

IBM Silverpop Engage SMS

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 SMS είναι μια βασιζόμενη στο cloud λειτουργία ανταλλαγής μηνυμάτων κειμένου εντός της πλατφόρμας ψηφιακού μάρκετινγκ Engage και παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων SMS σε Φορητές Συσκευές Ανταλλαγής Μηνυμάτων (δηλαδή, ασύρματες συσκευές που παρέχουν τη δυνατότητα αποστολής, λήψης ή προβολής περιεχομένου που αποστέλλεται μέσω SMS) σε οποιαδήποτε χώρα του κόσμου όπου υποστηρίζεται η ανταλλαγή μηνυμάτων SMS.
- Η λειτουργία δημιουργίας εκστρατειών SMS (SMS campaign builder) παρέχει στα στελέχη μάρκετινγκ εύχρηστα πλαίσια και πρότυπα για τη δημιουργία αλληλεπιδράσεων με πελάτες μέσω SMS.
- Δυνατότητα τραβήγματος και εναπόθεσης ("drag & drop") εκστρατειών SMS με τη χρήση προκαθορισμένων προτύπων για εκστρατείες Text to Join, Text for Info, Text to Vote, Text to Screen ή Text to Win
- Δημιουργία αναφορών σε επίπεδο εκστρατείας για την προβολή συναθροιστικών δεδομένων εκστρατειών SMS και δεδομένων μεμονωμένων εκστρατειών.
- Δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων SMS από συστήματα τρίτων με την αξιοποίηση του Silverpop SMS Gateway API
- Χρήση του Silverpop Query Builder για τον εντοπισμό ή το φιλτράρισμα χρηστών που πραγματοποίησαν μία από τις περισσότερες δραστηριότητες SMS: αλληλεπίδραση με ένα πρόγραμμα SMS, λήψη μηνύματος από πρόγραμμα SMS, και αλληλεπίδραση με πρόγραμμα πολλαπλών βημάτων.

1.1 IBM Silverpop SMS International Long Code (Group ILCL-A)

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει στον Πελάτη έναν καθιερωμένο 10-ψήφιο αριθμό τηλεφώνου που βρίσκεται στην κυριότητα της IBM Silverpop και χρησιμοποιείται από περισσότερους από έναν Πελάτες της IBM Silverpop για την αποστολή ή/και λήψη μηνυμάτων από Φορητές Συσκευές Ανταλλαγής Μηνυμάτων σε μια χώρα που καλύπτεται από την αντίστοιχη άδεια χρήσης.

1.2 IBM Silverpop SMS National Long Code (Group NLCL-A)

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει στον Πελάτη έναν καθιερωμένο 10-ψήφιο αριθμό τηλεφώνου που χρησιμοποιείται αποκλειστικά από τον Πελάτη για την αποστολή ή/και λήψη μηνυμάτων από Φορητές Συσκευές Ανταλλαγής Μηνυμάτων σε μια χώρα που καλύπτεται από την αντίστοιχη άδεια χρήσης.

1.3 IBM Silverpop SMS Shared Short Code (Group SSCL-A)

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει στον Πελάτη έναν ειδικό, συντομευμένο αριθμό τηλεφώνου που βρίσκεται στην κυριότητα της IBM Silverpop και χρησιμοποιείται από περισσότερους από έναν Πελάτες της IBM Silverpop για την αποστολή ή/και λήψη μηνυμάτων από Φορητές Συσκευές Ανταλλαγής Μηνυμάτων σε μια χώρα που καλύπτεται από την αντίστοιχη άδεια χρήσης.

1.4 IBM Silverpop SMS Dedicated Short Code (Group DSCL-X*)

Αυτή η Υπηρεσία Cloud παρέχει στον Πελάτη έναν ειδικό, συντομευμένο αριθμό τηλεφώνου που χρησιμοποιείται αποκλειστικά από τον Πελάτη για την αποστολή ή/και λήψη μηνυμάτων από Φορητές Συσκευές Ανταλλαγής Μηνυμάτων σε μια χώρα που καλύπτεται από την αντίστοιχη άδεια χρήσης.

