

IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

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 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 Shopper Insights for Manufacturers
- IBM Shopper Insights for Brokers
- IBM Assortment Optimization for Manufacturers
- IBM Advanced Deal Management for Manufacturers
- IBM Deal Management for Manufacturers

2. 용어 정의

다음 용어는 아래 정의된 의미를 가집니다.

브로커 – 하나 이상의 CP 기업을 대표하는 고객으로, CP 기업의 본사 및/또는 소매 유통사를 담당하는 판매 대행자를 의미합니다. 브로커는 특정 관련 소매업체에 대해, 특정 제품 카테고리에서, 특정 명시된 브로커 CP 기업을 대신하여서만 IBM SaaS 에 액세스할 권한이 있습니다.

브로커 있는 CP 기업 – 브로커를 고용하여 소매업체를 상대로 프로모션 계획, 오퍼 제출, 기타 거래와 관련하여 자신을 대리하게 하는 CP 기업을 의미합니다.

소비재(CP) – 소비자에게 직접 판매할 목적으로 생산 또는 유통되는 물품 또는 해당 물품의 구성요소를 의미합니다. 예를 들어, "소비재"에는 의류 및 신발, 음식과 음료, 가정 및 개인 생활 용품, 내구 소모재 및 가전 제품, 비내구 소모재, 특산품, 애완동물 관리 용품이 포함되지만 자동차, 비행기, 금융 상품, 서비스 또는 주택은 포함되지 않습니다.

CP 기업 – CP 를 생산하는 고객을 의미합니다.

관련 비즈니스 – 부문, 비즈니스 유닛 또는 유통망(예: 실제 상점 또는 온라인 e-commerce)으로서, 고객이 연관되어 이용하기 위해 IBM SaaS 를 등록하는 부문, 비즈니스 유닛 또는 유통망을 의미합니다.

관련 지역 – 지역으로서, 고객이 그 안에서 IBM SaaS 를 사용하기 위해 등록하는 지역을 의미합니다.

관련 소매업체 – 소매업체 또는 소매업체들로서, CP 고객이 연관되어 사용하기 위해 관련 IBM SaaS 를 등록하는 소매업체 또는 소매업체들을 의미합니다.

제품 카테고리 – 유사한 소비자 니즈(needs)에 부합하거나 상호 연관되거나 대체 가능한 제품의 그룹(품목 또는 SKU(Stock Keeping Unit)라고도 함)을 의미합니다. 동일한 카테고리에 있는 제품은 저장소에서 논리적으로 관리가 가능해야 합니다. "제품 카테고리"를 구성하는 최종 결정은 IBM 의 합리적 판단에 따릅니다.

소매업체 – 소비자의 직접 소비를 위해 소규모 또는 개별 로트(lot)로 소비재 판매에 참여하는 고객을 의미합니다.

총 판매액 - 최초 기간이나 기간 갱신에 앞선 최종 보고된 12 개월(full twelve month) 기간을 기준으로 관련 비즈니스에 의한 제품의 판매로 IBM SaaS 에 등록된 법인에게 발생한 총 판매액(해당 판매세는 제외)을 의미합니다. IBM 은 관련 비즈니스에서 인수 또는 합병의 결과로 비유기적인 비즈니스 성장이 있는 경우 총 판매액을 재산정할 수 있습니다. 고객은 관련 비즈니스의 총 판매액에 영향을 주는 인수 또는 합병에 대해 IBM 에게 즉시 통지합니다.

굵은 글씨체로 표시된 용어 중 본 이용 약관에 정의되지 않은 용어는 계약에 정의되어 있습니다.

3. 청구 체계

본 IBM SaaS 는 거래서류에 명시된 청구 체계 하에서 제공됩니다.

