

IBM Silverpop Engage

본 서비스 명세서는 본 클라우드 서비스에 대해 설명합니다. 관련 주문 서류에서는 고객의 주문에 대한 가격 책정과 추가적인 세부사항을 제공합니다.

1. 클라우드 서비스

1.1 IBM Silverpop Engage

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(Advanced Segmentation): 사용자는 세분화 기능을 사용하여 고객의 행동, 프로필 또는 환경 설정 데이터에 따라 대상을 지정할 수 있습니다.
- c. 다중 채널 메시징(Multi-Channel Messaging): 이메일, 소셜, 웹, 모바일을 포함한 다양한 채널을 통해 통합된 캠페인 메시징을 전송합니다. IBM Silverpop Engage 에는 일관성있고 개인화된 경험을 전달하기 위해 고객 접촉 지점의 통합성을 유지하도록 돕는 기능이 포함됩니다.
- d. 자동화된 캠페인(Automated Campaigns): 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(Scoring): 구매 기준, 인적 사항, 웹 사이트 방문 횟수, 양식 제출, 메시지 상호작용 등의 활동이나 최근성(recency), 빈도 등의 시간적(time-based) 구성요소에 따라 고객의 고객과 잠재 고객의 순위를 정합니다. 대상이 특정 스코어에 도달하면 마케팅 자동화 기능이 적절한 follow-up 을 위해 라우팅합니다.
- f. 웹 추적(Web Tracking): 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(Landing Pages) 및 웹 양식: 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(Relational Tables): 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(B2B Lead Management): 리드를 관리 및 평가하고 자동화를 실행하여 파이프라인을 통해 리드를 개발하며 고객의 마케팅 노력을 최대화합니다.
- k. 소셜(Social): 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, SFTP)과 파일

형식(XML, CSV, TSV, PSV)을 사용합니다. 실시간 요청 및 응답은 HTTP/HTTPS 를 통해 처리되며 데이터 배치는 FTP/SFTP 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 서비스

1.2.1 IBM Silverpop Engage Transact

IBM Silverpop Engage Transact 는 이메일, 웹 양식, 랜딩 페이지 또는 텔레세일즈에서 트리거로 생성한 사용자 정의 브랜드의 실시간 일대일 트랜잭션 메시지를 전송하는 기능을 제공합니다. IBM Marketing Cloud 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.

IBM Silverpop Engage – Database 에 사용등록한 고객은 IBM Silverpop Transact for Engage – Database 1000 Digital Messages 에 대한 권한도 취득해야 합니다.

1.2.2 IBM Silverpop Multi-Factor Authentication

IBM Silverpop Multi-Factor Authentication 은 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.

1.2.3 IBM Silverpop Social Sign-in

IBM Silverpop Social Sign-in 은 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 포함합니다. Social Sign-in 기술의 사용에는 Social Sign-In 및 기본 Janrain 기술로 액세스된 각 소셜 서명 네트워크의 조건 및 가용성이 적용됩니다.

1.2.4 IBM Silverpop Inbox Monitoring

IBM Silverpop Inbox Monitoring 을 통해 고객은 여러 지역에서 대형 ISP(Internet Service Provider)와 인박스 제공자로 전송되는 일반 인박스 전송을 측정할 수 있습니다.

1.2.5 IBM Silverpop Universal Behaviors

IBM Silverpop Universal Behaviors 는 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. 다음은 IBM Silverpop Universal Behaviors 의 추가 기능입니다.

a. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History

IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History 는 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.

b. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream

IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream 은 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.

1.2.6 IBM Silverpop Mobile Connector

IBM Silverpop Mobile Connector 는 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.

1.2.7 IBM Silverpop Web Analytics Integration

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

1.2.8 IBM Silverpop WebEx Integration

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

1.2.9 IBM Silverpop Citrix Integration

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

1.2.10 IBM Silverpop Transact Magento Integration

IBM Silverpop Transact Magento Integration 은 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.

1.2.11 IBM Silverpop CRM Integration

IBM Silverpop CRM Integration 을 통해 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.

