυνατότητα να δημιουργείτε και να αποστέλλετε απλές και εμπλουτισμένες ειδοποιήσεις προώθησης (push notifications) στους χρήστες των εφαρμογών smartphone σας. Παρέχει στα στελέχη μάρκετινγκ τη δυνατότητα δημιουργίας, στόχευσης και ανάλυσης μηνυμάτων. Επιπλέον, επιτρέπει στους προγραμματιστές και τους τεχνικούς να διαχειρίζονται τη διαδικασία δημιουργίας και αποστολής ειδοποιήσεων προώθησης (push notifications) απλού και εμπλουτισμένου περιεχομένου. Η λύση περιλαμβάνει:

- (1) Δυνατότητες διαχείρισης εκστρατειών (π.χ. προγραμματισμός μηνυμάτων βάσει ζώνης ώρας, κατάτμηση βάσει γεωγραφικής περιοχής, διαχείριση συχνότητας και κατάτμηση βάσει CRM)
- (2) Εργαλεία διαχείρισης περιεχομένου για την τροποποίηση και την προεπισκόπηση μηνυμάτων, την εξατομίκευση μηνυμάτων και τη διαχείριση διακριτικών σημάτων
- (3) Δυνατότητες μέτρησης απόδοσης και ανάλυσης δράσεων μάρκετινγκ

## 2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων της IBM, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> και με οποιουσδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις βασικές αρχές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας Cloud.

## 3. Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση. Η Σύμβαση SLA είναι διαθέσιμη μόνο στον Πελάτη και ισχύει μόνο για τη χρήση σε περιβάλλοντα παραγωγής.

### 3.1 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά ότι προέκυψε ένα συμβάν που έχει επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθά την IBM στη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων.

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνίσταται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για την Υπηρεσία Cloud η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται η Υπηρεσία Cloud και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για οποιονδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το είκοσι τοις εκατό (20%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

Για μια δέσμη Υπηρεσιών Cloud (μεμονωμένες Υπηρεσίες Cloud που πωλούνται μαζί ως ενιαία προσφορά έναντι μίας συνδυασμένης τιμής), η αποζημίωση θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τη δέσμη Υπηρεσιών Cloud και όχι με βάση τη μηνιαία χρέωση συνδρομής για κάθε μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης μπορεί να εγείρει αξίωση αναφορικά με μία μόνο μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud σε μια δέσμη σε οποιαδήποτε δεδομένη στιγμή.

### 3.2 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Υπηρεσία Cloud	Ισχύον Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών	
	Διαθεσιμότητα Εφαρμογών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Διαθεσιμότητα Συλλογής Δεδομένων κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα
IBM eMessage	N	N
IBM eMessage – Push Notification	N	N

Διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
99% – 99,949%	2%
98% - 98,999%	5%
97% – 97,999%	12%
Χαμηλότερο από 97,000%	20%

\* Εάν η Υπηρεσία Cloud αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η μηνιαία χρέωση συνδρομής θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή καταλόγου της Υπηρεσίας Cloud για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης, με έκπτωση 50%. Η IBM θα προβαίνει σε μια άμεση επιστροφή χρημάτων στον Πελάτη.

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 50 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 50 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 43.150 λεπτά	= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 99,884% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα
Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά	

#### 4. Τεχνική Υποστήριξη

Διατίθεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω email και τηλεφώνου και μέσω μιας online πύλης υποστήριξης. Η IBM θα καταστήσει διαθέσιμο το εγχειρίδιο "IBM Software as a Service Support Handbook", στο οποίο παρέχονται πληροφορίες επικοινωνίας και άλλες πληροφορίες και διαδικασίες τεχνικής υποστήριξης. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

