

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 Essentials - Παρέχει σε μεταπωλητές (marketers) που έχουν χαμηλότερες ποσοτικές απαιτήσεις τη δυνατότητα παράδοσης εξατομικευμένων αλληλεπιδράσεων με υψηλότερους βαθμούς μετατροπής.
- IBM Marketing Cloud B2B Essentials - Παρέχει σε μεταπωλητές με μικρότερες βάσεις δεδομένων τη δυνατότητα εντοπισμού, αξιολόγησης και χειρισμού ευκαιριών πώλησης.
- 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.
- IBM Marketing Cloud Enterprise – Επεκτείνει τις λειτουργίες του IBM Marketing Cloud Standard για μεγαλύτερο αριθμό συνδρομών.
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise – Επεκτείνει τις λειτουργίες του IBM Marketing Cloud B2B για μεγαλύτερο αριθμό συνδρομών.
- Το IBM Marketing Cloud Social Audiences – Παρέχει στους υπευθύνους μάρκετινγκ τη δυνατότητα να απευθύνονται στους πελάτες τους χρησιμοποιώντας εμπορικά μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

1.1 IBM Marketing Cloud Essentials

Μια συνδρομή IBM Marketing Cloud Essentials 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 παραδίδετε 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, εξατομίκευσης, 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.
- 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.
- 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. Το Email Insights περιλαμβάνει λειτουργικά τμήματα τεχνολογίας που παρέχονται από τη Litmus.
- Journey Designer: Εργαλείο οπτικής σχεδίασης που επιτρέπει τη συνεργασία υπευθύνων μάρκετινγκ στην κατάρτιση ενός χάρτη εμπειρίας πελατών (customer journey) ώστε να χρησιμοποιείται από όλα μέλη της ομάδας πωλήσεων.
- Universal Behavior Exchange: Υποστηρικτική τεχνολογία που επιτρέπει στους πελάτες να δημοσιεύουν δεδομένα στο IBM Marketing Cloud και να εγγραφούν ως συνδρομητές για τη λήψη δεδομένων από ενσωματωμένες εφαρμογές τρίτων.
- 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. 50 χιλιάδες Αλληλεπιδράσεις Μάρκετινγκ ανά μήνα από 600 χιλιάδες Αλληλεπιδράσεις Μάρκετινγκ που μπορούν να καταναλωθούν συνολικά σε ετήσια βάση,
- δ. Απεριόριστος αριθμός Εγγραφών Βάσης Δεδομένων,
- ε. Ένας (1) οργανισμός,
- στ. Δέκα (10) χιλιάδες πράξεις ανοίγματος του Email Insights ανά μήνα, και
- ζ. Απεριόριστος αριθμός πράξεων προεπισκόπησης email. Καταγράφεται μια 'πράξη προεπισκόπησης email' κάθε φορά που ο Πελάτης υποβάλλει ένα υπόδειγμα email στη λειτουργία αυτή για σκοπούς προεπισκόπησης.

Οι Πελάτες μπορούν να αγοράσουν επίσης πρόσθετες ποσότητες Χρηστών, Αλληλεπιδράσεων Μάρκετινγκ και Πράξεων Ανοίγματος του Email Insights.

1.2 IBM Marketing Cloud B2B Essentials

Το IBM Marketing Cloud B2B Essentials παρέχει σε μεταπωλητές με μικρότερες βάσεις δεδομένων τη δυνατότητα εντοπισμού, αξιολόγησης και χειρισμού ευκαιριών πώλησης. Αυτή η προσφορά διατίθεται βάσει συνδρομής και βάσει πληρωμής ανά χρήση. Σε αυτή την προσφορά Υπηρεσίας Cloud περιλαμβάνονται οι ακόλουθες λειτουργίες:

- Όλες οι λειτουργίες που παρέχονται με την προσφορά IBM Marketing Cloud Essentials
- Αυτοματοποίηση Μάρκετινγκ (Marketing Automation)
- Χειρισμός 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.
- Ενοποίηση με Συστήματα CRM (Customer Relationship Management (CRM) Integration): Ενοποίηση με συστήματα CRM τρίτων προμηθευτών, όπως π.χ. Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM 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. Απεριόριστος αριθμός Αλληλεπιδράσεων Μάρκετινγκ,
- ε. 10.000 Εγγραφές Βάσης Δεδομένων,
- στ. Ένας (1) οργανισμός,
- ζ. Δέκα (10) χιλιάδες πράξεις ανοίγματος του Email Insights ανά μήνα, και
- η. Απεριόριστος αριθμός πράξεων προεπισκόπησης email. Καταγράφεται μια 'πράξη προεπισκόπησης email' κάθε φορά που ο Πελάτης υποβάλλει ένα υπόδειγμα email στη λειτουργία αυτή για σκοπούς προεπισκόπησης.