1.2.12 IBM Silverpop CRM Integration with Scribe

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe 를 통해 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 통합합니다.

1.2.13 IBM Silverpop Additional IP Address

IBM Silverpop Additional IP Address 는 추가 IP 주소의 사용료입니다.

1.2.14 IBM Silverpop Email Insights

IBM Silverpop Email Insights 를 통해 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.

- a. **Silverpop Email Insights Bronze** 는 월별 최대 10 회 이메일 프리뷰 및 10,000 회 이메일 읽음을 제공합니다.
- b. **Silverpop Email Insights Silver** 는 월별 최대 50 개 이메일 프리뷰 및 200,000 회 이메일 읽음을 제공합니다.
- c. **Silverpop Email Insights Gold** 는 월별 최대 500 개 이메일 프리뷰 및 2,000,000 회 이메일 읽음을 제공합니다.
- d. **Silverpop Email Insights Platinum** 은 월별 최대 1,000 개 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.

1.2.15 IBM Silverpop Mobile Engage

IBM Silverpop Mobile Engage 는 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.

1.3 Acceleration 서비스

1.3.1 IBM Silverpop Additional Domain Setup

IBM Silverpop Additional Domain Setup 및 IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup

이들 서비스는 IBM Silverpop Engage 에서 제공한 용량 외에 추가로 하나의 Reputation ID 를 사용하도록 클라우드 서비스 환경을 업데이트합니다.

1.3.2 IBM Silverpop CRM Integration Setup

이 서비스는 특정 CRM 인스턴스의 하나의 인스턴스와 단일 Silverpop Engage 데이터베이스를 통합하도록 클라우드 서비스 환경을 업데이트합니다.

1.3.3 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.

1.3.4 IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services

IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services 는 사용자가 IBM Silverpop Engage 를 구성하여 활용할 수 있도록 설계된, 프로비저닝 프로세스 지원과 제품 컨설팅이 결합된 서비스입니다. 이러한 원격 제공 서비스는 최대 15 시간을 제공하며 이 서비스를 사용하려면 IBM Silverpop Engage 에 대한 초기 사용등록이 필요합니다. 고객에게 온보딩(onboarding) 프로세스를 안내하는 온보딩 컨설턴트가 지정되며 온보딩 프로세스는 일련의 원격 미팅과 기록이 동반되는 웹 기반 학습 세션을 통해 제공됩니다. 온보딩(Onboarding) 서비스에는 프로비저닝 프로세스 지원, 구성과 설치, 제품 컨설팅 및 Q & A 가 포함됩니다.

1.3.5 IBM Silverpop Engage Onboarding Services

IBM Silverpop Engage Onboarding Services 는 사용자가 IBM Silverpop Engage 를 구성하여 활용할 수 있도록 설계된, 프로비저닝 프로세스 지원과 제품 컨설팅이 결합된 서비스입니다. 이러한 원격 제공 서비스는 최대 30 시간을 제공하며 이 서비스를 사용하려면 IBM Silverpop Engage 에 대한 초기 사용등록이 필요합니다. 고객에게 온보딩(onboarding) 프로세스를 안내하는 온보딩 컨설턴트가 지정되며 온보딩 프로세스는 일련의 원격 미팅과 기록이 동반되는 웹 기반 학습 세션을 통해 제공됩니다.

온보딩(Onboarding) 서비스에는 프로비저닝 프로세스 지원, 구성과 설치, 제품 컨설팅 및 Q & A 가 포함됩니다.

1.3.6 IBM Silverpop Engage Mobile Onboarding

Silverpop Engage Mobile Onboarding Services 는 모바일 푸시 기능을 사용하고자 하는 Silverpop Engage 사용등록자들에게 대한 선택적 오퍼링입니다. 이 오퍼링은 셋업, 컨설팅 및 초기 푸시 알림 구현 및 승인 테스트 등의 활동을 포함하여 최대 35 시간의 원격 서비스를 제공합니다. 이러한 온보딩(onboarding) 서비스는 IBM Marketing Cloud Standard 및 IBM Marketing Cloud B2B Standard 의 사용등록자들에게도 제공됩니다.

