

## IBM Marketing Cloud

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

### 1. Υπηρεσία Cloud

Το IBM Marketing Cloud είναι μια βασιζόμενη στο cloud πλατφόρμα ψηφιακού μάρκετινγκ που επιτρέπει την αξιοποίηση δεδομένων πελατών και αποτελεσμάτων αναλύσεων και αυτοματοποιεί τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ διαφορετικών καναλιών. Το IBM Marketing Cloud περιλαμβάνει τα ακόλουθα βασισμένα στην παροχή λύσεων πακέτα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των υπευθύνων μάρκετινγκ απλοποιώντας τη διαδικασία αγοράς:

- IBM Marketing Cloud Standard - Βοηθά τους υπευθύνους μάρκετινγκ να κατανοούν καλύτερα τη συμπεριφορά των πελατών και να παραδίδουν εξατομικευμένες αλληλεπιδράσεις με υψηλότερους βαθμούς μετατροπής.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard - Βοηθά τους υπευθύνους μάρκετινγκ στον εντοπισμό, αξιολόγηση και αξιοποίηση ευκαιριών πώλησης, με σκοπό την καλύτερη ευθυγράμμιση των δραστηριοτήτων μάρκετινγκ με τις πωλήσεις και την αύξηση των εσόδων της επιχείρησης.
- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning – Βοηθά τους υπευθύνους μάρκετινγκ στην κατάρτιση προϋπολογισμών και σχεδίων με τη χρήση μιας εφαρμογής που συνδέεται με συστήματα μάρκετινγκ, διαχείρισης σχέσεων με τους πελάτες (CRM) και χρηματοοικονομικών δεδομένων.

#### 1.1 IBM Marketing Cloud Standard

Μια συνδρομή IBM Marketing Cloud Standard παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Βάση Δεδομένων Μάρκετινγκ (Marketing Database): Συλλογή αναλυτικών δεδομένων πελατών σε μία ενιαία πηγή και αξιοποίηση αυτών των δεδομένων για τη διενέργεια αυτοματοποιημένων εκστρατειών και εξατομικευμένων επικοινωνιών.
- Τμηματοποίηση (Segmentation): Χρήση δεδομένων συμπεριφοράς, προφίλ, προτιμήσεων και άλλων δεδομένων για τον εντοπισμό και τον αναλυτικό προσδιορισμό του κοινού στο οποίο θέλετε να απευθύνεστε. Προαιρετικά μπορείτε να ενσωματώσετε τις εν λόγω αναζητήσεις τμηματοποίησης στις στρατηγικές μάρκετινγκ της εταιρείας σας προκειμένου να παραδίσετε πλήρως στοχευμένο, εξατομικευμένο περιεχόμενο στο κοινό σας.
- Λειτουργία Δόμησης Περιεχομένου (Content Builder): Μια εύχρηστη διαδικτυακή λειτουργία επεξεργασίας που σας επιτρέπει να δημιουργήσετε και να επεξεργαστείτε περιεχόμενο στην εφαρμογή, με άμεση πρόσβαση σε λειτουργίες παρακολούθησης διασυνδέσεων, εξατομικεύσης, δυναμικού περιεχομένου κ.ο.κ.
- Δυναμικό Περιεχόμενο (Dynamic Content): Δημιουργία μηνυμάτων με πληροφορίες στο κυρίως σώμα του μηνύματος που διαφέρουν ανάλογα με τον πελάτη, με τη χρήση ενός εύχρηστου περιβάλλοντος χρήστη.
- Διενέργεια Δοκιμών A/B (A/B Testing): Αποστολή δοκιμαστικών μηνυμάτων email με σκοπό τη δοκιμή της γραμμής θέματος, του ονόματος αποστολέα και των στοιχείων περιεχομένου. Εντοπισμός των στοιχείων που είχαν την καλύτερη ανταπόκριση και αποστολή των μηνυμάτων email με την καλύτερη απόδοση στις επαφές σας.
- Email: Δημιουργία και αποστολή μηνυμάτων email με στοχευμένο και ελκυστικό περιεχόμενο.
- Προώθηση Μηνυμάτων Κινητής Τηλεφωνίας (Mobile Push): Παράδοση εξατομικευμένων μηνυμάτων με το συνδυασμό δεδομένων εφαρμογών κινητής τηλεφωνίας με πλούσιες πληροφορίες προφίλ καταναλωτών.
- Κοινωνική Διανομή (Social Share): Κοινοποίηση μηνυμάτων μάρκετινγκ σε δικτυακούς τόπους κοινωνικής δικτύωσης και παραγωγή αναλυτικών αποτελεσμάτων σε μορφή αναφορών.
- Σελίδα Προσγείωσης (Landing Page): Εύχρηστη λειτουργία που σας επιτρέπει να δημιουργήσετε σελίδες για συγκεκριμένες εκστρατείες και προσαρμοσμένες διαδικτυακές φόρμες.

