

## IBM Marketing Cloud

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 Marketing Cloud 는 고객 데이터, 분석 인사이트(analysis insights) 및 관련 크로스 채널(cross-channel) 상호작용 자동화를 활용하는 클라우드 기반 디지털 마케팅 플랫폼입니다. IBM Marketing Cloud 에는 마케터의 구입 프로세스 단순화 요구에 부합하는 다음과 같은 새로운 솔루션 기반 패키지와 서비스가 포함됩니다:

- IBM Marketing Cloud Standard – 고객 행동에 대한 마케터의 이해를 높이고 전환율이 높은 개인화된 상호작용을 제공하도록 지원합니다.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – 마케터는 매출 증대를 위한 판매를 마케팅과 조율하도록 리드를 캡처하고 규정하고 확장합니다.
- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning – 마케터가 마케팅, 고객 관계 관리 및 금융 시스템에 연결하는 애플리케이션으로 예산 및 계획안을 작성하도록 지원합니다.

#### 1.1 IBM Marketing Cloud Standard

IBM Marketing Cloud Standard 등록은 다음 기능을 제공합니다.

- Marketing Database: 고객의 종합 정보를 단일 소스에 수집하여 이들 정보를 통해 자동화된 캠페인 및 개인화된 의사소통을 구현합니다.
- Segmentation: 행동, 프로필, 선호도 데이터 등을 사용하여 대상 고객을 조회하고 세분화합니다. 선택적으로, 세분된 조회를 마케팅 전략과 통합하여 대상 고객에게 개인화된 유용한 콘텐츠를 제공할 수 있습니다.
- Content Builder: 링크 추적, 개인화, 동적 콘텐츠(dynamic content) 등, point-and-click 기능 액세스와 함께 애플리케이션에서 콘텐츠를 작성하고 편집할 수 있는 직관적인 웹 기반 편집기.
- Dynamic Content: 직관적인 point-and-click 인터페이스를 사용하여 각 고객에서 고유한 메시지를 메시지 본문에 직접 작성합니다.
- A/B Testing: 이름이나 콘텐츠 요소에서 제목 행으로 테스트 이메일을 전송하고 대응도가 우수한 요소를 찾아 최적의 이메일을 고객에게 전송합니다.
- Email: 관련성 및 참여도가 있는 콘텐츠의 이메일을 작성하여 전송합니다.
- Mobile Push: 모바일 앱 데이터와 풍부한 고객 프로필 정보를 결합하여 개인화된 메시지를 전달합니다.
- Social Share: 소셜 네트워킹 사이트에서 이메일 마케팅 메시지를 공유하고 자세한 보고서 결과를 작성합니다.
- 랜딩(Landing) 페이지: 캠페인 특정 페이지와 사용자 정의 웹 양식을 작성하는 Point-and-Click 액세스.
- Behavioral Analytics: 메일링 결과를 조작하여 트렌드와 대상 고객 세그먼트를 식별하고 고객 세그먼트를 정의하고 메트릭을 선택하여 교차탭 및 테이블 보고서를 작성한 후 필드를 추가 또는 제거하고 메트릭을 변경하고 컬럼을 정렬하여 보고서를 조작합니다.
- Campaign Reports: 고객에게 전송한 이메일의 집계 및 세부 보고 정보를 작성합니다. 보고 메트릭(Reporting metrics)에는 읽음, 전환, 리치 미디어, 전달, 클릭 스트림 데이터 액세스가 포함됩니다.