- a. **BRCU(Billion Revenue Conversion Unit)** - IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. RCU(Revenue Conversion Unit)는 IBM SaaS 와 관련한 자산 금액(Asset amount)의 통화 독립적 측정입니다. 통화에 특정된 매출 금액은 반드시 변환 단위 표(Conversion unit table)(http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)에 있는 표에 따라 RCU 로 변환해야 합니다. 각 BRCU 권한은 10 억(10 의 9 승) RCU 를 나타냅니다. 아래에서 정의한 바와 같이 매출액을 포괄할 수 있는 충분한 BRCU 권한을 취득해야 합니다.
- b. **MRCU(Million Revenue Conversion Unit)** - IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. RCU(Revenue Conversion Unit)는 IBM SaaS 와 관련한 자산 금액(Asset amount)의 통화 독립적 측정입니다. 통화에 특정된 매출 금액은 반드시 변환 단위 표(Conversion unit table)(http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)에 있는 표에 따라 RCU 로 변환해야 합니다. 각 MRCU 권한은 1 백만 RCU 를 나타냅니다. 아래에서 정의한 바와 같이 매출액을 포괄할 수 있는 충분한 MRCU 권한을 취득해야 합니다.
- c. **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.

참고: 매출의 정의/범위는 아래에 요약된 바와 같이 특정 IBM SaaS 오퍼링에 따라 다릅니다.

IBM SaaS	매출 정의
IBM Assortment Optimization for Manufacturers	매출은 관련 소매업체에게 관련 제품 카테고리를 판매하여 발생한 관련 비즈니스의 총 판매액입니다.
IBM Shopper Insights for Manufacturers IBM Shopper Insights for Brokers	매출은 관련 소매업체에게 관련 제품 카테고리를 판매하여 발생한 관련 비즈니스의 총 판매액입니다.
IBM Advanced Deal Management for Manufacturers	매출은 관련 지역에 대한 관련 비즈니스의 총 판매액으로 정의됩니다.

4. 대금 및 청구

IBM SaaS 에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

4.1 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

5. 기간 및 갱신 옵션

IBM SaaS 의 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.

6. 기술 지원

IBM SaaS 에 대한 기술 지원은 사용등록 기간(Subscription Period) 동안 IBM 이 고객에게 IBM SaaS 에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 후 이메일, 온라인 포럼 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. 기술 지원의 일부로 IBM 이 제공하는 개선사항, 업데이트 및 기타 자료는 IBM SaaS 의 일부로 간주되며 본 이용 약관이 적용됩니다. 기술 지원은 IBM SaaS 에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

가용성 시간, 이메일 주소, 온라인 문제점 보고 시스템 및 기타 기술 지원 교신 방법과 절차에 대한 자세한 정보는 IBM Software as a Service Support Handbook 에 설명되어 있습니다.

심각도(Severity)	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	심각한 업무 영향/서비스 다운: 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	상당한 업무 영향: 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 고객이 업무 기한을 준수하지 못하게 되는 경우.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
3	업무에 대한 사소한 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향이 없는 것을 의미합니다.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
4	최소 업무 영향: 조사 또는 비기술적 요청	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

7. IBM SaaS 오퍼링 추가 조건

7.1 Hub and Spoke 프로그램

고객은 각 IBM SaaS 가 고객이 오로지 특정 소매업체와 사용하는 목적으로만 Hub and Spoke 프로그램의 일부로써 제공된다는 것을 인정합니다. 이것은 참여 소매업체가 소매업체의 CP 거래 파트너에게 IBM SaaS 를 제공하기 위해 필요한 소매업체의 데이터를 사용할 수 있는 제한된 비독점적 라이선스를 IBM 에게 부여했음을 의미합니다. 기타 용도를 위한 IBM SaaS 또는 참여 소매업체의 판매 및 제품 데이터의 사용은 허용되지 않습니다. 브로커의 경우, 사용 범위는 명시된 특정 브로커 CP 기업에 대한 사용으로 더욱 제한됩니다. 여하한 사유로 참여 소매업체와 IBM 간의 계약이 해지되는 경우, IBM 은 고객이 선지불한 미사용 금액을 영향을 받은 IBM SaaS 에 대한 고객의 기간에서 남은 완전한 개월(whole month) 수에 따라 비례 배분하여 고객에게 환불하며, 고객의 IBM SaaS 사용 권리는 해지됩니다. 미사용된 부분적인 개월(partial month)에 대해서는 환불 조치되지 않습니다.

7.2 IBM 에 의한 고객 데이터 (Client Data) 사용

IBM 은 IBM 이 먼저 고객의 신원 또는 독점적 비즈니스 프로세스를 드러낼 수 있는 특성을 모두 제거하는 것을 전제로 비 프로덕션 환경에서 내부 리서치, 테스트 및 개발 용도로 고객 데이터를 사용할 수 있습니다. 고객은 기술 지원 팀에 문의하여 그러한 비 프로덕션 용도로 고객 데이터를 사용할 수 없도록 할 수 있습니다.

