

IBM Campaign Managed Hosted

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται το συμβαλλόμενο μέρος, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες του 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 Campaign Managed Hosted (CMH) είναι μια υπηρεσία διαχείρισης εκστρατειών που βοηθά τους υπευθύνους μάρκετινγκ στη σχεδίαση, εκτέλεση και βελτιστοποίηση εκστρατειών εξατομικευμένου μάρκετινγκ σε διάφορα κανάλια, καθώς και στην κατάτμηση πελατών με τη χρήση διαφορετικών πηγών δεδομένων για την παράδοση ειδικά προσαρμοσμένων μηνυμάτων.

Το IBM Campaign Managed Hosted παρέχεται στις ακόλουθες εκδόσεις (Editions):

- IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition
- IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition
- IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition

1.1 IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition

Το IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition παρέχει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Σχεδίαση και διαχείριση πολυκαναλικών εκστρατειών.
- Διαχείριση στοιχείων λογικής και παράδοσης εκστρατειών, όπως π.χ. αποκλεισμός τμημάτων κοινού, δημιουργία πεδίων ειδικού σκοπού και κατάτμηση πελατών.
- Μοντελοποίηση της εκτέλεσης εκστρατειών σε ψηφιακά κανάλια.
- Μέτρηση και αναφορά δραστηριοτήτων μάρκετινγκ.
- Αξιολόγηση δραστηριοτήτων μάρκετινγκ σε διαφορετικά σημεία δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων τμημάτων, προϊόντων, καναλιών, εμπορικών επωνυμιών και ημερομηνιών/ωρών.
- Χρήση μεθόδων καταμέτρησης απόδοσης για τη συσχέτιση άμεσων, έμμεσων και συμπερασματικά εξαγόμενων αποκρίσεων σε εκστρατείες.
- Αποθήκευση στοιχείων εκστρατειών, προσφορών μάρκετινγκ, τμημάτων βάσης πελατών, πληροφοριών επικοινωνίας και ιστορικών δεδομένων αποκρίσεων σε μια κεντρική υποδομή αποθήκευσης.
- Δημιουργία προσφορών βάσει προτύπων με τυποποιημένα και προσαρμοσμένα χαρακτηριστικά και τιμές.
- Δημιουργία πινάκων του data mart, στους οποίους μπορεί να περιλαμβάνονται δεδομένα για άτομα, νοικοκυριά, ιστορικό/διάσταση αγορών, ιστορικό/διάσταση μοντέλων, ιστορικό/διάσταση εκστρατειών, συμπεριφορά πλοήγησης και άλλοι καθορισμένοι από τον πελάτη πίνακες.

Στις χρεώσεις συνδρομής για αυτή την προσφορά περιλαμβάνονται τα εξής:

- Ένα (1) Περιβάλλον Παραγωγής
- Έως δεκαπέντε (15) πίνακες data mart με καθημερινή ανανέωση δεδομένων
- Έως έξι μήνες (6) κυλιόμενα ιστορικά δεδομένα επικοινωνίας και αποκρίσεων
- Εφεδρική αποθήκευση και αποκατάσταση δεδομένων για δεκατέσσερις (14) ημέρες
- Παρακολούθηση, υποστήριξη και διαχείριση του περιβάλλοντος παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud

Στους πόρους που παρέχονται για το Essentials Edition περιλαμβάνονται οι εξής:

- Έως δέκα (10) χρήστες
- Ο Πελάτης μπορεί να προμηθευτεί δικαιώματα για έως πέντε (5) εκατομμύρια Εγγραφές Βάσης Δεδομένων ανά μήνα.

1.2 IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition

Το IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition περιλαμβάνει όλες τις λειτουργίες του Essentials Edition, αλλά έχει σχεδιαστεί για εκείνους τους υπευθύνους μάρκετινγκ που έχουν μεγαλύτερες απαιτήσεις αναφορικά με τη βάση δεδομένων.