1.3.7 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.

1.3.8 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 반드시 Silverpop 환경의 초기 설치에서 최초 90 일 이내에 사용해야 합니다.

1.3.9 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 사용해야 합니다.

1.3.10 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 사용해야 합니다.

1.3.11 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.

1.3.12 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 사용해야 합니다.

1.3.13 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 사용해야 합니다.

1.3.14 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.

1.3.15 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 사용해야 합니다.

1.3.16 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 사용해야 합니다.

1.3.17 IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup 및 IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup

이 서비스는 (i) 1 시간의 전략 콜을 실현(deliverability) 전문가에게 제공하고 (ii) IBM Silverpop Engage 에서 사용한 단일 IP 주소의 ramp-up 을 실행하도록 30 일 기간에 걸쳐 최대 35 시간의 원격 매니지드 서비스를 제공하며 (iii) 1 시간의 사후 정리(debrief) 콜을 실현 전문가에게 제공합니다. 명성 구축을 위한 최대 2 개의 비중요한 비간급 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.

1.3.18 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.

1.3.19 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.

1.3.20 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.

1.3.21 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 12 개월 단위 프로그램입니다. 프로젝트별 작업 목적이 아니고 Silverpop 컨설턴트에 의한 체계적인 지속적 지도를 목적으로 합니다. 이 서비스는 월별 4 시간을 초과하지 않습니다.

1.3.22 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 12 개월 단위 프로그램입니다. 프로젝트별 작업 목적이 아니라 Silverpop 컨설턴트에 의한 체계적이고 지속적인 지도 및 학습을 목적으로 합니다. 이 서비스는 월별 7 시간을 초과하지 않습니다.

1.3.23 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

이 서비스는 파트너가 사용할 수 있도록 Silverpop 컨설턴트가 제공합니다. 마케팅 자동화 기능과 실무를 익히는 것을 촉진하는 제품 안내의 제공을 목적으로 합니다. 이 오퍼링은 고객 프로젝트에 대해 파트너를 지원하도록 할당된 시간을 포함하는 12 개월 프로그램입니다. 프로젝트별 작업 목적이 아니라 Silverpop 컨설턴트에 의한 체계적이고 지속적인 지도 및 학습을 목적으로 합니다. 이 서비스는 연간 12 시간을 초과하지 않습니다.

1.3.24 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

이 서비스는 연간 최대 총 15 시간의 이메일 또는 전화를 통한 질의 및 응답을 제공합니다.

1.3.25 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

이 서비스는 다음 항목의 조합을 제공합니다: 연간 최대 총 30 시간의 이메일 또는 전화를 통한 질의 및 응답, 연간 최대 2 개의 푸쉬 알림 구현 승인 테스트 사이클, 연간 최대 총 5 시간의 콘솔 사용 및 전체 푸쉬 전략에 대한 안내.

1.3.26 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

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

2. 데이터 처리 및 보호 데이터 시트

IBM 데이터 처리 부칙(Data Processing Addendum: DPA)(<http://ibm.com/dpa> 참조) 및 아래 링크의 데이터 처리 및 보호 데이터 시트(Data Processing and Protection Data Sheet(s))(데이터 시트(들) 또는 DPA 별표(들)로 참조됨)는 클라우드 서비스에 대한 추가적인 데이터 보호 정보와 처리할 수 있는 콘텐츠의 유형, 관련 처리 활동, 데이터 보호 기능 및 콘텐츠의 보관 및 반환 정보와 관련한 옵션을 제공합니다. DPA 는 콘텐츠에 포함된 개인 데이터에 European General Data Protection Regulation(EU/2016/679)(GDPR)이 적용되는 경우 그리고 당해 콘텐츠에 GDPR 이 적용되는 범위 내에서 적용됩니다.

