

## IBM Silverpop Engage

본 서비스 명세는 IBM 이 고객에게 제공하는 클라우드 서비스에 대해 설명합니다. 고객이란 클라우드 서비스의 대상 회사, 허가된 사용자 및 수령자를 의미합니다. 관련 견적서와 라이선스 증서(PoE)는 별도의 거래서류로 제공됩니다.

### 1. 클라우드 서비스

IBM Silverpop Engage 는 옴니 채널 마케팅 및 리드 관리를 지원하는 클라우드 기반 디지털 마케팅 플랫폼입니다. Silverpop Engage 는 고객 대신 개인화된 상호작용을 실시간으로 알리고 구동하기 위해 다양한 소스에서 수집된 고객 데이터와 개인 행동을 활용합니다.

IBM Silverpop Engage 등록은 다음 기능을 제공합니다.

- a. 메시지 작성 및 전달: 웹 기반 편집기는 사용자가 메시지 콘텐츠를 작성 및 편집할 수 있는 기능을 제공하며 링크 추적에 대한 point-and-click 액세스, 개인화 및 동적 콘텐츠를 제공합니다.
- b. 고급 세분화: 사용자는 세분화 기능을 사용하여 고객의 행동, 프로필 또는 환경 설정 데이터에 따라 대상을 지정할 수 있습니다.
- c. 다중 채널 메시징: 이메일, 소셜, 웹, 모바일을 포함한 다양한 채널을 통해 통합된 캠페인 메시징을 전송합니다. Silverpop Engage 에는 일관성있고 개인화된 경험을 전달하기 위해 고객 접촉 지점의 통합성을 유지하도록 돕는 기능이 포함됩니다.
- d. 자동화된 캠페인: 비주얼 캠페인 빌더를 사용하여 단순한 드립 전략 캠페인에서부터 복잡한 다중 접촉 지점 캠페인까지 다양한 마케팅 프로그램을 작성합니다. 각 리드의 개별 조치에 따른 개발 캠페인을 통해 리드가 라우팅하거나 특정 조치를 수행할 때 자동화된 메시지를 전송합니다.
- e. 스코어링: 구매 기준, 인적 사항, 웹 사이트 방문 횟수, 양식 제출, 메시지 상호작용 등의 활동이나 최근성(recency), 빈도 등의 시간적 구성요소에 따라 고객의 고객과 잠재 고객의 순위를 정합니다. 대상이 특정 스코어에 도달하면 마케팅 자동화 기능이 적절한 follow-up 을 위해 라우팅합니다.
- f. 웹 추적: 계산기, 라이브 채팅, 소셜 버튼 등, 대상이 고객 온라인에 상호작용하는 방법을 모니터링한 후 이러한 활동을 활용하여 마케팅 프로그램이나 고객의 행동 스코어링 모델로 대상을 이동시킵니다.
- g. 랜딩 페이지 및 웹 포럼: 사용자 정의 페이지를 작성하는 데 사용할 수 있는 질문 정보를 캡처하는 랜딩 페이지와 웹 양식을 디자인하고 게시합니다.
- h. 보고: 다양한 마케팅 채널(이메일 캠페인, 소셜, 모바일 포함)에 걸쳐 80 개 이상의 사용자 정의 보고서를 사용할 수 있습니다.
- i. 관계 테이블: 구매, 이벤트 참석, 활동에 대한 다중 데이터 행을 저장한 후 단일 레코드로 맵핑하여 전체적인 고객의 고객 뷰를 제공합니다. 이러한 데이터는 조회 및 세분화, 동적 콘텐츠 및 메시지의 개인화에서 활용할 수 있습니다.
- j. B2B 리드 관리: 리드를 관리 및 평가하고 자동화를 실행하여 파이프라인을 통해 리드를 개발하며 고객의 마케팅 노력을 최대화합니다.
- k. 소셜: 조직은 소셜 네트워크 사이트에서 이메일 마케팅 메시지를 공유하고 결과의 세부 보고서를 작성하고 이메일 전송과 동시에 게시하거나 게시를 스케줄링하고 '친구에게 전달' 웹 페이지 링크를 삽입하거나 메시지 본문에 '친구에게 전달' 양식을 포함할 수 있습니다.
- l. API(Application Programming Interface): Silverpop Engage API Suite 는 REST, SOAP 및 XML 프로토콜을 통해 액세스 가능하며 표준 웹 프로토콜(HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS)과 파일 형식(XML, CSV, TSV, PSV)을 사용합니다. 실시간 요청 및 응답은 HTTP/HTTPS 를 통해 처리되며 데이터 배치는 FTP/ FTPS 를 통해 처리됩니다.

Silverpop Engage 등록에는 5 개의 전송 도메인, 하나의 사용자 정의 브랜드 호스트 도메인 및 최대 10 개의 환경이 포함됩니다. 연간 3 백만 개 이상의 이메일 메시지를 전송하도록 약속한 고객은 전용 IP(Internet Protocol) 주소를 제공받을 수 있습니다.