Στους πόρους που παρέχονται για το Standard Edition περιλαμβάνονται οι εξής:

- Έως είκοσι πέντε (25) χρήστες
- Ο Πελάτης μπορεί να προμηθευτεί δικαιώματα για έως είκοσι (20) εκατομμύρια Εγγραφές Βάσης Δεδομένων ανά μήνα.

1.3 IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition

Το IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition περιλαμβάνει όλες τις λειτουργίες του Standard Edition, αλλά έχει σχεδιαστεί για εκείνους τους υπευθύνους μάρκετινγκ που έχουν ακόμα μεγαλύτερες απαιτήσεις αναφορικά με τη βάση δεδομένων.

Στους πόρους που παρέχονται για το Premium Edition περιλαμβάνονται οι εξής:

- Έως πενήντα (50) χρήστες
- Ο Πελάτης μπορεί να προμηθευτεί δικαιώματα για έως πενήντα (50) εκατομμύρια Εγγραφές Βάσης Δεδομένων ανά μήνα.

1.4 Πρόσθετες Προσφορές

1.4.1 IBM Campaign Managed Hosted 100,000 Database Records

Ο Πελάτης μπορεί να προμηθευτεί δικαιώματα επί Εγγραφών Βάσης δεδομένων σε ενότητες των 100.000 για χρήση με την έκδοση (Edition) που απέκτησε. Οι Εγγραφές Βάσεις Δεδομένων είναι οι πελάτες και οι υποψήφιοι πελάτες του Πελάτη που περιλαμβάνονται στο data mart. Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει τουλάχιστον μία ενότητα των 100.000 Εγγραφών Βάσης δεδομένων για οποιαδήποτε έκδοση (Edition) του IBM Campaign Managed Hosted.

1.4.2 IBM Campaign Managed Hosted AddOn High Volume Database Records

Αυτή η υπηρεσία παρέχει τη δυνατότητα υποστήριξης είκοσι (20) εκατομμυρίων επιπλέον Εγγραφών Βάσης Δεδομένων από το Campaign Managed Hosted Premium Edition. Ο Πελάτης μπορεί να προμηθευτεί συνδρομή για δύο (2) το πολύ ενότητες επιπλέον εγγραφών, οι οποίες αντιστοιχούν στην υποστήριξη σαράντα (40) εκατομμυρίων επιπλέον Εγγραφών Βάσης Δεδομένων από το Premium Edition. Αυτή η υπηρεσία είναι διαθέσιμη μόνο για συνδρομητές του Premium Edition.

1.4.3 IBM Campaign Managed Hosted AddOn Six Months Contact and Response History

Αυτή η υπηρεσία παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα αποθήκευσης κυλιόμενων ιστορικών δεδομένων επικοινωνίας και αποκρίσεων για έξι (6) επιπλέον μήνες. Ο Πελάτης μπορεί να προμηθευτεί συνδρομή για τρεις (3) το πολύ επιπλέον περιόδους αποθήκευσης, οι οποίες αντιστοιχούν στην αποθήκευση κυλιόμενων ιστορικών δεδομένων επικοινωνίας και αποκρίσεων δεκαοκτώ (18) επιπλέον μηνών στο Campaign Managed Hosted Edition.

1.4.4 IBM Campaign Managed Hosted AddOn Data Mart Tables

Αυτή η υπηρεσία παρέχει στον Πελάτη έντε (5) επιπλέον πίνακες data mart για το Campaign Managed Hosted Edition. Ο Πελάτης μπορεί να προμηθευτεί συνδρομή για δύο (2) το πολύ ενότητες των πέντε (5) πινάκων data mart, οι οποίες αντιστοιχούν σε δέκα (10) επιπλέον πίνακες data mart.

1.4.5 IBM Campaign Managed Hosted AddOn HIPAA Enabled

Αυτή η υπηρεσία παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα αξιοποίησης ενός περιβάλλον Campaign Managed Hosted που συμμορφώνεται με το Νόμο περί Φορητότητας και Ευθύνης της Ασφάλισης Υγείας (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) των ΗΠΑ. Αυτή η υπηρεσία διασφαλίζει την αδιάλειπτη συμμόρφωση του Campaign Managed Hosted Edition του Πελάτη με τα πρότυπα του Νόμου HIPAA.

