

## IBM Silverpop Engage

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών παρέχεται μια περιγραφή της Υπηρεσίας Cloud. Στα αντίστοιχα έγγραφα παραγγελίας παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία του Πελάτη.

### 1. Υπηρεσία Cloud

#### 1.1 IBM Silverpop Engage

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, εξατομικευσης 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 IBM Silverpop Engage περιλαμβάνει λειτουργίες που βοηθούν να διασφαλιστεί η συστηματική διασύνδεση των σημείων επαφής με τους πελάτες, 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 φόρμών, 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 (5) τομείς αποστολής, έναν (1) τομέα φιλοξενίας με τα στοιχεία επωνυμίας του πελάτη και έως δέκα (10) περιβάλλοντα. Οι Πελάτες που δεσμεύονται ότι αποστέλλουν πάνω από τρία (3) εκατομμύρια μηνύματα email ετησίως δικαιούνται να λάβουν μια αποκλειστική διεύθυνση IP (Internet Protocol).

## 1.2 Προαιρετικές Υπηρεσίες

### 1.2.1 IBM Silverpop Engage Transact

Το 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.

### 1.2.2 IBM Silverpop Multi-Factor Authentication

Το IBM Silverpop Engage Transact 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.

### 1.2.3 IBM Silverpop Social Sign-in

Το 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.

#### 1.2.4 IBM Silverpop Inbox Monitoring

Το 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.

#### 1.2.5 IBM Silverpop Universal Behaviors

Το 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. Διατίθενται οι ακόλουθες πρόσθετες (add-on) υπηρεσίες του IBM Silverpop Universal Behaviors:

##### α. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History

Το 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.

##### β. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream

Το 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.

#### 1.2.6 IBM Silverpop Mobile Connector

Το 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.

#### 1.2.7 IBM Silverpop Web Analytics Integration

Το 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.

#### 1.2.8 IBM Silverpop WebEx Integration

Το IBM Silverpop WebEx Integration παρέχει λειτουργίες του προϊόντος Silverpop 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.

#### 1.2.9 IBM Silverpop Citrix Integration

IBM Silverpop Citrix Integration παρέχει λειτουργίες του προϊόντος Silverpop Engage για χρήση με μία (1) 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.

#### 1.2.10 IBM Silverpop Transact Magento Integration

Το 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.

#### 1.2.11 IBM Silverpop CRM Integration

Το 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.

#### 1.2.12 IBM Silverpop CRM Integration with Scribe

Το 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.

#### 1.2.13 IBM Silverpop Additional IP Address

Το IBM Silverpop Additional IP Address είναι η χρέωση για μια πρόσθετη διεύθυνση IP.

#### 1.2.14 IBM Silverpop Email Insights

Το 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.

- α. **Silverpop Email Insights Bronze:** παρέχει έως 10 πράξεις προεπισκόπησης email και 10.000 πράξεις ανοίγματος email ανά μήνα.
- β. **Silverpop Email Insights Silver:** παρέχει έως 50 πράξεις προεπισκόπησης email και 200.000 πράξεις ανοίγματος email ανά μήνα.
- γ. **Silverpop Email Insights Gold:** παρέχει έως 500 πράξεις προεπισκόπησης email και 2.000.000 πράξεις ανοίγματος email ανά μήνα.
- δ. **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.

#### 1.2.15 IBM Silverpop Mobile Engage

Το 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.

### **1.3 Υπηρεσίες Επιτάχυνσης**

#### **1.3.1 IBM Silverpop Additional Domain Setup**

IBM Silverpop Additional Domain Setup και IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup

Υπηρεσίες που ενημερώνουν το περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud για τη χρήση μιας πρόσθετης Ταυτότητας Έγκριτης Διεύθυνσης επιπλέον της ποσότητας που παρέχεται με το IBM Silverpop Engage.