- Ανάλυση Συμπεριφοράς (Behavioral Analytics): Επεξεργασία αποτελεσμάτων αποστολής μηνυμάτων email για τον εντοπισμό τάσεων και τη στόχευση συγκεκριμένων τμημάτων της βάσης πελατών. Ορισμός τμημάτων πελατών (customer segments) και επιλογή μετρικών στοιχείων για τη δημιουργία αναφορών διασταύρωσης και αναφορών πινάκων και στη συνέχεια επεξεργασία των εν λόγω αναφορών με την προσθήκη ή αφαίρεση πεδίων, την αλλαγή μετρικών στοιχείων και την ταξινόμηση και αναδιάταξη στηλών.
- Αναφορές Εκστρατειών (Campaign Reports): Δημιουργία συγκεντρωτικών και αναλυτικών πληροφοριών αναφοράς για μηνύματα email που εστάλησαν σε πελάτες. Στα μετρικά στοιχεία των αναφορών περιλαμβάνονται πράξεις ανοίγματος, μετατροπές, πολυμέσα, πράξεις προώθησης και πρόσβαση σε δεδομένα ροής πατημάτων.
- Καίριες Πληροφορίες για Email (Email Insights): Παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα προεπισκόπησης της γενικής εμφάνισης μηνυμάτων email σε διαφορετικές εφαρμογές πελάτη email, παρακολούθησης της χρήσης των διαφόρων εφαρμογών πελάτη email από τους παραλήπτες που περιλαμβάνονται σε λίστες αποστολής email με σκοπό τη βελτιστοποίηση προγραμμάτων email με βάση τις συγκεκριμένες συσκευές και τις εφαρμογές πελάτη email που χρησιμοποιούν οι πελάτες. Η συνδρομή περιλαμβάνει 200.000 πράξεις ανοίγματος email. Καταγράφεται μια 'πράξη ανοίγματος email' κάθε φορά που ένας παραλήπτης email λαμβάνει ένα email από τον Πελάτη και το ανοίγει. Η συνδρομή περιλαμβάνει 50 πράξεις προεπισκόπησης email. 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. 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 Marketing Cloud Additional Email Insights Opens σε ενότητες των 100.000 πράξεων ανά Συμβάν, ανάλογα με την περίπτωση.
- Το IBM Marketing Cloud Orientation αποτελεί ένα εκπαιδευτικό πακέτο υποδομής για το IBM Marketing Cloud. Παρέχει μια υψηλού επιπέδου περιγραφή των λειτουργιών και των δυνατοτήτων του Marketing Cloud, καθώς και μια εισαγωγή στο Μοντέλο Δέσμευσης Πελατών (Customer Engagement Model). Σε μια αρχική συνδρομή για το Marketing Cloud περιλαμβάνεται το πακέτο προσανατολισμού (orientation package), το οποίο πρέπει να ολοκληρωθεί πριν την έναρξη της απαιτούμενης υπηρεσίας εξοικείωσης (onboarding). Παραδίδεται ως προσφορά αυτοεξυπηρέτησης και περιλαμβάνει βίντεο και διαδικτυακές ηχογραφήσεις.

