

## IBM Silverpop Engage

이용 약관은 본 IBM 이용 약관 – SaaS 특정 오퍼링 조건(이하 "SaaS 특정 오퍼링 조건")과 IBM 이용 약관 – 일반 조건(이하 "일반 조건") 문서(URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/> 참조)로 구성됩니다.

조건이 상충하는 경우에는 SaaS 특정 오퍼링 조건이 일반 조건에 우선하여 적용됩니다. IBM SaaS 를 주문하거나 액세스하거나 사용함으로써 고객은 이용 약관에 동의합니다.

이용 약관에는 해당 IBM International Passport Advantage 계약, IBM International Passport Advantage Express 계약 또는 선택한 IBM SaaS 오퍼링에 관한 IBM 국제 계약(IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings)이 적용되며 이용 약관과 함께 전체 계약을 구성합니다.

### 1. IBM SaaS

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

## 2. 청구 체계

IBM SaaS 는 거래서류에 지정된 바와 같이 다음 중 하나의 청구 체계 하에서 판매됩니다.

- a. **액세스(Access)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 액세스는 IBM SaaS 를 사용할 수 있는 권리입니다. 고객은 라이선스 증서(PoE) 또는 거래서류에 규정된 산정 기간 동안 IBM SaaS 를 사용하기 위하여 반드시 단일 액세스 권한을 취득하여야 합니다.
- b. **주소 지정 가능 디바이스(Addressable Device)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 주소 지정 가능 디바이스란 애플리케이션이 설치되어 있는 디바이스로, IBM SaaS 에서 주소 지정이 가능한 장치를 의미합니다. IBM SaaS 에서 주소를 지정할 수 있는 각 애플리케이션 설치는 하나의 개별 주소 지정 가능 디바이스로 계산됩니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 에서 보고한 주소 지정 가능 디바이스 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- c. **애플리케이션 인스턴스(Application Instance)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. IBM SaaS 에 연결된 애플리케이션의 각 인스턴스에 대해 하나의 애플리케이션 인스턴스 권한이 필요합니다. 애플리케이션에 다중 구성요소가 존재하고 각 구성요소가 개별 용도 및/또는 사용자별로 사용되며 각 구성요소를 IBM SaaS 에 연결하거나 IBM SaaS 에서 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 산정 기간 동안 IBM SaaS 에 연결된 애플리케이션 인스턴스 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- d. **승인된 사용자(Authorized User)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든 직접 또는 간접적으로(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 어떠한 방식으로든 IBM SaaS 액세스 권한이 부여된 각 고유한 승인된 사용자에게 대해 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 의 액세스 권한이 제공된 승인된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- e. **디지털 메시지(Digital Message)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 디지털 메시지는 IBM SaaS 에서 관리하거나 처리하는 전자 통신문입니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 에서 관리하거나 처리하는 총 디지털 메시지(Digital Messages) 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- f. **인게이지먼트(Engagement)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인게이지먼트는 IBM SaaS 와 관련된 전문 서비스 및/또는 교육 서비스로 구성됩니다. 각 인게이지먼트(Engagement)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- g. **이벤트(Event)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 이벤트 권한은 IBM SaaS 사용과 관련된 특정 이벤트의 발생 횟수를 기준으로 합니다. 이벤트 권한은 IBM SaaS 에서 고유하며 다른 IBM SaaS 또는 이벤트 유형의 다른 이벤트 권한으로 이벤트 유형을 대체하거나 상호 교환하거나 통합될 수 없습니다. 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 발생한 모든 이벤트를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

- h. **인스턴스(Instance)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인스턴스는 IBM SaaS 의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 액세스하고 사용하기 위해 제공된 IBM SaaS 의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- i. **Reputation ID** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. Reputation ID 는 이메일 전송 능력을 높이기 위해 사용하는 IP(Internet Protocol) 주소 및/또는 도메인의 결합 형태입니다. IBM SaaS 에서 고객에 대해 작성된 Reputation ID 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- j. **TDR(Thousand Database Record)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 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 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 에서 처리하도록 제공되는 총 데이터베이스 레코드 수를 포괄할 수 있는 충분한 TDR 권한을 취득해야 합니다.