#### 5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

##### 5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Η Υπηρεσία Cloud καθίσταται διαθέσιμη βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- α. **Ψηφιακό Μήνυμα (Digital Message)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ψηφιακό Μήνυμα είναι μια ηλεκτρονική επικοινωνία την οποία διαχειρίζεται ή επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Ψηφιακών Μηνυμάτων τα οποία διαχειρίζεται ή επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής σας.
- β. **Ταυτότητα Έγκριτης Διεύθυνσης (Reputation Identity)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Μια Ταυτότητα Έγκριτης Διεύθυνσης είναι ένας συνδυασμός μιας διεύθυνσης IP ή/και ενός ονόματος τομέα που χρησιμοποιείται για τη βελτίωση της δυνατότητας παράδοσης μηνυμάτων e-mail. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού των Ταυτοτήτων Έγκριτων Διευθύνσεων που δημιουργούνται για σας στην Υπηρεσία Cloud.
- γ. **Δοκιμαστικός Λογαριασμός (Test Account)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Δοκιμαστικός Λογαριασμός είναι ένας λογαριασμός που δημιουργείται αποκλειστικά για χρήση σε ένα περιβάλλον διενέργειας δοκιμών, ανάπτυξης ή σταδιακής εφαρμογής. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Δοκιμαστικών Λογαριασμών που δημιουργούνται για εσάς στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής σας.
- δ. **Περίπτωση Χρήσης (Instance)** - μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.
- ε. **Προσπελάσιμη Συσκευή (Addressable Device)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Προσπελάσιμη Συσκευή είναι μια συσκευή στην οποία έχει εγκατασταθεί μια εφαρμογή η οποία είναι προσπελάσιμη από την Υπηρεσία Cloud. Κάθε εγκατάσταση εφαρμογής που είναι προσπελάσιμη από την Υπηρεσία Cloud μετράται ως χωριστή Προσπελάσιμη Συσκευή. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Προσπελάσιμων Συσκευών που αναφέρονται από την Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής σας.
- 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 την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.

- ζ. **Απεσταλμένα Μηνύματα Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας (Emails Sent)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (email) είναι μια ηλεκτρονική επικοινωνία που αποστέλλεται μέσω της Υπηρεσίας Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Απεσταλμένων Μηνυμάτων Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής σας.

## 5.2 Χρεώσεις Προετοιμασίας

Οι χρεώσεις προετοιμασίας θα καθορίζονται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

- α. IBM eMessage Test Account SaaS Setup
- β. Η IBM θα επιβάλει μια χρέωση προετοιμασίας κατά την αρχική παροχή της υπηρεσίας IBM eMessage Test Account Setup. Αυτή η υπηρεσία ενημερώνει το περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud για τη χρήση ενός πρόσθετου Δοκιμαστικού Λογαριασμού επιπλέον της ποσότητας που παρέχεται με τις αντίστοιχες Υπηρεσίες IBM eMessage – Email Onboarding.
- γ. IBM eMessage Reputation Identity SaaS Setup
- Η IBM θα επιβάλει μια χρέωση προετοιμασίας κατά την αρχική παροχή της υπηρεσίας IBM eMessage Reputation Identity SaaS Setup. Αυτή η υπηρεσία ενημερώνει το περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud για τη χρήση μιας πρόσθετης Ταυτότητας Έγκριτης Διεύθυνσης (Reputation Identity) επιπλέον της ποσότητας που παρέχεται με τις αντίστοιχες Υπηρεσίες IBM eMessage – Email Onboarding.

## 5.3 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

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

## 5.4 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, ο Πελάτης θα χρεώνεται για την υπέρβαση, όπως ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

## 5.5 Χρεώσεις για Κατ' Απαίτηση Επιλογές

Τυχόν χρεώσεις για Κατ' Απαίτηση Επιλογές (On-Demand charges), οι οποίες θα καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής, θα ισχύουν όταν ο Πελάτης ζητήσει την ενεργοποίηση του Κατ' Απαίτηση στοιχείου.

- α. IBM eMessage Test Account On-Demand Setup
- Αυτή η υπηρεσία ενημερώνει το περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud για τη χρήση ενός πρόσθετου Δοκιμαστικού Λογαριασμού, επιπλέον της ποσότητας που παρέχεται με τις αντίστοιχες Υπηρεσίες IBM eMessage – Email Onboarding, κατόπιν σχετικού σας αιτήματος. Το στοιχείο πρέπει να συμπεριληφθεί στο Έγγραφο Συναλλαγής.
- β. IBM eMessage Reputation Identity On-Demand Setup
- Αυτή η υπηρεσία ενημερώνει το περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud για τη χρήση μιας πρόσθετης Ταυτότητας Έγκριτης Διεύθυνσης (Reputation Identity), επιπλέον της ποσότητας που παρέχεται με τις αντίστοιχες Υπηρεσίες IBM eMessage – Email Onboarding, κατόπιν σχετικού σας αιτήματος. Το στοιχείο πρέπει να συμπεριληφθεί στο Έγγραφο Συναλλαγής.