7.3 개인 정보 주의사항

고객은 IBM 이 IBM SaaS 의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 IBM SaaS 사용과 관련된 정보를 고객(고객의 직원 및 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 소통을 맞추기 위한 목적으로 이를 수행합니다. 고객은 관련 법령에 따라 IBM, 기타 IBM 회사 및 하도급자 내부에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자가 비즈니스를 수행하는 어디서나, 상기의 목적으로 수집된 정보를 IBM 이 처리하기 위해 필요한 동의를 이미 고객이 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM 은 수집된 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 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.

부록 A

1. IBM Assortment Optimization for Manufacturers

IBM Assortment Optimization for Manufacturers 는 품목 레벨의 증분 분석 및 최적화 시나리오를 위해 상점 레벨의 물리적 특성 및 쇼핑 고객의 니즈(needs)를 고려합니다. 매대 활용성 및 판매 최적화 등 다양한 목표에 맞는 여러 가지 최적화 시나리오를 생성합니다.

2. IBM Shopper Insights for Brokers

IBM Shopper Insights for Brokers 를 사용하여 브로커는 일련의 대시보드를 통해 IBM Shopper Insights 소매업 버전에 등록된 소매업체의 쇼핑 고객의 쇼핑 경로, 구매 빈도, 구입 제품을 포함한 행동을 분석할 수 있습니다.

3. IBM Shopper Insights for Manufacturers

IBM Shopper Insights for manufacturers 를 사용하여 제조자는 일련의 대시보드를 통해 IBM Shopper Insights 소매업 버전에 등록된 소매업체의 쇼핑 고객의 쇼핑 경로, 구매 빈도, 구입 제품을 포함한 행동을 분석할 수 있습니다.

4. IBM Deal Management for Manufacturers

IBM Deal Management for Manufacturers 를 사용하여 제조자와 브로커는 웹 기반 환경에서 그들이 참여 소매업체에게 전송하는 거래의 프레젠테이션, 협상, 청구서 작성 및 조정을 자동화하고 간소화할 수 있습니다.

5. IBM Advanced Deal Management for Manufacturers

IBM Advanced Deal Management for Manufacturers 를 사용하여 제조자와 브로커는 웹 기반 환경에서 그들이 참여 소매업체에게 전송하는 거래 프로모션의 참가, 협상 및 조정을 자동화하고 간소화할 수 있습니다. Advanced Deal Management 는 항목, 거래, 청구서 및 빌링에 걸쳐서 액세스 및 보고를 가능하게 하는 아카이브와 제조자가 지정한 제품 뷰를 통합합니다. Advanced Deal Management 는 거래 복제, 이메일 경보, 가시성 확장, 펀드 추적, 거래 익스포트(export)를 포함한 거래 프로세스를 용이하게 하는 추가 기능을 통합합니다.

부록 B

IBM은 IBM SaaS에 관한 다음의 가용성 서비스 레벨 계약(이하 "SLA")을 제공하며 고객의 라이선스 증서(PoE) 또는 거래서류에 지정된 경우에 적용됩니다.

고객의 등록 기간 시작 당시 또는 등록 기간 갱신 당시의 유효한 SLA 버전이 적용됩니다. 고객은 본 SLA가 보증을 구성하지 않는다고 인정합니다.