Οι Πελάτες μπορούν να αγοράσουν επίσης πρόσθετες ποσότητες Χρηστών, Εγγραφών Βάσης Δεδομένων και Πράξεων Ανοίγματος του Email Insights.

1.3 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.
- **Πρώθηση 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.
- **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.
- **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 πρώιμης 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. Το Email Insights περιλαμβάνει λειτουργικά τμήματα τεχνολογίας που παρέχονται από τη Litmus.

- Journey Designer: Εργαλείο οπτικής σχεδίασης που επιτρέπει τη συνεργασία υπευθύνων μάρκετινγκ στην κατάρτιση ενός χάρτη εμπειρίας πελατών (customer journey) ώστε να χρησιμοποιείται από όλα μέλη της ομάδας πωλήσεων.
- Universal Behavior Exchange: Υποστηρικτική τεχνολογία που επιτρέπει στους πελάτες να δημοσιεύουν δεδομένα στο IBM Marketing Cloud και να εγγραφούν ως συνδρομητές για τη λήψη δεδομένων από ενσωματωμένες εφαρμογές τρίτων.
- Social Audiences: Εφαρμογή μάρκετινγκ για μέσα κοινωνικής δικτύωσης που επιτρέπει στους πελάτες να αποστέλλουν αναρτήσεις και αντίστοιχες διαφημίσεις που απευθύνονται σε ένα συγκεκριμένο κοινό στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή σε χρήστες που έκαναν like συγκεκριμένες αναρτήσεις.
- 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 Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνονται τα εξής:

- α. Δέκα (10) Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες ανά οργανισμό,
- β. Πέντε (5) οργανισμοί,
- γ. Είκοσι (20) ενεργά προγράμματα,
- δ. Ένα (1) μοντέλο βαθμολόγησης,
- ε. 250 χιλιάδες Αλληλεπιδράσεις Μάρκετινγκ ανά μήνα από 3 εκατομμύρια Αλληλεπιδράσεις Μάρκετινγκ που μπορούν να καταναλωθούν συνολικά σε ετήσια βάση,
- στ. Απεριόριστος αριθμός Εγγραφών Βάσης Δεδομένων,
- ζ. Πέντε (5) χιλιάδες Συμβάντα Επαφών σε Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης ανά μήνα,
- η. 200 χιλιάδες πράξεις ανοίγματος του Email Insights ανά μήνα, και
- θ. Απεριόριστος αριθμός πράξεων προεπισκόπησης email. Καταγράφεται μια 'πράξη προεπισκόπησης email' κάθε φορά που ο Πελάτης υποβάλλει ένα υπόδειγμα email στη λειτουργία αυτή για σκοπούς προεπισκόπησης.

Οι Πελάτες μπορούν να αγοράσουν επίσης πρόσθετες ποσότητες Χρηστών, Αλληλεπιδράσεων Μάρκετινγκ και Πράξεων Ανοίγματος του Email Insights.

1.4 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)
- Χειρισμός 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.
- Ενοποίηση με Συστήματα CRM (Customer Relationship Management (CRM) Integration): Ενοποίηση με συστήματα CRM τρίτων προμηθευτών, όπως π.χ. Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM και Sugar CRM.

Στις χρεώσεις συνδρομής για αυτή την Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνονται τα εξής:

- α. Δέκα (10) Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες ανά οργανισμό,
- β. Πέντε (5) οργανισμοί,
- γ. Είκοσι (20) ενεργά προγράμματα,
- δ. Πέντε (5) μοντέλα βαθμολόγησης,
- ε. Απεριόριστος αριθμός Αλληλεπιδράσεων Μάρκετινγκ,
- στ. 50.000 Εγγραφές Βάσης Δεδομένων,
- ζ. Πέντε (5) χιλιάδες Συμβάντα Επαφών σε Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης ανά μήνα,
- η. 200 χιλιάδες πράξεις ανοίγματος του Email Insights ανά μήνα, και
- θ. Απεριόριστος αριθμός πράξεων προεπισκόπησης email. Καταγράφεται μια 'πράξη προεπισκόπησης email' κάθε φορά που ο Πελάτης υποβάλλει ένα υπόδειγμα email στη λειτουργία αυτή για σκοπούς προεπισκόπησης.

Οι Πελάτες μπορούν να αγοράσουν επίσης πρόσθετες ποσότητες Χρηστών, Εγγραφών Βάσης Δεδομένων και Πράξεων Ανοίγματος του Email Insights.

1.5 IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning

Το IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning βασίζεται σε τεχνολογία της Allocadia, μια τρίτη συνεργαζόμενη εταιρεία της IBM, μπορεί να αγοραστεί ως ανεξάρτητο προϊόν ή για χρήση με το Marketing Cloud Standard, το Marketing B2B Standard, το Marketing Cloud Enterprise, το Marketing Cloud B2B Enterprise, το IBM Silverpop Engage ή το IBM Campaign. Στις λειτουργίες της περιλαμβάνονται οι εξής:

- 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 δύσχηρηστα, 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 Υπηρεσία 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 υπηρεσίας. 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.

