

## IBM Marketing Cloud

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/sladb.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 동의하게 됩니다.

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 Marketing Cloud Standard
- IBM Marketing Cloud – Additional Marketing Interactions
- IBM Marketing Cloud B2B Standard
- IBM Marketing Cloud B2B – Additional Records
- IBM Marketing Cloud – Additional User
- IBM Marketing Cloud – Additional Email Insight Opens
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Connector
- IBM Marketing Cloud Enterprise
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise
- IBM Marketing Cloud Social Audiences
- IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

### 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 고객의 라이선스 증서(PoE) 또는 거래서류에 규정된 산정 기간 동안 IBM SaaS 를 사용하기 위하여 반드시 액세스 권한을 취득하여야 합니다.
- b. **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.
- c. **연결(Connection)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 연결이란 데이터베이스, 애플리케이션, 서버 또는 기타 유형의 디바이스를 IBM SaaS 에 링크하거나 연계하는 것입니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 에 대한 기존 또는 향후 연결의 총 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

- d. **데이터베이스 레코드** – 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.
- e. **인게이지먼트(Engagement)** – 서비스가 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.
- f. **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.  
이벤트 권한 취득 시 다음 항목이 하나의 이벤트로 산정됩니다.
  - (1) 마케팅 인터랙션(Marketing Interaction)  
마케팅 인터랙션은 인바운드 또는 아웃바운드 접촉 지점/통신입니다. 이러한 통신의 예에는 이메일 메시지, 모바일 푸시, 디바이스 애플리케이션 메시지, 브라우저에서 표시된 콘텐츠, 소셜 노출, 광고 타겟이 있습니다. 이들 항목은 익명이나 알려진 방문자 또는 고객과 관련될 수 있습니다.
  - (2) Email Insights Opens  
이메일 수신자가 고객으로부터 이메일을 수신하여 이메일을 열어볼 때마다 Email Insights Open 이 등록됩니다.
  - (3) 접촉(Contact)  
접촉은 Social Audiences 기능을 통해 해당되는 소셜 플랫폼으로 접촉 ID 를 전송하는 작업과 연관된 이벤트입니다.
- g. **인스턴스(Instance)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인스턴스는 IBM SaaS 의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 액세스하여 사용하기 위해서는 제공된 IBM SaaS 의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.

### 3. 대금 및 청구

IBM SaaS 에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

#### 3.1 설치(Set-Up) 요금

초기 일시불 설치 요금은 거래서류에 명시된 효율 및 청구 기간에 따라 적용됩니다. 선택한 IBM SaaS 기본 오퍼링에 따라 해당 IBM SaaS 오퍼링을 사용하는 데 필요한 필수 설치 서비스가 고객에게 제공됩니다. 설치 서비스는 다음과 같이 제공됩니다.

- IBM Marketing Cloud Standard – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Enterprise – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud – Onboarding Services Upgrade

다음 설치 서비스는 IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users 에 대한 승인된 사용자(Authorized User) 권한 주문 시 거래서류에 명시된 효율과 청구 기간에 따라 과금됩니다.

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services

### 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.

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 상호작용 수가 해당 12 개의 월별 산정 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.

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

#### a. 예제 1:

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

#### b. 예제 2:

고객은 3 년 사용등록 기간을 갖고 있으며 IBM Marketing Cloud Additional User 권한에 의거해서 추가로 10 명의 승인된 사용자를 취득했습니다. 고객이 최초 12 개월 기간이 종료되기 전에 10 명이 넘는 승인된 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 승인된 사용자를 이용하는 경우, 초과분에 대한 요금은 익월에 고객에게 청구되며 이후의 달의 전체 사용량에 대한 요금은 사용량 카운트가 재설정되거나 잔여 사용등록 기간이 종료될 때까지 후불로 고객에게 청구됩니다.