## 1.2 선택적 등록 오퍼링

선택적 등록 오퍼링은 추가 요금으로 사용 가능 합니다:

### a. IBM Silverpop Transact for Engage – Database

이메일, 웹 양식, 랜딩 페이지 또는 텔레세일즈에서 트리거로 생성한 사용자 정의 브랜드의 실시간 일대일 트랜잭션 메시지를 전송하는 기능을 제공합니다. Silverpop Engage Transact 는 영수증, 알림, 경보, 일정표 등, 고유한 필요가 있는 트랜잭션 또는 트리거 메시지를 위해 특별히 설계된 전용 전송 아키텍처입니다. 현재 메시지를 트리거하는 인하우스 시스템에 연결 가능합니다. 제품과 함께 IP 주소, 사용자 정의 도메인, 링크 및 메시지 전달 추적, 반송 및 답신 관리, 메시지 배포, 활동 및 전달 메트릭 추적 기능이 제공됩니다.

### b. IBM Silverpop Multi-Factor Authentication

웹 브라우저에서 Silverpop Engage 계정 액세스 시 사용자의 사용자 이름/비밀번호 조합을 사용하는 방법 외에 2 차 로그인 요구사항으로 인증 코드를 사용하는 방법을 지원하는 기능을 제공합니다.

### c. IBM Silverpop Social Sign-in

양식의 필드에 직접 기입하는 대신에 소셜 ID 등록 옵션이 제공된 웹 양식을 빌드할 수 있는 기능을 회사에 제공합니다. Social Sign-In 은 Janrain 이 제공한 제 3 자 기술을 기반으로 하거나 통합합니다. Social Sign-in 기술의 사용에는 Social Sign-In 및 기본 Janrain 기술로 액세스된 각 소셜 서명 네트워크의 조건 및 가용성이 적용됩니다.

### d. IBM Silverpop Inbox Monitoring

고객은 여러 지역에서 대형 ISP(Internet Service Provider)와 인박스 제공자로 전송되는 일반 인박스 전송을 측정할 수 있습니다.

### e. IBM Silverpop Universal Behaviors

Silverpop Engage 와 기타 기술 애플리케이션 간의 이벤트 레벨 통합을 제공합니다. 해당 애플리케이션에서 수집된 활동 이벤트와 데이터를 Silverpop Engage 에 저장하여 프로그램, 스코어링, 조회 등의 기능에 활용할 수 있습니다. 기존 IBM 제품과의 통합, 3 개의 데이터 스트림을 통한 추가 통합, 180 일의 데이터 스토리지가 포함됩니다.

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

IBM Silverpop Universal Behaviors 를 위한 180 일의 이벤트 데이터 스토리지를 추가로 제공합니다. Universal Behaviors 의 표준 180 일 용량 이상의 데이터 스토리지가 필요한 고객을 위한 IBM Silverpop Universal Behaviors 의 추가 기능입니다.

### g. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream

IBM Silverpop Universal Behaviors 에 대한 추가 데이터 스트림을 제공합니다. 이것은 무제한 IBM 통합 제품 데이터 스트림과 IBM Silverpop Universal Behaviors 기본 라이선스에서 사용 가능한 추가 세(3) 제 3 자 또는 사용자 정의 데이터 스트림 외에 추가 데이터 스트림이 필요한 고객을 위한 제품입니다.

### h. IBM Silverpop Mobile Connector

Silverpop Engage 와 고객 자체 모바일 애플리케이션 간의 시스템 레벨 통합을 제공합니다. 통합을 통해 모바일 애플리케이션에서 수집된 데이터를 Silverpop Engage 에 저장하여 프로그램, 조회 등의 Engage 기능에서 액세스/사용하고 Silverpop Engage 의 데이터를 모바일 애플리케이션 내에서 사용할 수 있습니다.

### i. IBM Silverpop Web Analytics Integrations

Silverpop Engage(하나의 Org)와 IBM Digital Analytics 또는 Adobe Omniture 웹 분석 시스템 중 하나 간의 통합을 제공합니다.

j. IBM Silverpop WebEx Integration

하나의 Cisco WebEx 인스턴스와 함께 사용하기 위한 Engage 제품 기능을 제공합니다. 이 통합 기능은 매일 참석자 세션과 프로필 데이터를 Silverpop Engage Relational Table 에 가져옵니다. 고객은 반드시 WebEx 라이선스를 별도로 구입해야 합니다.

k. IBM Silverpop Citrix Integration

Citrix GoToWebinar, GoToMeeting 또는 GoToTraining 제품의 하나의 인스턴스와 함께 사용하기 위한 Engage 제품 기능을 제공합니다. 이 통합 기능은 매일 참석자 세션과 프로필 데이터를 Silverpop Engage Relational Table 에 가져옵니다. 고객은 반드시 Citrix 라이선스를 별도로 구입해야 합니다.

l. IBM Silverpop Transact Magento Integration

Silverpop Transact 트랜잭션 이메일 서비스를 통해 Magento 인스턴스에서 생성된 관련 트랜잭션 이메일을 라우팅할 수 있게 합니다. Magento 라이선스도 필요하며 고객은 벤더로부터 별도로 이를 구입해야 합니다.

m. IBM Silverpop CRM Integration

고객은 Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM 등의 특정 상용 CRM(Customer Relationship Management) 시스템과 Silverpop Engage 간의 데이터 동기화를 설정할 수 있습니다. 통합은 하나의 CRM 시스템 인스턴스와 하나의 Silverpop Engage 데이터베이스로 제한됩니다. 이 오퍼링에는 Scribe 과의 통합이 포함되지 않습니다. 그러한 유형의 통합이 필요한 경우 IBM Silverpop CRM Integration with Scribe 오퍼링을 사용해야 합니다.

n. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe

고객은 특정 상용 CRM(Customer Relationship Management) 시스템과 Silverpop Engage 간의 데이터 동기화를 설정할 수 있습니다. 통합은 하나의 CRM 시스템 인스턴스와 하나의 Silverpop Engage 데이터베이스로 제한됩니다. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe 는 Scribe 가 제공한 제 3 자 기술을 기반으로 하거나 포함합니다.

o. IBM Silverpop Additional IP Address

추가 IP 주소의 사용료입니다.

p. IBM Silverpop Email Insights

고객은 다양한 이메일 클라이언트(Gmail, Outlook, iPhone, Android 를 포함하되 이에 한하지 않음)에서 메일링의 룩앤필(look and feel)을 미리 볼 수 있고 고객이 사용하는 특정 디바이스와 이메일 클라이언트에 따라 이메일 프로그램을 최적화하는 것을 돕도록 메일링 리스트들에서 이메일 클라이언트 사용량을 추적할 수 있고, 고유한 각 이메일 수신자에게 선호되는 디바이스를 판별하여 이러한 선호에 따라 목표를 삼은 콘텐츠를 전송할 수 있고, 수신자 레벨의 레코드에 지리 위치, 평균 참여 시간, 선호 이메일 클라이언트나 디바이스 등의 추가 데이터를 자동으로 업데이트할 수 있습니다. 이메일 수신자가 고객으로부터 이메일을 수신하여 이메일을 열어볼 때마다 '이메일 읽음'이 등록됩니다. 이러한 프리뷰 기능에 더하여 고객이 이메일 템플릿을 제출할 때마다 '이메일 프리뷰'가 등록됩니다. Email Insights 에는 Litmus 에서 제공한 기술 구성요소가 포함되어 있습니다.

(1) Silverpop Email Insights – Bronze 는 월별 최대 10 회 이메일 프리뷰 및 10,000 회 이메일 읽음을 제공합니다.

(2) Silverpop Email Insights – Silver 는 월별 최대 50 개 이메일 프리뷰 및 200,000 회 이메일 읽음을 제공합니다.

(3) Silverpop Email Insights – Gold 는 월별 최대 500 개 이메일 프리뷰 및 2,000,000 회 이메일 읽음을 제공합니다.

(4) Silverpop Email Insights – Platinum 은 월별 최대 1,000 회 이메일 프리뷰 및 5,000,000 회 이메일 읽음을 제공합니다.

또한, 고객이 구입한 패키지에서 제공하는 이메일 프리뷰 또는 이메일 읽음 횟수 이상을 필요로 하는 경우, 고객은 IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview 또는 IBM Silverpop

Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens 를 구입하여 고객이 권한을 갖는 수량을 증가시킬 수 있습니다.

q. IBM Silverpop Mobile Engage

고객이 스마트폰 애플리케이션에서 데이터를 수집하고 푸시 알림을 전송할 수 있게 합니다(iPhone, iPad, Android 포함, 단 이에 한하지 않음). 고객의 스마트폰 애플리케이션에 대한 참여를 도출하는 조치가 포함된 개인에 맞춘 푸시 알림을 전송하는 기능이 포함됩니다. 애플리케이션에서 디바이스 등록, Silverpop 으로 이벤트 전송 및 푸시 알림을 전송할 수 있는 SDK 가 제공됩니다.

## 2. 보안 설명

이 클라우드 서비스는 IBM SaaS 에 관한 IBM 데이터 보안 및 개인정보 보호 정책(<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 참조)과 본 조항에서 제공한 추가 조항을 준수합니다. IBM 데이터 보안 및 개인 정보 보호 정책이 변경되더라도 클라우드 서비스의 보안 수준은 저하되지 않습니다.

이 클라우드 서비스는 US-EU Safe Harbor 인증 서비스입니다.

IBM Silverpop Social Sign-In 은 Janrain 이 제공한 제 3 자 기술을 기반으로 하거나 포함합니다. Janrain 의 Safe Harbor 인증 상황은 <http://www.export.gov/safeharbor/>에서 확인할 수 있습니다.

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe 는 Scribe 가 제공한 제 3 자 기술을 기반으로 하거나 포함합니다. Scribe 의 Safe Harbor 인증 상황은 <http://www.export.gov/safeharbor/>에서 확인할 수 있습니다.

## 3. SLA(Service Level Agreement)

IBM 은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이 클라우드 서비스의 가용성에 관한 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. SLA 는 보증이 아닙니다. SLA 는 고객에게만 제공되며 프로덕션 환경의 사용에만 적용됩니다.

### 3.1 가용성 크레딧

고객은 클라우드 서비스의 가용성에 영향을 준 이벤트를 처음으로 인식한 24 시간 이내에 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 문제점의 진단과 해결에 있어서 합리적으로 IBM 을 지원해야 합니다.

SLA 를 충족하지 못한 데 대한 지원 티켓 클레임은 계약 당월 말일 이후 삼(3) 영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 클라우드 서비스의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간 동안의 지속 기간(Downtime)(이하 "중지 시간")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧이 됩니다. 중지 시간은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 클라우드 서비스가 복원된 시간까지로 측정되며 다음과 관련된 시간은 포함되지 않습니다: 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간, IBM 의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제 3 자 콘텐츠나 기술, 설계나 지침의 문제점, 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객으로 인한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트. IBM 은 아래 표와 같이 각 계약 월 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 계약 월에 적용되는 보상의 총 금액은 클라우드 서비스의 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 20%를 초과할 수 없습니다.