1.6 IBM Marketing Cloud Enterprise

Αυτό το πακέτο επεκτείνει τις δυνατότητες που παρέχονται στο πακέτο Standard. Το πακέτο Enterprise περιέχει ένα δικαίωμα χρήσης λειτουργιών σχεδιασμού και προϋπολογισμού που βασίζονται σε τεχνολογία Allocadia. Παρέχει επίσης λειτουργίες διαχείρισης σχέσεων με τους πελάτες (CRM). Στους συνδρομητές του πακέτου Enterprise παρέχονται πρόσθετοι Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες, καθώς και αυξημένες ποσότητες χρήσης για την αυτοματοποίηση προγραμμάτων, τη βαθμολόγηση και το Email Insights. Οι συνδρομητές λαμβάνουν επίσης περισσότερες Αλληλεπιδράσεις Μάρκετινγκ στο πλαίσιο του πακέτου Enterprise.

Στη χρέωση συνδρομής για αυτή την Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνονται τα εξής:

- α. Είκοσι (20) Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες ανά οργανισμό,
- β. Δέκα (10) οργανισμοί,
- γ. Απεριόριστος αριθμός ενεργών προγραμμάτων,
- δ. Απεριόριστος αριθμός Εγγραφών Βάσης Δεδομένων,

- ε. 750 χιλιάδες Αλληλεπιδράσεις Μάρκετινγκ ανά μήνα από 9 εκατομμύρια Αλληλεπιδράσεις Μάρκετινγκ που μπορούν να καταναλωθούν συνολικά σε ετήσια βάση,
- στ. 25 χιλιάδες Συμβάντα Επαφών σε Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης ανά μήνα,
- ζ. Απεριόριστος αριθμός Μοντέλων Βαθμολόγησης,
- η. 400 χιλιάδες πράξεις ανοίγματος του Email Insights ανά μήνα, και
- θ. Απεριόριστος αριθμός πράξεων προεπισκόπησης email. Καταγράφεται μια 'πράξη προεπισκόπησης email' κάθε φορά που ο Πελάτης υποβάλλει ένα υπόδειγμα email στη λειτουργία αυτή για σκοπούς προεπισκόπησης.

Οι Πελάτες μπορούν να αγοράσουν επίσης πρόσθετες ποσότητες Χρηστών, Αλληλεπιδράσεων Μάρκετινγκ και Πράξεων Ανοίγματος του Email Insights.

1.7 IBM Marketing Cloud B2B Enterprise

Αυτό το πακέτο επεκτείνει τις λειτουργίες που παρέχονται στο πακέτο B2B Standard. Το πακέτο B2B Enterprise περιέχει ένα δικαίωμα χρήσης λειτουργιών σχεδιασμού και προϋπολογισμού που βασίζονται σε τεχνολογία Allocatedia. Στους συνδρομητές του πακέτου B2B Enterprise παρέχονται πρόσθετοι Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες, καθώς και αυξημένες ποσότητες χρήσης για την αυτοματοποίηση προγραμμάτων, τη βαθμολόγηση και το Email Insights. Οι συνδρομητές λαμβάνουν επίσης περισσότερες Εγγραφές Βάσης Δεδομένων στο πλαίσιο του πακέτου B2B Enterprise.

Στη χρέωση συνδρομής για αυτή την Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνονται τα εξής:

- α. Είκοσι (20) Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες,
- β. Δέκα (10) οργανισμοί,
- γ. Απεριόριστος αριθμός ενεργών προγραμμάτων,
- δ. Απεριόριστος αριθμός Αλληλεπιδράσεων Μάρκετινγκ,
- ε. 100.000 Εγγραφές Βάσης Δεδομένων,
- στ. 25 χιλιάδες Συμβάντα Επαφών σε Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης ανά μήνα,
- ζ. Απεριόριστος αριθμός Μοντέλων Βαθμολόγησης,
- η. 400 χιλιάδες πράξεις ανοίγματος του Email Insights ανά μήνα, και
- θ. Απεριόριστος αριθμός πράξεων προεπισκόπησης email. Καταγράφεται μια 'πράξη προεπισκόπησης email' κάθε φορά που ο Πελάτης υποβάλλει ένα υπόδειγμα email στη λειτουργία αυτή για σκοπούς προεπισκόπησης.

Οι Πελάτες μπορούν να αγοράσουν επίσης πρόσθετες ποσότητες Εγγραφών Βάσης Δεδομένων και Πράξεων Ανοίγματος του Email Insights.