### 3.4 사용량별 지불(Pay Per Use) 요금

고객은 사용 기반에 따른 지불 요금제에 따라 (i) 이벤트(Events) 1,000 개 단위로 산정되는 IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud Social Audiences 및 IBM Marketing Cloud Enterprise, (ii) 데이터베이스 레코드 10,000 개의 증가 단위로 산정되는 IBM Marketing Cloud B2B Standard 및 IBM Marketing Cloud B2B Enterprise, 그리고 (iii) 이벤트 100,000 개의 증가 단위로 사용되는 IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens 를 사용할 수 있습니다. 거래서류에 명시된 비율에 따라 각 월에 사용된 이벤트(Events) 또는 데이터베이스 레코드(Database Records) 수에 해당하는 요금이 고객에게 부과됩니다.

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

IBM SaaS의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 IBM SaaS 에 대한 고객의 액세스(접근) 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 라이선스 증서는 IBM SaaS 가 자동으로 갱신되는지, 계속적으로 사용되는지 또는 기간 만료 시 종료되는지를 명시할 것입니다.

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

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

## 5. 기술 지원

기술 지원은 사용등록 기간 동안 IBM SaaS 오퍼링과 인에이블링 소프트웨어에 대해 제공됩니다. 기술 지원은 IBM SaaS 에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

심각도(Severity)	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	<b>심각한 업무 영향/서비스 다운:</b> 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 중대한 인터페이스에 장애가 발생했습니다. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 심각한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다.	1 시간 이내	24x7
2	<b>상당한 업무 영향:</b> 서비스 업무 기능이 상당히 제한되거나 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
3	<b>업무에 대한 사소한 영향:</b> 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없는 경우.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
4	<b>최소 업무 영향:</b> 질문 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

## 6. IBM SaaS 오퍼링 추가 조건

### 6.1 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

인에이블링 소프트웨어 설치 또는 다운로드 시 별도의 라이선스 계약(예: IBM 무보증 프로그램에 관한 라이선스 계약(ILAN) 또는 기타 IBM 이나 제 3 자 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.

### 6.2 EU 데이터 보호

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

### 6.3 혜택이 제공된 사업장

해당하는 경우, 세금은 고객이 IBM SaaS 의 혜택을 제공받는 것으로 고객이 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.

### 6.4 Safe Harbor 준수

IBM 은 유럽 연합으로부터 수집된 정보의 수집, 사용 및 보유에 관해 United States Department of Commerce 에서 명시한 U.S. - EU Safe Harbor Framework 를 준수합니다. Safe Harbor 에 대한 자세한

정보 또는 IBM의 인증문에 액세스하려면 다음 페이지를 방문하십시오.

<http://www.export.gov/safeharbor/>.

## 6.5 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 SaaS에서 사용하지 않습니다. 어떠한 경우에도 계열사 마케팅 관행을 통해 생성된 데이터나 목록을 사용하는 행위는 금지됩니다. 고객은 유효한 opt-out 메커니즘을 각 메시지에 포함해야 합니다.

## 6.6 재판매 금지

IBM SaaS에 대한 고객의 사용 권리는 고객에게 한정됩니다. 고객은 IBM의 사전 서면 동의 없이 IBM SaaS를 재판매하거나 IBM SaaS에 대한 액세스 권한을 제3자(고객을 대신하는 직원 또는 계약직 직원은 제외)에게 제공하지 않습니다.

## 6.7 모바일 푸시 알림

모바일 푸시 알림과 관련된 마케팅 인터랙션 이벤트에는 단순 푸시 알림, 단순 푸시 in-app 알림, Rich 알림 및 받은 편지함 알림이 포함됩니다. 단순 푸시 알림, in-app 알림 및 Rich 알림은 전송 시 디바이스당 하나의 마케팅 인터랙션으로 산정됩니다. 받은 편지함 알림은 전송할 각 앱 키(appkey)에서 하나의 마케팅 인터랙션으로 산정됩니다.

모바일 푸시 알림과 관련된 마케팅 인터랙션의 계산에는 모바일 푸시 알림을 제한하도록 선택한 디바이스에 전송된 모바일 푸시 알림의 수와 애플리케이션을 설치 제거한 후 디바이스에 전송된 모바일 푸시 알림의 수가 포함됩니다. IBM은 정기적으로 Apple 및 Google 피드백 서비스를 사용하며, 설치 제거에 따라 전송된 푸시 알림을 업데이트합니다. 고객은 푸시 알림이 포함된 마케팅 인터랙션에 대해 필요한 이벤트 권한 수를 결정해야 할 책임이 있습니다.