Στις χρεώσεις συνδρομής για αυτή την προσφορά Υπηρεσίες Cloud περιλαμβάνονται τα εξής:

- α. Πέντε (5) Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες,
- β. Δέκα (10) ενεργά προγράμματα,
- γ. 250 χιλιάδες αλληλεπιδράσεις μάρκετινγκ, στις οποίες περιλαμβάνονται μηνύματα email και προωθούμενα μηνύματα κινητής τηλεφωνίας. Αν απαιτούνται επιπλέον αλληλεπιδράσεις μάρκετινγκ, ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει δικαιώματα χρήσης του IBM Marketing Cloud Standard Additional Marketing Interactions σε ενότητες των 1000 αλληλεπιδράσεων ανά Συμβάν, και
- δ. 200 χιλιάδες πράξεις ανοίγματος του Email Insights.

## 1.2 IBM Marketing Cloud B2B Standard

Μια συνδρομή IBM Marketing Cloud B2B Standard παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Όλες τις λειτουργίες που παρέχονται με την προσφορά IBM Marketing Cloud Standard
- Αυτοματοποίηση Μάρκετινγκ (Marketing Automation)
- Αξιοποίηση ευκαιριών πώλησης (lead nurturing): Δημιουργία διαφημιστικών εκστρατειών με τη χρήση ενός οπτικού εργαλείου ανάπτυξης εκστρατειών, αποστολή αυτοματοποιημένων μηνυμάτων ή μετάβαση σε ένα πρόγραμμα αξιοποίησης όταν μια ευκαιρία πώλησης δρομολογεί ή εκτελεί μια συγκεκριμένη ενέργεια.
- Ενιαίο μοντέλο βαθμολόγησης (single scoring model): Βαθμολόγηση πελατών και υποψήφιων πελατών βάσει αγοραστικών κριτηρίων, δημογραφικών στοιχείων ή συμπεριφορών τους, όπως π.χ. επισκέψεις σε δικτυακούς τόπους, υποβολή φορμών, ανταλλαγή μηνυμάτων, συχνότητα επικοινωνίας ή επισκέψεων κ.ο.κ. Ανάλογα με τη βαθμολόγησή τους, αυτοματοποιημένες λειτουργίες μάρκετινγκ δρομολογούν την εκτέλεση της κατάλληλης επακόλουθης ενέργειας.

- Προοδευτικές Φόρμες (Progressive Forms): Μείωση των περιπτώσεων εγκατάλειψης φορμών και σταδιακή δημιουργία του προφίλ μιας επαφής με προοδευτικές φόρμες που παρουσιάζουν διαφορετικές ερωτήσεις κάθε φορά που μια επαφή επισκέπτεται ένα δικτυακό τόπο ή μια σελίδα προσγείωσης.
- Παρακολούθηση Ψηφιακής Συμπεριφοράς (Digital Behavior Tracking): Παρακολούθηση του τρόπου με τον οποίο οι επαφές επικοινωνούν online μαζί σας με τη χρήση εργαλείων υπολογισμού, εφαρμογών άμεσης συνομιλίας, κουμπιών μέσων κοινωνικής δικτύωσης κ.ο.κ. Χρησιμοποιήστε αυτά τα συμβάντα προσαρμοσμένης παρακολούθησης διαδικτυακής συμπεριφοράς για να μεταφέρετε μια επαφή σε κάποιο πρόγραμμα μάρκετινγκ ή σε ένα μοντέλο βαθμολόγησης συμπεριφοράς.
- Ενοποίηση με Συστήματα CRM (Customer Relationship Management (CRM) Integration): Ενοποίηση με συστήματα CRM τρίτων προμηθευτών, όπως π.χ. Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, NetSuite και Sugar CRM.

