

## IBM Silverpop Engage

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. Υπηρεσία Cloud

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

Μια συνδρομή IBM Silverpop Engage παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες:

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

- θ. Σχεσιακοί Πίνακες: Αποθηκεύστε πολλαπλές γραμμές δεδομένων για αγορές, εκδηλώσεις ή άλλες δραστηριότητες και αντιστοιχίστε αυτά τα δεδομένα σε μία συγκεκριμένη εγγραφή, δημιουργώντας έτσι μια ολοκληρωμένη εικόνα για κάθε πελάτη του Πελάτη. Αυτά τα δεδομένα μπορούν να χρησιμοποιηθούν στη συνέχεια για την ανάκτηση πληροφοριών, την κατάτμηση των πελατών, την παράδοση δυναμικού περιεχομένου και την εξατομίκευση μηνυμάτων.
- ι. Διαχείριση Ευκαιριών B2B: Διαχείριση και αξιολόγηση ευκαιριών, χρήση αυτοματοποιημένων διαδικασιών για την αξιοποίησή τους, και μεγιστοποίηση της έντασης και της απόδοσης των δραστηριοτήτων μάρκετινγκ του Πελάτη.
- ια. Κοινωνική Δικτύωση: Οι οργανισμοί μπορούν να χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για την υλοποίηση εκστρατειών e-mail μάρκετινγκ και τη δημιουργία αναλυτικών αναφορών σχετικά με τα αποτελέσματα των εκστρατειών τους. Παράλληλα με την αποστολή των μηνυμάτων e-mail, μπορούν να αναρτούν ή να προγραμματίζουν την ανάρτηση δημοσιεύσεων ταυτόσημου περιεχομένου καθώς και να χρησιμοποιούν διασυνδέσεις για την προώθηση του περιεχομένου σε φίλους και επαφές των αρχικών αποδεκτών.
- ιβ. Περιβάλλοντα API (Application Programming Interfaces): Τα περιβάλλοντα API του Silverpop Engage είναι προσβάσιμα μέσω των πρωτοκόλλων REST, SOAP και XML και χρησιμοποιούν τα καθιερωμένα διαδικτυακά πρωτόκολλα (HTTP POST, HTTPS, FTP, SFTP) και τις τυπικές μορφές αρχείων (XML, CSV, TSV, PSV). Ο χειρισμός των αιτήσεων/αποκρίσεων σε πραγματικό χρόνο γίνεται μέσω HTTP/HTTPS. Ο χειρισμός των δεσμών δεδομένων γίνεται μέσω FTP/SFTP.

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

## 1.1 Προαιρετικές Προσφορές Συνδρομής

Διατίθενται οι ακόλουθες προαιρετικές προσφορές συνδρομής έναντι πρόσθετης χρέωσης:

- α. IBM Silverpop Engage 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 προμηθεύονται μια συνδρομή για το IBM Silverpop Engage – Database πρέπει επίσης να προμηθευτούν δικαιώματα χρήσης του IBM Silverpop Transact for Engage – Database 1000 Digital Messages.
- β. IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
  - Παρέχει τις απαραίτητες λειτουργίες για την υποστήριξη της χρήσης ενός πρόσθετου κωδικού ταυτοποίησης για την πρόσβαση σε λογαριασμούς του Silverpop Engage μέσω προγραμμάτων πλοήγησης. Αυτός ο κωδικός ταυτοποίησης θα χρησιμοποιείται μαζί με το βασικό συνδυασμό ονόματος χρήστη/κωδικού πρόσβασης κατά τη διαδικασία σύνδεσης.
- γ. IBM Silverpop Social Sign-in
  - Παρέχει στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα δημιουργίας διαδικτυακών φορμών που θα επιτρέπουν στους χρήστες να εγγράφονται με τη χρήση μιας ταυτότητας κοινωνικού δικτύου αντί να συμπληρώνουν όλα τα πεδία της φόρμας. Το Social Sign-In ενσωματώνει ή βασίζεται σε τεχνολογία τρίτων που παρέχεται από τη Janrain. Η χρήση του Social Sign-in υπόκειται στους όρους και τις προϋποθέσεις καθώς και στη διαθεσιμότητα των αντίστοιχων κοινωνικών δικτύων στα οποία γίνεται πρόσβαση μέσω του Social Sign-In και της υποκείμενης τεχνολογίας της Janrain.