#### **1.3.2 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.

#### **1.3.3 IBM Silverpop Additional Environment Setup και 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).

#### **1.3.4 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.

#### **1.3.5 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.

#### **1.3.6 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.

#### **1.3.7 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.

### **1.3.8 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.

### **1.3.9 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 ενοποίησης, 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 πέντε (5) εργάσιμες ημέρες για τυπικά μεμονωμένα συμβάντα αλληλογραφίας. Για ορισμένες δραστηριότητες, ο απαιτούμενος κύκλος παραγωγής μπορεί να είναι μεγαλύτερος. Αυτή η υπηρεσία πρέπει να χρησιμοποιηθεί εντός δώδεκα (12) μηνών από την ημερομηνία αγοράς.

### **1.3.10 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 πέντε (5) εργάσιμες ημέρες για τυπικά μεμονωμένα συμβάντα αλληλογραφίας. Για ορισμένες δραστηριότητες, ο απαιτούμενος κύκλος παραγωγής μπορεί να είναι μεγαλύτερος. Αυτή η υπηρεσία πρέπει να χρησιμοποιηθεί εντός δώδεκα (12) μηνών από την ημερομηνία αγοράς.

### **1.3.11 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 χρησιμοποιηθεί εντός έξι (6) μηνών από την ημερομηνία αγοράς.

### **1.3.12 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 χρησιμοποιηθεί εντός δώδεκα (12) μηνών από την ημερομηνία αγοράς.

#### **1.3.13 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 χρησιμοποιηθεί εντός δώδεκα (12) μηνών από την ημερομηνία αγοράς.

#### **1.3.14 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 πέντε (5) εργάσιμες ημέρες για τυπικά μεμονωμένα συμβάντα αλληλογραφίας. Για ορισμένες δραστηριότητες, ο απαιτούμενος κύκλος παραγωγής μπορεί να είναι μεγαλύτερος. Αυτή η υπηρεσία πρέπει να χρησιμοποιηθεί εντός έξι (6) μηνών από την ημερομηνία αγοράς.

#### **1.3.15 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 πέντε (5) εργάσιμες ημέρες για τυπικά μεμονωμένα συμβάντα αλληλογραφίας. Για ορισμένες δραστηριότητες, ο απαιτούμενος κύκλος παραγωγής μπορεί να είναι μεγαλύτερος. Αυτή η υπηρεσία πρέπει να χρησιμοποιηθεί εντός δώδεκα (12) μηνών από την ημερομηνία αγοράς.

#### **1.3.16 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 πέντε (5) εργάσιμες ημέρες για τυπικά μεμονωμένα συμβάντα αλληλογραφίας. Για ορισμένες δραστηριότητες, ο απαιτούμενος κύκλος παραγωγής μπορεί να είναι μεγαλύτερος. Αυτή η υπηρεσία πρέπει να χρησιμοποιηθεί εντός δώδεκα (12) μηνών από την ημερομηνία αγοράς.

#### **1.3.17 IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup και IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup**

Αυτή η υπηρεσία παρέχει: (i) μια τηλεδιάσκεψη ορισμού στρατηγικής διάρκειας μίας (1) ώρας με έναν εξειδικευμένο σύμβουλο σε θέματα παράδοσης μηνυμάτων αλληλογραφίας, (ii) 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 (iii) μια τηλεδιάσκεψη πληροφόρησης διάρκειας μίας (1) ώρας με τον εν λόγω εξειδικευμένο σύμβουλο. Για το σκοπό της ανάπτυξης της φήμης, χρειάζονται δύο (2) 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.

#### **1.3.18 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 μίας (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 χρησιμοποιηθεί εντός 90 ημερών από την ημερομηνία αγοράς.