### 3. 대금 및 청구

IBM SaaS 에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

#### 3.1 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 비율에 따라 고객이 On-Demand 옵션을 이용한 달에 청구됩니다.

- a. **IBM Silverpop Additional Domain Setup 및 IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup**  
본 서비스는 IBM Silverpop Engage 에서 제공한 용량 외에 추가로 하나의 Reputation ID 를 사용하도록 IBM SaaS 환경을 업데이트합니다.
- b. **IBM Silverpop CRM Integration Setup**  
이 서비스는 특정 CRM 인스턴스의 하나의 인스턴스와 단일 Silverpop Engage 데이터베이스를 통합하도록 IBM SaaS 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 Instructor Led Training (On Site) Setup 및 IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) On Demand Setup**  
이 서비스는 고객의 시설에서 하루 8 시간의 Silverpop Engage 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. 출장 비용은 포함되지 않으며 작업명세서(SOW)를 통해 별도로 청구됩니다.

f. IBM Silverpop Fast Start Setup

이 서비스는 Silverpop Engage 에서 처음 시작하는(onboarding) 고객을 위해 최대 15 시간의 원격 제품 컨설팅을 제공합니다. 이 인게이지먼트는 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 Fast Start Enterprise Setup

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

h. 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, 최대 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.

i. 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, 최대 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.

j. 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.

k. 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.

l. 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.

- m. 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.
- n. 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.
- o. 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.
- p. 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.
- q. 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.
- r. 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.
- s. 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.

### 3.2 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

### 3.3 추가 요금

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 도달했다면 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 기간을 갖고 있으며 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 3 년의 사용등록 기간을 갖고 있으며 개월당 1 백만 개의 디지털 메시지를 구입했습니다. 고객이 최초 12 개월 기간이 종료되기 전에 1200 만 개를 넘는 디지털 메시지를 전송하는 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 1200 만 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.

## 4. 지속적 서비스 사용등록

### 4.1 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 12 개월 단위 프로그램입니다. 프로젝트별 작업 목적이 아니고 Silverpop 컨설턴트에 의한 체계적인 지속적 지도를 목적으로 합니다. 이 서비스는 월별 4 시간을 초과하지 않습니다.

### 4.2 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 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.

### 4.3 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 12 개월 프로그램입니다. 프로젝트별 작업 목적이 아니라 Silverpop 컨설턴트에 의한 체계적이고 지속적인 지도 및 학습을 목적으로 합니다. 이 서비스는 연간 12 시간을 초과하지 않습니다.

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

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

#### 4.5 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 푸쉬 알림 구현 승인 테스트 사이클, 최대 5 시간(연간 총계)의 콘솔 사용 및 전체 푸쉬 전략에 대한 안내.

#### 4.6 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 푸쉬 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 푸쉬 전략에 대한 안내, 핵심성과지표(KPI) 및 장기와 단기 애플리케이션/푸쉬 알림 목표에 대한 선택적 주당 30 분의 미팅.

### 5. IBM SaaS 사용등록(Subscription) 기간 갱신 옵션

IBM SaaS의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM이 고객에게 IBM SaaS에 대한 고객의 액세스 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 라이선스 증서는 IBM SaaS가 자동으로 갱신되는지, 계속적으로 사용되는지 또는 기간 만료 시 종료되는지를 명시할 것입니다.

자동 갱신의 경우, 고객이 기간 만료일로부터 최소 90일 이전에 갱신하지 않겠다는 의사가 기재된 서면 통지를 제공하지 않는 이상, IBM SaaS는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속적인 사용의 경우, 고객이 사전 90일의 서면 종료 통지를 제출할 때까지 IBM SaaS는 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 그러한 90일 기간 이후의 역월(calendar month)의 말일까지 IBM SaaS가 계속 제공됩니다.

## 6. 고객 기술 지원

기술 지원은 사용등록 기간 동안 IBM SaaS 오퍼링과 인에이블링 소프트웨어에 대해 제공됩니다. 기술 지원은 IBM SaaS에 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/>.

## 7. IBM SaaS 오퍼링 추가 조건

### 7.1 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

인에이블링 소프트웨어 설치 또는 다운로드 시 별도의 라이선스 계약(예: IBM 무보증 프로그램에 관한 라이선스 계약(ILAN) 또는 기타 IBM이나 제 3자 라이선스 계약)에 따라 해당 소프트웨어가 제공된 경우에는 관련 사용 시 해당 계약이 적용됩니다. 인에이블링 소프트웨어에 포함된 라이선스 계약이 없는 경우에는 본 이용 약관이 적용됩니다.