1.8 IBM Marketing Cloud Social Audiences

Το IBM Marketing Cloud Social Audiences παρέχει στους υπευθύνους μάρκετινγκ τη δυνατότητα να απευθύνονται στους πελάτες τους χρησιμοποιώντας εμπορικά μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Οι Πελάτες που αγοράσουν τα πακέτα υπηρεσιών Marketing Cloud – Standard, B2B Standard, Enterprise ή B2B Enterprise – δικαιούνται τις ποσότητες χρήσης του Social Audiences. Το Social Audiences μπορεί να αγοραστεί επίσης ως ανεξάρτητο προϊόν.

Στη χρέωση συνδρομής για αυτή την Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνονται τα εξής:

- Για Πελάτες που έχουν αγοράσει κάποιο από τα πακέτα IBM Marketing Cloud Standard: 5.000 Συμβάντα Επαφών ανά μήνα.
- Για Πελάτες που έχουν αγοράσει κάποιο από τα πακέτα IBM Marketing Cloud Enterprise: 25.000 Συμβάντα Επαφών ανά μήνα.
- Οι Πελάτες που αγοράζουν την προσφορά Social Audiences ανεξάρτητα από τις προσφερόμενες συνδρομές του IBM Marketing Cloud μπορούν να επιλέξουν την αγορά της προσφοράς σε ενότητες των Πέντε (5) Χιλιάδων, 25 Χιλιάδων, 100 Χιλιάδων, 250 Χιλιάδων, 500 Χιλιάδων, Ενός (1) Εκατομμυρίου, Δύο (2) Εκατομμυρίων και Πέντε (5) Εκατομμυρίων Συμβάντων Επαφών.

1.9 Προαιρετικές Επιλογές

1.9.1 IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

Παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες σε συνδρομητές των υπηρεσιών IBM Marketing Cloud Essentials, IBM Marketing Cloud B2B Essentials, IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Enterprise και IBM Marketing Cloud B2B Enterprise. Η λειτουργία Duplicate Message Send επιτρέπει σε έναν Πελάτη του IBM Marketing Cloud να ορίσει την παραλαβή ακριβών αντιγράφων εξατομικευμένων μηνυμάτων που αποστέλλονται στους πελάτες του, για σκοπούς συμμόρφωσης με κανονιστικές απαιτήσεις, για σκοπούς ελέγχου (auditing) ή για άλλους σκοπούς παρακολούθησης. Η λειτουργία Duplicate Message Send αφορά προς το παρόν μόνο σε μηνύματα email. Αυτή η προσφορά διατίθεται βάσει συνδρομής και παρέχει απεριόριστο αριθμό αποστολών διπλότυπων μηνυμάτων.

1.9.2 IBM Marketing Cloud Unlimited Scoring

Παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες σε συνδρομητές των υπηρεσιών IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Essentials και IBM Marketing Cloud B2B Essentials. Το Unlimited Scoring παρέχει τη δυνατότητα προσθήκης επιπλέον μοντέλων βαθμολόγησης πέραν εκείνων που περιλαμβάνονται στο πακέτο IBM Marketing Cloud του Πελάτη. Τα πρόσθετα μοντέλα βαθμολόγησης μπορούν να ζητηθούν ανάλογα με τις ανάγκες του Πελάτη μέσω της ομάδας παροχής υπηρεσιών IBM Marketing Cloud. Τα πρόσθετα μοντέλα θα τίθενται σε εφαρμογή σε συγκεκριμένες ποσότητες με βάση την πιο αποτελεσματική χρήση της λειτουργίας βαθμολόγησης και ανάλογα με τις ανάγκες του Πελάτη.

1.9.3 IBM Marketing Cloud Unlimited Programs

Παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες σε συνδρομητές των υπηρεσιών IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Essentials και IBM Marketing Cloud B2B Essentials. Το Unlimited Programs παρέχει τη δυνατότητα προσθήκης επιπλέον ενεργών προγραμμάτων πέραν εκείνων που περιλαμβάνονται στο πακέτο IBM Marketing Cloud του Πελάτη. Τα πρόσθετα ενεργά προγράμματα μπορούν να ζητηθούν ανάλογα με τις ανάγκες του Πελάτη μέσω της ομάδας παροχής υπηρεσιών IBM Marketing Cloud. Τα πρόσθετα προγράμματα θα τίθενται σε εφαρμογή σε συγκεκριμένες ποσότητες με βάση την πιο αποτελεσματική χρήση της λειτουργίας προγραμμάτων και ανάλογα με τις ανάγκες του Πελάτη.

1.9.4 IBM Marketing Cloud Additional IP Address

Η ετήσια χρέωση για μια πρόσθετη διεύθυνση IP.

1.9.5 IBM Marketing Cloud Citrix Integration

Παρέχει λειτουργίες του προϊόντος IBM Marketing Cloud για χρήση με μία περίπτωση χρήσης του προϊόντος Citrix GoToWebinar, GoToMeeting ή GoToTraining. Επιτρέπει την εισαγωγή δεδομένων συνεδριών και προφίλ συμμετεχόντων σε ένα Σχεσιακό Πίνακα (Relational Table) του Engage σε ημερήσια βάση. Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει χωριστή άδεια χρήσης του Citrix.