Στις χρεώσεις συνδρομής για αυτή την προσφορά Υπηρεσίες Cloud περιλαμβάνονται τα εξής:

- α. Πέντε (5) Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες,
- β. Δέκα (10) ενεργά προγράμματα,
- γ. Ένα (1) μοντέλο βαθμολόγησης,
- δ. 50.000 εγγραφές βάσης δεδομένων, και
- ε. 200 χιλιάδες πράξεις ανοίγματος του Email Insights.

### 1.3 IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning

Το Marketing Cloud – Budget and Expense Planning βασίζεται σε τεχνολογία της Allocadia, μια τρίτη συνεργαζόμενη εταιρεία της IBM, και μπορεί να αγοραστεί για χρήση με το Marketing Cloud Standard, το Marketing B2B Standard, το IBM Silverpop Engage ή το IBM Campaign. Μια συνδρομή IBM Marketing Cloud B2B Standard παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Σχεδιασμός (Planning): Δημιουργία και διάθεση σχεδίων για την ευθυγράμμιση της εταιρικής στρατηγικής, την πρόβλεψη της απόδοσης επενδύσεων και την πρόγνωση των επιπτώσεων στα έσοδα της εταιρείας.
- Κατάρτιση Προϋπολογισμών (Budgeting): Κατάρτιση και διαχείριση γενικών προϋπολογισμών σε οποιοδήποτε νόμισμα χωρίς δύσχερα, ασύνδετα μεταξύ τους υπολογιστικά φύλλα, σε παγκόσμιο ή περιφερειακό επίπεδο ή σε επίπεδο προϊόντος.
- Απόδοση (Performance): Οπτικοποίηση, ανάλυση και βελτιστοποίηση δαπανών. Λήψη εξυπνότερων αποφάσεων με τη σύνδεση σχεδίων και προϋπολογισμών με δεδομένα CRM, οικονομικά στοιχεία και δεδομένα μάρκετινγκ.

Στη χρέωση συνδρομής για αυτή την προσφορά Υπηρεσίας Cloud περιλαμβάνονται τα εξής:

- Πέντε (5) Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες και
- Μία (1) Λειτουργία Σύνδεσης (Connector).

Το IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users μπορεί να αγοραστεί εάν ο Πελάτης χρειάζεται πρόσθετους Εξουσιοδοτημένους Χρήστες επιπλέον των χρηστών που παρέχονται με τη βασική υπηρεσία. Το IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector μπορεί να αγοραστεί εάν ο Πελάτης χρειάζεται πρόσθετες Λειτουργίες Σύνδεσης (Connectors) επιπλέον εκείνων που παρέχονται με τη βασική υπηρεσία.

### 1.4 Προσφορές Υπηρεσιών Προετοιμασίας

- Το IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services αποτελεί ένα συνδυασμό υπηρεσιών αρχικής παροχής και εκπαίδευσης που έχουν σχεδιαστεί ώστε να βοηθούν τους χρήστες στην παραμετροποίηση και αξιοποίηση προσφορών Marketing Cloud Standard. Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία πρέπει να αποκτηθεί υποχρεωτικά με μια αρχική συνδρομή για το Marketing Cloud. Ορίζεται ένας σύμβουλος προκαταρκτικών υπηρεσιών (onboarding consultant) ο οποίος θα καθοδηγεί τους Πελάτες στις προκαταρκτικές διαδικασίες που παραδίδονται μέσω μιας σειράς τηλεδιασκέψεων και βιντεογραφημένων διαδικτυακών συνεδριών εκπαίδευσης. Στις εν λόγω προκαταρκτικές υπηρεσίες περιλαμβάνονται υπηρεσίες αρχικής παροχής, παραμετροποίησης και προετοιμασίας, εκπαίδευσης, και ερωταποκρίσεων.