IBM Watson Campaign Automation Engage

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1412721510216>

IBM Watson Campaign Automation Social Audiences

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CF6D6EF01C9111E69AAAC4D0C72C126B>

3. 서비스 레벨(Service Levels) 및 기술 지원

3.1 SLA(Service Level Agreement)

IBM 은 다음 가용성 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 고객에게 제공합니다. IBM 은 아래 표와 같이 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 가용률은 약정 월의 총 시간(분)에서 약정 월의 총 Service Down(분)을 차감한 후 이를 약정 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다. Service Down 의 정의, 클레임 절차, 서비스 가용성 문제에 관한 IBM 문의 방법은 IBM Cloud 서비스 지원 핸드북(https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html)에서 확인할 수 있습니다.

가용성	크레딧 (월별 사용등록료*의 %)
99.9% 미만	2%
99.0% 미만	5%
98.0% 미만	10%
97.0% 미만	20%

* 사용등록료는 클레임 대상이 되는 해당 월의 약정 요금입니다.

3.2 기술 지원

지원 문의 상세 정보, 심각도 레벨, 가용성 지원 시간, 응답 시간 및 기타 지원 정보와 절차를 포함하여, 클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 IBM 지원 안내서(<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> 참조)에서 클라우드 서비스를 선택하면 확인할 수 있습니다.

4. 요금

4.1 청구 체계

클라우드 서비스에 대한 과금 체계는 거래서류에 명시됩니다.

이 클라우드 서비스에는 다음 청구 체계가 적용됩니다.

- 승인된 사용자(Authorized User)는 어떠한 방법, 어떠한 형태로든(예, 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스에 액세스하도록 권한이 부여된 고유한 사용자를 의미합니다.
- 인게이지먼트(Engagement)는 클라우드 서비스들과 관련된 프로페셔널 서비스 또는 트레이닝 서비스입니다.
- 인스턴스(Instance)는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 각 액세스입니다.
- 액세스란 클라우드 서비스의 기능에 액세스할 수 있는 권리입니다.
- 주소 지정 가능 디바이스란 클라우드 서비스에서 각 애플리케이션 설치에 대해 주소 지정이 가능한 디바이스를 의미합니다.
- 애플리케이션 인스턴스는 클라우드 서비스에 연결되거나 클라우드 서비스에서 관리하는 고유하게 명명된 소프트웨어 애플리케이션 프로그램의 사본입니다. 테스트, 개발, 스테이징 또는 프로덕션 등의 다중 환경에 있는 하나의 애플리케이션 또는 단일 환경 내 한 애플리케이션의 다중 인스턴스는 별개의 하나의 애플리케이션 인스턴스로 간주됩니다.
- 디지털 메시지는 클라우드 서비스에서 관리하거나 처리하는 전자 통신문입니다.
- 이벤트(Event)는 클라우드 서비스에서 처리하거나 클라우드 서비스 사용과 관련된 특정 이벤트의 발생을 의미합니다. 이벤트 권한 취득 시 다음 항목이 하나의 이벤트로 산정됩니다.
 - 접촉: Social Audiences 기능을 통해 해당되는 소셜 플랫폼으로 접촉 ID 를 전송하는 작업과 연관된 이벤트.

- Reputation ID 는 클라우드 서비스들 내에 있는 이메일의 전송 능력을 높이기 위해 사용하는 IP 주소 및/또는 도메인의 결합 형태입니다.
- 데이터베이스 레코드는 클라우드 서비스들에서 관리하거나 처리한 단일 장치로 액세스가 가능하며 단일 엔티티와 관련된 데이터베이스의 필드 컬렉션입니다.
- 레거시 계약(Legacy Contract)은 IBM SaaS 의 권한이 부여되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 레거시 청구 체계 유형(Legacy charge metric type)은 IBM 이 더 이상 활발하게 판매하지 않는 오퍼링과 관련되어 있습니다. 그러나 IBM 은 배타적인 단독 재량에 따라 레거시 권한 유형에 의거해서 IBM SaaS 의 특정 버전을 사용하도록 고객의 기존 권한을 확장하는 데 동의합니다("Legacy SaaS"). 레거시 SaaS 오퍼링은 거래서류상에서 IBM SaaS 이름에 "Legacy" 표기로 식별됩니다. 레거시 SaaS 에 대한 고객의 권한에는 고객이 레거시 SaaS 사용 기능을 본래 취득한 준거 계약(이하 "레거시 계약", Legacy Agreement)에 명시된 청구 체계 조항이 적용됩니다. 어떠한 경우에도 레거시 계약의 조건은 거래서류에서 지정한 금액을 초과하여 레거시 SaaS 를 사용할 수 있도록 고객의 권리를 확장하는 것으로 해석되지 않으며 지정된 레거시 SaaS 청구 체계 조건 외의 다른 조건은 IBM SaaS 오퍼링의 사용에 적용되지 않습니다.