1.4.6 IBM Campaign AVP OnePoint Premium Support

Αυτή η υπηρεσία είναι μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία συνδρομής που διατίθεται τόσο σε δικαιούχους άδειας χρήσης του IBM Campaign όσο και σε συνδρομητές του IBM Campaign Managed Hosted. Κάθε Δέσμευση παρέχει στον Πελάτη τις υπηρεσίες ενός καθορισμένου τεχνικού υποστήριξης σε

ενότητες των δέκα (10) ωρών μηνιαίως. Ο τεχνικός υποστήριξης θα συνεργάζεται με τον Πελάτη στην αντιμετώπιση ζητημάτων, θα προτείνει προληπτικές ενέργειες και θα παρέχει βοήθεια στην επίλυση προβλημάτων. Στις εξατομικευμένες υπηρεσίες υποστήριξης περιλαμβάνονται οι εξής: καθοδήγηση που ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις για το συγκεκριμένο επιχειρηματικό κλάδο του Πελάτη, και μεγιστοποίηση της παραγωγικής χρήσης της προσφοράς. Τυχόν αχρησιμοποίητες ώρες δεν μεταφέρονται στον επόμενο μήνα. Για αυτή την υπηρεσία απαιτείται μια συνδρομή για το IBM Campaign Managed Hosted.

1.5 Προσφορές Υπηρεσιών Προετοιμασίας

1.5.1 IBM Campaign Managed Hosted Infrastructure Deployment Set Up

Αυτή η υπηρεσία προετοιμάζει την υλοποίηση της υποδομής ιδιωτικού cloud του Πελάτη για την υποδοχή της πιο πρόσφατης έκδοσης του τοπικά εγκαθιστώμενου λογισμικού IBM Campaign.

Ως Προετοιμασία (Set Up) ορίζονται οι δραστηριότητες για τη δημιουργία ενός Περιβάλλοντος Παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud. Ορισμένες δραστηριότητες Προετοιμασίας βασίζονται στη συμμετοχή του Πελάτη.

Στις δραστηριότητες Προετοιμασίας περιλαμβάνονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, οι εξής:

- α. Παροχή της υποδομής για το Περιβάλλον Παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud
- β. Εγκατάσταση της πιο πρόσφατης έκδοσης της εφαρμογής IBM Campaign, με όλες τις διαθέσιμες επιδιορθώσεις, στο Περιβάλλον Παραγωγής.
- γ. Πραγματοποίηση των δικτυακών συνδέσεων με τα συστήματα του Πελάτη για τη μεταφορά αρχείων (SFTP)
- δ. Προετοιμασία έως τεσσάρων (4) προμηθευτών.
- ε. Δοκιμή της πρόσβασης πελατών στην Υπηρεσία Cloud.
- στ. Διεξαγωγή εκπαίδευσης στη χρήση του εργαλείου διαχείρισης περιστατικών.
- ζ. Προετοιμασία για τα εισερχόμενα αρχεία του Πελάτη στην τοποθεσία SFTP.
- η. Εκτέλεση διαδικασιών φόρτωσης δεδομένων για το data mart.

Στον Πελάτη θα παρασχεθεί ένα έγγραφο με προαπαιτούμενα στο οποίο ορίζονται οι ρόλοι και οι υποχρεώσεις του Πελάτη κατά τη διάρκεια των δραστηριοτήτων Προετοιμασίας. Ο Πελάτης θα ορίσει ένα στέλεχος που θα λειτουργεί ως υπεύθυνος επικοινωνίας κατά τη διάρκεια των δραστηριοτήτων Προετοιμασίας, ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για τον ορισμό της δομής των πινάκων του data mart του Πελάτη, τη δημιουργία των αρχείων δεδομένων, τη δημιουργία του (των) λογαριασμού(-ών) SFTP, τον ορισμό των χρηστών και των ρόλων τους, και την παροχή βοήθειας στη δοκιμή του περιβάλλοντος που προκύπτει από τη διαδικασία Προετοιμασίας.