## 6.8 Duplicate Message Send

Duplicate Message Send는 조직 단위에서 사용할 수 있는 추가 사용등록 기능입니다. 등록된 고객은 해당 기능을 on/off로 토글할 수 있습니다. 중복 메시지를 수신하도록 고객이 입력한 이메일 주소는 Bcc 주소로 입력되며 해당 이메일의 고객 수신자에게는 표시되지 않습니다. 중복 메시지의 고객 수신자는 변경 가능합니다. 중복 이메일을 Bcc 이메일 주소로 전달할 수 없는 경우에는 IBM이 중복 이메일을 재전송할 수 없습니다.

## 6.9 데이터 보유

IBM SaaS의 상세 데이터 요소는 IBM SaaS 내에서 다음과 같이 사용 가능합니다: 이메일 메시지 및 콘텐츠, 미사용 또는 비활성 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 사용등록 기간이 해지거나 만료된 후 30일이 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.

## 6.10 제3자 코드 주의사항

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

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

고객은 영어를 제외한 언어로 된 IBM SaaS 버전에 대한 액세스 및 사용은 사용자 인터페이스를 번역하는 제3자 기술 파트너인 translations.com의 기능을 기반으로 한다는 점을 이해하고 이에 동의합니다. 영어 외 언어 버전의 IBM SaaS를 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.

## 부록 A

클라우드 기반의 디지털 마케팅 플랫폼인 IBM Marketing Cloud 를 사용하여 마케터는 다음 핵심 기능을 통해 투자 수익률(a return on investment, "ROI")을 달성할 수 있습니다.

- 이메일, 모바일, 웹 및 소셜 채널을 통한 지속적인 교차 채널 경험의 설계 및 자동화.
- 마케팅 의사결정 및 고객 참여를 촉진하는 분석 기능.
- 다른 고객 데이터 소스 및 애플리케이션과 통합하는 클라우드 기반 디지털 마케팅 플랫폼을 통한 ROI 개선.

IBM Marketing Cloud 에는 마케터의 구입 프로세스 단순화 요구에 부합하는 다음과 같은 새로운 솔루션 기반 패키지와 서비스가 포함됩니다.

### 1. IBM Marketing Cloud Standard

IBM Marketing Cloud Standard 는 고객 행동에 대한 마케터의 이해를 높이고 전환율이 높은 개인화된 상호작용을 제공하도록 지원합니다. 이 오퍼링은 사용등록(Subscription) 및 사용 기반 지불 요금에 따라 사용이 가능합니다.

- Marketing Database: 고객의 종합 정보를 단일 소스에 수집하여 이들 정보를 통해 자동화된 캠페인 및 개인화된 의사소통을 구현합니다.
- Segmentation: 행동, 프로파일, 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 프로파일 정보를 결합하여 개인화된 메시지를 전달합니다.
- Social Share: 소셜 네트워킹 사이트에서 이메일 마케팅 메시지를 공유하고 자세한 보고서 결과를 작성합니다.
- 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.
- 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. Email Insights 에는 Litmus 에서 제공한 기술 구성요소가 포함되어 있습니다.
- Journey Designer: 마케터가 협업하여 고객 여정 맵을 작성하고, 이를 팀과 공유할 수 있게 하는 시각적 디자인 도구.
- Universal Behavior Exchange: 고객이 IBM Marketing Cloud 내에 데이터를 게시하고 통합된 제 3 자 애플리케이션의 데이터에 등록할 수 있는 인에이블링 기술.
- Social Audiences: 고객이 특정 대상 또는 유사한 대상에게 마케팅하기 위해 소셜 미디어 네트워크에 특정 대상 및 관련 광고를 전송할 수 있는 소셜 미디어 마케팅 애플리케이션.
- IBM Marketing Cloud Orientation 은 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 IBM SaaS 오퍼링의 사용료(Subscription Fee)에는 다음이 포함됩니다.