- Email Insights: 사용자는 다양한 이메일 클라이언트에서 메일링의 룩앤필(look and feel)을 미리 볼 수 있고 고객이 사용하는 특정 디바이스와 이메일 클라이언트에 따라 이메일 프로그램을 최적화하도록 메일링 리스트들에서 이메일 클라이언트 사용량을 추적합니다. 해당 등록에는 이메일 읽음 200,000 회가 포함됩니다. 이메일 수신자가 고객으로부터 이메일을 수신하여 이메일을 열어볼 때마다 '이메일 읽음'이 등록됩니다. 해당 등록에는 이메일 프리뷰 50 회가 포함됩니다. 이러한 프리뷰 기능에 더하여 고객이 이메일 템플릿을 제출할 때마다 '이메일 프리뷰'가 등록됩니다. Email Insights 에는 Litmus 에서 제공한 기술 구성요소가 포함되어 있습니다. 또한 고객이 구입한 패키지에서 제공하는 이메일 프리뷰 또는 이메일 읽음 횟수 이상을 필요로 하는 경우 고객은 이벤트당 100,000 회의 증분 단위로 IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens 를 구입하여 허가된 횟수를 늘릴 수 있습니다.
- IBM Marketing Cloud Orientation: IBM Marketing Cloud 의 기초 교육 패키지입니다. 고객 참여 모델에 대한 소개와 함께, Marketing Cloud 기능에 대한 높은 수준의 설명을 제공합니다. 오리엔테이션 패키지는 Marketing Cloud 에 대한 초기 등록을 포함하며 필수 온보딩(onboarding) 서비스를 시작하기 전에 완료해야 합니다. 셀프 서비스 오퍼링으로 제공되며 비디오 및 웹 기반 레코딩이 포함되어 있습니다.

본 클라우드 서비스 오퍼링의 사용료(Subscription Fee)에는 다음이 포함됩니다.

- a. 5 명의 허가된 사용자(Authorized Users)
- b. 10 개의 활성 프로그램
- c. 250,000 회의 마케팅 상호작용(이메일 메시지 및 모바일 푸시 메시지 포함). 마케팅 상호작용이 추가로 필요한 경우, 고객은 이벤트당 1,000 회의 증분 단위로 IBM Marketing Cloud Standard Additional Marketing Interactions 에 대한 권한을 구입해야 합니다.
- d. 200,000 회의 Email Insights 읽음.

## 1.2 IBM Marketing Cloud B2B Standard

IBM Marketing Cloud B2B Standard 등록은 다음 기능을 제공합니다.

- IBM Marketing Cloud Standard 오퍼링 내의 모든 기능
- 마케팅 자동화(Marketing Automation)
- 리드 육성(Lead nurturing): 비주얼 캠페인 빌더를 통해 마케팅 캠페인을 작성합니다. 리드를 라우트하거나 특정 조치를 수행하는 경우 자동화된 메시지를 전송하거나 육성 프로그램에 넣습니다.
- 단일 스코어링 모델(Single scoring model): 구매 기준, 인구 통계 및 웹 사이트 방문 횟수, 양식 제출, 메시지 상호작용 등의 구매 행동에 따라 또는 최근 방문일, 빈도 등의 시간 구성요소에 따라 고객과 예상 고객을 평가합니다. 점수에 따라 마케팅 자동화 기능은 고객과 예상 고객을 해당 follow-up 으로 라우트합니다.
- 진행형 양식(Progressive Forms): 양식 포기를 줄이고 대상이 웹 사이트나 랜딩 페이지를 방문할 때마다 다른 질문사항이 표시되는 진행형 웹 양식으로 시간 경과에 따른 대상의 프로파일을 빌드합니다.
- Digital Behavior Tracking: 계산기, 라이브 채팅, 소셜 버튼 등을 통해 대상이 온라인으로 귀하와 상호작용하는 방식을 모니터링합니다. 이러한 사용자 정의 웹 추적 이벤트 동작으로 대상을 마케팅 프로그램이나 행동 스코어링 모델로 이동시킵니다.
- Customer Relationship Management (CRM) Integration: Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, NetSuite, Sugar CRM 을 포함한 제 3 자 CRM 시스템과의 통합.

본 클라우드 서비스 오퍼링의 사용료(Subscription Fee)에는 다음이 포함됩니다.

- a. 5 명의 허가된 사용자(Authorized Users)
- b. 10 개의 활성 프로그램
- c. 하나의 스코어링 모델

- d. 50,000 개의 데이터베이스 레코드 및
- e. 200,000 회의 Email Insights 읽음.

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

Marketing Cloud – Budget and Expense Planning 은 IBM 의 제 3 자 파트너인 Allocadia 에 의해 구현되며 Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, IBM Silverpop Engage 또는 IBM Campaign 과 함께 사용하도록 구입할 수 있습니다. IBM Marketing Cloud B2B Standard 등록은 다음 기능을 제공합니다.