1.5 IBM Silverpop SMS National Long Code Message Volume (Group NLCMV-#*), IBM Silverpop SMS Shared Short Code Message Volume (Group SSCMV-#*), IBM Silverpop SMS Dedicated Short Code Message Volume (Group DSCMV-#*) και IBM Silverpop SMS International Long Code Message Volume (Group ILCMV-#*)

Αυτές οι προσφορές Υπηρεσιών Cloud είναι για την αποστολή μηνυμάτων κειμένου που αποστέλλονται έναντι της εκάστοτε ισχύουσας χρέωσης για μηνυμάτα SMS μέσω του IBM Silverpop Engage SMS και έπειτα παραδίδονται σε έναν πάροχο υπηρεσιών ασύρματης επικοινωνίας για επιχειρούμενη παράδοση σε μια Φορητή Συσκευή Ανταλλαγής Μηνυμάτων, ή που προέρχονται από μια Φορητή Συσκευή Ανταλλαγής Μηνυμάτων και αποστέλλονται μέσω ενός παρόχου υπηρεσιών ασύρματης επικοινωνίας για παράδοση στην εφαρμογή Silverpop Engage SMS. Τα μηνύματα SMS που αποτελούνται από περισσότερους από εκατόν εξήντα (160) χαρακτήρες θα χωρίζονται αυτόματα από την IBM Silverpop σε δύο ή περισσότερα μηνύματα των εκατόν εξήντα (160) ή λιγότερων χαρακτήρων και ο Πελάτης θα χρεώνεται για κάθε ένα από τα μηνύματα αυτά.

Τα ονόματα προσφορών με τους χαρακτήρες X* ή #* αντιστοιχούν σε σειρές προσφορών, όπου η κάθε προσφορά αντιστοιχεί σε μια διαφορετική ομάδα χωρών. Για να δείτε ποιες χώρες ανήκουν σε μια συγκεκριμένη ομάδα, πατήστε στην ακόλουθη διασύνδεση: <http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=ST&infotype=SA&htmlfid=ZZJ12392USEN&attachment=ZZJ12392USEN.XLS>.

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.

Το IBM Silverpop Engage SMS ενσωματώνει ή βασίζεται σε τεχνολογία τρίτων που παρέχεται από την mGage. Μπορείτε να εξετάσετε την κατάσταση πιστοποίησης Safe Harbor της mGage στην ιστοσελίδα <http://www.export.gov/safeharbor/>.

3. Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει τις ακόλουθες δεσμεύσεις για τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών ("Σύμβαση SLA") για την Υπηρεσία Cloud, όπως καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση. Η Σύμβαση SLA είναι διαθέσιμη μόνο στον Πελάτη και ισχύει μόνο για τη χρήση σε περιβάλλοντα παραγωγής.

3.1 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

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

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

Για μια δέσμη Υπηρεσιών Cloud (μεμονωμένες Υπηρεσίες Cloud που πωλούνται μαζί ως ενιαία προσφορά έναντι μίας συνδυασμένης τιμής), η αποζημίωση θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τη δέσμη Υπηρεσιών Cloud και όχι με βάση τη μηνιαία χρέωση συνδρομής για κάθε

μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης μπορεί να εγείρει αξίωση αναφορικά με μία μόνο μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud σε μια δέσμη σε οποιαδήποτε δεδομένη στιγμή.

3.2 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Πίστωση Διαθεσιμότητας (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής* για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
Χαμηλότερο από 97,000%	20%

* 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

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 50 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 43.150 λεπτά</p>	<p>= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,884% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα</p>
<p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</p>	

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	<p>Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών: Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης.</p>	Εντός 1 ώρας
2	<p>Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: 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.</p>	Εντός 2 εργάσιμων ωρών
3	<p>Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.</p>	Εντός 4 εργάσιμων ωρών

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: 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. **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 των οποίων γίνεται επεξεργασία μέσω της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- γ. **Δέσμευση (Engagement)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.

5.2 Χρεώσεις Προετοιμασίας

Οι χρεώσεις προετοιμασίας θα καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής. Η IBM θα επιβάλει 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 SMS Basic Onboarding Services**
Η υπηρεσία IBM Silverpop SMS 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 Silverpop SMS. Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη συμβουλευτική υπηρεσία παρέχεται για έως 15 ώρες και πρέπει να αποκτηθεί υποχρεωτικά με μια αρχική συνδρομή για το Silverpop SMS. Ορίζεται ένας σύμβουλος προκαταρκτικών υπηρεσιών (onboarding consultant) ο οποίος θα καθοδηγεί τους οργανισμούς στις προκαταρκτικές διαδικασίες που παραδίδονται μέσω μιας σειράς τηλεδιασκέψεων και βιντεογραφημένων διαδικτυακών συνεδριών εκπαίδευσης. Στις 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.
- β. **IBM Silverpop SMS International Long Code (Group ILCS-AA) και IBM Silverpop SMS Shared Short Code (Group SSCS-XX*)**
Αυτή η υπηρεσία ενημερώνει το περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud με τη δυνατότητα ανταλλαγής μηνυμάτων SMS. Κάθε Πελάτης της IBM Silverpop πρέπει να επιλέξει μια μοναδική αλφαριθμητική λέξη-κλειδί για τον προσδιορισμό των δικών των μηνυμάτων φορητών συσκευών και τη διάκρισή τους από άλλους που χρησιμοποιούν ταυτόχρονα τον ίδιο κωδικό.