- a. 5 명의 승인된 사용자(Authorized Users)
- b. 10 개의 활성 프로그램
- c. 매년 사용할 수 있는 총 3,000,000 회의 마케팅 인터랙션(Marketing Interaction)을 기준으로 월별 250,000 회의 마케팅 인터랙션
- d. 무제한의 데이터베이스 레코드(Database Record)
- e. 월별 5000 개의 Social Audiences 접촉 이벤트
- f. 월별 200,000 회의 Email Insights Opens 및
- g. 무제한의 이메일 프리뷰. 고객이 이러한 프리뷰 기능에 이메일 템플릿을 제출할 때마다 '이메일 프리뷰'가 등록됩니다.

고객은 Users, Marketing Interactions 및 Email Insights Opens 의 추가 볼륨을 구매할 수도 있습니다.

## 2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

IBM Marketing Cloud B2B Standard 를 사용하여 마케터는 매출 증대를 위한 판매를 마케팅과 조율하도록 리드를 캡처하고 규정하고 확장합니다. 이 오퍼링은 사용등록(Subscription) 및 사용 기반 지불 요금에 따라 사용이 가능합니다. 이 IBM SaaS 오퍼링에는 다음 기능이 포함됩니다.

- 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.
- Customer Relationship Management (CRM) Integration: Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM 및 Sugar CRM 을 포함한 제 3 자 CRM 시스템과의 통합.

본 IBM SaaS 오퍼링의 사용료(Subscription Fee)에는 다음이 포함됩니다.

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

- d. 무제한의 마케팅 인터랙션(Marketing Interaction)
- e. 50,000 개의 데이터베이스 레코드(Database Record)
- f. 월별 5000 개의 Social Audiences 접촉 이벤트
- g. 월별 200,000 회의 Email Insights Opens 및
- h. 무제한의 이메일 프리뷰. 고객이 이러한 프리뷰 기능에 이메일 템플릿을 제출할 때마다 '이메일 프리뷰'가 등록됩니다.

고객은 Users, Database Records 및 Email Insights Opens 의 추가 볼륨을 구매할 수도 있습니다.

### 3. IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension

IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning 은 IBM 의 제 3 파트너인 Allocadia 에 의해 구현되며, 독립형 제품이나 Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, Marketing Cloud Enterprise, Marketing Cloud B2B Enterprise, IBM Silverpop Engage 또는 IBM Campaign 과 함께 사용할 목적으로 구입될 수 있습니다. 이 오퍼링은 사용등록(Subscription) 및 사용 기반 지불 요금에 따라 사용이 가능합니다. 다음 기능이 포함됩니다.

- 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.

이 IBM SaaS 오퍼링 사용료(Subscription Fee)에는 다음이 포함됩니다.

- 5 명의 승인된 사용자(Authorized Users)
- 하나의 커넥터(Connector)

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

### 4. IBM Marketing Cloud Enterprise

이 패키지는 Standard 패키지에서 제공한 기능을 기반으로 빌드됩니다. Enterprise 패키지에는 Allocadia-powered 계획 및 예산 편성 기능에 대한 권한이 포함됩니다. 고객 관계 관리(CRM) 기능도 제공합니다. 가입자는 Enterprise 패키지에서 프로그램 자동화, 스코어링 및 Email Insights 에 대해 증가된 사용 볼륨 뿐만 아니라 승인된 사용자도 추가로 제공받습니다. 또한 가입자는 Enterprise 패키지의 일부로 보다 많은 마케팅 인터랙션(Marketing Interaction)을 제공받습니다. 이 오퍼링은 사용등록(Subscription) 및 사용 기반 지불 요금에 따라 사용이 가능합니다.

이 IBM SaaS 오퍼링 사용료(Subscription Fee)에는 다음이 포함됩니다.