### **1.3.19 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 οποιοσδήποτε δύο (2) εγγενείς εφαρμογές με τη χρήση των υπηρεσιών ειδοποιήσεων Android ή iOS, παροχή εξ αποστάσεως εκπαίδευσης μέγιστης διάρκειας μίας (1) ώρας σε στελέχη μάρκετινγκ για την κονσόλα και σε προγραμματιστές για θέματα υλοποίησης. Αυτή η υπηρεσία πρέπει να χρησιμοποιηθεί εντός 90 ημερών από την ημερομηνία αγοράς.

### **1.3.20 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 οποιοσδήποτε τέσσερις (4) εγγενείς εφαρμογές με τη χρήση των υπηρεσιών ειδοποιήσεων Android ή iOS, παροχή υπηρεσιών διάρκειας έως δύο (2) ωρών στον ορισμό στρατηγικής εκστρατειών ειδοποιήσεων προώθησης, και έως μία (1) 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 χρησιμοποιηθεί εντός 90 ημερών από την ημερομηνία αγοράς.

### **1.3.21 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-μηνο 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 τέσσερις (4) ώρες ανά μήνα.

### **1.3.22 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services**

Αυτή η 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-μηνο 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 επτά (7) ώρες ανά μήνα.

### **1.3.23 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 δώδεκα (12) ώρες ετησίως.

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

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

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

Αυτή η υπηρεσία παρέχει τον ακόλουθο συνδυασμό: έως 30 ώρες ερωτήσεων/απαντήσεων μέσω email ή τηλεφώνου συνολικά ανά έτος, έως δύο (2) κύκλους δοκιμών αποδοχής υλοποίησης ειδοποιήσεων προώθησης (push notifications) ανά έτος, έως πέντε (5) ώρες καθοδήγησης συνολικά ανά έτος για τη χρήση της κονσόλας και τη γενική στρατηγική προώθησης.

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

Αυτή η υπηρεσία παρέχει τον ακόλουθο συνδυασμό: έως 40 ώρες ερωτήσεων/απαντήσεων μέσω email ή τηλεφώνου συνολικά ανά έτος, έως τέσσερις (4) κύκλους δοκιμών αποδοχής υλοποίησης ειδοποιήσεων προώθησης (push notifications) ανά έτος, προτεραιότητα απόκρισης σε αιτήματα υποστήριξης, έως δύο



(2) ώρες συμβουλευτικής υποστήριξης συνολικά ανά έτος για δραστηριότητες seasonal marketing, καθοδήγηση μέγιστης διάρκειας δέκα (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.

## 2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Η Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - Πρόσθετη Πράξη DPA) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa> και το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων (τα οποία αναφέρονται ως φύλλο(-α) δεδομένων ή Παράρτημα(τα) DPA) που διατίθενται στις παρακάτω διασυνδέσεις παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες για την προστασία δεδομένων στις Υπηρεσίες Cloud και τις επιλογές που παρέχουν οι Υπηρεσίες Cloud για τα είδη Περιεχομένου που μπορεί να υφίστανται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Η Πρόσθετη Πράξη DPA ισχύει εάν και στο βαθμό που ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο.

### IBM Watson Campaign Automation Engage

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1412721510216>

### IBM Watson Campaign Automation Social Audiences

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CF6D6EF01C9111E69AAAC4D0C72C126B>

## 3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

### 3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει στον Πελάτη την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA). Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Το ποσοστό διαθεσιμότητας υπολογίζεται ως ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής της Υπηρεσίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα. Ο ορισμός του Χρόνου Διακοπής Υπηρεσίας, η διαδικασία για την έγερση αξιώσεων πίστωσης και ο τρόπος επικοινωνίας με την IBM για ζητήματα διαθεσιμότητας υπηρεσιών αναφέρονται στον Οδηγό Υποστήριξης Υπηρεσιών Cloud (Cloud Service Support Guide) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Διαθεσιμότητα	Πίστωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής*)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%
Χαμηλότερη από 99,0%	5%
Χαμηλότερη από 98,0%	10%
Χαμηλότερη από 97,0%	20%

\* Η χρέωση συνδρομής είναι η συμβατικά προβλεπόμενη τιμή για το μήνα που αποτελεί το αντικείμενο της αξίωσης.