- δ. IBM Silverpop Inbox Monitoring  
Επιτρέπει στον Πελάτη να συλλέγει μετρικά στοιχεία για τη γενική παράδοση εισερχόμενης αλληλογραφίας από μεγάλους παρόχους υπηρεσιών Internet (ISPs) και παρόχους υπηρεσιών αλληλογραφίας σε διάφορες περιοχές.
- ε. IBM Silverpop Universal Behaviors  
Παρέχει υποστήριξη για την ενοποίηση σε επίπεδο συμβάντων του Silverpop Engage με άλλες εφαρμογές τεχνολογίας. Τα συμβάντα και τα δεδομένα συμπεριφοράς που συλλέγονται από αυτές τις εφαρμογές μπορούν να αποθηκεύονται στο Silverpop Engage και να αξιοποιούνται για την εκτέλεση διαφόρων εργασιών (π.χ. σχεδιασμός και υλοποίηση προγραμμάτων, βαθμολόγηση, υποβολή ερωτημάτων ανάκτησης πληροφοριών κ.ά.). Περιλαμβάνει υποστήριξη ενοποίησης με υπάρχοντα προϊόντα της IBM, τρεις ροές δεδομένων για πρόσθετες ενοποιήσεις, και δυνατότητα αποθήκευσης δεδομένων για 180 ημέρες.
- στ. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History  
Παρέχει πρόσθετο χρόνο 180 ημερών για την αποθήκευση δεδομένων συμβάντων για το IBM Silverpop Universal Behaviors. Πρόκειται για μια προαιρετική επιλογή του IBM Silverpop Universal Behaviors για Πελάτες που χρειάζονται περισσότερο χρόνο αποθήκευσης δεδομένων από το τυπικό διάστημα των 180 ημερών που παρέχεται με το Universal Behaviors.
- ζ. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream  
Παρέχει μια πρόσθετη ροή δεδομένων για το IBM Silverpop Universal Behaviors. Αυτή η επιλογή προορίζεται για Πελάτες που χρειάζονται μια πρόσθετη ροή δεδομένων επιπλέον των απεριόριστων ενσωματωμένων από την IBM ροών δεδομένων του προϊόντος και των τριών πρόσθετων ροών δεδομένων τρίτων ή προσαρμοσμένων ροών δεδομένων που διατίθενται με τη βασική άδεια χρήσης του IBM Silverpop Universal Behaviors.
- η. IBM Silverpop Mobile Connector  
Παρέχει υποστήριξη για την ενοποίηση σε επίπεδο συστημάτων του Silverpop Engage με τις εφαρμογές φορητών συσκευών του Πελάτη. Χάρη σε αυτή την ενοποίηση, τα δεδομένα που συλλέγονται από μια εφαρμογή φορητών συσκευών θα μπορούν να αποθηκεύονται στο Silverpop Engage και να χρησιμοποιούνται από τις διάφορες λειτουργίες του (π.χ. υποβολή ερωτημάτων ανάκτησης πληροφοριών). Αντίστοιχα, θα είναι δυνατή η χρήση δεδομένων του Silverpop Engage από την εφαρμογή φορητών συσκευών.
- θ. IBM Silverpop Web Analytics Integrations  
Παρέχει υποστήριξη για την ενοποίηση του Silverpop Engage (για έναν οργανισμό) με ένα από τα ακόλουθα συστήματα ανάλυσης δεδομένων διαδικτύου: IBM Digital Analytics ή Adobe Omniture.
- ι. IBM Silverpop WebEx Integration  
Παρέχει λειτουργίες του προϊόντος Engage για χρήση με μία περίπτωση χρήσης του Cisco WebEx. Επιτρέπει την εισαγωγή δεδομένων συνεδριών και προφίλ συμμετεχόντων σε ένα Σχισιακό Πίνακα (Relational Table) του Silverpop Engage σε ημερήσια βάση. Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει χωριστή άδεια χρήσης του WebEx.
- ια. IBM Silverpop Citrix Integration  
Παρέχει λειτουργίες του προϊόντος Engage για χρήση με μία περίπτωση χρήσης του προϊόντος Citrix GoToWebinar, GoToMeeting ή GoToTraining. Επιτρέπει την εισαγωγή δεδομένων συνεδριών και προφίλ συμμετεχόντων σε ένα Σχισιακό Πίνακα (Relational Table) του Silverpop Engage σε ημερήσια βάση. Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει χωριστή άδεια χρήσης του Citrix.
- ιβ. IBM Silverpop Transact Magento Integration  
Επιτρέπει τη δρομολόγηση σχετικών συναλλακτικών email που δημιουργήθηκαν από μια περίπτωση χρήσης του Magento μέσω της υπηρεσίας συναλλακτικών email Silverpop Transact. Απαιτείται επίσης μια άδεια χρήσης του Magento, την οποία ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει χωριστά από τον προμηθευτή.
- ιγ. IBM Silverpop 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 Silverpop Engage. Υποστηρίζεται ο