### 3.2 서비스 레벨

계약 당월 동안 클라우드 서비스 가용성

계약 당월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
99% - 99.949%	2%
98% - 98.999%	5%
97% - 97.999%	10%

계약 당월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
97.000% 미만	20%

\* IBM 비즈니스 파트너로부터 클라우드 서비스를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 계약 월에 50%의 할인이 제공된 클라우드 서비스의 유효한 당시 현재의 정가를 기준으로 산정됩니다. IBM은 고객이 직접 사용할 수 있는 리베이트를 제공합니다.

백분율로 표시된 가용성은 계약 월의 총 시간(분)에서 계약 월의 총 중지 시간(분)을 뺀 후 이를 계약 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 계약 월의 총 중지 시간 50 분

계약 월 30 일 동안 총 43,200 분 - 중지 시간 50 분 = 43,150 분 <hr/> 총 43,200 분	= 계약 월 동안 가용성 98.884%에 대한 가용성 크레딧 2%
---	--------------------------------------

#### 4. 기술 지원

기술 지원은 등록 기간 동안 해당되는 클라우드 서비스와 인에이블링 소프트웨어에 대해 제공됩니다. 그러한 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

기술 지원 정보, 심각도 정의 및 IBM Silverpop Engage에 대한 지원 요청을 제출하는 링크는 다음 URL에서 확인할 수 있습니다. <http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

#### 5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

##### 5.1 과금 체계

본 클라우드 서비스는 거래서류에 명시된 바와 같이 다음 과금 체계 하에서 제공됩니다.

- 액세스(Access)** - 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 액세스란 클라우드 서비스를 사용할 수 있는 권리입니다. 고객은 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 클라우드 서비스를 사용하기 위해 반드시 단일 액세스 권한을 취득해야 합니다.
- 주소 지정 가능 디바이스(Addressable Device)** - 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 주소 지정 가능 디바이스란 애플리케이션이 설치되어 있고 클라우드 서비스에서 주소 지정이 가능한 디바이스를 의미합니다. 클라우드 서비스에서 주소를 지정할 수 있는 각 애플리케이션 설치는 하나의 개별 주소 지정 가능 디바이스로 계수됩니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 클라우드 서비스에서 보고한 주소 지정 가능 디바이스 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- 애플리케이션 인스턴스(Application Instance)** - 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 클라우드 서비스에 연결된 애플리케이션의 각 인스턴스에 대해 하나의 애플리케이션 인스턴스 권한이 필요합니다. 애플리케이션에 다중 구성요소가 존재하고 각 구성요소가 개별 용도 및/또는 사용자별로 사용되며 각 구성요소를 클라우드 서비스에 연결하거나 클라우드 서비스에서 관리할 수 있는 경우 각 구성요소는 개별 애플리케이션으로 간주됩니다. 또한 애플리케이션의 테스트, 개발, 스테이징 및 프로덕션 환경은 각각 애플리케이션의 개별 인스턴스로 간주되며 각 인스턴스에 대한 권한이 필요합니다. 단일 환경에 있는 다중 애플리케이션 인스턴스는 각각 애플리케이션의 개별 인스턴스로 간주되며 각 인스턴스에 대한 권한이 필요합니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 클라우드 서비스에 연결된 애플리케이션 인스턴스 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

- d. **허가된 사용자(Authorized User)** - 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로도(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스에 접속할 수 있는 액세스 권한이 부여된 각 고유한 허가된 사용자에게 대해 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 클라우드 서비스의 액세스 권한이 제공된 허가된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- e. **디지털 메시지(Digital Message)** - 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 디지털 메시지는 클라우드 서비스에서 관리하거나 처리하는 전자 통신문입니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 클라우드 서비스에서 관리하거나 처리하는 총 디지털 메시지 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- f. **인게이지먼트(Engagement)** - 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 인게이지먼트는 클라우드 서비스와 관련된 전문 서비스 및/또는 교육 서비스로 구성됩니다. 각 인게이지먼트(Engagement)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- g. **이벤트(Event)** - 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 이벤트 권한은 클라우드 서비스 사용과 관련된 특정 이벤트의 발생 횟수를 기준으로 합니다. 이벤트 권한은 클라우드 서비스에서 고유하며 다른 클라우드 서비스 또는 이벤트 유형의 다른 이벤트 권한으로 이벤트 유형을 대체하거나 상호 교환하거나 통합될 수 없습니다. 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 발생한 모든 이벤트를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- h. **인스턴스(Instance)** - 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 하나의 인스턴스는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 클라우드 서비스의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- i. **Reputation ID** - 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. Reputation ID 는 이메일 전송 능력을 높이기 위해 사용하는 IP 주소 및/또는 도메인의 결합 형태입니다. 클라우드 서비스에서 고객에 대해 작성된 Reputation ID 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- j. **TDR(Thousand Database Record)** - 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 데이터베이스 레코드는 단일 장치로 액세스가 가능하며 단일 엔티티와 관련된 데이터베이스의 필드 컬렉션입니다. 각 TDR(Thousand Database Record) 권한은 1 TDR(Thousand Database Records)을 나타냅니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 클라우드 서비스에서 처리하도록 제공되는 총 데이터베이스 레코드 수를 포괄할 수 있는 충분한 TDR 권한을 취득해야 합니다.