- γ. IBM Silverpop SMS National Long Code (Group NLCS-XX*) και IBM Silverpop SMS Dedicated Short Code (Group DSCS-XX*)

Αυτή η υπηρεσία ενημερώνει το περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud με τη δυνατότητα ανταλλαγής μηνυμάτων SMS. Σε κάθε Πελάτη της IBM Silverpop αποδίδεται τυχαία ένας κωδικός από ένα διαθέσιμο σύνολο αριθμών.

Τα ονόματα προσφορών με τους χαρακτήρες XX* αντιστοιχούν σε σειρές προσφορών, όπου η κάθε προσφορά αντιστοιχεί σε μια ομάδα χωρών. Για να δείτε ποιες χώρες ανήκουν σε μια συγκεκριμένη ομάδα, πατήστε στην ακόλουθη διασύνδεση: <http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=ST&infotype=SA&htmlfid=ZZJ12392USEN&attachment=ZZJ12392USEN.XLS>.

5.3 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

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

5.4 Χρεώσεις Υπέρβασης

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

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 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.

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. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

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

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

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

7. 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.

8. Γενικές Διατάξεις

8.1 Όροι που Διέπουν την Ανταλλαγή Μηνυμάτων μέσω Φορητών Συσκευών

α. IBM Silverpop International Long Code και IBM Silverpop Shared Short Code

Οι ενέργειες ή παραλείψεις κάποιου άλλου Πελάτη της IBM Silverpop που χρησιμοποιεί τον ίδιο κωδικό μπορεί να έχει αρνητικές επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα του κωδικού. Η IBM Silverpop δεν θα φέρει ευθύνη προς τον Πελάτη για οποιαδήποτε διακοπή των Υπηρεσιών που σχετίζονται με τον κοινόχρηστο κωδικό η οποία απορρέει από τέτοιες ενέργειες ή παραλείψεις οποιουδήποτε άλλου Πελάτη της IBM Silverpop που χρησιμοποιεί ταυτόχρονα τον ίδιο κοινόχρηστο κωδικό.

β. IBM Silverpop International Long Code, IBM Silverpop National Long Code και IBM Silverpop Dedicated Short Code

Οι Πελάτες που σκοπεύουν να πραγματοποιήσουν εκστρατείες τύπου Text to Win πρέπει να ζητήσουν από τους παρόχους υπηρεσιών ασύρματης επικοινωνίας να παραμετροποιήσουν και να εγκρίνουν τον κωδικό τους για τη διενέργεια διαγωνισμών/λοταριών. Ο Πελάτης πρέπει να ελέγχει τη συμμόρφωση ενός διαγωνισμού ή μιας λοταρίας με τους ισχύοντες κανονισμούς σε κάθε χώρα όπου διενεργείται.

γ. IBM Silverpop National Long Code και IBM Silverpop Dedicated Short Code

Η IBM Silverpop θα αποκτά/μεταφέρει, για λογαριασμό του Πελάτη, τον κωδικό που μπορεί να διαθέτει ήδη ο Πελάτης και θα υποβάλει για έγκριση τα απαιτούμενα έγγραφα στον πάροχο υπηρεσιών ασύρματης επικοινωνίας στη συγκεκριμένη χώρα προκειμένου να ενεργοποιηθεί/μεταφερθεί ο κωδικός για χρήση από τον Πελάτη. Η IBM Silverpop παρέχει πρότυπες υπηρεσίες διαχείρισης κωδικών για λογαριασμό του Πελάτη στις οποίες περιλαμβάνονται η γνωστοποίηση και η επεξεργασία της ανανέωσης κωδικών για λογαριασμό του Πελάτη. Μπορεί να μην επιτρέπεται η διενέργεια ορισμένων εκστρατειών ή να απαιτούνται πρόσθετες εγκρίσεις από τους παρόχους υπηρεσιών ασύρματης επικοινωνίας πριν τη διενέργειά τους. Η IBM θα συνεργάζεται με τον Πελάτη και τον πάροχο υπηρεσιών ασύρματης επικοινωνίας για την εξασφάλιση των εν λόγω εγκρίσεων.