συγχρονισμός μόνο ανάμεσα σε μία περίπτωση χρήσης συστήματος CRM και μία βάση δεδομένων Silverpop Engage. Η προσφορά αυτή δεν περιλαμβάνει την ενοποίηση με το Scribe. Εάν απαιτείται τέτοιου είδους ενοποίηση, πρέπει να χρησιμοποιηθεί η προσφορά IBM Silverpop CRM Integration with Scribe.

ιδ. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe

Παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα συγχρονισμού δεδομένων ανάμεσα στο Silverpop Engage και ορισμένα συστήματα CRM (Customer Relationship Management) που κυκλοφορούν στην αγορά. Υποστηρίζεται ο συγχρονισμός μόνο ανάμεσα σε μία περίπτωση χρήσης συστήματος CRM και μία βάση δεδομένων Silverpop Engage. Το IBM Silverpop CRM Integration with Scribe ενσωματώνει ή βασίζεται σε τεχνολογία τρίτων που παρέχεται από τη Scribe.

ιε. IBM Silverpop Additional IP Address

Επιπλέον διεύθυνση IP που παρέχεται έναντι πρόσθετης χρέωσης.

ιστ. IBM Silverpop Email Insights

Παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα προεπισκόπησης της γενικής εμφάνισης μηνυμάτων email σε διαφορετικές εφαρμογές πελάτη email (όπως π.χ., ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, στις εφαρμογές Gmail και Outlook και σε συσκευές iPhone και Android), 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, προσδιορισμού της προτιμώμενης συσκευής κάθε μοναδικού παραλήπτη email και αποστολής στοχευμένου περιεχομένου με βάση την προτίμηση αυτή και αυτόματης ενημέρωσης στοιχείων σε επίπεδο πελάτη με πρόσθετα δεδομένα όπως π.χ. γεωγραφική θέση, μέσος χρόνος απασχόλησης και προτιμώμενη συσκευή ή εφαρμογή πελάτη email. Καταγράφεται μια 'πράξη ανοίγματος email' κάθε φορά που ένας παραλήπτης email λαμβάνει ένα email από τον Πελάτη και το ανοίγει. Καταγράφεται μια 'πράξη προεπισκόπησης email' κάθε φορά που ο Πελάτης υποβάλλει ένα υπόδειγμα email στη λειτουργία αυτή για σκοπούς προεπισκόπησης. Το Email Insights περιλαμβάνει λειτουργικά τμήματα τεχνολογίας που παρέχονται από τη Litmus.

(1) Silverpop Email Insights – Bronze

παρέχει έως 10 πράξεις προεπισκόπησης email και 10.000 πράξεις ανοίγματος email ανά μήνα

(2) Silverpop Email Insights – Silver

παρέχει έως 50 πράξεις προεπισκόπησης email και 200.000 πράξεις ανοίγματος email ανά μήνα

(3) Silverpop Email Insights – Gold

παρέχει έως 500 πράξεις προεπισκόπησης email και 2.000.000 πράξεις ανοίγματος email ανά μήνα

(4) Silverpop Email Insights – Platinum

παρέχει έως 1.000 πράξεις προεπισκόπησης email και 5.000.000 πράξεις ανοίγματος email ανά μήνα

Επιπροσθέτως, εάν οι ανάγκες του Πελάτη υπερβαίνουν τον αριθμό πράξεων προεπισκόπησης ή ανοίγματος email που παρέχονται από το πακέτο που αγόρασε, ο Πελάτης μπορεί να αυξήσει τον αριθμό πράξεων προεπισκόπησης ή ανοίγματος που δικαιούται αγοράζοντας το IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview ή το IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens, ανάλογα με την περίπτωση.