1. 용어 정의

- a. **가용성 크레딧(Availability Credit)** – 유효한 클레임에 대해 IBM이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 IBM SaaS 사용등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.
- b. **클레임** – 약정 월 동안 SLA가 충족되지 못하였다고 고객이 IBM에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.
- c. **약정 월** – 해당 월 1일 12:00 AM(미 동부시)부터 해당 월 말일 11:59 PM(미 동부시)까지 IBM SaaS 기간 동안의 각 월을 의미합니다.
- d. **Downtime** – IBM SaaS에 대한 프로덕션 시스템 처리가 중지되고 고객의 사용자가 사용 권한이 있는 IBM SaaS의 모든 부분을 이용할 수 없는 기간을 의미합니다. Downtime에는 다음으로 인해 IBM SaaS를 사용할 수 없는 시간은 포함되지 않습니다.
 - (1) 스케줄되거나 통지된 유지보수 목적의 가동 중단
 - (2) IBM의 통제권을 벗어난 이벤트 또는 원인(예: 자연 재해, 인터넷 중단, 긴급 유지보수 등);
 - (3) 고객 또는 제 3자의 애플리케이션, 설비 또는 데이터와 관련한 문제
 - (4) 고객이 IBM SaaS 액세스를 위한 필수 시스템 구성 및 지원 플랫폼을 이용하지 않은 경우 또는
 - (5) 고객이나 고객을 대신한 제 3자가 IBM에 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM이 따른 경우
- e. **이벤트** – 특정 상황 또는 여러 상황이 합쳐져서 결과적으로 SLA에 부합되지 못하게 한 경우, 그러한 특정 상황 또는 여러 상황을 의미합니다.

2. 가용성 크레딧

- a. 클레임을 제출하기 위해서는 이벤트가 고객의 IBM SaaS 사용에 영향을 준 것을 고객이 처음으로 인식한 시간으로부터 48시간 이내에 각 이벤트에 대해 심각도 1 지원 티켓을 고객이 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 이벤트에 대한 필요한 정보를 모두 제공하고 이벤트의 진단과 해결에 대해 합리적인 범위 내에서 IBM을 지원해야 합니다.
- b. 고객은 가용성 크레딧에 대한 클레임이 발생한 약정 월(Contracted Month)의 말일로부터 3영업일이 지나기 이전에 해당 클레임을 제출해야 합니다.
- c. 가용성 크레딧은 고객이 최초로 Downtime에 의한 영향을 받았다고 고객이 보고한 시점부터 측정된 Downtime의 기간을 기준으로 합니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM은 아래 표와 같이 각 약정 월 동안 달성한 SLA에 따라 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다. IBM은 동일한 약정 월에서 동일한 이벤트에 대해 중복적으로 가용성 크레딧을 제공하지 않습니다.
- d. 번들 서비스(함께 패키징되어 결합된 단일 가격으로 함께 판매되는 개별 IBM SaaS)의 가용성 크레딧은 번들 서비스에 대하여 월별로 결합된 단일 가격을 기준으로 산출되며 각 개별 IBM SaaS의 월별 등록료를 기준으로 하지 않습니다. 고객은 임의의 약정 월에 번들 중 하나의 개별 IBM SaaS에 대해서만 클레임을 제출할 수 있으며 IBM은 임의의 약정 월에 번들 중 둘 이상의 IBM SaaS에 대해 가용성 크레딧을 제공해야 할 책임이 없습니다.

- e. 고객이 IBM SaaS 및 SLA 확약을 이행하는 데 있어 IBM 에게 1 차 책임이 있는 리마케팅 거래의 유효한 IBM 리셀러로부터 IBM SaaS 를 구매한 경우, 가용성 크레디트는 클레임이 발생한 약정 월에 유효한, 50% 할인이 제공된 IBM SaaS 에 대한 당시의 유효한 관계 SVP(RSVP)를 기반으로 제공됩니다.
- f. 어떠한 경우에도 약정 월에 적용되는 가용성 크레디트의 총 금액은 고객이 IBM 에 특정 IBM SaaS 대가로 지불한 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 12%를 초과하지 않습니다.

3. 서비스 레벨

약정 월 동안의 IBM SaaS 가용성은 다음과 같습니다.

약정 월 동안 가용성	가용성 크레디트 (청구 대상이 되는 약정 월에 대한 월 사용등록(Subscription) 요금의 %)
97.00% - 99.00%	2%
95.00% - 96.99%	5%
95.00% 미만	12%

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 500 분

약정된 월 30 일 동안 총 43,200 분 - Downtime 500 분 = 42,700 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분	= 약정 월 동안 가용성 98.8%에 대한 가용성 크레디트 2%
---	--

4. 제외사항

본 SLA 는 IBM 고객에게만 제공됩니다. 본 SLA 는 다음에 적용되지 않습니다.

- 베타 및 시범 운용 서비스.
- 테스트, 재해 복구, 품질 보증 또는 개발을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 비프로덕션 환경.
- IBM SaaS 에 대한 고객의 사용자, guest, 참여자 및 허가된 초청객이 제기한 클레임.