## 5.2 설치(Set-Up) 요금 및 On-Demand 요금

설치 요금은 거래서류에 명시됩니다. IBM 은 설치 파트의 초기 프로비저닝 후에 설치 요금을 청구합니다. On-Demand 옵션의 요금은 거래서류에 명시된 요율에 따라 고객이 On-Demand 옵션을 채택한 당월에 청구됩니다.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup 및 IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup  
이 서비스는 IBM Silverpop Engage 에서 제공한 용량 외에 추가로 하나의 Reputation ID 를 사용하도록 클라우드 서비스 환경을 업데이트합니다.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup  
이 서비스는 특정 CRM 인스턴스의 하나의 인스턴스와 단일 Silverpop Engage 데이터베이스를 통합하도록 클라우드 서비스 환경을 업데이트합니다.
- c. IBM Silverpop Additional Environment Setup 및 IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup  
이 서비스는 고객에게 추가적인 Silverpop Engage 조직(통상적으로 다른 회사나 부서를 추가하기 위한 Engage 의 독립적 환경 설정)을 제공합니다.

- d. IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup 및 IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) On Demand Setup

이 서비스는 Silverpop Engage 일일 교육을 제공합니다. 각 일(day)에는 최대 8 시간의 교육과 실습(여러 번의 쉬는 시간과 1 시간의 점심 식사 시간 포함)이 포함됩니다. 고객이 배우고 싶은 주제에 따라 교육 일정을 조정할 수 있습니다. 교육은 온라인 세미나(webinar) 환경 또는 승인된 IBM 시설에서 제공됩니다.

- e. IBM Silverpop Fast Start Setup

이 서비스는 Silverpop Engage 에서 처음 시작하는(onboarding) 고객을 위해 최대 15 시간의 원격 제품 컨설팅을 제공합니다. 이는 다음을 포함하여 다양한 주제로 스케줄된 미팅을 통해 초기 설치와 관련된 교육 지침을 제공합니다: 프로비저닝, 전달성/ramp-up, 초기 데이터 로드, 초기 메일링, out of the box 보고, 고객의 필요에 최고로 적합하게 하기 위한 추가적인 고급 Silverpop Engage 기능 인에이블먼트. 시간은 반드시 Silverpop 환경의 초기 설치에서 최초 90 일 이내에 사용해야 합니다.

- f. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup

이 서비스는 Silverpop Engage 에서 처음 시작하는(onboarding) 고객을 위해 최대 30 시간의 원격 제품 컨설팅을 제공합니다. 이는 다음을 포함하여 다양한 주제로 스케줄된 미팅을 통해 초기 설치와 관련된 교육 지침을 제공합니다: 프로비저닝, 전달성/ramp-up, 초기 데이터 로드, 초기 메일링, out of the box 보고, 고객의 필요에 최고로 적합하게 하기 위한 추가적인 고급 Silverpop Engage 기능 인에이블먼트. 프로그램 시간은 Silverpop 환경의 초기 설치로 부터 최초 90 일 이내에 사용해야 합니다.

- g. IBM Silverpop Customer Enablement Setup

이 서비스는 최대 300 시간의 원격 제품 및 기술 컨설팅, IBM Silverpop Engage 솔루션의 권장 사용에 대한 우수 사례와 지침을 제공합니다. 이에는 고객과 합의한 대로 검색, 프로젝트 계획 및 자원 계획 개발, 컨설팅, 통합 계획 및 설계, 문서화 및 프로젝트 관리가 포함됩니다. 이 서비스는 목록 및 메일링 임포트, 세분화 관리, 스코어링 모델 작성, 자산 준비/구성, 캠페인 전개, 보고 및 고객을 위한 기타 in-product 활동을 포함하여, 50 시간의 원격 매니지드 서비스를 추가로 제공합니다. Silverpop 매니지드 서비스의 표준 소요 시간은 표준 단일 메일링 이벤트의 경우 5 영업일입니다. 일부 활동은 프로덕션 주기가 더 길어질 수 있습니다. 이 서비스는 구입 후 12 개월 이내에 사용되어야 합니다.

- h. IBM Silverpop Managed Enablement Setup

이 서비스는 최대 150 시간의 원격 제품 및 기술 컨설팅, IBM Silverpop Engage 의 권장 사용에 대한 우수 사례와 지침을 제공합니다. 이에는 고객과 합의한 대로 검색, 프로젝트 계획 및 자원 계획 개발, 컨설팅, 통합 계획 및 설계, 문서화 및 프로젝트 관리가 포함됩니다. 이 서비스는 목록 및 메일링 임포트, 세분화 관리, 스코어링 모델 작성, 자산 준비/구성, 캠페인 전개, 보고 및 고객을 위한 기타 in-product 활동을 포함하여, 250 시간의 원격 매니지드 서비스를 추가로 제공합니다. Silverpop 매니지드 서비스의 표준 소요 시간은 표준 단일 메일링 이벤트의 경우 5 영업일입니다. 일부 활동은 프로덕션 주기가 더 길어질 수 있습니다. 이 서비스는 구입 후 12 개월 이내에 사용되어야 합니다.