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

1.9.7 IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe

Παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα συγχρονισμού δεδομένων ανάμεσα στο IBM Marketing Cloud 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 του IBM Marketing Cloud. Το IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe ενσωματώνει ή βασίζεται σε τεχνολογία τρίτων που παρέχεται από τη Scribe.

1.9.8 IBM Marketing Cloud Inbox Monitoring

Επιτρέπει στους Πελάτες να συλλέγουν μετρικά στοιχεία για τη γενική παράδοση εισερχόμενης αλληλογραφίας από μεγάλους παρόχους υπηρεσιών Internet (ISPs) και παρόχους υπηρεσιών αλληλογραφίας σε διάφορες περιοχές.

1.9.9 IBM Marketing Cloud Multi-Factor Authentication

Παρέχει τις απαραίτητες λειτουργίες για την υποστήριξη της χρήσης ενός πρόσθετου κωδικού ταυτοποίησης για την πρόσβαση σε λογαριασμούς του IBM Marketing Cloud μέσω προγραμμάτων πλοήγησης. Αυτός ο κωδικός ταυτοποίησης θα χρησιμοποιείται μαζί με το βασικό συνδυασμό ονόματος χρήστη/κωδικού πρόσβασης κατά τη διαδικασία σύνδεσης.

1.9.10 IBM Marketing Cloud Transact Magento Integration

Επιτρέπει τη δρομολόγηση σχετικών συναλλακτικών email που δημιουργήθηκαν από μια περίπτωση χρήσης του Magento μέσω της υπηρεσίας συναλλακτικών email IBM Marketing Cloud Transact. Απαιτείται επίσης μια άδεια χρήσης του Magento, την οποία ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει χωριστά από τον προμηθευτή.

1.9.11 IBM Marketing Cloud Web Analytics Integrations

Παρέχει υποστήριξη για την εντοποίηση του IBM Marketing Cloud (για έναν οργανισμό) με ένα από τα ακόλουθα συστήματα ανάλυσης δεδομένων διαδικτύου: IBM Digital Analytics ή Adobe Omniture.

1.9.12 IBM Marketing Cloud WebEx Integration

Παρέχει λειτουργίες του προϊόντος IBM Marketing Cloud για χρήση με μία περίπτωση χρήσης του Cisco WebEx. Επιτρέπει την εισαγωγή δεδομένων συνεδριών και προφίλ συμμετεχόντων σε ένα Σχεσιακό Πίνακα (Relational Table) του IBM Marketing Cloud σε ημερήσια βάση. Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει χωριστή άδεια χρήσης του WebEx.

1.9.13 IBM Marketing Cloud Transact – Database

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.

1.10 Προσφορές Υπηρεσιών Προετοιμασίας

- IBM Marketing Cloud Basic Onboarding Services

Ένας συνδυασμός 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 παρέχεται για έως 15 ώρες και 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.

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Services

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 χειριστήριων μέσω μιας σειράς τηλεδιασκέψεων και βιντεογραφημένων διαδικτυακών συνεδριών εκπαίδευσης. Στις εν λόγω προκαταρκτικές υπηρεσίες περιλαμβάνονται υπηρεσίες αρχικής παροχής, παραμετροποίησης και προετοιμασίας, εκπαίδευσης, και ερωταποκρίσεων.

- **IBM Marketing Cloud Onboarding Services**
Ένας συνδυασμός υπηρεσιών αρχικής παροχής και εκπαίδευσης που έχουν σχεδιαστεί ώστε να βοηθούν τους χρήστες στην παραμετροποίηση και αξιοποίηση προσφορών στο πακέτο Marketing Cloud Enterprise. Αυτό το εξ αποστάσεως παραδιδόμενο πακέτο υπηρεσιών παρέχεται για έως 30 ώρες και πρέπει να αποκτηθεί υποχρεωτικά με μια αρχική συνδρομή για το Marketing Cloud Enterprise. 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.
- **IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services**
Μια προαιρετική προσφορά για συνδρομητές του IBM Marketing Cloud 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 Standard και B2B Standard.
- **IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility)**
Παρέχει μία ημέρα εκπαίδευσης στη χρήση του IBM Marketing Cloud. Κάθε ημέρα περιλαμβάνει έως οκτώ ώρες διδασκαλίας και πρακτικής εξάσκησης (συμπεριλαμβανομένων μερικών μικρών διαλειμμάτων και ενός μεσημεριακού διαλείμματος διάρκειας μίας ώρας). Το πρόγραμμα εκπαίδευσης μπορεί να προσαρμοστεί ώστε να καλύπτει τα συγκεκριμένα θέματα που ενδιαφέρουν τον Πελάτη. Η εκπαίδευση παρέχεται με τη μορφή διαδικτυακού σεμιναρίου (webinar) ή σε ένα εγκεκριμένο εκπαιδευτικό κέντρο της IBM.
- **IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (On Site) Setup**
Παρέχει μία (1) 8-ωρη ημέρα εκπαίδευσης στη χρήση του IBM Marketing Cloud στις εγκαταστάσεις του Πελάτη. Κάθε ημέρα περιλαμβάνει έως οκτώ ώρες διδασκαλίας και πρακτικής εξάσκησης (συμπεριλαμβανομένων μερικών μικρών διαλειμμάτων και ενός μεσημεριακού διαλείμματος διάρκειας μίας ώρας). Το πρόγραμμα εκπαίδευσης μπορεί να προσαρμοστεί ώστε να καλύπτει τα συγκεκριμένα θέματα που ενδιαφέρουν τον Πελάτη. Τα έξοδα ταξιδιού δεν περιλαμβάνονται και θα χρεώνονται χωριστά μέσω μιας Περιγραφής Έργου (SOW).
- **IBM Marketing Cloud Additional Domain service**
Ενημερώνει το περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud για τη χρήση μιας πρόσθετης Ταυτότητας Έγκριτης Διεύθυνσης επιπλέον της ποσότητας που παρέχεται με το IBM Marketing Cloud.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων για Υπηρεσίες Cloud, 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 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 ανακωινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για οποιονδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 20 τοις εκατό (20%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