- Το IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services αποτελεί ένα συνδυασμό υπηρεσιών αρχικής παροχής και εκπαίδευσης που έχουν σχεδιαστεί ώστε να βοηθούν τους χρήστες στην παραμετροποίηση και αξιοποίηση προσφορών Marketing Cloud B2B Standard. Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία πρέπει να αποκτηθεί υποχρεωτικά με μια αρχική συνδρομή για το Marketing Cloud B2B Standard. 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 εν λόγω προκαταρκτικές υπηρεσίες περιλαμβάνονται υπηρεσίες αρχικής παροχής, παραμετροποίησης και προετοιμασίας, εκπαίδευσης, και ερωταποκρίσεων.
- Το Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services είναι μια υπηρεσία εκπαίδευσης που έχει σχεδιαστεί ώστε να βοηθά τους χρήστες στην παραμετροποίηση και αξιοποίηση προσφορών IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning. Αυτή η εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία πρέπει να αποκτηθεί υποχρεωτικά με την αγορά της προσφοράς IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users. Ορίζεται ένας σύμβουλος εκπαίδευσης (training consultant) ο οποίος θα καθοδηγεί τους οργανισμούς στη χρήση προηγμένων λειτουργιών προσαρμογής αναφορών και χειριστηρίων μέσω μιας σειράς τηλεδιασκέψεων και βιντεογραφημένων διαδικτυακών συνεδριών εκπαίδευσης. Στις εν λόγω προκαταρκτικές υπηρεσίες περιλαμβάνονται υπηρεσίες αρχικής παροχής, παραμετροποίησης και προετοιμασίας, εκπαίδευσης, και ερωταποκρίσεων.

## 2. Περιγραφή Ασφάλειας

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

## 3. Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

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

### 3.1 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 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, απίτες 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 = 42.150 λεπτά	= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 99,884% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα
Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά	

### 4. Τεχνική Υποστήριξη

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

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης
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 του Πελάτη.
- β. **Συμβάν (Event)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Τα δικαιώματα επί Συμβάντων βασίζονται στον αριθμό εμφανίσεων ενός συγκεκριμένου συμβάντος που σχετίζεται με τη χρήση 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 (Proof of Entitlement - "PoE") ή ένα Έγγραφο Συναλλαγής.
- γ. **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 οποιοδήποτε μέσο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Εξουσιοδοτημένων Χρηστών στους οποίους χορηγείται άδεια πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- δ. **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.
- ε. **Σύνδεση (Connection)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Μια Σύνδεση είναι μια διασύνδεση ή συσχέτιση μιας βάσης δεδομένων, μιας εφαρμογής, ενός εξυπηρετητή (server) ή οποιουδήποτε άλλου τύπου συσκευής με την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Συνδέσεων που πραγματοποιούνται ή έχουν πραγματοποιηθεί στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

στ. **Εγγραφή Βάσης Δεδομένων (Database Record)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Μια 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

Θα καθοριστεί μια αρχική εφάπαξ χρέωση προετοιμασίας (setup) έναντι της τιμής και της περιόδου τιμολόγησης που καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής. Ανάλογα με τη βασική προσφορά Υπηρεσίας Cloud που επιλέχθηκε, η αντίστοιχη υποχρεωτική υπηρεσία προετοιμασίας θα προετοιμάζει τον Πελάτη για τη χρήση της επιλεγμένης προσφοράς Υπηρεσίας Cloud. Οι διαθέσιμες υπηρεσίες προετοιμασίας είναι οι εξής:

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services Engagement One-Time Set Up
- IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services Engagement One-Time Set Up

Η ακόλουθη υπηρεσία προετοιμασίας θα χρεώνεται έναντι της τιμής και της περιόδου τιμολόγησης που καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής όταν έχουν παραγγελθεί Δικαιώματα Εξουσιοδοτημένων Χρηστών για το IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users:

- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Onboarding Services Engagement Set Up

## 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.

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 αλληλεπιδράσεων υπερβεί το συνολικό αριθμό αλληλεπιδράσεων 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 αλληλεπιδράσεων που δικαιούται να χρησιμοποιεί ο Πελάτης.