ιζ. IBM Silverpop Mobile Engage

Παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα συλλογής δεδομένων από τις εφαρμογές smartphone του και αποστολής ειδοποιήσεων προώθησης (συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, εφαρμογών σε συσκευές iPhone, iPad και Android). Η λειτουργία αυτή περιλαμβάνει τη δυνατότητα αποστολής εξατομικευμένων ειδοποιήσεων προώθησης με ενέργειες που ορίζουν την επικοινωνία με την εφαρμογή smartphone του Πελάτη. Παρέχεται ένα SDK που επιτρέπει στην εφαρμογή να αποστέλλει ειδοποιήσεις προώθησης, να καταχωρήσει τη συσκευή και να αποστέλλει συμβάντα στο Silverpop.

## 2. Περιγραφή Ασφάλειας

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

Αυτή η Υπηρεσία Cloud είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με το Πλαίσιο Αρχών Safe Harbor ΗΠΑ-ΕΕ.

## 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 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 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 20 τοις εκατό (20%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

### 3.2 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

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%	10%
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 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά	= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 99,884% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------

#### 4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω email, online συστήματος υποστήριξης, Ζωντανής Συνομιλίας (Live Chat) και τηλεφώνου. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης
1	<b>Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών:</b> 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
2	<b>Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Η δυνατότητα χρήσης ενός στοιχείου ή μιας λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών
3	<b>Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών
4	<b>Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας

#### 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. **Πρόσβαση (Access)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Μια Πρόσβαση είναι το δικαίωμα χρήσης της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει ένα μόνο δικαίωμα Πρόσβασης για τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής.
- β. **Προσπελάσιμη Συσκευή (Addressable Device)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί 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 στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

- δ. **Περίπτωση Χρήσης Εφαρμογής (Application Instance)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Απαιτείται ένα δικαίωμα Περίπτωσης Χρήσης Εφαρμογής για κάθε περίπτωση χρήσης μιας Εφαρμογής που συνδέεται στην Υπηρεσία Cloud. Αν μια Εφαρμογή αποτελείται από πολλαπλά λειτουργικά τμήματα καθένα από τα οποία εξυπηρετεί διαφορετικό σκοπό ή/και διαφορετική βάση χρηστών και μπορεί να συνδέεται στην Υπηρεσία Cloud ή η διαχείρισή του να γίνεται από την Υπηρεσία Cloud, τότε κάθε τέτοιο λειτουργικό τμήμα θεωρείται ξεχωριστή Εφαρμογή. Επιπλέον, τα περιβάλλοντα δοκιμής, ανάπτυξης, σταδιακής εφαρμογής και παραγωγής για μια Εφαρμογή θεωρούνται χωριστές περιπτώσεις χρήσης της Εφαρμογής και για κάθε ένα από τα περιβάλλοντα αυτά πρέπει να αποκτηθεί δικαίωμα χρήσης. Αν υπάρχουν περισσότερες από μία περιπτώσεις χρήσης μιας Εφαρμογής στο ίδιο περιβάλλον, τότε κάθε μία από τις περιπτώσεις αυτές θεωρείται χωριστή περίπτωση χρήσης της Εφαρμογής για την οποία πρέπει να αποκτηθεί δικαίωμα χρήσης. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή Δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού των Περιπτώσεων Χρήσης Εφαρμογής που συνδέονται στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- ε. **Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε μοναδικό Εξουσιοδοτημένο Χρήστη στον οποίο χορηγείται άδεια πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιονδήποτε μέσο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Εξουσιοδοτημένων Χρηστών στους οποίους παρέχεται πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- στ. **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 στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- ζ. **Δέσμευση (Engagement)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. 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.
- η. **Συμβάν (Event)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Τα δικαιώματα επί Συμβάντων βασίζονται στον αριθμό εμφανίσεων ενός συγκεκριμένου συμβάντος που σχετίζεται με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Τα δικαιώματα επί Συμβάντων αφορούν στη συγκεκριμένη Υπηρεσία Cloud και δεν επιτρέπεται η ανταλλαγή, αλλαγή ή συνάθροιση δικαιωμάτων επί ενός είδους συμβάντος με άλλα δικαιώματα επί Συμβάντων κάποιας άλλης Υπηρεσίας Cloud 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 ή Έγγραφο Συναλλαγής.
- θ. **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 στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής.
- ι. **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 τον Πελάτη στην Υπηρεσία Cloud.
- ια. **Χιλιάδα Εγγραφών Βάσης Δεδομένων (Thousand Database Record)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. 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 την Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