3.2 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
Χαμηλότερο από 97,000%	20%

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

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

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

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 50 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.150 λεπτά</p> <hr/> <p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</p>	<p>= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 99,884% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα</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	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.	Εντός 1 ώρας
2	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.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών
3	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.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών
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 του Πελάτη.
- β. **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 παρέχεται πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- γ. **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.
- δ. **Εγγραφή Βάσης Δεδομένων (Database Record)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Εγγραφή Βάσης Δεδομένων είναι μια συλλογή πεδίων σε μια βάση δεδομένων που σχετίζεται με μια μεμονωμένη οντότητα και είναι προσβάσιμη ως ενιαία

μονάδα. Κάθε δικαίωμα Χιλιάδας Εγγραφών Βάσης Δεδομένων αντιστοιχεί σε Χίλιες Εγγραφές Βάσης Δεδομένων. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα Χιλιάδας Εγγραφών Βάσης Δεδομένων για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Εγγραφών Βάσης Δεδομένων που θα είναι διαθέσιμες για επεξεργασία από την Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

- ε. **Ψηφιακό Μήνυμα (Digital Message)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ψηφιακό Μήνυμα είναι μια ηλεκτρονική επικοινωνία την οποία διαχειρίζεται ή επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Ψηφιακών Μηνυμάτων τα οποία διαχειρίζεται ή επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- στ. **Δέσμευση (Engagement)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.
- ζ. **Συμβάν (Event)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Τα δικαιώματα επί Συμβάντων βασίζονται στον αριθμό εμφανίσεων ενός συγκεκριμένου συμβάντος που σχετίζεται με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Τα δικαιώματα επί Συμβάντων αφορούν στη συγκεκριμένη Υπηρεσία Cloud και δεν επιτρέπεται η ανταλλαγή, αλλαγή ή συνάθροιση δικαιωμάτων επί ενός είδους συμβάντος με άλλα δικαιώματα επί Συμβάντων κάποιας άλλης Υπηρεσίας Cloud ή κάποιου άλλου είδους συμβάντος. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη κάθε συμβάντος που προκύπτει κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος ή Έγγραφο Συναλλαγής.

Κατά την απόκτηση δικαιωμάτων επί Συμβάντων, οι ακόλουθες ενέργειες θα μετρώνται ως Συμβάν:

- (1) Αλληλεπίδραση Μάρκετινγκ:

Αλληλεπίδραση Μάρκετινγκ (Marketing Interaction) είναι ένα εισερχόμενο ή εξερχόμενο σημείο επαφής/επικοινωνία. Παραδείγματα τέτοιων συμβάντων επικοινωνίας είναι ένα μήνυμα email, μια προώθηση (push) μηνύματος κινητής τηλεφωνίας, ένα μήνυμα εφαρμογής συσκευής, περιεχόμενο που παρουσιάζεται σε ένα πρόγραμμα πλοήγησης, μια προβολή σε μέσο κοινωνικής δικτύωσης (social impression) και ένας διαφημιστικός στόχος (ad target). Τα συμβάντα αυτά μπορεί να σχετίζονται με ανώνυμους ή γνωστούς επισκέπτες, ή πελάτες.

- (2) Πράξη Ανοίγματος του Email Insights:

Καταγράφεται μια Πράξη Ανοίγματος του Email Insights (Email Insights Open) κάθε φορά που ένας παραλήπτης email λαμβάνει ένα email από τον Πελάτη και το ανοίγει.

- (3) Επαφή:

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.