- Planning: 기업 전략에 맞는 계획을 작성하여 공유하고 ROI 를 예상하며 매출의 영향을 예측합니다.
- Budgeting: 글로벌, 지역성 또는 제품 관련 여부에 관계 없이, 미연결된 번거로운 스프레드시트 없이도 통화와 무관하게 글로벌 예산을 작성하고 관리합니다.
- Performance: 지출을 시각화, 분석, 최적화하고 CRM, 금융 및 마케팅 데이터에 계획안과 예산안을 연결하는 경우 적절한 의사결정을 수행합니다.

본 클라우드 서비스 오퍼링의 사용료(Subscription Fee)에는 다음이 포함됩니다.

- 5 명의 허가된 사용자(Authorized Users) 및
- 하나의 커넥터(Connector).

기본 서비스에서 제공한 수량 이상의 허가된 사용자(Authorized User)가 추가로 필요한 경우 고객은 IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users 를 구입할 수 있습니다. 기본 서비스에서 사용할 Connectors 가 추가로 필요한 경우 고객은 IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector 를 구입할 수 있습니다.

### 1.4 설치 서비스 오퍼링(Set-up Service Offerings)

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services 는 사용자가 Marketing Cloud Standard 오퍼링에서 오퍼링을 구성하여 활용할 수 있도록 설계되었습니다. 이러한 원격 제공 서비스를 사용하려면 Marketing Cloud 에 대한 초기 등록이 필요합니다. 고객에게 온보딩(onboarding) 프로세스를 안내하는 온보딩 컨설턴트가 지정되며 온보딩 프로세스는 일련의 원격 미팅과 기록이 동반되는 웹 기반 학습 세션을 통해 제공됩니다. 온보딩 서비스에는 프로비저닝, 구성과 설치, 교육 및 Q & A 가 포함됩니다.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services 는 사용자가 Marketing Cloud B2B Standard 오퍼링에서 오퍼링을 구성하여 활용할 수 있도록 설계되었습니다. 이러한 원격 제공 서비스를 사용하려면 Marketing Cloud B2B Standard 에 대한 초기 등록이 필요합니다. 조직에게 온보딩(onboarding) 프로세스를 안내하는 온보딩 컨설턴트가 지정되며 온보딩 프로세스는 일련의 원격 미팅과 기록이 동반되는 웹 기반 학습 세션을 통해 제공됩니다. 온보딩 서비스에는 프로비저닝, 구성과 설치, 교육 및 Q & A 가 포함됩니다.
- Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services 는 사용자가 IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning 오퍼링에서 오퍼링을 구성하여 활용할 수 있도록 설계되었습니다. 이러한 원격 제공 서비스를 사용하려면 IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users 오퍼링을 구입해야 합니다. 일련의 원격 미팅과 기록이 동반되는 웹 기반 학습 세션을 통해 개선 보고서 및 대시보드 사용자 정의 사용 시 조직을 지원하는 교육 컨설턴트가 지정됩니다. 온보딩 서비스에는 프로비저닝, 구성과 설치, 교육 및 Q & A 가 포함됩니다.

## 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.

### 3. SLA(Service Level Agreement)

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

#### 3.1 가용성 크레딧

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

SLA를 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, IBM의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제 3자 콘텐츠나 기술, 설계나 지침의 문제점, 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객으로 인한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트. IBM은 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 12분의 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%
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 50분

계약 월 30일 동안 총 43,200 분 - 중지 시간 50 분 = 42,150 분 <hr/> 총 43,200 분	= 계약 월 동안 가용성 99.884%에 대한 가용성 크레딧 2%
--	---

#### 4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 이메일, 온라인 지원 시스템, Live Chat 및 전화를 통해 제공됩니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

심각도	심각도 정의	지원 시간 중 대응 시간 목표(Response Time Objectives During Support Hours)
1	<b>중대한 업무 영향/서비스 다운:</b> 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 중대한 인터페이스에 장애가 발생한 경우. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 중대한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다.	1 시간 이내
2	<b>상당한 업무 영향:</b> 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 귀하가 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	2 영업시간 이내
3	<b>사소한 업무 영향:</b> 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향이 없는 것을 의미합니다.	4 영업시간 이내
4	<b>최소 업무 영향:</b> 조사 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내

#### 5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

##### 5.1 과금 체계

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

- a. **액세스(Access)** - 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 액세스는 클라우드 서비스를 사용할 수 있는 권리입니다. 고객은 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 클라우드 서비스를 사용하기 위해 반드시 단일 액세스 권한을 취득해야 합니다.
- b. **이벤트(Event)** - IBM SaaS 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.
- c. **허가된 사용자(Authorized User)** - 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든(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.
- d. **인게이지먼트(Engagement)** - 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.