### 3.2 Τεχνική Υποστήριξη

Για πληροφορίες σχετικά με την τεχνική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων επικοινωνίας για τη λήψη υποστήριξης, των βαθμών κρισιμότητας, των χρόνων απόκρισης και άλλων πληροφοριών και διαδικασιών υποστήριξης, επιλέξτε την Υπηρεσία Cloud στον οδηγό υποστήριξης της IBM (IBM support guide) στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Χρεώσεις

### 4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Τα μετρικά συστήματα χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

Χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud:

- Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User) είναι ένας μοναδικός χρήστης που έχει εξουσιοδοτηθεί να αποκτά πρόσβαση στις Υπηρεσίες Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, είτε άμεσα είτε έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο.
- Δέσμευση (Engagement) είναι μια επαγγελματική ή εκπαιδευτική υπηρεσία που σχετίζεται με τις Υπηρεσίες Cloud.
- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι κάθε πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση των Υπηρεσιών Cloud.
- Πρόσβαση (Access) είναι το δικαίωμα χρήσης λειτουργιών των Υπηρεσιών Cloud.
- Προσπελάσιμη Συσκευή (Addressable Device) είναι μια συσκευή στην οποία κάθε εγκατάσταση εφαρμογής είναι προσπελάσιμη από την Υπηρεσία Cloud.
- Περίπτωση Χρήσης Εφαρμογής (Application Instance) είναι ένα αντίγραφο ενός προγράμματος εφαρμογής λογισμικού με μοναδικό όνομα το οποίο συνδέεται στις Υπηρεσίες Cloud ή τελεί υπό τη διαχείριση των Υπηρεσιών Cloud. Μια Εφαρμογή που χρησιμοποιείται σε διαφορετικά περιβάλλοντα (όπως π.χ. σε περιβάλλοντα διενέργειας δοκιμών, ανάπτυξης, σταδιακής εφαρμογής ή παραγωγής) ή διαφορετικές περιπτώσεις χρήσης μιας Εφαρμογής στο ίδιο περιβάλλον θεωρούνται χωριστές Περιπτώσεις Χρήσης Εφαρμογής.
- Ψηφιακό Μήνυμα (Digital Message) είναι μια ηλεκτρονική επικοινωνία που βρίσκεται υπό τη διαχείριση ή επεξεργασία των Υπηρεσιών Cloud.
- Συμβάν (Event) είναι μια εμφάνιση ενός συγκεκριμένου συμβάντος που βρίσκεται υπό την επεξεργασία των Υπηρεσιών Cloud ή σχετίζεται με τη χρήση των Υπηρεσιών Cloud. Κατά την απόκτηση δικαιωμάτων επί Συμβάντων, οι ακόλουθες ενέργειες θα μετρώνται ως Συμβάν:
  - 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.
- Ταυτότητα Έγκριτης Διεύθυνσης (Reputation Identify) είναι ένας συνδυασμός μιας διεύθυνσης IP ή ενός ονόματος τομέα (domain) που χρησιμοποιείται για τη βελτίωση της δυνατότητας παράδοσης μηνυμάτων e-mail στο πλαίσιο των Υπηρεσιών Cloud.
- Εγγραφή Βάσης Δεδομένων (Database Record) είναι μια συλλογή πεδίων σε μια βάση δεδομένων που σχετίζεται με μια μεμονωμένη οντότητα και είναι προσβάσιμη ως ενιαία μονάδα υπό τη διαχείριση ή επεξεργασία των Υπηρεσιών Cloud.
- Συμβόλαιο Παλιότερης Υποδομής (Legacy Contract) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το δικαίωμα χρήσης του IBM SaaS. Τα είδη μετρικών συστημάτων χρέωσης παλιότερης υποδομής σχετίζονται με προσφορές που δεν διατίθενται πλέον ενεργά στην αγορά από την IBM. Όμως, η IBM μπορεί, κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια, να συμφωνήσει στην αύξηση των υφιστάμενων δικαιωμάτων του Πελάτη να χρησιμοποιεί ορισμένες εκδοχές του IBM SaaS βάσει ενός είδους μετρικού συστήματος χρέωσης Παλιότερης Υποδομής ("SaaS Παλιότερης Υποδομής"). Οι προσφορές SaaS Παλιότερης Υποδομής φέρουν την ένδειξη "Legacy" στο όνομα του IBM SaaS στο αντίστοιχο Έγγραφο Συναλλαγής. Το δικαίωμα του Πελάτη να χρησιμοποιεί SaaS Παλιότερης Υποδομής υπόκειται στους όρους για το μετρικό σύστημα χρέωσης που καθορίζονται στη σύμβαση βάσει της οποίας ο Πελάτης είχε αποκτήσει αρχικά τη δυνατότητα χρήσης του SaaS Παλιότερης Υποδομής ("Σύμβαση Παλιότερης Υποδομής"). Σε καμία περίπτωση δεν θα ερμηνεύονται οι όροι της Σύμβασης Παλιότερης Υποδομής έτσι ώστε να επεκτείνουν το δικαίωμα του Πελάτη να χρησιμοποιεί το SaaS Παλιότερης Υποδομής πέραν από την ποσότητα που καθορίζεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής, ούτε θα θεωρείται ότι οι όροι εκτός από τους καθορισμένους όρους για το μετρικό σύστημα χρέωσης του SaaS Παλιότερης Υποδομής διέπουν τη χρήση της προσφοράς IBM SaaS.