## 5.6 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες (μη αυτοματοποιημένες)

Οι Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες αγοράζονται βάσει ενός μετρικού συστήματος χρέωσης ανά Δέσμευση και τιμολογούνται με την παραγγελία τους. Οι υπηρεσίες λήγουν 90 ημέρες μετά την αγορά τους, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

- α. IBM eMessage – Email Onboarding Standard Services
- Παρέχονται υπηρεσίες διάρκειας έως 60 ωρών εξ αποστάσεως παροχής συμβουλών, βέλτιστων πρακτικών, εκπαίδευσης και παραμετροποίησης για την εξοικείωσή σας με τη λύση υπηρεσίας email IBM eMessage. Στις υπηρεσίες αυτές μπορεί να περιλαμβάνεται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, η παροχή αναφορών σχετικά με την αύξηση παραγωγικότητας, την εκπαίδευση χρηστών και τη δυνατότητα παράδοσης μηνυμάτων. Περιλαμβάνεται ένας (1) Δοκιμαστικός Λογαριασμός, καθώς η προετοιμασία (setup) για έως δύο (2) Ταυτότητες Έγκριτης Διεύθυνσης.

- β. IBM eMessage – Email Onboarding Professional Services  
Παρέχονται υπηρεσίες διάρκειας έως 75 ωρών εξ αποστάσεως παροχής συμβουλών, βέλτιστων πρακτικών, εκπαίδευσης και παραμετροποίησης για την εξοικείωσή σας με τη λύση υπηρεσίας email IBM eMessage. Στις υπηρεσίες αυτές μπορεί να περιλαμβάνεται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, η παροχή αναφορών σχετικά με την αύξηση παραγωγικότητας, την εκπαίδευση χρηστών και τη δυνατότητα παράδοσης μηνυμάτων, καθώς και η παροχή βοήθειας για σενάρια χρήσης (use cases). Περιλαμβάνονται δύο (2) Δοκιμαστικοί Λογαριασμοί, καθώς η προετοιμασία (setup) για έως πέντε (5) Ταυτότητες Έγκριτης Διεύθυνσης.
- γ. IBM eMessage Delivery Service  
Παρέχονται έως 15 ώρες και τρία (3) στοιχεία ανά δέσμευση των ακολούθων: ανάλυση της "φήμης" (mailing reputation) των απεσταλμένων μηνυμάτων ηλεκτρονικής αλληλογραφίας με συστάσεις για τη διατήρηση μιας καλής φήμης σε ό,τι αφορά τα μηνύματα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας που αποστέλλονται, εξέταση και συζήτηση μεθόδων για τη βελτίωση της παράδοσης μηνυμάτων στα εισερχόμενα των παραληπτών, ανάλυση και συστάσεις για την ελαχιστοποίηση των παραπόνων για τη λήψη ανεπιθύμητης αλληλογραφίας (spam).
- δ. IBM eMessage Content Service  