- a. 10 명의 승인된 사용자(Authorized Users)
- b. 무제한의 활성 프로그램
- c. 무제한의 데이터베이스 레코드(Database Record)
- d. 매년 사용할 수 있는 총 9,000,000 회의 마케팅 인터랙션(Marketing Interaction)을 기준으로 월별 750,000 회의 마케팅 인터랙션
- e. 월별 25000 개의 Social Audiences 접촉 이벤트
- f. 무제한의 스코어링 모델
- g. 월별 400,000 회의 Email Insights Opens 및
- h. 무제한의 이메일 프리뷰. 고객이 이러한 프리뷰 기능에 이메일 템플릿을 제출할 때마다 '이메일 프리뷰'가 등록됩니다.

고객은 Users, Marketing Interactions 및 Email Insights Opens 의 추가 볼륨을 구매할 수도 있습니다.



## 5. IBM Marketing Cloud B2B Enterprise

이 패키지는 B2B Standard 패키지에서 제공한 기능을 기반으로 빌드됩니다. B2B Enterprise 패키지에는 Allocadia-powered 계획 및 예산 편성 기능에 대한 권한이 포함됩니다. 가입자는 B2B Enterprise 패키지에서 프로그램 자동화, 스코어링 및 Email Insights에 대해 증가된 사용 볼륨 뿐만 아니라 승인된 사용자도 추가로 제공받습니다. 또한 B2B Enterprise 패키지의 일부로 추가적인 데이터베이스 레코드를 제공받습니다. 이 오퍼링은 사용등록(Subscription) 및 사용 기반 지불 요금에 따라 사용이 가능합니다.

이 IBM SaaS 오퍼링 사용료(Subscription Fee)에는 다음이 포함됩니다.

- a. 10 명의 승인된 사용자(Authorized Users)
- b. 무제한의 활성 프로그램
- c. 무제한의 마케팅 인터랙션(Marketing Interaction)
- d. 100,000 개의 데이터베이스 레코드(Database Record)
- e. 월별 25000 개의 Social Audiences 접촉 이벤트
- f. 무제한의 스코어링 모델
- g. 월별 400,000 회의 Email Insights Opens 및
- h. 무제한의 이메일 프리뷰. 고객이 이러한 프리뷰 기능에 이메일 템플릿을 제출할 때마다 '이메일 프리뷰'가 등록됩니다.

고객은 Database Records 및 Email Insights Opens 의 추가 볼륨도 구매할 수 있습니다.

## 6. IBM Marketing Cloud Social Audiences

IBM Marketing Cloud Social Audiences 는 마케터들이 유료(paid) 소셜 미디어를 사용하는 고객을 타겟으로 할 수 있도록 합니다. Marketing Cloud 패키지(Standard, B2B Standard, Enterprise 또는 B2B Enterprise)를 구입한 고객은 Social Audiences 볼륨을 사용할 수 있습니다. Social Audiences 도 독립형 제품으로 구입될 수 있습니다. 이 오퍼링은 사용등록(Subscription) 및 사용 기반 지불 요금에 따라 사용이 가능합니다.

이 IBM SaaS 오퍼링 사용료(Subscription Fee)에는 다음이 포함됩니다.

- IBM Marketing Cloud Standard 패키지 중 하나를 구입한 고객: 월별 5,000 개 접촉 이벤트.
- IBM Marketing Cloud Enterprise 패키지 중 하나를 구입한 고객: 월별 25,000 개 접촉 이벤트.
- IBM Marketing Cloud 사용등록 오퍼링과는 독립적으로 Social Audiences 오퍼링을 구입한 고객에 대해 오천(5,000), 이만 오천(25,000), 십만(100,000), 이십 오만(250,000), 오십만(500,000), 백만(1,000,000), 이백만(2,000,000) 및 오백만(5,000,000) 단계(tier)의 접촉 이벤트(Contact Events) 구입 옵션이 제공됩니다.