### α. Παράδειγμα 1:

Ο Πελάτης έχει μια 12-μηνιαία Περίοδο Συνδρομής και έχει αποκτήσει 10 επιπλέον Εξουσιοδοτημένους Χρήστες βάσει δικαιωμάτων IBM Marketing Cloud Additional User. Εάν ο Πελάτης ενεργοποιήσει περισσότερους από 10 Εξουσιοδοτημένους Χρήστες πριν τη λήξη της 12-μηνιαίας Περιόδου Συνδρομής, τότε ο Πελάτης θα τιμολογηθεί τον επόμενο μήνα για τους επιπλέον χρήστες και η χρήση κατά τους επόμενους μήνες θα τιμολογείται αναδρομικά έως τη λήξη της Περιόδου Συνδρομής.

β. Παράδειγμα 2:

Ο Πελάτης έχει μια Περίοδο Συνδρομής διάρκειας τριών ετών και έχει αποκτήσει 10 επιπλέον Εξουσιοδοτημένους Χρήστες βάσει δικαιωμάτων IBM Marketing Cloud Additional User. Εάν ο Πελάτης ενεργοποιήσει περισσότερους από 10 Εξουσιοδοτημένους Χρήστες πριν το τέλος της πρώτης 12-μηνιαίας περιόδου, ο Πελάτης θα τιμολογηθεί τον επόμενο μήνα για τους επιπλέον χρήστες και το σύνολο της χρήσης έως το τέλος της 12-μηνιαίας περιόδου. Στο τέλος κάθε 12-μηνιαίας περιόδου, η μέτρηση χρήσης θα μηδενίζεται. Εάν ο Πελάτης ενεργοποιήσει περισσότερους από 10 Εξουσιοδοτημένους Χρήστες πριν τη λήξη της επόμενης 12-μηνιαίας περιόδου, ο Πελάτης θα τιμολογηθεί τον επόμενο μήνα για τους επιπλέον χρήστες και η χρήση κατά τους επόμενους μήνες θα τιμολογείται απολογιστικά έως το μηδενισμό της μέτρησης χρήσης ή έως το τέλος της υπόλοιπης Περιόδου Συνδρομής.

## 5.5 Χρεώσεις για την Πληρωμή ανά Χρήση

Ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει το IBM Marketing Cloud Standard χρησιμοποιώντας ως μονάδα μέτρησης τα 1.000 Συμβάντα, το IBM Marketing Cloud B2B Standard χρησιμοποιώντας ως μονάδα μέτρησης τις 10.000 Εγγραφές Βάσης Δεδομένων, και το IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens χρησιμοποιώντας ως μονάδα μέτρησης τα 100.000 Συμβάντα με πληρωμή ανά χρήση. Ο Πελάτης θα χρεώνεται για το πλήθος των Συμβάντων ή των Εγγραφών Βάσης Δεδομένων, ανάλογα με την περίπτωση, που χρησιμοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια κάθε μήνα έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

## 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.

## 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 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.

### 8.2 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.

### 8.3 Διατήρηση Δεδομένων

Τα στοιχεία δεδομένων που σχετίζονται ειδικά με την Υπηρεσία Cloud θα είναι διαθέσιμα στην Υπηρεσία Cloud ως εξής: Μηνύματα e-mail και περιεχόμενο, μη χρησιμοποιημένες ή ανενεργές βάσεις δεδομένων και πρότυπα – 450 ημέρες / Πληροφορίες παρακολούθησης διαδικτυακής δραστηριότητας για γνωστούς επισκέπτες – 180 ημέρες / Πληροφορίες παρακολούθησης διαδικτυακής δραστηριότητας για ανώνυμους επισκέπτες - 30 ημέρες / Δεδομένα Universal Behaviors – 180 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.

#### **8.4 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 racktag.

**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.