Παρέχονται έως 15 ώρες και τρία (3) στοιχεία ανά δέσμευση των ακολούθων: ανάλυση της "φήμης" (mailing reputation) των απεσταλμένων μηνυμάτων ηλεκτρονικής αλληλογραφίας με συστάσεις για τη διατήρηση μιας καλής φήμης σε ό,τι αφορά τα μηνύματα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας που αποστέλλονται, εξέταση και συζήτηση μεθόδων για τη βελτίωση της παράδοσης μηνυμάτων στα εισερχόμενα των παραληπτών, ανάλυση και συστάσεις για την ελαχιστοποίηση των παραπόνων για τη λήψη ανεπιθύμητης αλληλογραφίας (spam).
- ε. IBM eMessage Best Practices Service  
Παρέχονται έως 15 ώρες και τρία (3) στοιχεία ανά δέσμευση των ακολούθων: εξέταση ανάλυσης εκστρατειών, ανάπτυξη εκστρατειών πολλαπλών κυμάτων (multi-wave campaigns), σωστοί τρόποι επανενεργοποίησης ή απενεργοποίησης τμημάτων (segments), τρόπος ανάλυσης παραπόνων για ανεπιθύμητη αλληλογραφία (spam)/ακύρωση συνδρομών με άλλα κανάλια, διαχείριση στρατηγικής εμπορικών επωνυμιών και εμπορικής φήμης, προηγμένη εξέταση σεναρίων (scripting review).
- στ. IBM eMessage Custom Email Service  
Παρέχονται οποιαδήποτε δύο (2) στοιχεία από οποιεσδήποτε από τις ανωτέρω προσφορές εξ αποστάσεως υπηρεσιών eMessage (οι οποίες περιγράφονται στα ανωτέρω άρθρα eMessage Delivery Service, Content Service και Best Practices Service).
- ζ. IBM eMessage – Push Notification Onboarding Advisory Services  
Παρέχει τον ακόλουθο συνδυασμό: προετοιμασία μέχρι πέντε (5) κλειδιών εφαρμογής, μέχρι είκοσι (20) ώρες ερωτήσεων/απαντήσεων μέσω e-mail ή τηλεφώνου, αρχικό κύκλο δοκιμών αποδοχής υλοποίησης ειδοποιήσεων προώθησης (push notifications) σε οποιοσδήποτε δύο (2) εγγενείς εφαρμογές με τη χρήση των υπηρεσιών ειδοποιήσεων Android, iOS και Windows, παροχή εξ αποστάσεως εκπαίδευσης μέγιστης διάρκειας μίας (1) ώρας σε στελέχη μάρκετινγκ για την κονσόλα και σε προγραμματιστές για θέματα υλοποίησης.
- η. IBM eMessage – Push Notification Onboarding Standard Services  
Παρέχει τον ακόλουθο συνδυασμό: υπηρεσίες της προσφοράς IBM eMessage – Push Notification Onboarding Advisory Services και επιπλέον έως δέκα (10) πρόσθετες ώρες ερωτήσεων/απαντήσεων μέσω e-mail ή τηλεφώνου, δημιουργία λογαριασμών, προσαρμογή έως δύο (2) οθονών του περιβάλλοντος χρήστη, προαιρετικές εβδομαδιαίες συσκέψεις διάρκειας 30 λεπτών, αρχικό κύκλο δοκιμών αποδοχής υλοποίησης ειδοποιήσεων προώθησης (push notifications) σε οποιοσδήποτε τέσσερις (4) εγγενείς εφαρμογές με τη χρήση των υπηρεσιών ειδοποιήσεων Android, iOS και Windows, και έως (1) υπηρεσία ενοποίησης λογισμικού για την ενοποίηση με λογισμικό της IBM ή άλλου προμηθευτή το οποίο θα είναι συμβατό με το IBM eMessage – Push Notification.