Στις δραστηριότητες Προετοιμασίας δεν περιλαμβάνονται υπηρεσίες υλοποίησης όπως π.χ. η παραμετροποίηση εφαρμογών για την ανταπόκριση σε συγκεκριμένες επιχειρηματικές ανάγκες του Πελάτη. Παραδείγματα δραστηριοτήτων υλοποίησης είναι η παραμετροποίηση κοινού, η συσχέτιση πινάκων, η προετοιμασία της συλλογής ιστορικών δεδομένων επικοινωνίας και απαντήσεων, η προετοιμασία της δομής φακέλων, η προετοιμασία πολιτικής ασφάλειας και χρηστών, και η δημιουργία προτύπων προσφορών. Οποιοσδήποτε υπηρεσίες υλοποίησης δεν περιλαμβάνονται στο εύρος των δραστηριοτήτων Προετοιμασίας θα παρέχονται βάσει μιας Περιγραφής Έργου.

1.5.2 IBM Campaign Managed Hosted HIPAA Enabled One Time Set Up

Ο Πελάτης που προμηθεύονται συνδρομή για το IBM Campaign Managed Hosted AddOn HIPAA Enabled πρέπει να αγοράσουν το IBM Campaign Managed Hosted HIPAA Enabled One Time Set Up για την αρχική παραμετροποίηση του Campaign Managed Hosted Edition έτσι ώστε να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του Νόμου HIPAA.

2. Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων

Το φύλλο δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων ("Φύλλο Δεδομένων") παρέχει πληροφορίες για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία Cloud αναφορικά με το είδος Περιεχομένου του οποίου μπορεί να γίνεται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Οποιοσδήποτε λεπτομέρειες ή διευκρινίσεις και οι όροι, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων του Πελάτη, που διέπουν τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, καθώς και οι λειτουργίες προστασίας δεδομένων, αν παρέχονται, αναφέρονται στο παρόν άρθρο. Μπορεί να υπάρχουν περισσότερα από ένα Φύλλα Δεδομένων αναφορικά τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη, ανάλογα με τις επιλογές που έχει

ορίσει ο Πελάτης. Το Φύλλο Δεδομένων ενδέχεται να διατίθεται μόνο στην Αγγλική γλώσσα και να μην είναι διαθέσιμο στην τοπική γλώσσα του Πελάτη. Παρά τις όποιες πρακτικές απορρέουν από τοπικούς νόμους ή έθιμα, τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι κατανοούν την Αγγλική γλώσσα και ότι είναι κατάλληλη γλώσσα σε ό,τι αφορά την απόκτηση και χρήση των Υπηρεσιών Cloud. Το (τα) ακόλουθο(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων διέπει(-ουν) την Υπηρεσία Cloud και τις διαθέσιμες επιλογές της. Ο Πελάτης αποδέχεται i) ότι η IBM μπορεί να προβαίνει σε τακτά χρονικά διαστήματα κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια στην τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων και ii) ότι οι εν λόγω τροποποιημένες εκδοχές θα αντικαθιστούν τις προηγούμενες εκδοχές του Φύλλου Δεδομένων. Κάθε τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων θα γίνεται με σκοπό i) τη βελτίωση ή διευκρίνιση υφιστάμενων δεσμεύσεων, ii) τη διατήρηση της συμμόρφωσης με τα ισχύοντα υιοθετημένα πρότυπα και τους εφαρμοστέους νόμους, ή iii) την παροχή πρόσθετων δεσμεύσεων. Καμία τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων δεν θα συνεπάγεται την ουσιώδη υποβάθμιση της προστασίας των δεδομένων μιας Υπηρεσίας Cloud.