## 5.2 Χρεώσεις Προετοιμασίας και Χρεώσεις Κατ' Απαίτηση Επιλογών

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

- α. IBM Silverpop Additional Domain Setup and IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup  
Αυτή η υπηρεσία ενημερώνει το περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud για τη χρήση μιας πρόσθετης Ταυτότητας Έγκριτης Διεύθυνσης επιπλέον της ποσότητας που παρέχεται με το IBM Silverpop Engage.
- β. IBM Silverpop CRM Integration Setup  
Αυτή η υπηρεσία ενημερώνει το περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud για την ενοποίηση μίας συγκεκριμένης περίπτωσης χρήσης συστήματος CRM με μία βάση δεδομένων Silverpop Engage.
- γ. IBM Silverpop Additional Environment Setup and IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup  
Αυτή η υπηρεσία παρέχει στον Πελάτη έναν πρόσθετο οργανισμό Silverpop Engage (ένα ανεξάρτητο περιβάλλον που διαμορφώνεται στο Engage συνήθως για την προσθήκη μιας εταιρείας ή ενός τομέα).
- δ. IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services  
Η υπηρεσία IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services συνδυάζει την παροχή βοήθειας κατά τη διαδικασία αρχικής παροχής με την παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης προϊόντος και έχει σχεδιαστεί ώστε να βοηθά τους χρήστες στην παραμετροποίηση και αξιοποίηση του IBM Silverpop Engage. Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία παρέχεται για έως 15 ώρες και πρέπει να αποκτηθεί υποχρεωτικά με μια αρχική συνδρομή για το IBM Silverpop Engage. 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 προκαταρκτικές υπηρεσίες περιλαμβάνονται η παροχή βοήθειας κατά τη διαδικασία αρχικής παροχής, παραμετροποίησης και προετοιμασίας, η συμβουλευτική υποστήριξη προϊόντος και η παροχή απαντήσεων σε ερωτήσεις των χρηστών.
- ε. IBM Silverpop Engage Onboarding Services  
Η υπηρεσία IBM Silverpop Engage Onboarding Services συνδυάζει την παροχή βοήθειας κατά τη διαδικασία αρχικής παροχής με την παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης προϊόντος και έχει σχεδιαστεί ώστε να βοηθά τους χρήστες στην παραμετροποίηση και αξιοποίηση του IBM Silverpop Engage. Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία παρέχεται για έως 30 ώρες και πρέπει να αποκτηθεί υποχρεωτικά με μια αρχική συνδρομή για το IBM Silverpop Engage. 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 προκαταρκτικές υπηρεσίες περιλαμβάνονται η παροχή βοήθειας κατά τη διαδικασία αρχικής παροχής, παραμετροποίησης και προετοιμασίας, η συμβουλευτική υποστήριξη προϊόντος και η παροχή απαντήσεων σε ερωτήσεις των χρηστών.
- στ. IBM Silverpop Engage Mobile Onboarding  
Το Silverpop Engage Mobile Onboarding Services είναι μια προαιρετική προσφορά για συνδρομητές του Silverpop Engage 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 IBM Marketing Cloud Standard και IBM Marketing Cloud B2B Standard.