- i. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup

이 서비스는 최대 75 시간의 원격 제품 및 기술 컨설팅, IBM Silverpop Engage 의 권장 사용에 대한 우수 사례와 지침을 제공합니다. 이에는 고객과 합의한 대로 검색, 프로젝트 계획 및 자원 계획 개발, 컨설팅, 통합 계획 및 설계, 문서화 및 프로젝트 관리가 포함될 수 있습니다. 이 서비스는 구입 후 6 개월 이내에 사용해야 합니다.

- j. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup

이 서비스는 최대 175 시간의 원격 제품 및 기술 컨설팅, IBM Silverpop Engage 의 권장 사용에 대한 우수 사례와 지침을 제공합니다. 이에는 고객과 합의한 대로 검색, 프로젝트 계획 및 자원 계획 개발, 컨설팅, 통합 계획 및 설계, 문서화 및 프로젝트 관리가 포함될 수 있습니다. 이 서비스는 구입 후 12 개월 이내에 사용되어야 합니다.

- k. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup  
이 서비스는 최대 300 시간의 원격 제품 및 기술 컨설팅, Silverpop Engage 의 권장 사용에 대한 우수 사례와 지침을 제공합니다. 이에는 고객과 합의한 대로 검색, 프로젝트 계획 및 자원 계획 개발, 컨설팅, 통합 계획 및 설계, 문서화 및 프로젝트 관리가 포함될 수 있습니다. 이 서비스는 구입 후 12 개월 이내에 사용되어야 합니다.
- l. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup  
이 서비스는 목록 및 메일링 임포트, 세분화 관리, 스코어링 모델 작성, 자산 준비/구성, 캠페인 전개, 보고 및 고객을 위한 기타 in-product 활동을 포함하여, 최대 50 시간의 원격 매니지드 서비스를 제공합니다. Silverpop 매니지드 서비스의 표준 소요 시간은 표준 단일 메일링 이벤트의 경우 5 영업일입니다. 일부 활동은 프로덕션 주기가 더 길어질 수 있습니다. 이 서비스는 구입 후 6 개월 이내에 사용해야 합니다.
- m. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup  
이 서비스는 목록 및 메일링 임포트, 세분화 관리, 스코어링 모델 작성, 자산 준비/구성, 캠페인 전개, 보고 및 고객을 위한 기타 in-product 활동을 포함하여, 최대 150 시간의 원격 매니지드 서비스를 제공합니다. Silverpop 매니지드 서비스의 표준 소요 시간은 표준 단일 메일링 이벤트의 경우 5 영업일입니다. 일부 활동은 프로덕션 주기가 더 길어질 수 있습니다. 이 서비스는 구입 후 12 개월 이내에 사용되어야 합니다.
- n. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup  
이 서비스는 목록 및 메일링 임포트, 세분화 관리, 스코어링 모델 작성, 자산 준비/구성, 캠페인 전개, 보고 및 고객을 위한 기타 in-product 활동을 포함하여, 최대 250 시간의 원격 매니지드 서비스를 제공합니다. Silverpop 매니지드 서비스의 표준 소요 시간은 표준 단일 메일링 이벤트의 경우 5 영업일입니다. 일부 활동은 프로덕션 주기가 더 길어질 수 있습니다. 이 서비스는 구입 후 12 개월 이내에 사용되어야 합니다.
- o. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup 및 IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup  
이 서비스는 IBM Silverpop Engage 에서 사용한 단일 IP 주소의 ramp-up 을 실행하도록 30 일 기간에 걸쳐 최대 35 시간의 원격 매니지드 서비스를 제공합니다. 명성 구축을 위한 최대 2 개의 비중요한 비긴급 이메일을 포함합니다(기작성된 자체 HTML 메일링 콘텐츠 필수). 이 서비스는 다양한 외부 요인에 좌우될 수 있는 화이트 리스팅 또는 IP ramp-up 의 성공을 보장하지 않습니다.
- p. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services  
이 서비스는 다음을 포함하는 원격 제품 컨설팅을 최대 15 시간 제공합니다: 모바일 계정 프로비저닝, 마케터를 위한 모바일 기능 교육, 최대 1 시간의 개발자를 위한 구현 교육, 이메일, 전화 또는 미팅을 통한 제품 Q&A. 이 서비스는 구입 후 90 일 이내에 사용해야 합니다.
- q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services  
이 서비스는 다음 항목의 조합을 제공합니다: 최대 20 시간의 이메일 또는 전화를 통한 질의 및 응답, Android 또는 iOS 알림 서비스를 통해 2 개의 기본 애플리케이션에 대한 초기 푸쉬 알림 구현 승인 테스트 사이클, 최대 1 시간의 마케터 대상 원격 콘솔 교육 및 개발자 대상 구현 교육. 이 서비스는 구입 후 90 일 이내에 사용해야 합니다.
- r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services  
이 서비스는 다음 항목의 조합을 제공합니다: 최대 30 시간의 이메일 또는 전화를 통한 질의 및 응답, 선택적 주 30 분의 미팅, Android 또는 iOS 알림 서비스를 통해 4 개의 기본 애플리케이션에 대한 초기 푸쉬 알림 구현 승인 테스트 사이클, 최대 2 시간의 푸쉬 알림 캠페인 전략 서비스, IBM Silverpop Engage Mobile 과 호환 가능한 IBM 또는 제 3 자 소프트웨어에 대한 소프트웨어 통합 지원 최대 1 회. 이 서비스는 구입 후 90 일 이내에 사용해야 합니다.