Διασυνδέσεις προς τα διαθέσιμα Φύλλα Δεδομένων:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=D95C1F504F5011E6BBC783ECBD6ECF1C>

Είναι ευθύνη του Πελάτη να προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την παραγγελία, ενεργοποίηση ή χρήση διαθέσιμων λειτουργιών προστασίας δεδομένων για μια Υπηρεσία Cloud και ο Πελάτης αποδέχεται ότι φέρει την ευθύνη για τη χρήση των Υπηρεσιών Cloud σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν προβεί στις εν λόγω ενέργειες, συμπεριλαμβανομένης της ανταπόκρισης σε απαιτήσεις προστασίας δεδομένων ή άλλες προβλεπόμενες από το νόμο απαιτήσεις αναφορικά με το Περιεχόμενο.

Η Πρόσθετη Πράξη της IBM για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - DPA) που διατίθεται στη διεύθυνση <http://ibm.com/dpa> και το (τα) αντίστοιχο(-α) Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)) διέπουν τη Σύμβαση, η οποία περιλαμβάνει παραπομπή στην εν λόγω Πρόσθετη Πράξη DPA ως τμήμα της Σύμβασης, εάν και στο βαθμό που ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο. Το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για αυτή την Υπηρεσία Cloud θα αποτελεί(-ούν) το (τα) Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)). Εάν ισχύει η Πρόσθετη Πράξη DPA, τότε θα ισχύουν η υποχρέωση της IBM να ενημερώνει τον Πελάτη για τυχόν αλλαγές στους Υπεργολάβους που εκτελούν Επεξεργασία και το δικαίωμα του Πελάτη να υποβάλει ένσταση για τέτοιες αλλαγές, όπως καθορίζεται στην Πρόσθετη Πράξη DPA.

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 κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης και ότι η Υπηρεσία Cloud δεν είναι διαθέσιμη. 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 3 εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνίσταται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για την Υπηρεσία Cloud η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται η Υπηρεσία Cloud και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που

παρέχεται για οποιοδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 10 τοις εκατό (10%) 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	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
Χαμηλότερη από 99,95%	2%
Χαμηλότερη από 99,0%	5%
Χαμηλότερη από 98,0%	10%

* 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.

3.3 Εξαιρέσεις

Εάν ο Πελάτης υπερβεί το μέγιστο αριθμό Εγγραφών Βάσης Δεδομένων ανά Μήνα που προβλέπεται στη συνδρομή του, ο Πελάτης δεν δικαιούται πιστώσεις SLA εκείνο το μήνα.

4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω email, τηλεφώνου και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης (Support Handbook) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/software/support/handbook.html> παρέχονται πληροφορίες επικοινωνίας και άλλες πληροφορίες και διαδικασίες για τη λήψη τεχνικής υποστήριξης. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Η Υπηρεσία Cloud καθίσταται διαθέσιμη βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- Δέσμευση (Engagement) είναι 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.
- Πέντε Στοιχεία (Five Items) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα Στοιχείο είναι μια εμφάνιση ενός συγκεκριμένου αντικειμένου που βρίσκεται υπό την επεξεργασία ή διαχείριση του IBM SaaS ή σχετίζεται με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη κάθε Στοιχείου που βρίσκεται υπό την επεξεργασία ή διαχείριση της Υπηρεσίας Cloud ή σχετίζεται με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- Εκατό Χιλιάδες Εγγραφές Βάσης Δεδομένων (Hundred Thousand Database Records) είναι 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. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού Εγγραφών Βάσης Δεδομένων, στρογγυλοποιημένων στις επόμενες Εκατό Χιλιάδες, που είναι διαθέσιμες για επεξεργασία ή διαχείριση από την Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι 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 χρεωθεί μια εφάπαξ χρέωση προετοιμασίας (setup fee) έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής για κάθε υπηρεσία προετοιμασίας (setup) που παραγγέλλεται.

5.3 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, θα επιβληθεί μια χρέωση υπέρβασης έναντι της τιμής που ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής στο μήνα που ακολουθεί την ημερομηνία κατά την οποία πραγματοποιείται η εν λόγω υπέρβαση.