## 4.2 Χρεώσεις για Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία θα λήξει 90 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς της, ανεξάρτητα από το εάν η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία έχει χρησιμοποιηθεί.

## 5. Πρόσθετοι Όροι

Για τις Συμβάσεις Υπηρεσιών Cloud (ή ισοδύναμες βασικές συμβάσεις cloud) που συνάφθηκαν πριν την 1η Ιανουαρίου 2019, ισχύουν οι όροι που αναφέρονται στον ιστότοπο <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Επαλήθευση

Ο Πελάτης i) θα τηρεί, και θα παρέχει κατόπιν σχετικού αιτήματος, αρχεία και δεδομένα που παράγονται από εργαλεία του συστήματος, στο βαθμό που είναι ευλόγως απαραίτητο ώστε να επαληθεύουν η IBM και ο ανεξάρτητος ελεγκτής της τη συμμόρφωση του Πελάτη με τις διατάξεις της Σύμβασης, και ii) θα παραγγέλλει και θα εξοφλεί άμεσα τα απαιτούμενα δικαιώματα έναντι των εκάστοτε ισχυουσών τιμών της IBM, καθώς και οποιεσδήποτε άλλες χρεώσεις και οφειλές που τυχόν προκύπτουν ως αποτέλεσμα της εν λόγω επαλήθευσης, όπως αυτές καθορίζονται από την IBM σε ένα τιμολόγιο. Οι εν λόγω υποχρεώσεις επαλήθευσης συμμόρφωσης παραμένουν σε ισχύ κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud και για δύο επιπλέον έτη μετά τη λήξη αυτής της περιόδου.

### 5.2 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Η Υπηρεσία Cloud περιέχει το ακόλουθο Λογισμικό Ενεργοποίησης:

- IBM Marketing Cloud – Mobile

### 5.3 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.

### 5.4 Λίστες Επαφών

Ο Πελάτης δεν θα χρησιμοποιεί με την Υπηρεσία Cloud λίστες επαφών (contact lists) 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.