## 7. IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send 는 IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Enterprise 및 IBM Marketing Cloud B2B Enterprise 의 가입자에게 다음 기능을 제공합니다. IBM Marketing Cloud 고객은 Duplicate Message Send 를 사용하여 규제, 준수, 감사 또는 기타 추적 용도로 고객에게 전송된 개인화 메시지의 정확한 사본을 수신할 수 있습니다. 현재 Duplicate Message Send 는 이메일에만 적용됩니다. 이 오퍼링은 사용등록을 통해 사용이 가능합니다. 이 IBM SaaS 오퍼링 사용료(Subscription Fee)에는 다음이 포함됩니다.

- 무제한 중복 메시지 전송

## 8. 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.
- IBM Marketing Cloud Enterprise Onboarding Services 는 사용자가 Marketing Cloud Enterprise 패키지에서 오퍼링을 구성하여 활용할 수 있도록 설계되었습니다. 이러한 원격 제공 서비스 패키지를 사용하려면 Marketing Cloud Enterprise 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 Enterprise Onboarding Services 는 사용자가 Marketing Cloud B2B Enterprise 패키지에서 오퍼링을 구성하여 활용할 수 있도록 설계되었습니다. 이러한 원격 제공 서비스 패키지를 사용하려면 Marketing Cloud B2B Enterprise 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 Mobile Onboarding Services 는 모바일 푸시 기능을 사용하고자 하는 IBM Marketing Cloud 사용등록자들에 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 Standard 및 B2B Standard 사용등록자에게도 제공됩니다.
- IBM Marketing Cloud Onboarding Service Upgrade 는 이미 온보딩이 완료된 IBM Marketing Cloud 또는 IBM Silverpop 이 있는 기존 IBM Marketing Cloud 등록자에게만 적용됩니다. 이 오퍼링은 최대 10 시간의 IBM Marketing Cloud 원격 자문 서비스를 제공합니다. 고객에게 IBM Marketing Cloud 의 온보딩 프로세스를 안내하고 사용자가 Marketing Cloud 패키지에서 오퍼링을 구성하여 사용할 수 있도록, 온보딩 컨설턴트가 지정됩니다. 온보딩 서비스에는 구성과 셋업, 교육 및 Q & A 가 포함됩니다. 이 서비스 패키지는 필수 품목은 아니지만 다음 고객 시나리오에서는 판매가 권장됩니다: 고급 Marketing Cloud 등급으로 업그레이드하는 기존 Marketing Cloud 고객, Marketing Cloud 패키지 등급으로 마이그레이션하는 기존 Silverpop Engage 고객 및 신규 마케팅 스태프 또는 부서가 있는 기존 고객(고객의 기존 Marketing Cloud 인스턴스 내에서 온보딩 가이드라인이 필요한 경우).

## 부록 B

IBM은 IBM SaaS에 대한 다음 가용성 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. 고객은 본 SLA가 보증을 구성하지 않는다고 인정합니다.

### 1. 용어 정의

- a. **애플리케이션 Downtime** – IBM이 사용을 인가한 애플리케이션 인터페이스의 사용자가 적절한 권한을 가진 서비스의 모든 부분을 사용할 수 없는 일정 기간을 의미합니다. 명확하게 하자면, 해당 권한을 가진 임의의 사용자가 서비스의 일부라도 사용할 수 있는 경우에는 "Downtime"이 아닙니다.
- b. **가용성 크레딧(Availability Credit)** – 유효한 클레임에 대해 IBM이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 서비스 등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.
- c. **클레임** – 약정 월 동안 서비스 레벨에 부합하지 못하였다고 고객이 SLA에 따라 IBM에 제출하는 클레임을 의미합니다.
- d. **약정 월** – 해당 월 1일 12:00 AM(미 동부시)부터 해당 월 말일 11:59 PM(미 동부시)까지 기간 동안의 각 월을 의미합니다.
- e. **데이터 처리 Downtime** – 서비스의 데이터 처리 요소를 통해 데이터를 수집할 수 없는 일정 기간을 의미합니다.
- f. **Downtime(Downtime)** – 애플리케이션 Downtime 및/또는 데이터 처리 Downtime을 의미합니다. 또한, Downtime에는 IBM SaaS가 IBM SaaS의 데이터 처리 요소를 통해 데이터를 전송하거나 수신할 수 없는 기간이 포함됩니다. Downtime에는 다음으로 인해 IBM SaaS를 사용할 수 없는 시간은 포함되지 않습니다.
  - (1) 스케줄되거나 통지된 유지보수 목적의 가동 중단
  - (2) IBM의 통제권을 벗어난 사건 또는 원인(예: 자연 재해, 인터넷 중단, 긴급 유지보수, 인터넷 서비스 제공자 또는 이동 통신사의 조치 또는 미조치 등);
  - (3) 고객의 애플리케이션, 장비, 데이터 또는 제 3자의 애플리케이션, 장비, 데이터와 관련한 문제;
  - (4) 고객이 서비스 액세스를 위한 필수 시스템 구성 및 지원 플랫폼을 이용하지 않은 경우 또는
  - (5) 고객이 IBM에게 제공하거나 고객을 대신한 제 3자가 IBM에 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM이 따른 경우.
- g. **이벤트** – 특정 상황 또는 여러 상황이 합쳐져서 결과적으로 SLA에 부합되지 못하게 한 경우, 그러한 특정 상황 또는 여러 상황을 의미합니다.
- h. **서비스** – 본 SLA가 적용되는 IBM SaaS를 의미합니다.
- i. **서비스 레벨** – 본 SLA에서 IBM이 제공하는 서비스의 레벨을 측정하도록 아래와 같이 설정된 표준을 의미합니다.