- ζ. IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup και IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) On Demand Setup
- Αυτή η υπηρεσία παρέχει μία ημέρα εκπαίδευσης στο Silverpop Engage. Κάθε ημέρα περιλαμβάνει έως οκτώ ώρες διδασκαλίας και πρακτικής εξάσκησης (συμπεριλαμβανομένων μερικών μικρών διαλειμμάτων και ενός μεσημεριακού διαλείμματος διάρκειας μίας ώρας). Το πρόγραμμα εκπαίδευσης μπορεί να προσαρμοστεί ώστε να καλύπτει τα συγκεκριμένα θέματα που ενδιαφέρουν τον Πελάτη. Η εκπαίδευση παρέχεται με τη μορφή διαδικτυακού σεμιναρίου (webinar) ή σε ένα εγκεκριμένο εκπαιδευτικό κέντρο της IBM.
- η. IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) Setup και IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) On Demand Setup
- Αυτή η υπηρεσία παρέχει μία (1) 8-ωρη ημέρα εκπαίδευσης στη χρήση του Silverpop Engage 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).
- θ. IBM Silverpop Fast Start Setup
- Αυτή η υπηρεσία παρέχει έως 15 ώρες εξ αποστάσεως συμβουλευτικής υποστήριξης προϊόντος για την εξοικείωση του Πελάτη με το Silverpop Engage. Η υπηρεσία συμβουλευτικής υποστήριξης περιλαμβάνει τη διεξαγωγή προγραμματισμένων συσκέψεων για την παροχή αναλυτικής καθοδήγησης για την αρχική προετοιμασία και την εκπαίδευση σε διάφορα ζητήματα όπως: παροχή υπηρεσίας, προσαρμογή παραμέτρων παράδοσης/σταδιακή αύξηση αποστελλόμενων μηνυμάτων, αρχική φόρτωση δεδομένων, αρχικές αποστολές email, χρήση έτοιμων αναφορών και ενεργοποίηση σύνθετων λειτουργιών του Silverpop Engage για την κάλυψη των ιδιαίτερων αναγκών του Πελάτη. Οι ώρες του προγράμματος πρέπει να χρησιμοποιηθούν μέσα στις πρώτες 90 ημέρες από την ημερομηνία αρχικής προετοιμασίας του περιβάλλοντος Silverpop.
- ι. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup
- Αυτή η υπηρεσία παρέχει έως 30 ώρες εξ αποστάσεως συμβουλευτικής υποστήριξης προϊόντος για την εξοικείωση του Πελάτη με το Silverpop Engage. Η υπηρεσία συμβουλευτικής υποστήριξης περιλαμβάνει τη διεξαγωγή προγραμματισμένων συσκέψεων για την παροχή αναλυτικής καθοδήγησης για την αρχική προετοιμασία και την εκπαίδευση σε διάφορα ζητήματα όπως: παροχή υπηρεσίας, προσαρμογή παραμέτρων παράδοσης/σταδιακή αύξηση αποστελλόμενων μηνυμάτων, αρχική φόρτωση δεδομένων, αρχικές αποστολές email, χρήση έτοιμων αναφορών και ενεργοποίηση σύνθετων λειτουργιών του Silverpop Engage για την κάλυψη των ιδιαίτερων αναγκών του Πελάτη. Οι ώρες του προγράμματος πρέπει να χρησιμοποιηθούν μέσα στις πρώτες 90 ημέρες από την ημερομηνία αρχικής προετοιμασίας του περιβάλλοντος Silverpop.
- ια. IBM Silverpop Customer Enablement Setup
- Αυτή η υπηρεσία παρέχει έως 300 ώρες εξ αποστάσεως συμβουλευτικής υποστήριξης προϊόντος, τεχνικής συμβουλευτικής υποστήριξης, βέλτιστων πρακτικών και καθοδήγησης για την ενδεδειγμένη χρήση της λύσης IBM Silverpop Engage. Οι δραστηριότητες που καλύπτονται από αυτή την υπηρεσία μπορεί να περιλαμβάνουν την αρχική διερεύνηση συγκεκριμένων ζητημάτων, την ανάπτυξη ενός σχεδίου έργου και ενός σχεδίου πόρων, τη συζήτηση και παροχή συμβουλών, το σχεδιασμό και τον προγραμματισμό εντοπίσεως, την τεκμηρίωση και τη διαχείριση του έργου, ανάλογα με τη συμφωνία που θα υπάρξει με τον Πελάτη. Αυτή η υπηρεσία παρέχει 50 επιπλέον ώρες εξ αποστάσεως εκτελούμενων υπηρεσιών για λογαριασμό του Πελάτη (π.χ. εισαγωγή λιστών και αλληλογραφίας, διαχείριση κατάτμησης, δημιουργία μοντέλων βαθμολόγησης, προετοιμασία/ρύθμιση πόρων, υλοποίηση εκστρατειών, δημιουργία αναφορών και άλλες σχετιζόμενες με το προϊόν δραστηριότητες). Ο τυπικός χρόνος ολοκλήρωσης του Silverpop για υπό διαχείριση υπηρεσίες είναι 5 εργάσιμες ημέρες για τυπικά μεμονωμένα συμβάντα αλληλογραφίας. Για ορισμένες δραστηριότητες, ο απαιτούμενος κύκλος παραγωγής μπορεί να είναι μεγαλύτερος. Αυτή η υπηρεσία πρέπει να καταναλωθεί εντός 12 μηνών από την ημερομηνία αγοράς.
- ιβ. IBM Silverpop Managed Enablement Setup
- Αυτή η υπηρεσία παρέχει έως 150 ώρες εξ αποστάσεως συμβουλευτικής υποστήριξης προϊόντος, τεχνικής συμβουλευτικής υποστήριξης, βέλτιστων πρακτικών και καθοδήγησης για την ενδεδειγμένη χρήση του IBM Silverpop Engage. Οι δραστηριότητες που καλύπτονται από αυτή την υπηρεσία