5.4 Συχνότητα Τιμολόγησης

Ανάλογα με την επιλεγμένη συχνότητα τιμολόγησης, η IBM θα τιμολογεί στον Πελάτη τις οφειλόμενες χρεώσεις στην αρχή της περιόδου τιμολόγησης, με την εξαίρεση των χρεώσεων υπέρβασης και χρήσης, οι οποίες θα τιμολογούνται εκ των υστέρων.

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. Ο Πελάτης θεωρείται ότι έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, και ως εκ τούτου είναι υποχρεωμένος να αρχίζει τις πληρωμές που προβλέπονται στα Έγγραφα Συναλλαγών όταν ο Πελάτης μπορεί να συνδέεται στην Υπηρεσία Cloud ή να παραμετροποιεί, να προσαρμόζει ή να δοκιμάζει την Υπηρεσία Cloud. 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. Οι ανανεώσεις υπόκεινται σε μια ετήσια αύξηση τιμών η οποία θα καθορίζεται σε μια αντίστοιχη προσφορά τιμής. Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης της Υπηρεσίας Cloud μετά τη λήψη μιας ειδοποίησης της IBM για την απόσυρση της Υπηρεσίας Cloud, η περίοδος ανανέωσης θα λήξει στο τέλος της τρέχουσας περιόδου ανανέωσης ή κατά την ανακοινωθείσα ημερομηνία απόσυρσης, όποια από τις δύο ημερομηνίες είναι προγενέστερη.

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. Πρόσθετοι Όροι

7.1 Γενικές Διατάξεις

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να αναφέρει τον Πελάτη δημοσίως ως συνδρομητή των Υπηρεσιών Cloud σε διαφημίσεις και σε δημοσιεύσεις στον τύπο.

Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί Υπηρεσίες Cloud, μόνες τους ή σε συνδυασμό με άλλες υπηρεσίες ή προϊόντα, για την υποστήριξη οποιωνδήποτε από τις ακόλουθες δραστηριότητες υψηλού κινδύνου: σχεδιασμός, κατασκευή, έλεγχος ή συντήρηση πυρηνικών εγκαταστάσεων, συστημάτων μαζικής μεταφοράς, συστημάτων ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας, συστημάτων ελέγχου αυτοκινήτων, οπλικών συστημάτων, συστημάτων πλοήγησης ή επικοινωνίας αεροσκαφών, ή οποιαδήποτε άλλη

δραστηριότητα όπου η δυσλειτουργία της Υπηρεσίας Cloud μπορεί να συνεπάγεται μια ουσιώδη απειλή θανάτου ή σοβαρής σωματικής βλάβης.

7.2 Τοποθεσίες Υποδοχής

Η IBM θα παρέχει κέντρα πληροφοριακών συστημάτων σε ορισμένες γεωγραφικές περιοχές για τη "φιλοξενία" της Υπηρεσίας Cloud. Οι Πελάτες αναμένεται να χρησιμοποιούν ένα κέντρο πληροφοριακών συστημάτων που προτείνεται από την IBM προκειμένου να εξασφαλίζεται η μέγιστη δυνατή απόδοση. Αν ο Πελάτης επιλέξει να κάνει χρήση ενός κέντρου πληροφοριακών συστημάτων σε κάποια άλλη περιοχή ή τοποθεσία, η IBM δεν εγγυάται την επίτευξη των στόχων αναφορικά με την απόδοση της Υπηρεσίας Cloud.

7.3 Περιβάλλον Παραγωγής και Ετοιμότητα για το Περιβάλλον Παραγωγής

Το Περιβάλλον Παραγωγής περιλαμβάνει την εφαρμογή, τα συστήματα και την υποδομή υποστηρικτικών συστημάτων στα οποία ο Πελάτης αποκτά πρόσβαση και τα οποία χρησιμοποιεί σε επιχειρησιακή βάση για την εκτέλεση των επιχειρηματικών του διεργασιών και συναλλαγών. Η διαχειριστική πρόσβαση σε αυτό το σύστημα περιορίζεται αποκλειστικά σε προσωπικό της IBM, σε ένα εξουσιοδοτημένο από την IBM τρίτο μέρος ή σε εξουσιοδοτημένους χρήστες του Πελάτη μετά την ημερομηνία Ετοιμότητας για το Περιβάλλον Παραγωγής.