4.2 원격 서비스 요금

원격 서비스는 원격 서비스를 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90 일에 만료됩니다.

5. 추가 조항

2019년 1월 1일 이전에 작성된 클라우드 서비스 계약들(또는 동등한 기본 클라우드 계약들)에는 <https://www.ibm.com/acs> 에서 제공한 조건들이 적용됩니다.

5.1 준수 확인(Verification)

고객은 i) IBM 또는 IBM 의 외부 감사원이 고객의 본 계약 준수를 확인하기 위해서 합리적으로 필요한 기록 및 시스템 도구 출력물을 유지하고, IBM 의 요청이 있는 경우 그러한 기록과 시스템 도구 출력을 제공하며, ii) 여하한 필요한 권한을 즉시 주문하고, 해당 시점에 유효한 IBM 요율에 따라 해당 권한에 대해 그리고 이러한 확인 결과 결정된 기타 대금 및 채무에 대해 IBM 이 청구서에 명시한 대로 지급해야 합니다. 이러한 준수 확인 의무는 클라우드 서비스 기간 및 그 후 2년 간 효력이 유지됩니다.

5.2 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

클라우드 서비스에는 다음 인에이블링 소프트웨어가 포함됩니다.

- IBM Marketing Cloud – Mobile

5.3 제 3 자 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.

5.4 담당자 목록

고객은 고객의 통신문을 수신할 목적으로 담당자 목록에 포함되도록 권한을 부여하지 않은 사람이 포함되어 있는 담당자 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.

5.5 재판매 금지

고객은 IBM 의 사전 서면 동의 없이 클라우드 서비스를 재판매하거나 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한을 제 3 자(고객을 위해 근무하는 직원 또는 계약직 직원은 제외)에게 제공하지 않습니다.

5.6 데이터 보유

클라우드 서비스의 특정 데이터 요소는 클라우드 서비스 내에서 다음과 같이 사용 가능합니다("데이터 보유 기간"):

- 데이터베이스(담당자 목록) 및 템플릿: 마지막 사용으로부터 450 일(서비스가 활성화인 동안 활발하게 사용된 데이터베이스 및 템플릿은 무제한 보관됨).
- 메시지에서 부차적으로 사용된 메시지(예: 그래픽, 사진, 문서 및 템플릿) 및 이메일 클릭 추적 데이터: 메시지 전송일로부터 450 일.
- 알려지거나 인증된 방문자 웹 추적: 180 일
- 익명의 방문자 웹 추적: 30 일(사용자 ID 가 30 일 이내에 알려지게 되는 경우 레코드가 "알려짐"으로 변환될 수 있음).
- 일반적 작동: 180 일
- Email Insights: 데이터 보유 기간은 고객의 활성화 분석 캠페인 기간과 동일합니다.

고객은 기본 데이터 보유 기간을 조정할 수 있습니다.

데이터 보유 기간이 만료되고 나면 IBM 의 네트워크와 시스템에서 해당 데이터 요소를 제거할 수 있으며 IBM 은 사용등록 기간이 해지거나 만료된 후 30 일이 되는 날에 해당 데이터 요소의 모든 사본과 기타 관련 고객 데이터를 파기할 수 있습니다. 고객은 클라우드 서비스 관련 사용을 목적으로 제공된 모든 콘텐츠의 백업 사본을 보유하고 있습니다.