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

ιγ. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup

Αυτή η υπηρεσία παρέχει έως 75 ώρες εξ αποστάσεως συμβουλευτικής υποστήριξης προϊόντος, τεχνικής συμβουλευτικής υποστήριξης, βέλτιστων πρακτικών και καθοδήγησης για την ενδεδειγμένη χρήση του IBM Silverpop Engage. Οι δραστηριότητες που καλύπτονται από αυτή την υπηρεσία μπορεί να περιλαμβάνουν την αρχική διερεύνηση συγκεκριμένων ζητημάτων, την ανάπτυξη ενός σχεδίου έργου και ενός σχεδίου πόρων, τη συζήτηση και παροχή συμβουλών, το σχεδιασμό και τον προγραμματισμό ενοποίησης, την τεκμηρίωση και τη διαχείριση του έργου, ανάλογα με τη συμφωνία που θα υπάρξει με τον Πελάτη. Αυτή η υπηρεσία πρέπει να καταναλωθεί εντός 6 μηνών από την ημερομηνία αγοράς.

ιδ. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup

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

ιε. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup

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

ιστ. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup

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

ιζ. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup

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

ιη. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup

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

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

Αυτή η υπηρεσία παρέχει μια τηλεδιάσκεψη ορισμού στρατηγικής διάρκειας 1 ώρας με έναν εξειδικευμένο σύμβουλο σε θέματα παράδοσης μηνυμάτων αλληλογραφίας, έως 25 ώρες εξ αποστάσεως παραδιδόμενων διαχειριστικών υπηρεσιών, σε διάστημα 30 ημερών, για την έναρξη και τη σταδιακή καθιέρωση της χρήσης μιας διεύθυνσης IP που χρησιμοποιείται από το IBM Silverpop Engage, και μια τηλεδιάσκεψη πληροφόρησης διάρκειας 1 ώρας με τον εν λόγω εξειδικευμένο σύμβουλο. Για το σκοπό της ανάπτυξης της φήμης, χρειάζονται δύο μηνύματα e-mail τα οποία δεν θα έχουν κρίσιμο χαρακτήρα ούτε χρονικούς περιορισμούς (με έτοιμο περιεχόμενο αλληλογραφίας HTML). Αυτή η υπηρεσία δεν εγγυάται τη συμπερίληψη της διεύθυνσης IP στις λίστες επιτρεπόμενων προελεύσεων ή την επιτυχή καθιέρωσή της ως προέλευσης μαζικής αλληλογραφίας, καθώς η επίτευξη αυτών των στόχων εξαρτάται από ένα πλήθος εξωτερικών παραγόντων.

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

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

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

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

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

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

### 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 Χρέωσεις 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.