- θ. IBM eMessage – Push Notification Onboarding Professional Services
- Παρέχει τον ακόλουθο συνδυασμό: υπηρεσίες της προσφοράς IBM eMessage – Push Notification Standard Services και επιπλέον έως δέκα (10) πρόσθετες ώρες ερωτήσεων/απαντήσεων μέσω e-mail ή τηλεφώνου, δημιουργία προσαρμοσμένων ρόλων και δικαιωμάτων για κάθε λογαριασμό, δημιουργία πιστοποιητικών στο πλαίσιο της προετοιμασίας εφαρμογών, υπηρεσία λίστας αποδεκτών προελεύσεων για την αναγνώριση των διευθύνσεων IP που θα μπορούν να συνδεθούν στο IBM eMessage – Push Notification, και έως δύο (2) πρόσθετες υπηρεσίες ενοποίησης λογισμικού για την ενοποίηση με λογισμικό της IBM ή άλλου προμηθευτή το οποίο θα είναι συμβατό με το IBM eMessage – Push Notification.

## 5.7 Συνδρομή σε Διαρκείς Υπηρεσίες

- α. IBM eMessage – Push Notification Ongoing Advisory Services
- Παρέχει τον ακόλουθο συνδυασμό: έναν (1) πρόσθετο κύκλο δοκιμών αποδοχής υλοποίησης ειδοποιήσεων προώθησης (push notifications) ανά έτος, έως είκοσι (20) ώρες (συνολικά ανά έτος) ερωτήσεων/απαντήσεων μέσω e-mail ή τηλεφώνου.
- β. IBM eMessage – Push Notification Ongoing Standard Services
- Παρέχει τον ακόλουθο συνδυασμό: τις υπηρεσίες της προσφοράς IBM eMessage – Push Notification Ongoing Advisory Services και επιπλέον έως δέκα (10) πρόσθετες ώρες (συνολικά ανά έτος) ερωτήσεων/απαντήσεων μέσω e-mail ή τηλεφώνου, έναν (1) πρόσθετο κύκλο δοκιμών αποδοχής υλοποίησης ειδοποιήσεων προώθησης (push notifications) ανά έτος, έως δύο (2) προσαρμοσμένες αναφορές απόδοσης εκστρατειών, και καθοδήγηση μέγιστης διάρκειας (10) ωρών (συνολικά ανά έτος) για τη χρήση της κονσόλας και τη γενική στρατηγική προώθησης.
- γ. IBM eMessage – Push Notification Ongoing Professional Services
- Παρέχει τον ακόλουθο συνδυασμό: τις υπηρεσίες της προσφοράς IBM eMessage – Push Notification Ongoing Standard Services και επιπλέον έως δέκα (10) πρόσθετες ώρες (συνολικά ανά έτος) ερωτήσεων/απαντήσεων μέσω e-mail ή τηλεφώνου, έως (4) πρόσθετους κύκλους δοκιμών αποδοχής υλοποίησης ειδοποιήσεων προώθησης (push notifications) ανά έτος, προτεραιότητα απάντησης σε αιτήματα υποστήριξης, έως δύο (2) ώρες (συνολικά ανά έτος) συμβουλευτικής υποστήριξης για δραστηριότητες seasonal marketing, και προαιρετικές εβδομαδιαίες συσκέψεις διάρκειας 30 λεπτών για την εξέταση ζητημάτων που σχετίζονται με τους κύριους δείκτες απόδοσης και τους βραχυπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους εφαρμογών/υπηρεσιών ειδοποιήσεων προώθησης.
- δ. IBM eMessage – Campaign Strategy Services
- Για μία (1) εκστρατεία ανά μήνα, παρέχει συμβουλευτική υποστήριξη για το σχεδιασμό τακτικών εκστρατειών με χρήση ειδοποιήσεων προώθησης (push notifications). Η παρεχόμενη συμβουλευτική υποστήριξη καλύπτει θέματα που σχετίζονται με τη στρατηγική, τη συχνότητα και τον προγραμματισμό εκτέλεσης.
- ε. IBM eMessage – Strategy & Campaign Configuration Services
- Για μία (1) εκστρατεία ανά μήνα, παρέχει τον ακόλουθο συνδυασμό: τις υπηρεσίες της προσφοράς Campaign Strategy Services και επιπλέον βοήθεια για τη δημιουργία χρονοδιαγράμματος ειδοποιήσεων ημερολογίου συμβάντων μάρκετινγκ, προετοιμασία έως δύο (2) ειδοποιήσεων στην κονσόλα του IBM eMessage – Push Notification, και παράδοση έως δύο (2) αποτυπώσεων οθόνης για τις ειδοποιήσεις προς εσάς.
- στ. IBM eMessage – Strategy, Planning & Campaign Configuration Services
- Για μέχρι (3) εκστρατείες ανά μήνα, παρέχει τον ακόλουθο συνδυασμό: υπηρεσίες της προσφοράς Strategy & Campaign Configuration Services και επιπλέον δοκιμή ειδοποιήσεων με εσάς σε πραγματικό χρόνο (μέσω τηλεφώνου), και παράδοση μέχρι (2) προσαρμοσμένων αναφορών.

## 6. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

Η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας Cloud αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν η Υπηρεσία Cloud 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, η Υπηρεσία Cloud θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 90 ημερών. Η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 90 ημερών.

## **7. Πρόσθετες Πληροφορίες**

### **7.1 Πληροφορίες για Δικαιώματα Χρήσης**

#### **α. IBM eMessage**

Η διαθέσιμη περίοδος καταμέτρησης για τον αριθμό των Ψηφιακών Μηνυμάτων ή Απεσταλμένων Μηνυμάτων Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας από την Υπηρεσία Cloud είναι ένας (1) ημερολογιακός μήνας.