### 2. 가용성 크레딧

- a. 클레임을 제출하기 위해서는 이벤트가 고객의 서비스 사용에 영향을 준 것을 처음으로 인식한 시간으로부터의 24시간 이내에 각 이벤트에 대해 심각도 1 지원 티켓(아래 기술 지원 조건에서 정의된 사항 참조)을 고객이 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 이벤트에 대한 필요한 정보를 모두 제공하고 이벤트의 진단과 해결을 위해 합리적인 범위 내에서 IBM에 협력해야 합니다.
- b. 고객은 클레임이 발생한 약정 월(Contracted Month)의 말일로부터 최소 3영업일 이전에 가용성 크레딧에 대한 클레임을 제출해야 합니다.

- c. 가용성 크레디트는 고객이 Downtime 으로 인해 최초로 영향을 받았다고 고객이 보고한 시점부터 산정된 Downtime 의 기간을 기준으로 합니다. 고객이 애플리케이션 Downtime 이벤트와 데이터 처리 Downtime 이벤트가 동시에 발생된 것으로 보고한 경우에는, IBM 은 Downtime 이 겹치는 기간을 Downtime 의 단일 기간으로 간주하며 두 개의 구별된 Downtime 의 기간으로 보지 않습니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM 은 아래 표와 같이 각 약정 월 동안 달성한 서비스 레벨에 따라 적용 가능한 최대의 가용성 크레디트를 적용합니다. IBM 은 동일한 약정 월에서 동일한 이벤트에 대해 중복적으로 가용성 크레디트를 제공하지 않습니다.
- d. 어떠한 경우에도 약정 월에 적용되는 가용성 크레디트의 총 금액은 고객이 IBM 에 서비스 대가로 지불한 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 20%를 초과하지 않습니다.

### 3. 서비스 레벨

약정 월 동안 IBM SaaS 가용성

약정 월 동안 가용성	가용성 크레디트 (클레임 대상이 되는 약정 월의 월 사용등록(Subscription) 사용료의 %)
99% - 99.949%	2%
98% - 98.999%	5%
97% - 97.999%	10%
97.000% 미만	20%

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

예: 약정 월의 총 Downtime 50 분

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

### 4. SLA 에 대한 기타 정보

본 SLA 는 IBM 의 고객에게만 제공되며 서비스에 대한 사용자, 게스트, 참여자 및 허용된 초청객이 청구한 클레임 또는 IBM 이 제공한 베타 서비스나 시험 서비스에는 적용되지 않습니다. SLA 는 프로덕션 용도의 서비스에만 적용됩니다. 테스트, 재해 복구, 품질 보증 또는 개발을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 비프로덕션 환경에는 SLA 가 적용되지 않습니다.