Για μια Υπηρεσία Cloud για την οποία ισχύει ένα μετρικό σύστημα χρέωσης βάσει Ψηφιακών Μηνυμάτων, η IBM θα τιμολογεί τον Πελάτη με βάση την επιλεγμένη συχνότητα τιμολόγησης για τα δικαιώματα επί

Ψηφιακών Μηνυμάτων που έχει παραγγείλει ο Πελάτης. Θα μετράται η πραγματική χρήση και θα επιβάλλονται χρεώσεις υπέρβασης σε περίπτωση που η πραγματική χρήση μηνυμάτων υπερβαίνει το συνολικό αριθμό μηνυμάτων που δικαιούται να χρησιμοποιεί ο Πελάτης σωρευτικά για 12 το πολύ μηνιαίες περιόδους μέτρησης κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής.

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

Εάν η περίοδος συνδρομής υπερβαίνει τους 12 μήνες, το συνολικό άθροισμα των δικαιωμάτων θα βασίζεται σε 12-μηνες περιόδους μέτρησης. Το συνολικό άθροισμα θα μηδενίζεται μετά τη λήξη μιας 12-μηνιαίας περιόδου μέτρησης. Δεν θα επιβάλλονται χρεώσεις υπέρβασης για τις επόμενες 12-μηνιαίες περιόδους μέτρησης έως ότου η πραγματική χρήση μηνυμάτων υπερβεί το συνολικό αριθμό που δικαιούται να χρησιμοποιεί ο Πελάτης σωρευτικά για την εν λόγω 12-μηνιαία περίοδο μέτρησης.

Εάν η περίοδος συνδρομής είναι μικρότερη από 12 μήνες ή εάν έχουν απομείνει λιγότεροι 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 μηνυμάτων που δικαιούται να χρησιμοποιεί ο Πελάτης.

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.

α. Παράδειγμα 1:

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

β. Παράδειγμα 2:

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

## 6. Συνδρομή σε Διαρκείς Υπηρεσίες

### 6.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

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

### 6.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

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

### **6.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services**

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

### **6.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services**

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

### **6.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services**

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

### **6.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services**

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

## **7. 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.

## **8. Λογισμικό Ενεργοποίησης**

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει λογισμικό ενεργοποίησης, το οποίο επιτρέπεται να χρησιμοποιείται μόνο σε συνάρτηση με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη και μόνο κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud.

## **9. Γενικές Διατάξεις**

### **9.1 Λίστες Διανομής**

Ο Πελάτης δεν θα χρησιμοποιεί με την Υπηρεσία Cloud 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 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.

## 9.2 Απαγόρευση Μεταπώλησης

Ο Πελάτης δεν θα προβεί στη μεταπώληση της Υπηρεσίας Cloud ούτε θα παρέχει σε τρίτους (εκτός από τους υπαλλήλους ή τους υπεργολάβους που εργάζονται για λογαριασμό του Πελάτη) δικαίωμα πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση της IBM.

## 9.3 Διατήρηση Δεδομένων

Τα στοιχεία δεδομένων που σχετίζονται ειδικά με την Υπηρεσία Cloud θα είναι διαθέσιμα στην Υπηρεσία Cloud 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 την Υπηρεσία Cloud.

## 9.4 Ειδοποιήσεις για Κώδικα Τρίτων

Η Υπηρεσία Cloud 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.

## 9.5 Εκδοχές σε Γλώσσες Εκτός της Αγγλικής

Ο Πελάτης κατανοεί και συμφωνεί ότι η πρόσβαση και χρήση μιας εκδοχής της Υπηρεσίας Cloud 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 της Υπηρεσίας Cloud που είναι μεταφρασμένη σε γλώσσα εκτός της Αγγλικής, το περιβάλλον χρήστη της Υπηρεσίας Cloud ενδέχεται να προωθεί δεδομένα του Πελάτη και περιεχόμενο που είναι προσβάσιμο μέσω του περιβάλλοντος χρήστη της Υπηρεσίας Cloud σε μη κρυπτογραφημένη μορφή μέσω των συστημάτων της translations.com που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την Υπηρεσία Cloud, για τους σκοπούς της μετάφρασης του περιβάλλοντος χρήστη κατόπιν σχετικού αιτήματος του Πελάτη.

## 9.6 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.

### 9.6.1 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, και
- 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.

**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.