### 5.3 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.



## 5.4 추가 요금

측정 기간 동안 클라우드 서비스 실제 사용량이 라이선스 증서에 지정된 권한을 초과하면 거래서류에 지정된 대로 초과분에 대한 요금이 고객에게 부과됩니다.

디지털 메시지 과금 체계가 적용되는 클라우드 서비스의 경우, IBM은 고객이 주문한 디지털 메시지 권한에 대해 선택한 청구 주기에 따라 고객에게 요금을 청구합니다. 실제 사용량을 측정하며, 만약 실제 메시지 사용량이 등록 기간 동안의 최대 12개의 월별 측정 기간에 대해 권한 부여된 메시지를 모두 합산한 총 수를 초과하면 초과 요금이 부과됩니다.

총 합산에 도달했으면 라이선스 증서에 명시된 초과분 요율에 따라 매월 후불로 추가 요금을 고객에게 청구합니다. 그러한 추가 요금은 기본 월별 권한 요금에 추가로 부과되는 요금입니다.

등록 기간이 12개월이 넘는 경우, 총 합산 권한 수는 12개의 월별 측정 기간을 기준으로 합니다.

12번째 월별 측정 기간이 지나면 총 합산 수는 0으로 재설정됩니다. 이후 12개의 월별 측정 기간에 대한 추가 요금은 실제 메시지 사용량이 해당 12개의 월별 측정 기간 동안 권한 부여된 메시지를 모두 합산한 총 수를 초과하기 전에는 부과되지 않습니다.

등록 기간이 12개월 미만이거나 12개의 월별 기간 미만이 등록 기간에 잔존하는 경우, 등록 기간의 잔여 월별 권한 수가 권한 부여된 메시지를 모두 합산한 총 수로 사용됩니다.

안정화 기간(ramp period)을 이용하는 고객의 경우, 각 기간은 등록 기간과 동일하게 처리되며 동일한 규정이 적용됩니다.

### a. 예제 1:

고객은 12개월 등록 기간을 갖고 있으며 개월당 1백만 개의 디지털 메시지를 구입했습니다.

고객이 12개월의 등록 기간이 종료되기 전에 1200만 개를 넘는 디지털 메시지를 전송하는 경우, 초과분에 대한 요금은 익월에 고객에게 청구되며 이후의 달의 전체 사용량에 대한 요금은 등록 기간이 종료될 때까지 후불로 청구됩니다.

### b. 예제 2:

고객은 3년의 등록 기간을 갖고 있으며 개월당 1백만 개의 디지털 메시지를 구입했습니다. 고객이 최초 12개월 기간이 종료되기 전에 1200만 개를 넘는 디지털 메시지를 전송하는 경우, 초과분과 전체 사용량에 대한 요금이 해당 12개월 기간이 종료될 때까지 익월에 청구됩니다. 각 12개월 기간 종료 시에 사용량 카운트는 재설정됩니다. 고객이 그 다음 12개월 기간이 종료되기 전에 1200만 개를 넘는 디지털 메시지를 전송하는 경우, 초과분에 대한 요금은 익월에 고객에게 청구되며 이후의 달의 전체 사용량에 대한 요금은 사용량 카운트가 재설정되거나 잔여 등록 기간이 종료될 때까지 후불로 고객에게 청구됩니다.

## 6. 지속적 서비스 등록

### 6.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

이 서비스는 확고한 기초와 실무를 확립하고자 하는 신흥 시장 또는 중규모 시장의 셀프 서비스 고객을 위한 것입니다. 이 오퍼링은 Silverpop 컨설턴트와 협력하는 12개월 단위 프로그램입니다. 프로젝트별 작업 목적이 아니고 Silverpop 컨설턴트에 의한 체계적인 지속적 지도를 목적으로 합니다. 이 서비스는 월별 4시간을 초과하지 않습니다.

### 6.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

이 서비스는 이메일 마케팅 능력과 전문성을 증대하고자 하는 신흥 시장 또는 중규모 시장의 셀프 서비스 고객을 위한 것입니다. 이 오퍼링은 Silverpop 컨설턴트와 협력하는 12개월 단위 프로그램입니다. 프로젝트별 작업 목적이 아니라 Silverpop 컨설턴트에 의한 체계적이고 지속적인 지도 및 학습을 목적으로 합니다. 이 서비스는 월별 7시간을 초과하지 않습니다.

### 6.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

이 서비스는 파트너가 사용할 수 있도록 Silverpop 컨설턴트가 제공합니다. 마케팅 자동화 기능과 실무의 채택을 촉진하는 제품 안내를 제공하고자 합니다. 이 오퍼링은 고객 프로젝트에 대해 파트너를 지원하도록 할당된 시간을 포함하는 12개월 프로그램입니다. 프로젝트별 작업 목적이 아니라 Silverpop

컨설턴트에 의한 체계적이고 지속적인 지도 및 학습을 목적으로 합니다. 이 서비스는 연간 12 시간을 초과하지 않습니다.