Τα μηνύματα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας που αποστέλλονται ως Κρυφά Αντίγραφα Κοινοποίησης (Blind Carbon Copy ή BCC) θα χρεώνονται ως Ψηφιακά Μηνύματα ή Απεσταλμένα Μηνύματα Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας, ανάλογα με την περίπτωση.

#### **β. IBM eMessage Post Click Analytics**

Στη χρέωση συνδρομής για το IBM eMessage Post Click Analytics περιλαμβάνονται έως δεκαπέντε (15) Εκατομμύρια Κλήσεις στον Εξυπηρετητή ανά μήνα.

### **7.2 Χρήση Δεδομένων Πελάτη από την IBM**

Η IBM μπορεί να κάνει χρήση των δεδομένων του Πελάτη για σκοπούς εσωτερικής έρευνας, διενέργειας δοκιμών και ανάπτυξης σε μη παραγωγικό περιβάλλον, υπό την προϋπόθεση ότι η IBM θα έχει προηγουμένως αφαιρέσει όλα τα χαρακτηριστικά από τα οποία θα μπορούσε να προκύψει η ταυτότητα του Πελάτη ή επιχειρηματικές διεργασίες του Πελάτη. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει να μη χρησιμοποιούνται τα δεδομένα του για τέτοιους μη παραγωγικούς σκοπούς, επικοινωνώντας με την υπηρεσία Τεχνικής Υποστήριξης.

### **7.3 Ειδοποίηση αναφορικά με τη χρήση Cookies**

Η μπορεί να κάνει χρήση "cookies" και τεχνολογιών παρακολούθησης για τη συλλογή πληροφοριών από τις οποίες μπορεί να προκύψει η ταυτότητα συγκεκριμένων προσώπων (personally identifiable information) συγκεντρώνοντας στατιστικά στοιχεία και πληροφορίες χρήσης με σκοπό τη βελτίωση της εμπειρίας χρηστών και την προσαρμογή της αλληλεπίδρασης με τους χρήστες, σύμφωνα με τις πολιτικές προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα της IBM.

### **7.4 Λογισμικό Ενεργοποίησης**

Η προσφορά Υπηρεσίας Cloud "IBM eMessage – Push Notification" περιλαμβάνει λογισμικό ενεργοποίησης. Σας χορηγείται άδεια χρήσης του λογισμικού ενεργοποίησης, με τον τρόπο που περιγράφεται στην τεκμηρίωση που αντιστοιχεί στην Υπηρεσία Cloud, για τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud και αποκλειστικά στο βαθμό που είναι απαραίτητο για να διευκολύνεται ή να καθίσταται δυνατή η εκ μέρους σας πρόσβαση ή χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Η άδεια χρήσης σας για το λογισμικό ενεργοποίησης παύει να ισχύει με την καταγγελία ή λήξη της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud. Στο βαθμό που το λογισμικό ενεργοποίησης περιλαμβάνει δείγματα κώδικα, διαθέτετε το πρόσθετο δικαίωμα να χρησιμοποιείτε τα δείγματα κώδικα για τη δημιουργία παραγωγών έργων μόνο στο βαθμό που επιτρέπεται και είναι απαραίτητο για τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Όπως στην περίπτωση κάθε άλλου λογισμικού ενεργοποίησης, η άδειά σας να χρησιμοποιείτε τα δείγματα κώδικα και οποιαδήποτε παράγωγα έργα τους παύει να ισχύει με την καταγγελία ή λήξη της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud. Το λογισμικό ενεργοποίησης παρέχεται βάσει των Δεσμευτικών Επιπέδων Παροχής Υπηρεσιών, εάν υπάρχουν, ως τμήμα της Υπηρεσίας Cloud, αλλά άλλως παρέχεται "ΩΣ ΕΧΕΙ", χωρίς εγγύηση.

Το Λογισμικό Ενεργοποίησης που περιλαμβάνεται στην Υπηρεσία Cloud αποτελείται από τα εξής στοιχεία (συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε ενημερώσεων (updates) ή επιδιορθώσεων (fixes/patches) που καθίστανται διαθέσιμες από την IBM για αυτά):

#### **α. IBM Push Notification SDK for Android**

#### **β. IBM Push Notification SDK for Apple iOS**



- γ. IBM Push Notification SDK for Blackberry
- δ. IBM Push Notification SDK for Windows Phone 8.

**Σημαντικό:** Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών 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.