### 5.5 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.

### 5.6 Διατήρηση Δεδομένων

Η διαθεσιμότητα συγκεκριμένων στοιχείων δεδομένων της Υπηρεσίας Cloud εντός της Υπηρεσίας Cloud θα είναι ως εξής (η "Περίοδος Διατήρησης Δεδομένων"):

- 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, στοιχεία που χρησιμοποιούνται σε μηνύματα (π.χ. γραφικά, εικόνες, έγγραφα και πρότυπα) και δεδομένα παρακολούθησης πράξεων πατήματος (click tracking) σε μηνύματα email: 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

- Email Insights: η Περίοδος Διατήρησης Δεδομένων αναπροσαρμόζεται ανάλογα με τη διάρκεια της ενεργού αναλυτικής εκστρατείας του Πελάτη.

Ο Πελάτης μπορεί να αναπροσαρμόσει τις προκαθορισμένες Περιόδους 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.

## 5.7 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.

## 5.8 Υπερβάσεις

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.

Για ένα IBM SaaS για το οποίο χρησιμοποιείται το 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 δώδεκα (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.

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 μηνυμάτων που δικαιούται να χρησιμοποιεί ο Πελάτης.

### 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 δώδεκα (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 δώδεκα (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 τη 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 δώδεκα (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.

## 5.9 Προσφορές Παλιότερης Υποδομής

Οι ακόλουθες προσφορές SaaS Παλιότερης Υποδομής περιγράφονται στη Σύμβαση Παλιότερης Υποδομής του Πελάτη:

- Silverpop Agency Additional Environment
- Silverpop Agency DMP
- Silverpop Agency Gold Partner Program
- Silverpop Agency Gold Partner Program Renewal
- Silverpop Agency Renewal Fee
- Silverpop Engage

Οι ακόλουθες προσφορές IBM SaaS καλύπτονται από τους παρόντες Όρους για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS:

- IBM Silverpop Engage – Message
- IBM Silverpop Engage – Database
- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop WebEx Integration
- IBM Silverpop Citrix Integration
- IBM Silverpop Transact Magento
- IBM Silverpop CRM Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze
- IBM Silverpop Email Insights – Silver
- IBM Silverpop Email Insights – Gold

- IBM Silverpop Email Insights – Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services
- IBM Silverpop Partner Ongoing Services
- IBM Silverpop Engage Mobile
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Advisory Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Plus Services
- IBM Silverpop Agency Email Marketing Environment
- IBM Silverpop Agency Essential Program
- IBM Silverpop Agency Marketing Automation Environment
- IBM Silverpop Agency Premium Program
- IBM Silverpop Agency Transact SMTP
- IBM Silverpop Agency Transact XML
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Bronze
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Copper
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Gold
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Platinum
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Silver
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Titanium
- IBM Silverpop Email Insights Titanium
- IBM Silverpop Microsoft CRM Integration
- IBM Silverpop Purchase Insights – Bronze
- IBM Silverpop Purchase Insights – Gold
- IBM Silverpop Purchase Insights – Platinum
- IBM Silverpop Purchase Insights – Silver
- IBM Silverpop Purchase Insights – Titanium
- IBM Silverpop Salesforce CRM Integration
- IBM Silverpop Salesforce Custom Object Sync
- IBM Silverpop Transact
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Bronze
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Gold
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Platinum
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Silver
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Titanium
- IBM Silverpop Premier Support
- IBM Silverpop Standard Support for Engage – Database
- IBM Silverpop Standard Support for Engage – Message
- IBM Silverpop Additional User Seats
- IBM Silverpop Agency Essential Environment
- IBM Silverpop Agency Gold Partner Program Renewal