- η. **Περίπτωση Χρήσης (Instance)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής 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 Basic Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services

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 Services

Όλες οι υπηρεσίες προετοιμασίας (setup) λήγουν 90 ημέρες από την ημερομηνία κατά την οποία ο Πελάτης ειδοποιείται από την IBM ότι η πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud είναι διαθέσιμη, ανεξάρτητα από το εάν έχουν χρησιμοποιηθεί όλες οι ώρες.

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 χρησιμοποιήσει 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 χρησιμοποιήσει 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 Essentials, το IBM Marketing Cloud Standard, το IBM Marketing Cloud Social Audiences και το IBM Marketing Cloud Enterprise χρησιμοποιώντας ως μονάδα μέτρησης τα 1.000 Συμβάντα, το IBM Marketing Cloud B2B Essentials, το

IBM Marketing Cloud B2B Standard και το IBM Marketing Cloud B2B Enterprise 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.

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 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 Ειδοποιήσεις Προώθησης Μηνυμάτων Κινητής Τηλεφωνίας

Στα Συμβάντα Αλληλεπιδράσεων Μάρκετινγκ που σχετίζονται με ειδοποιήσεις προώθησης μηνυμάτων κινητής τηλεφωνίας περιλαμβάνονται απλές ειδοποιήσεις προώθησης, απλές ειδοποιήσεις προώθησης εντός εφαρμογής (push in-app notifications), απλές ειδοποιήσεις προώθησης δεδομένων μόνο (push data-only notifications) και ειδοποιήσεις για εισερχόμενη αλληλογραφία (inbox notifications). Οι απλές ειδοποιήσεις προώθησης, οι απλές ειδοποιήσεις προώθησης εντός εφαρμογής, οι απλές ειδοποιήσεις προώθησης δεδομένων μόνο μετρώνται ως μία Αλληλεπίδραση Μάρκετινγκ ανά συσκευή κατά την αποστολή τους. Οι ειδοποιήσεις για εισερχόμενη αλληλογραφία μετρώνται ως μία Αλληλεπίδραση Μάρκετινγκ για κάθε κλειδί εφαρμογής (appkey) στο οποίο αποστέλλονται.

Στον υπολογισμό των Αλληλεπιδράσεων Μάρκετινγκ που σχετίζονται με ειδοποιήσεις προώθησης μηνυμάτων κινητής τηλεφωνίας θα περιλαμβάνεται ο αριθμός των ειδοποιήσεων προώθησης που αποστέλλονται σε συσκευές στις οποίες έχει επιλεγεί η αποτροπή ειδοποιήσεων προώθησης και ο αριθμός των ειδοποιήσεων προώθησης που αποστέλλονται σε συσκευές μετά την απεγκατάσταση της εφαρμογής. Η IBM θα κάνει τακτική χρήση των υπηρεσιών ανατροφοδότησης (feedback) της Apple και της Google και να ενημερώνει τις πληροφορίες για τις απεσταλμένες ειδοποιήσεις προώθησης με βάση τις απεγκαταστάσεις εφαρμογών. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τον προσδιορισμό του απαιτούμενου αριθμού συνδρομών για Αλληλεπιδράσεις Μάρκετινγκ, στις οποίες περιλαμβάνονται οι ειδοποιήσεις προώθησης.

8.4 Duplicate Message Send

Η Duplicate Message Send είναι μια πρόσθετη συνδρομητική λειτουργία που ενεργοποιείται σε επίπεδο οργανισμού. Ο Πελάτης που έχει προμηθευτεί συνδρομή μπορεί να ενεργοποιήσει και να απενεργοποιήσει τη λειτουργία αυτή. Οι διευθύνσεις email που καταχωρούνται από τον Πελάτη ως διευθύνσεις παραλαβής του διπλότυπου μηνύματος θα καταχωρούνται ως διευθύνσεις Bcc και δεν θα είναι ορατές στους πελάτες που έχουν οριστεί ως παραλήπτες του email. Παρέχεται η δυνατότητα αλλαγής των παραληπτών του διπλότυπου μηνύματος στον οργανισμό του Πελάτη.

Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η παράδοση του διπλότυπου email στη διεύθυνση email Bcc, η IBM δεν θα έχει τη δυνατότητα εκ νέου αποστολής του διπλότυπου email.