### 7.2 EU 데이터 보호

고객이 고객과 IBM의 관계에서 개인 정보를 IBM에 제공한 것과 마찬가지로 IBM SaaS에 개인 정보를 제공하는 경우, 고객은 개인 정보의 단독 관리자(controller)로 간주되며, IBM을 해당 개인 정보를 처리하는 처리자(processor)(EU Directive 95/46/EC의 용어 정의 참조)로 선임합니다. IBM은 본 이용 약관에 따라 IBM SaaS에 제공하는 데 필요한 범위 내에서만 해당 개인 정보를 처리합니다. IBM은 개인 정보에 대한 접근 권한을 고객에게 제공하는 것을 포함하여, 법적 요구사항을 이행하기 위해 고객과 합리적으로 협력합니다. 고객은 IBM이 IBM SaaS에 제공된 개인 정보를 포함한 콘텐츠를 미국의 IBM으로 해외 전송하여 처리할 수 있다는 데 동의합니다. IBM이 개인 정보의 처리 또는 보호 방법을 변경하고 이러한 변경으로 인해 고객이 관련 정보 보호법을 준수하지 않게 된 경우 고객은 IBM의 변경 통지일로부터 30일 이내에 해당 IBM SaaS를 해지할 수 있습니다.

### 7.3 데이터 수집

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 IBM이 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 IBM SaaS 의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 IBM SaaS 사용과 관련된 개인 정보를 고객(고객의 직원 및 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 사용자 경험을 개선하거나 고객과 IBM 의 상호작용을 조정하기 위해 IBM SaaS 의 효율성에 대한 사용 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 관련 법령에 따라 IBM, 기타 IBM 사 및 하도급자 내부에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자가 비즈니스를 수행하는 어디서나, 상기의 목적으로 수집된 개인 정보를 IBM 이 처리하기 위해 필요한 동의를 이미 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM 은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원 및 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

#### 7.4 혜택이 제공된 사업장

해당하는 경우, 세금은 고객이 IBM SaaS 의 혜택을 제공받는 것으로 정한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 고객이 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM 은 IBM SaaS 주문 시 주요 혜택 사업장으로 제출한 비즈니스 주소에 따라 세금을 적용합니다. 고객은 이러한 정보를 최신 상태로 유지하고 변경사항이 있는 경우 IBM 에 제공해야 할 책임이 있습니다.

#### 7.5 Safe Harbor 준수

IBM 은 유럽 연합 국가 및 스위스로부터 수집된 정보의 수집, 사용 및 보유에 관해 United States Department of Commerce 에서 명시한 U.S. – EU 및 U.S. – Swiss Safe Harbor Frameworks 를 준수합니다. Safe Harbor 에 대한 자세한 정보 또는 IBM 의 인증문에 액세스하려면 다음 페이지를 방문하십시오. <http://www.export.gov/safeharbor/>

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.

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

#### 7.6 배포 목록

고객은 기존에 성립된 비즈니스 관계 또는 개인적인 관계가 없는 한, 고객의 이메일 통신문을 수신할 목적으로 배포 목록에 포함되도록 권한이 부여되지 않은 사용자가 포함되어 있는 배포 목록은 IBM SaaS 에서 사용하지 않습니다. 고객은 유효한 opt-out 메커니즘을 각 메시지에 포함해야 합니다.

#### 7.7 재판매 금지

IBM SaaS 에 대한 고객의 사용 권리는 고객에게 한정됩니다. 고객은 IBM 의 사전 서면 동의 없이 IBM SaaS 를 재판매하거나 IBM SaaS 에 대한 액세스 권한을 제 3 자(고객을 대신하는 직원 또는 계약직 직원은 제외)에게 제공하지 않습니다.

#### 7.8 데이터 보유

IBM SaaS 의 일부 데이터 요소는 IBM SaaS 내에서 다음과 같이 사용 가능합니다: 데이터베이스 (담당자 목록) 및 템플릿 – 마지막 사용으로부터 450 일(활발하게 사용된 데이터베이스 및 템플릿은 서비스가 활성화된 상태에서 무기한 보관됨), 이메일 메시지, 콘텐츠 및 이메일 클릭 추적 데이터 – 메시지 전송일로부터 450 일, 알려지거나 인증된 방문자에 대한 웹 추적 – 180 일, 익명의 방문자에 대한 웹 추적 – 30 일(사용자의 ID 가 30 일 이내에 알려지는 경우 레코드는 "알려짐 또는 인증됨"으로 변환됨); 및 Universal Behaviors – 180 일(Data Retention Period, "데이터 보유 기간").