Η ημερομηνία Ετοιμότητας για το Περιβάλλον Παραγωγής (Production Readiness) ορίζεται ως η ημερομηνία κατά την οποία: (1) οι δραστηριότητες της υπηρεσίας IBM Campaign Managed Hosted Infrastructure Deployment Set Up έχουν ολοκληρωθεί και (2) το Περιβάλλον Παραγωγής είναι προσβάσιμο από τον Πελάτη.

7.4 Αναβαθμίσεις Εφαρμογών (Application Updates)

Η IBM θα μεριμνά για την απαιτούμενη συντήρηση και ενημέρωση της Υπηρεσίας Cloud, η οποία θα περιλαμβάνει την εφαρμογή επιδιορθώσεων υποδομής, επιδιορθώσεων εφαρμογών και επιδιορθώσεων ασφάλειας (από κοινού, "Επιβαλλόμενες από την IBM Ενημερώσεις").

Οι Επιβαλλόμενες από την IBM Ενημερώσεις πραγματοποιούνται σε περιοδική βάση ή κατά τη διάρκεια προγραμματισμένων χρονικών διαστημάτων συντήρησης. Οι προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης είναι εργασίες συντήρησης που ανακοινώνονται στο IBM Support Portal τουλάχιστον δύο ημέρες πριν την εκτέλεσή τους ή εργασίες συντήρησης που κρίνονται από την IBM ως απαραίτητες για την αντιμετώπιση μιας έκτακτης κατάστασης και εκτελούνται κατόπιν σχετικής ειδοποίησης στο IBM Support Portal. Οι ενημερώσεις θα εφαρμόζονται εντός μιας περιόδου έξι εβδομάδων από τη σχετική ειδοποίηση στο Portal.

Εάν η IBM κρίνει ότι υπάρχει ή ενδέχεται να υπάρξει ένα τρωτό σημείο υψηλής κρισιμότητας στην ασφάλεια του Περιβάλλοντος Παραγωγής, η IBM μπορεί να προβεί στην άμεση αναστολή της Υπηρεσίας Cloud έως ότου προωθηθεί η Επιβαλλόμενη από την IBM Ενημέρωση.

Σε περίπτωση που μια Επιβαλλόμενη από την IBM Ενημέρωση εξακολουθεί να μην έχει εφαρμοστεί στο Περιβάλλον Παραγωγής εξαιτίας κάποιου ζητήματος με μια επέκταση ή εξαιτίας της άρνησης του Πελάτη να παραχωρήσει άδεια για την εφαρμογή της αλλαγής, ο Πελάτης συμφωνεί να αποζημιώνει, να υπερασπίζεται και να καλύπτει την IBM έναντι οποιωνδήποτε αξιώσεων τρίτων που απορρέουν από τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, στο βαθμό που τέτοια αξίωση θα μπορούσε να είχε αποφευχθεί με την εφαρμογή της Επιβαλλόμενης από την IBM Ενημέρωσης.

7.5 Virtual Private Network (Δίκτυο VPN)

Ένα Δίκτυο VPN (Virtual Private Network) μέσω του Internet υποστηρίζεται, αλλά δεν απαιτείται για την ενοποίηση της λύσης με τα δίκτυα του Πελάτη. Ένα Δίκτυο VPN επεκτείνει ένα ιδιωτικό δίκτυο σε ένα δημόσιο δίκτυο. Ένα δίκτυο VPN δημιουργείται με την πραγματοποίηση μιας εικονικής διασημειακής σύνδεσης με τη χρήση συνδέσεων αποκλειστικής χρήσης, πρωτοκόλλων εικονικού τούνελ (virtual tunneling) ή κρυπτογράφησης ροών δεδομένων. Ένα δίκτυο VPN απαιτείται από την Υπηρεσία Cloud μόνο αν μια σύνδεση ενοποίησης μέσω του Internet δεν είναι κρυπτογραφημένη ή επαρκώς προστατευμένη. Απαιτούνται εφεδρικά κυκλώματα για την εξασφάλιση υψηλής διαθεσιμότητας.