- IBM Silverpop B2B Pack – Bronze
- IBM Silverpop B2B Pack – Gold
- IBM Silverpop B2B Pack – Platinum
- IBM Silverpop B2B Pack – Silver
- IBM Silverpop Engage
- IBM Silverpop Engage API
- IBM Silverpop EPiServer Integration
- IBM Silverpop Inbox Preview
- IBM Silverpop Inbox Preview Additional Org
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Bronze
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Silver
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Gold
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Platinum
- IBM Silverpop Survey
- IBM Silverpop Universal Behaviors – Mobile Connector
- IBM Silverpop Universal Behaviors – Standard
- IBM Silverpop Visitor Insight
- IBM Silverpop BazaarVoice Integration
- IBM Silverpop Magento Plugin
- IBM Silverpop Managed Services Hourly Minimum Commitment
- IBM Silverpop Account Manager – Hourly
- IBM Silverpop Client Services Mailing Minimum Commitment
- IBM Silverpop Custom Services Maintenance
- IBM Silverpop eMarketing Strategy Consultant Hours
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly Minimum Commitment
- IBM Silverpop Full Service Account Manager – Hours Minimum Commitment
- IBM Silverpop Mailing Campaign Rush Fee Overage per Hour
- IBM Silverpop Mailing Campaigns
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Per Mailing Additional Hours
- IBM Silverpop Managed Services – Hourly
- IBM Silverpop Managed Services – Rush Hourly
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly Minimum Commitment
- IBM Silverpop Product Consulting Hours
- IBM Silverpop Product Consulting Hours – Minimum Commitment
- IBM Silverpop Quarterly Reporting and Consultation
- IBM Silverpop Engage
- IBM Silverpop Inbox Previews
- IBM Silverpop Survey Respondents
- IBM Silverpop Account Manager – Hourly
- IBM Silverpop Client Services Mailing Execution Fee-Rush
- IBM Silverpop Client Services Mailing Minimum Commitment
- IBM Silverpop eMarketing Strategy Consultant Hours

- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly
- IBM Silverpop Full Service Account Manager – Hours Minimum Commitment
- IBM Silverpop Mailing Campaign Rush Fee Overage per Hour
- IBM Silverpop Mailing Campaigns
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Per Mailing Additional Hours
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Rush Fee per Mailing
- IBM Silverpop Managed Services – Hourly
- IBM Silverpop Managed Services – Rush Hourly
- IBM Silverpop Managed Services – Urgent Hourly
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly
- IBM Silverpop Product Consulting Hours
- IBM Silverpop Quarterly Reporting and Consultation
- IBM Silverpop Visitor Insight Additional Lookups
- IBM Marketing Cloud Social Audiences

## 6. Υπερισχύοντες Όροι

### 6.1 Χρήση Δεδομένων

Η ακόλουθη διάταξη υπερισχύει των όσων προβλέπονται περί του αντιθέτου στο άρθρο Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων στους βασικούς όρους για Υπηρεσίες Cloud που έχουν υπογράψει τα συμβαλλόμενα μέρη: Η IBM δεν θα χρησιμοποιεί και δεν θα αποκαλύπτει τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη τα οποία θα είναι μοναδικά για το Περιεχόμενο του Πελάτη (Εμπειριστατωμένες Γνώσεις) ή από τα οποία μπορεί να προκύψει κατά άλλον τρόπο η ταυτότητα του Πελάτη. Όμως, η IBM μπορεί να κάνει χρήση Περιεχομένου και άλλων πληροφοριών (με την εξαίρεση των Εμπειριστατωμένων Γνώσεων) που προκύπτουν από Περιεχόμενο στο πλαίσιο της παροχής της Υπηρεσίας Cloud υπό την προϋπόθεση ότι έχουν αφαιρεθεί πληροφορίες από τις οποίες μπορεί να προκύψει η ταυτότητα συγκεκριμένων προσώπων, με τέτοιο τρόπο ώστε να μην είναι πλέον δυνατή η συσχέτιση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με ένα συγκεκριμένο πρόσωπο χωρίς τη χρήση πρόσθετων πληροφοριών. Η IBM θα χρησιμοποιεί τέτοια δεδομένα μόνο για ερευνητικούς σκοπούς, για τη διενέργεια δοκιμών και για την ανάπτυξη προσφορών.

**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.