- e. **연결(Connection)** – 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 연결은 데이터베이스, 애플리케이션, 서버 또는 기타 유형의 디바이스를 클라우드 서비스에 링크 또는 연관하는 것입니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 클라우드 서비스에 대한 기존 또는 향후 연결의 총 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- f. **데이터베이스 레코드(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

초기 일시불 설치 요금은 거래서류에 명시된 요율 및 청구 기간에 따라 지정됩니다. 선택한 클라우드 서비스 기본 오퍼링에 따라 해당 클라우드 서비스 오퍼링을 사용하는 데 필요한 필수 설치 서비스가 고객에게 제공됩니다. 설치 서비스는 다음과 같이 제공됩니다.

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services Engagement One-Time Set Up
  - IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services Engagement One-Time Set Up
- 다음 설치 서비스는 IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users 에 대한 허가된 사용자(Authorized User) 권한 주문 시 거래서류에 명시된 요율과 청구 기간에 따라 과금됩니다.
- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Onboarding Services Engagement Set Up

## 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.

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

12 번째 월별 측정 기간이 지나면 총 합산 수는 0 으로 재설정됩니다. 이후 12 개의 월별 측정 기간에 대한 추가 요금은 실제 상호작용 수가 해당 12 개의 월별 측정 기간 동안 권한 부여된 상호작용을 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.

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

### a. 예제 1:

고객은 12 개월 등록 기간을 갖고 있으며 IBM Marketing Cloud Additional User 권한에 의거해서 추가로 10 명의 허가된 사용자를 취득했습니다. 고객이 12 개월의 등록 기간이 종료되기 전에 10 명이 넘는 허가된 사용자를 이용하는 경우, 초과분에 대한 요금은 익월에 고객에게 청구되며 이후의 달의 전체 사용량에 대한 요금은 등록 기간이 종료될 때까지 후불로 청구됩니다.

### b. 예제 2:

고객은 3 년 등록 기간을 갖고 있으며 IBM Marketing Cloud Additional User 권한에 의거해서 추가로 10 명의 허가된 사용자를 취득했습니다. 고객이 최초 12 개월 기간이 종료되기 전에 10 명이 넘는 허가된 사용자를 이용하는 경우, 초과분과 전체 사용량에 대한 요금이 해당 12 개월 기간이 종료될 때까지 익월에 청구됩니다. 각 12 개월 기간 종료 시에 사용량 카운트는 재설정됩니다. 고객이 그 다음 12 개월 기간이 종료되기 전에 10 명의 넘는 허가된 사용자를 이용하는 경우,

초과분에 대한 요금은 익월에 고객에게 청구되며 이후의 달의 전체 사용량에 대한 요금은 사용량 카운트가 재설정되거나 잔여 등록 기간이 종료될 때까지 후불로 고객에게 청구됩니다.

## 5.5 사용량별 지불(Pay Per Use) 요금

고객은 Pay Per Use 요금제에 따라 IBM Marketing Cloud Standard 는 이벤트(Events) 1,000 개 단위로, IBM Marketing Cloud B2B Standard 는 데이터베이스 레코드 10,000 개의 증분 단위로, IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens 는 이벤트 100,000 개의 증분 단위로 사용할 수 있습니다. 거래서류에 명시된 비율에 따라 각 월에 사용된 이벤트(Events) 또는 데이터베이스 레코드(Database Records) 수에 해당하는 요금이 고객에게 부과됩니다.

## 6. 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 갱신할지, 사용 계속 여부에 따라 갱신할지 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.

## 7. 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

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

## 8. 일반사항

### 8.1 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.

### 8.2 재판매 금지

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

### 8.3 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 IBM 의 네트워크와 시스템에서 해당 데이터 요소를 제거할 수 있으며 IBM 은 기간이 해지거나 만료된 후 30 일에 해당 데이터 요소의 모든 사본과 기타 관련 데이터를 파기할 수 있습니다. 고객은 클라우드 서비스 관련 사용을 목적으로 제공된 모든 콘텐츠의 백업 사본을 보유합니다.

### 8.4 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.