7.6 Secure File Transfer Protocol

Το Πρωτόκολλο Μεταφοράς Αρχείων SFTP (Secure File Transfer Protocol) ή SSH (Secure Shell) παρέχεται ως τμήμα της Υπηρεσίας Cloud, με ή χωρίς τη χρήση εικονικών ή φυσικών κυκλωμάτων, επιτρέποντας στους Πελάτες την ενοποίηση με υποστηρικτικές υπηρεσίες ή υπηρεσίες παλιότερης υποδομής. Το SFTP είναι ένα πρωτόκολλο δικτύου που παρέχει δυνατότητες πρόσβασης σε αρχεία,

μεταφοράς αρχείων και διαχείριση αρχείων μέσω μιας ασφαλούς και αξιόπιστης ροής δεδομένων. Η Υπηρεσία Cloud παρέχει έναν εξυπηρετητή SFTP για εισερχόμενες μεταφορές αρχείων που προορίζονται για κατανάλωση από τις Επεκτάσεις. Η εξερχόμενες μεταφορές δεδομένων και αναφορών από την Υπηρεσία Cloud μπορεί να πραγματοποιηθεί με τη χρήση βασιζόμενου σε Java λογισμικού πελάτη SFTP, το οποίο ενσωματώνεται στην Εφαρμογή ή στις Επεκτάσεις. Για μεταφορές SFTP απαιτείται κρυπτογράφηση σε επίπεδο αρχείου για την προστασία των αποθηκευμένων δεδομένων.

7.7 Υπεργολάβοι

Οι υπεργολάβοι της IBM που χρησιμοποιούνται για την παροχή της Υπηρεσίας Cloud οφείλουν να συμμορφώνονται με οποιεσδήποτε αλλαγές στις Αρχές Ασφάλειας Δεδομένων και Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα της IBM εντός 180 ημερών από την ημερομηνία δημοσίευσης των εν λόγω αλλαγών.

7.8 IBM Campaign Managed Hosted Editions

Σε περίπτωση που ο Πελάτης υπερβαίνει για τρεις συνεχόμενους μήνες τον αριθμό Εγγραφών Βάσης Δεδομένων που υποστηρίζεται από τη χρησιμοποιούμενη έκδοση (Edition) του Campaign Managed Hosted, ο Πελάτης συμφωνεί να αναβαθμίσει το δικαίωμα χρήσης που διαθέτει για την Υπηρεσία Cloud ώστε να προβλέπει τη χρήση της κατάλληλης έκδοσης. Εάν ο Πελάτης διαθέτει άδεια χρήσης του Premium Edition, θα πρέπει να αγοράσει δικαιώματα χρήσης του IBM Campaign Managed Hosted Add On High Volume Database Records στις κατάλληλες ποσότητες, σε περίπτωση που η χρήση του υπερβαίνει για τρεις συνεχόμενους μήνες τις 50.000.000 Εγγραφές Βάσης Δεδομένων ανά μήνα που καλύπτονται από τη βασική συνδρομή του Premium Edition. Σε περίπτωση που ο Πελάτης υπερβαίνει τις 90.000.000 Εγγραφές Βάσης Δεδομένων ανά μήνα για τρεις συνεχόμενους μήνες, ο Πελάτης συμφωνεί να υπογράψει, είτε με την IBM είτε με έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, μια Περιγραφή Έργου για να αποκτήσει το δικαίωμα χρήσης μιας προσαρμοσμένης υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης ενδέχεται να παρατηρεί μειωμένη απόδοση της Υπηρεσίας Cloud όταν ο Πελάτης υπερβαίνει τον αριθμό Εγγραφών Βάσης Δεδομένων που υποστηρίζονται από μια έκδοση (Edition).

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.