8.5 Διατήρηση Δεδομένων

Τα στοιχεία δεδομένων που σχετίζονται ειδικά με την Υπηρεσία Cloud θα είναι διαθέσιμα στην Υπηρεσία Cloud ως εξής: Βάσεις δεδομένων (λίστες επαφών) και πρότυπα – 450 ημέρες από την τελευταία χρήση (οι ενεργά χρησιμοποιούμενες βάσεις δεδομένων και πρότυπα διατηρούνται για αόριστη χρονική περίοδο όσο η υπηρεσία παραμένει ενεργή) / Μηνύματα και περιεχόμενο email, και δεδομένα παρακολούθησης πράξεων πατήματος (click tracking) σε μηνύματα email, μη χρησιμοποιούμενες ή ανενεργές βάσεις δεδομένων και πρότυπα - 450 ημέρες από την ημερομηνία αποστολής του μηνύματος / Πληροφορίες παρακολούθησης διαδικτυακής δραστηριότητας για γνωστούς ή ταυτοποιημένους επισκέπτες - 180 ημέρες / Πληροφορίες παρακολούθησης διαδικτυακής δραστηριότητας για ανώνυμους επισκέπτες - 30 ημέρες (οι πληροφορίες αυτές μπορούν να μετατραπούν σε στοιχεία "γνωστών ή ταυτοποιημένων" επισκεπτών εάν η ταυτότητα ενός χρήστη γίνεται γνωστή εντός της εν λόγω περιόδου 30 ημερών / Δεδομένα Universal Behaviors – 180 ημέρες (η "Περίοδος Διατήρησης Δεδομένων").

Αυτά τα στοιχεία δεδομένων μπορεί να αφαιρεθούν από το δίκτυο και τα συστήματα της IBM μετά την πάροδο της Περιόδου Διατήρησης Δεδομένων, και, σε κάθε περίπτωση, η IBM μπορεί να καταστρέψει όλα τα αντίγραφα των εν λόγω δεδομένων και οποιωνδήποτε άλλων σχετικών δεδομένων του Πελάτη μετά την πάροδο 30 ημερών από την καταγγελία ή τη λήξη της Περιόδου Συνδρομής. Ο Πελάτης θα τηρεί εφεδρικά αντίγραφα για όλο το περιεχόμενο που παρέχεται για χρήση με την Υπηρεσία Cloud.

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.

8.7 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.

8.8 Υπηρεσίες Instructor Led Training Setup

Εάν η Υπηρεσία Instructor Led Training Setup (Προετοιμασία Εκπαίδευσης υπό την Καθοδήγηση Εκπαιδευτή) έχει σχεδιαστεί για εκτέλεση στην τοποθεσία του Πελάτη, ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την παροχή μιας αίθουσας διδασκαλίας που είναι κατάλληλη για τον αριθμό των εκπαιδευομένων, περιλαμβάνει επαρκή αριθμό πριζών, μια μηχανή προβολής διαφανειών και έναν λευκό πίνακα ή/και έναν πίνακα διαγραμμάτων και τη δυνατότητα σύνδεσης στα απαραίτητα συστήματα και περιβάλλοντα, συμπεριλαμβανομένης της σύνδεσης στο Internet εάν απαιτείται.

Εάν η Υπηρεσία Instructor Led Training Setup εκτελείται σε τοποθεσία της IBM, ο Πελάτης κατανοεί και αποδέχεται ότι η IBM επιτρέπεται να χρησιμοποιεί διεθνείς ανθρώπινους πόρους (μη μόνιμους κατοίκους που χρησιμοποιούνται τοπικά και προσωπικό σε διάφορες τοποθεσίες ανά τον κόσμο) για την παράδοση των Υπηρεσιών Προετοιμασίας Εκπαίδευσης.

8.8.1 Υποχρεώσεις του Πελάτη

Η παροχή των υπηρεσιών από την IBM εξαρτάται από τη διαχείριση και την εκπλήρωση από τον Πελάτη των υποχρεώσεών του, χωρίς χρέωση προς την IBM. Οποιαδήποτε καθυστέρηση στην εκπλήρωση των εν λόγω υποχρεώσεων από τον Πελάτη μπορεί να έχει επιπτώσεις στην ικανότητα της IBM να ολοκληρώσει την παροχή των Υπηρεσιών Προετοιμασίας Εκπαίδευσης. Ο Πελάτης:

- α. Εκτός εάν παρέχεται από την IBM, θα παράσχει στην IBM αναλυτικά στοιχεία για τη διεύθυνση και τον αριθμό αίθουσας της τοποθεσίας διεξαγωγής της εκπαίδευσης,
- β. Εάν απαιτείται, θα παρέχει ασφαλή πρόσβαση, κατάλληλο χώρο γραφείου, αναλώσιμα, έπιπλα, σύνδεση υψηλής ταχύτητας με το Internet και άλλες διευκολύνσεις γραφείου για το προσωπικό της IBM κατά τη διάρκεια της εργασίας του στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, και
- γ. Εκτός εάν οι εγκαταστάσεις παρέχονται από την IBM, θα είναι υπεύθυνος για την ασφαλή φύλαξη όλου του υλικού εξοπλισμού και του λογισμικού που αποτελεί ιδιοκτησία της IBM ενόσω ο εν λόγω εξοπλισμός βρίσκεται στις εγκαταστάσεις του Πελάτη και πρέπει να εξασφαλίζει ότι οι αίθουσες διδασκαλίας είναι είναι συνεχώς κλειδωμένες.

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

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.