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 IBM SaaS 관련 사용을 목적으로 제공된 모든 콘텐츠의 백업 사본을 보유합니다.

#### 7.9 제 3 자 코드 주의사항

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



## 7.10 영어 외 언어(Non-English Language) 버전

고객은 영어를 제외한 언어로 된 IBM SaaS 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 IBM SaaS 를 사용하는 경우, IBM SaaS 사용자 인터페이스는 고객의 요청에 따라 사용자 인터페이스를 번역하도록 IBM SaaS 전용으로 사용된 translations.com 시스템을 통해 암호화되지 않은 IBM SaaS 사용자 인터페이스를 통해 액세스 가능한 데이터와 콘텐츠를 고객에게 전달할 수 있습니다.

## 7.11 강의식 교육(Instructor Led Training) 설치(Setup) 서비스

고객의 사업장에서 강의식 교육 설치 서비스를 수행하고자 하는 경우, 고객은 적절한 수량의 전원 소켓, 오버헤드 프로젝터, 화이트보드 및/또는 플립 차트, 필수 시스템 및 환경에 대한 연결(필요한 경우 인터넷 연결 포함)을 포함하여, 학생 수에 맞는 적절한 강의실을 제공해야 할 책임이 있습니다.

IBM 시설에서 강의식 교육 설치 서비스를 수행하고자 하는 경우, 고객은 IBM 이 교육 설치 서비스를 제공하기 위해 글로벌 자원(현지 고용된 비영주권자와 전세계 사업장의 인력)을 이용할 수 있음을 이해하고 인정합니다.

### 7.11.1 고객의 책임

IBM 은 별도의 비용 부담 없이 아래 명시된 대로 IBM 의 책임을 관리하고 완수함으로써 업무를 수행합니다. 해당 책임에 대한 수행이 지연되면 IBM 이 교육 설치 서비스를 완료하는 데 영향이 있을 수 있습니다. 고객은 다음을 수행합니다.

- a. IBM 이 달리 제공하지 않는 한, 교육 장소의 주소와 강의실의 상세 정보를 IBM 에게 제공합니다.
- b. 해당하는 경우, 고객의 사업장에서 작업하는 동안 IBM 직원을 위한 안전한 접근 권한, 적합한 사무실 공간, 지급품, 가구, 초고속 인터넷 연결 및 기타 설비를 제공합니다.
- c. IBM 이 시설을 제공하지 않는 한, 고객의 근무지 사이트에서 IBM 소유의 모든 하드웨어 및 소프트웨어에 대한 보안 스토리지를 제공하고 강의실이 모두 항상 잠겨 있는지 확인해야 할 책임이 있습니다.

## 부록 A

### 1. IBM Silverpop Engage

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

IBM Silverpop Engage 등록은 다음 기능을 제공합니다.

- 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.
- 고급 세분화(Advanced Segmentation): 사용자는 세분화 기능을 사용하여 고객의 행동, 프로필 또는 환경 설정 데이터에 따라 대상을 지정할 수 있습니다.
- 다중 채널 메시징(Multi-Channel Messaging): 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.
- 자동화된 캠페인(Automated Campaigns): 비주얼 캠페인 빌더를 사용하여 단순한 드립 전략 캠페인에서부터 복잡한 다중 접촉 지정 캠페인까지 다양한 마케팅 프로그램을 작성합니다. 각 리드의 개별 조치에 따른 개발 캠페인을 통해 리드가 라우팅하거나 특정 조치를 수행할 때 자동화된 메시지를 전송합니다.
- 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 고객과 잠재 고객의 순위를 정합니다. 대상이 특정 스코어에 도달하면 마케팅 자동화 기능이 적절한 follow-up 을 위해 라우팅합니다.
- 웹 추적(Web Tracking): 계산기, 라이브 채팅, 소셜 버튼 등, 대상이 고객 온라인에 상호작용하는 방법을 모니터링한 후 이러한 활동을 활용하여 마케팅 프로그램이나 행동 스코어링 모델로 대상을 이동시킵니다.
- 랜딩 페이지(Landing Pages) 및 웹 양식: 사용자 정의 페이지를 작성하는 데 사용할 수 있는 질문 정보를 캡처하는 랜딩 페이지와 웹 양식을 디자인하고 게시합니다.
- 보고: 다양한 마케팅 채널(이메일 캠페인, 소셜, 모바일 포함)에 걸쳐 80 개 이상의 사용자 정의 보고서를 사용할 수 있습니다.
- 관계 테이블(Relational Tables): 구매, 이벤트 참석, 활동에 대한 다중 데이터 행을 저장한 후 단일 레코드로 맵핑하여 전체적인 고객 뷰를 제공합니다. 이러한 데이터는 조회 및 세분화, 동적 콘텐츠 및 메시지의 개인화에서 활용할 수 있습니다.
- B2B 리드 관리(B2B Lead Management): 리드를 관리 및 평가하고 자동화를 실행하여 파이프라인을 통해 리드를 개발하며 고객의 마케팅 노력을 최대화합니다.
- 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.
- 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.