5.7 영어 외 언어(Non-English Language) 버전

고객은 영어를 제외한 언어로 된 클라우드 서비스 버전에 대한 액세스 및 사용은 사용자 인터페이스를 번역하는 제 3 자 기술 파트너인 translations.com 의 기능을 기반으로 한다는 점을 이해하고 이에 동의합니다. 영어 외 언어 버전의 클라우드 서비스를 사용하는 경우, 클라우드 서비스 사용자 인터페이스는 고객의 요청에 따라 사용자 인터페이스를 번역하도록 클라우드 서비스 전용으로 사용된 translations.com 시스템을 통해 암호화되지 않은 클라우드 서비스 사용자 인터페이스를 통해 액세스 가능한 데이터와 콘텐츠를 고객에게 전달할 수 있습니다.

5.8 초과분

산정 기간 동안 고객의 IBM SaaS 실제 사용량이 라이선스 증서에 명시된 권한을 초과하면 거래서류에 명시된 대로 고객에게 초과분에 대한 요금이 청구됩니다.

디지털 메시지 청구 체계를 사용하는 IBM SaaS 의 경우, IBM 은 고객이 주문한 디지털 메시지 권한에 대해 선택한 청구 주기에 따라 고객에게 요금을 청구합니다. 실제 사용량을 측정하며, 만약 실제 메시지 사용량이 사용등록 기간 동안의 최대 12 개의 월별 산정 기간에 대해 권한 부여된 메시지를 모두 합산한 총 수를 초과하면 초과 요금이 부과됩니다.

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

사용등록 기간이 12 개월이 넘는 경우, 총 합산 권한 수는 12 개의 월별 산정 기간을 기준으로 합니다. 12 번째 월별 산정 기간이 지나면 총 합산 수는 0 으로 재설정됩니다. 이후 12 개의 월별 산정 기간에 대한 추가 요금은 실제 메시지 사용량이 해당 12 개의 월별 산정 기간 동안 권한 부여된 메시지를 모두 합산한 총 수를 초과하기 전에는 부과되지 않습니다.

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

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

a. 예제 1

고객은 12 개월 사용등록 기간이 부여되며, 개월당 1 백만 개의 디지털 메시지를 구입했습니다.

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

b. 예제 2

고객은 3년의 사용등록이 부여되며, 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 사용등록 기간이 종료될 때까지 후불로 고객에게 청구됩니다.

5.9 레거시 오퍼링

다음 레거시 SaaS 오퍼링은 고객의 레거시 계약에 설명되어 있습니다.

- Silverpop Agency Additional Environment
- Silverpop Agency DMP
- Silverpop Agency Gold Partner Program
- Silverpop Agency Gold Partner Program Renewal
- Silverpop Agency Renewal Fee
- Silverpop Engage

다음 IBM SaaS 오퍼링에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조건이 적용됩니다.

- IBM Silverpop Engage – Message
- IBM Silverpop Engage – Database
- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop WebEx Integration
- IBM Silverpop Citrix Integration
- IBM Silverpop Transact Magento
- IBM Silverpop CRM Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze
- IBM Silverpop Email Insights – Silver

- IBM Silverpop Email Insights – Gold
- IBM Silverpop Email Insights – Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services
- IBM Silverpop Partner Ongoing Services
- IBM Silverpop Engage Mobile
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Advisory Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Plus Services
- IBM Silverpop Agency Email Marketing Environment
- IBM Silverpop Agency Essential Program
- IBM Silverpop Agency Marketing Automation Environment
- IBM Silverpop Agency Premium Program
- IBM Silverpop Agency Transact SMTP
- IBM Silverpop Agency Transact XML
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Bronze
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Copper
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Gold
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Platinum
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Silver
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Titanium
- IBM Silverpop Email Insights Titanium
- IBM Silverpop Microsoft CRM Integration
- IBM Silverpop Purchase Insights – Bronze
- IBM Silverpop Purchase Insights – Gold
- IBM Silverpop Purchase Insights – Platinum
- IBM Silverpop Purchase Insights – Silver
- IBM Silverpop Purchase Insights – Titanium
- IBM Silverpop Salesforce CRM Integration
- IBM Silverpop Salesforce Custom Object Sync
- IBM Silverpop Transact
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Bronze
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Gold
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Platinum
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Silver
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Titanium
- IBM Silverpop Premier Support