Ο χρόνος που απαιτείται για την ενεργοποίηση/μεταφορά ενός κωδικού από τον πάροχο υπηρεσιών ασύρματης επικοινωνίας είναι συνήθως μεταξύ 8-12 εβδομάδων από την ημερομηνία υποβολής του αιτήματος ενεργοποίησης/μεταφοράς στον πάροχο υπηρεσιών ασύρματης επικοινωνίας. Ο πραγματικός χρόνος μπορεί να διαφέρει και εναπόκειται στην αποκλειστική διακριτική ευχέρεια των παρόχων υπηρεσιών ασύρματης επικοινωνίας.

8.2 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.

8.3 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.

8.4 Διατήρηση Δεδομένων

Η διαθεσιμότητα συγκεκριμένων στοιχείων δεδομένων της Υπηρεσίας Cloud εντός της Υπηρεσίας Cloud θα είναι ως εξής: μηνύματα και περιεχόμενο, μη χρησιμοποιημένες ή ανενεργές βάσεις δεδομένων - 450 ημέρες, και ιστορικό αποστολής/λήψης μηνυμάτων - 90 ημέρες ("Περίοδος Διατήρησης Δεδομένων"). Αυτά τα στοιχεία δεδομένων μπορεί να αφαιρεθούν από το δίκτυο και τα συστήματα της IBM μετά την πάροδο της Περιόδου Διατήρησης Δεδομένων, και, σε κάθε περίπτωση, η IBM μπορεί να καταστρέψει όλα τα αντίγραφα των εν λόγω δεδομένων και οποιωνδήποτε άλλων σχετικών δεδομένων του Πελάτη μετά την πάροδο 30 ημερών από την καταγγελία ή τη λήξη της Περιόδου Ισχύος. Ο Πελάτης θα τηρεί εφεδρικά αντίγραφα για όλο το περιεχόμενο που παρέχεται για χρήση με την Υπηρεσία Cloud.

8.5 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.

8.6 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. Βεβαιώσεις και Εγγυήσεις του Πελάτη

Ο Πελάτης βεβαιώνεται και εγγυάται ότι:

- α. στις λίστες διανομής που χρησιμοποιούνται από τον Πελάτη δεν περιλαμβάνεται(-ονται) πρόσωπο(-α) που δεν έχει(-ουν) δώσει εκ των προτέρων τη ρητή τους έγγραφη άδεια και συναίνεση για τη συμπερίληψή του(ς) σε τέτοια λίστα για το σκοπό της λήψης μηνυμάτων αλληλογραφίας,
- β. στις λίστες διανομής που χρησιμοποιούνται από τον Πελάτη δεν περιλαμβάνονται αριθμοί τηλεφώνου που ανήκουν σε ή χρησιμοποιούνται από πρόσωπο(-α) που δεν έχει(-ουν) δώσει εκ των προτέρων τη ρητή τους έγγραφη άδεια και συναίνεση για τη συμπερίληψή του(ς) σε τέτοια λίστα για το σκοπό της λήψης μηνυμάτων SMS,
- γ. σε όλα τα μηνύματα του Πελάτη περιλαμβάνεται ένας έγκυρος μηχανισμός για τη διακοπή της λήψης τέτοιων μηνυμάτων,
- δ. κάθε παραλήπτης ενός μηνύματος που μεταδίδεται, κατευθύνεται ή αποστέλλεται κατά άλλον τρόπο από τον Πελάτη έχει δώσει εκ των προτέρων τη ρητή του άδεια ή άλλη συναίνεση για τη λήψη μηνυμάτων σύμφωνα με όλα τα ισχύοντα διατάγματα, νόμους και κανονισμούς, κατευθυντήριες γραμμές και ισχύουσες δεσμεύσεις στις οποίες προέβη ο Πελάτης στη φόρμα της αίτησής του για την πραγματοποίηση της εν λόγω εκστρατείας η οποία υποβλήθηκε κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αρχικής παροχής, και
- ε. η εκ μέρους του χρήση της Υπηρεσίας Cloud συμμορφώνεται με τους ισχύοντες κανόνες, κανονισμούς, οδηγίες, δηλώσεις και κώδικες πρακτικής που διέπουν τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud (όπως π.χ. ο Νόμος περί Προστασίας Χρηστών Τηλεφωνίας (Telephone Consumer Protection Act), οι κατευθυντήριες γραμμές του MMA (Mobile Marketing Association) για βέλτιστες πρακτικές καταναλωτών, οι κατευθυντήριες γραμμές και συμβάσεις του CTIA (Cellular Telecommunications & Internet Association) και τα πρότυπα περιεχομένου και χρήσης παρόχων υπηρεσιών τηλεφωνίας (τα οποία διατίθενται κατόπιν σχετικού αιτήματος).