## 2. 옵션 기능

추가 요금을 부과되는 다음 옵션 기능을 사용할 수 있습니다.

- 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.
- 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.
- IBM Silverpop Social Sign-in  
양식의 필드에 직접 가입하는 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.
- IBM Silverpop Inbox Monitoring  
고객은 여러 지역에서 대형 ISP(Internet Service Provider)와 인박스 제공자로 전송되는 일반 인박스 전송을 측정할 수 있습니다.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- IBM Silverpop Web Analytics Integrations  
Silverpop Engage(하나의 Org)와 IBM Digital Analytics 또는 Adobe Omniture 웹 분석 시스템 중 하나 간의 통합을 제공합니다.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
 

고객은 특정 상용 CRM(Client 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.
- IBM Silverpop Additional IP Address
 

추가 IP 주소의 사용료입니다.
- IBM Silverpop Email Insights
 

사용자는 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.

  - Silverpop Email Insights – Bronze
 

월별 최대 10 회 이메일 프리뷰 및 10,000 회 이메일 읽음을 제공합니다.
  - Silverpop Email Insights – Silver
 

월별 최대 50 개 이메일 프리뷰 및 200,000 회 이메일 읽음을 제공합니다.
  - Silverpop Email Insights – Gold
 

월별 최대 500 개 이메일 프리뷰 및 2,000,000 회 이메일 읽음을 제공합니다.
  - Silverpop Email Insights – Platinum
 

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.

- **IBM Silverpop Engage Mobile**

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.

부록 B

1. SLA(Service Level Agreement)

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

1.1 가용성 크레딧

고객은 IBM SaaS 의 가용성에 영향을 준 이벤트를 처음으로 인지한 시점으로부터 24 시간 이내에 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 문제점의 진단과 해결에 있어서 적절하게 IBM 을 지원해야 합니다.

SLA 를 충족하지 못한 데 대한 지원 티켓 클레임은 약정 월 말일 이후 삼(3) 영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 IBM SaaS 의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간 동안의 지속 기간(이하 "Downtime")을 기준으로 IBM SaaS 의 추후 청구서에 대한 크레딧이 됩니다.

Downtime 은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 IBM SaaS 가 복원된 시간까지로 측정되며 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간, IBM 의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제 3 자 컨텐츠나 기술, 설계나 지침의 문제점, 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객으로 인한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트는 포함되지 않습니다. IBM 은 아래 표와 같이 각 약정 월 동안의 누적 IBM SaaS 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정 월에 적용되는 보상의 총 금액은 IBM SaaS 의 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 20%를 초과할 수 없습니다.

1.2 서비스 레벨

약정 월 동안 IBM SaaS 가용성

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정 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 IBM SaaS 를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 약정 월에 유효한, 50%의 할인이 제공된 IBM SaaS 의 당시 적용되는 정가를 기준으로 산정됩니다. IBM 은 고객이 직접 사용할 수 있는 장려금을 제공합니다.

백분율로 표시된 가용성은 약정 월의 총 시간(분)에서 약정 월의 총 Downtime(분)을 차감한 후 이를 약정 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 약정 월의 총 Downtime 50 분

약정 월 30 일 동안 총 43,200 분 - Downtime 50 분 = 42,150 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분	= 약정 월 동안 가용성 99.884%에 대한 가용성 크레딧 2%
---	--------------------------------------