- IBM Silverpop Standard Support for Engage – Database
- IBM Silverpop Standard Support for Engage – Message
- IBM Silverpop Additional User Seats
- IBM Silverpop Agency Essential Environment
- IBM Silverpop Agency Gold Partner Program Renewal
- IBM Silverpop B2B Pack – Bronze
- IBM Silverpop B2B Pack – Gold
- IBM Silverpop B2B Pack – Platinum
- IBM Silverpop B2B Pack – Silver
- IBM Silverpop Engage
- IBM Silverpop Engage API
- IBM Silverpop EPiServer Integration
- IBM Silverpop Inbox Preview
- IBM Silverpop Inbox Preview Additional Org
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Bronze
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Silver
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Gold
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Platinum
- IBM Silverpop Survey
- IBM Silverpop Universal Behaviors – Mobile Connector
- IBM Silverpop Universal Behaviors – Standard
- IBM Silverpop Visitor Insight
- IBM Silverpop BazaarVoice Integration
- IBM Silverpop Magento Plugin
- IBM Silverpop Managed Services Hourly Minimum Commitment
- IBM Silverpop Account Manager – Hourly
- IBM Silverpop Client Services Mailing Minimum Commitment
- IBM Silverpop Custom Services Maintenance
- IBM Silverpop eMarketing Strategy Consultant Hours
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly Minimum Commitment
- IBM Silverpop Full Service Account Manager – Hours Minimum Commitment
- IBM Silverpop Mailing Campaign Rush Fee Overage per Hour
- IBM Silverpop Mailing Campaigns
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Per Mailing Additional Hours
- IBM Silverpop Managed Services – Hourly
- IBM Silverpop Managed Services – Rush Hourly
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly Minimum Commitment
- IBM Silverpop Product Consulting Hours

- IBM Silverpop Product Consulting Hours – Minimum Commitment
- IBM Silverpop Quarterly Reporting and Consultation
- IBM Silverpop Engage
- IBM Silverpop Inbox Previews
- IBM Silverpop Survey Respondents
- IBM Silverpop Account Manager – Hourly
- IBM Silverpop Client Services Mailing Execution Fee–Rush
- IBM Silverpop Client Services Mailing Minimum Commitment
- IBM Silverpop eMarketing Strategy Consultant Hours
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly
- IBM Silverpop Full Service Account Manager – Hours Minimum Commitment
- IBM Silverpop Mailing Campaign Rush Fee Overage per Hour
- IBM Silverpop Mailing Campaigns
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Per Mailing Additional Hours
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Rush Fee per Mailing
- IBM Silverpop Managed Services – Hourly
- IBM Silverpop Managed Services – Rush Hourly
- IBM Silverpop Managed Services – Urgent Hourly
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly
- IBM Silverpop Product Consulting Hours
- IBM Silverpop Quarterly Reporting and Consultation
- IBM Silverpop Visitor Insight Additional Lookups
- IBM Marketing Cloud Social Audiences

6. 우선 적용 조항

6.1 데이터 사용

다음은 당사자들 간의 기본 클라우드 서비스 조건 중 콘텐츠 및 데이터 보호 조항에서 상반되는 내용보다 우선하여 적용됩니다: IBM은 고객의 클라우드 서비스 사용(즉 귀사의 콘텐츠(인사이트)에 고유한 사항 또는 달리 고객을 식별할 수 있는 사항)으로부터 발생하는 결과를 활용하거나 공개하지 않습니다. 그러나 IBM은 클라우드 서비스를 제공하는 과정에서 고객 식별 항목을 제거하는 조건으로 추가적인 정보의 사용 없이는 여하한 개인 정보가 더 이상 특정 개인에게 귀속될 수 없게 된 콘텐츠 및 콘텐츠에서 발생하는 다른 정보(인사이트는 제외)를 사용할 수 있습니다. IBM은 연구, 테스트 및 오퍼링 개발 목적으로만 해당 데이터를 사용합니다.