Ο Πελάτης θα υπερασπίζεται (κατά την αποκλειστική διακριτική ευχέρεια της IBM), ή θα αποζημιώνει και θα καλύπτει την IBM έναντι οποιωνδήποτε αξιώσεων ή/και ζημιών που απορρέουν από ή σχετίζονται με (i) τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη, (ii) την αθέτηση των όρων του παρόντος άρθρου από τον Πελάτη, ή (iii) την αξίωση ή τον ισχυρισμό οποιουδήποτε παραλήπτη μηνυμάτων του Πελάτη ή οποιουδήποτε άλλου τρίτου ότι ο Πελάτης είναι αντιπρόσωπος, εντολέας, συνεταιρος κοινοπραξίας, συνεργάτης, συνδεδεμένη εταιρεία, εκπρόσωπος, εργοδότης ή θεματοφύλακας της IBM.

Η IBM θα παρέχει στον Πελάτη (με έξοδα του Πελάτη) τις πληροφορίες και τη βοήθεια που είναι ευλόγως απαραίτητες για την υπεράσπισή του έναντι μιας αξίωσης. Η διεξαγωγή οποιασδήποτε έρευνας (πλημμελούς ή μη) ή η μη διεξαγωγή έρευνας από την IBM δεν θα περιορίζει ή θα επηρεάζει κατά άλλον τρόπο το δικαίωμα της IBM ή τις προϋποθέσεις για πλήρη απαλλαγή από τον Πελάτη.

9.1 Πληροφορίες και Ανεξαρτησία

Η IBM δεν θα προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

- α. παροχή άδειας στον Πελάτη να αποκτά πρόσβαση σε πληροφορίες και συστήματα που κανονικά βρίσκονται υπό τον αποκλειστικό έλεγχο της IBM,
- β. εξέταση ή έγκριση του περιεχομένου των μηνυμάτων του Πελάτη,
- γ. παροχή στον Πελάτη λιστών διανομής, λιστών πελατών, αριθμών τηλεφώνου ή άλλων πληροφοριών αναφορικά με πραγματικούς ή δυνητικούς παραλήπτες μηνυμάτων του Πελάτη,
- δ. διεξαγωγή έρευνας για τη συλλογή πληροφοριών για τους κατόχους, τη χρήση ή την εγκυρότητα αριθμών τηλεφώνου,
- ε. κλήση αριθμών τηλεφώνου και (στ) παρακολούθηση της συμμόρφωσης του Πελάτη με ισχύοντα διατάγματα, νόμους και κανονισμούς, κατευθυντήριες γραμμές και ισχύουσες δεσμεύσεις στις οποίες προέβη ο Πελάτης στη φόρμα της αίτησής του για την πραγματοποίηση της εν λόγω εκστρατείας η οποία υποβλήθηκε κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αρχικής παροχής.

Ο Πελάτης δεν επιτρέπει στην IBM να προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

- α. απόκτηση πρόσβασης σε πληροφορίες και συστήματα που κανονικά βρίσκονται υπό τον αποκλειστικό έλεγχο του Πελάτη,
- β. έγκριση του περιεχομένου των μηνυμάτων του Πελάτη,
- γ. εξέταση ή έγκριση οποιωνδήποτε λιστών διανομής, λιστών πελατών, αριθμών τηλεφώνου ή άλλων πληροφοριών του Πελάτη αναφορικά με πραγματικούς ή δυνητικούς παραλήπτες μηνυμάτων του Πελάτη, και
- δ. διεξαγωγή έρευνας για τη συλλογή πληροφοριών για τους κατόχους, τη χρήση ή την εγκυρότητα αριθμών τηλεφώνου.

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.