#### 6.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

이 서비스는 최대 15 시간(연간 총계)의 이메일 또는 전화를 통한 질의 및 응답을 제공합니다.

#### 6.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

이 서비스는 다음 항목의 조합을 제공합니다: 최대 30 시간(연간 총계)의 이메일 또는 전화를 통한 질의 및 응답, 연간 최대 2 개의 푸시 알림 구현 승인 테스트 사이클, 최대 5 시간(연간 총계)의 콘솔 사용 및 전체 푸시 전략에 대한 안내.

#### 6.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

이 서비스는 다음 항목의 조합을 제공합니다: 최대 40 시간(연간 총계)의 이메일 또는 전화를 통한 질의 및 응답, 연간 최대 4 개의 푸시 알림 구현 승인 테스트 사이클, 지원 티켓에 대한 우선 응답, 최대 2 시간(연간 총계)의 시즌 마케팅에 대한 자문 지원, 최대 10 시간(연간 총계)의 콘솔 사용 및 전체 푸시 전략에 대한 안내, 핵심성과지표(KPI) 및 장치와 단기 애플리케이션/푸시 알림 목표에 대한 선택적 주당 30 분의 미팅.

### 7. 기간 및 갱신 옵션

클라우드 서비스의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 클라우드 서비스에 대한 고객의 액세스 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 클라우드 서비스를 자동으로 갱신하지 또는 기간 만료 시 종료할지 여부는 라이선스 증서(PoE)에 명시합니다.

자동 갱신의 경우, 고객이 기간 만료일로부터 최소 90 일 이전에 갱신하지 않겠다는 서면 통지를 제공하지 않으면 클라우드 서비스는 라이선스 증서에 지정된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

### 8. 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

본 클라우드 서비스에는 인에이블링 소프트웨어가 포함되며 인에이블링 소프트웨어는 클라우드 서비스 기간 동안에 한해 고객의 클라우드 서비스 이용과 관련해서만 사용되어야 합니다.

### 9. 일반사항

#### 9.1 개인정보 보호 주의사항 및 정책

고객은 (i) 고객의 웹 사이트 이용 약관 및 개인정보 보호정책에 관한 명확하고 눈에 잘 띄는 링크(IBM(<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>)) 및 고객의 정보 수집과 정보 이용 규정 관련 링크 포함)를 제공하고 (ii) 고객을 대신하여 IBM 이 방문자의 컴퓨터에 쿠키와 clear gifs/웹 비콘을 배치한다는 알림을 관련 기술의 목적 및 용도에 대한 설명과 함께 제공하며 (iii) 법률에서 요구하는 경우, 고객이나 고객을 대신하는 IBM 이 웹 사이트 방문자의 디바이스에 쿠키와 clear gifs/웹 비콘을 배치하기 전에 웹 사이트 방문자의 동의를 획득할 것에 동의합니다.

고객은 IBM 이 클라우드 서비스의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 클라우드 서비스 사용과 관련된 개인 정보를 고객(고객의 직원과 계약직 직원)로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호작용을 조정하기 위해 클라우드 서비스의 효율성에 대한 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 IBM, 기타 IBM 회사 및 하도급자 내부에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자가 비즈니스를 수행하는 어디서나, 상기의 목적으로 수집된 개인 정보를 IBM 이 처리하기 위해 필요한 동의를 해당 법률을 준수하여 이미 고객이 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM 은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원과 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

#### 9.2 배포 목록

고객은 고객의 통신문을 수신할 목적으로 배포 목록에 포함되도록 권한을 부여하지 않은 사람이 포함되어 있는 배포 목록은, 고객이 그러한 사람과 기존에 성립된 비즈니스 관계 또는 개인적인 관계가 있지 않는 한, 클라우드 서비스에서 사용하지 않습니다. 어떠한 경우에도 계열사 마케팅 관행을 통해 생성된 데이터나 목록을 사용하는 행위는 금지됩니다. 고객은 유효한 opt-out 메커니즘을 각 메시지에 포함해야 합니다.

### 9.3 재판매 금지

고객은 IBM의 사전 서면 동의 없이 클라우드 서비스를 재판매하거나 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한을 제 3자(고객의 직원 또는 계약직 직원은 제외)에게 제공하지 않습니다.

### 9.4 데이터 보유

클라우드 서비스의 상세 데이터 요소는 클라우드 서비스 내에서 다음과 같이 사용 가능합니다: 이메일 메시지 및 콘텐츠, 미사용되거나 비활성인 데이터베이스 및 템플릿 - 450 일, 알려진 방문자에 대한 웹 추적 - 180 일, 익명의 방문자에 대한 웹 추적 - 30 일, Universal Behaviors - 180 일(이하 "데이터 보유 기간"). 데이터 보유 기간이 만료되고 나면 IBM의 네트워크와 시스템에서 해당 데이터 요소를 제거할 수 있으며 IBM은 기간이 해지거나 만료된 후 30일에 해당 데이터 요소의 모든 사본과 기타 관련 데이터를 파기할 수 있습니다. 고객은 클라우드 서비스 관련 사용을 목적으로 제공된 모든 콘텐츠의 백업 사본을 보유하고 있습니다.

### 9.5 제 3자 코드 주의사항

클라우드 서비스에는 악의적인 용도로 사용할 수 없는 다음 소프트웨어가 포함되어 있습니다: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson 및 packtag.