

## IBM DemandTec

본 IBM 이용 약관의 조항(이하 "이용 약관" 또는 "ToU")은 IBM International Passport Advantage 계약 또는 IBM International Passport Advantage Express 계약(이하 "계약")의 조항에 추가됩니다. IBM Saas 및 관련 인에이블링(Enabling) 소프트웨어(아래에 정의됨)를 사용하기 전에 본 IBM 이용 약관을 주의하여 읽으십시오. 이용 약관에 동의해야 IBM Saas 및 인에이블링 소프트웨어를 사용할 수 있습니다. IBM Saas 나 인에이블링 소프트웨어를 주문, 액세스 또는 사용하거나 "동의합니다" 단추를 클릭함으로써 이용 약관에 동의하게 됩니다. 귀하가 고객 대신 본 조항에 동의하는 경우 귀하는 고객에게 이용 약관을 적용하는 모든 권한이 귀하에게 있음을 보증합니다. 이용 약관에 동의하지 않거나 그러한 권한이 없으면 IBM SAAS의 기능을 사용 또는 참여하거나 인에이블링 소프트웨어를 사용하지 마십시오.

### 제 1 부 – 일반 조항

#### 1. 목적

본 이용 약관은 다음의 IBM Saas 에 적용됩니다.:

##### 1.1 IBM Saas for Retailers

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery

##### 1.2 IBM Saas for Consumer Products Companies

- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud
- 프로그램 상의 IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers
- 프로그램 상의 IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers
- 프로그램 상의 IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers
- 프로그램 상의 IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers
- 프로그램 상의 IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers
- 프로그램 상의 IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Brokers

본 이용 약관의 목적상, "IBM Saas"는 제 1 조에 명시된 특정 IBM Saas 오퍼링을 의미합니다.

고객은 유효한 등록(Subscription) 기간 동안만 IBM Saas 를 사용할 수 있습니다.

## 2. 정의

다음 용어는 아래 정의된 의미를 가집니다.

**브로커(Broker)** - 하나 이상의 CP(소비재) 기업을 대표하는 고객으로, CP(소비재) 기업의 본사 및/또는 소매 유통사를 담당하는 영업 대행자를 의미합니다.

**브로커 CP 기업** - 브로커가 프로모션 계획, 오퍼 제출, 기타 거래와 관련하여 자신을 대신하여 소매업체를 담당하게 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 관리가 포함되지만 자동차, 비행기, 금융 상품, 서비스 또는 주택은 포함되지 않습니다.

**CP 기업** - 소비재를 생산하는 고객을 의미합니다.

**인에이블링(Enabling) 소프트웨어** - IBM Saas 에 대한 액세스와 사용을 돕기 위해 IBM 또는 제 3 자가 IBM Saas 오퍼링의 일부로 고객에게 제공한 모든 프로그램과 관련 자료를 의미합니다.

**관련 소매업체** - 관련 IBM Saas 를 사용하기 위해 신청한 CP 고객을 보유한 소매업체 또는 소매업체들을 의미합니다.

**플랫폼 인에이블먼트 서비스** - 제 6 절 원격 서비스에서 설명하고 나열된 원격 서비스를 의미합니다.

**제품 카테고리** - 유사한 소비자 요구사항에 부합하거나 상호 연관 또는 대체 가능한 제품(항목 또는 SKU(Stock Keeping Unit)라고도 함)의 그룹화를 의미합니다. 동일한 카테고리에 있는 제품은 매장 내에서 물류 측면에서 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** - 모든 채널을 통해 최종 소비자에게(소매업체의 경우) 또는 관련 소매업체(CP 기업의 경우)에게 판매된 모든 제품을 의미합니다.

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

## 3. 일반 과금 조항

### 3.1 요금 체계

**애플리케이션**은 IBM Saas 를 취득할 수 있는 측정 단위입니다. 하나의 애플리케이션은 고유하게 이름이 지정된 소프트웨어 프로그램입니다. 고객의 라이선스 증서((Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 액세스하고 사용할 수 있도록 각 애플리케이션에 대한 충분한 인게이지먼트(Engagement) 권한을 취득해야 합니다.

인게이지먼트(Engagement)는 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다.

인게이지먼트(Engagement)는 교육 이벤트, 비즈니스 분석, 인도물 기반(deliverable-based) 서비스 이벤트를 포함한 전문 서비스 및/또는 교육 서비스로 구성됩니다. 각 인게이지먼트(Engagement)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

MRCU(Million Revenue Conversion Unit)는 IBM Saas 취득 시 사용되는 측정 단위입니다.

RCU(Revenue Conversion Unit)는 IBM Saas 라이선싱과 관련한 매출액의 통화 독립적 측정입니다.

통화별 매출액은 [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table) 단위표에 따라 MRCU 로 변환해야 합니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 IBM Saas 에서 처리 또는 관리하는 매출을 포괄할 수 있는 충분한 권한을 MRCU 수에 대해 취득해야 합니다.

BRCU(Billion Revenue Conversion Unit)는 IBM Saas 취득 시 사용되는 측정 단위입니다.

RCU(Revenue Conversion Unit)는 IBM Saas 와 관련한 매출액의 통화 독립적 측정입니다. 통화별

매출액은 [http://www.IBM.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.IBM.com/software/licensing/conversion_unit_table) 에 있는 단위표에 따라 BRCU 로 변환해야 합니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 측정 기간

동안 **IBM Saas** 에서 처리 또는 관리하는 **매출**을 포괄할 수 있는 충분한 권한을 BRCU 수에 대해 취득해야 합니다.

MRCU 또는 BRCU 수의 산정용 **매출**의 정의는 아래 명시된 바와 같이 특정 **IBM Saas** 오퍼링에 따라 다릅니다.

### 3.1.1 IBM Saas for Retailers

a. 다음에 대한 MRCU 산정용:

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud

**매출**은 초기 사이트에서 초기 고객의 총 판매액입니다.

b. 다음에 대한 MRCU 산정용:

- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud

**매출**은 프로모션 항목의 판매로 발생한 초기 사이트 내 초기 고객의 고객 총 판매액입니다. 본 이용 약관의 목적상 **프로모션 항목**은 일시적으로 제공 및/또는 할인되거나 프로모션의 형태로 판매된 제품으로 일시적 가격 할인(TPR), 광고 또는 전단에서의 언급, 실제 상점의 보조 위치에서의 전시 또는 웹사이트의 기본 페이지에 표시, 쿠폰을 포함하되 이에 한하지 않습니다.

c. IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud 를 위한 MRCU 산정 목적상 **매출**은 **마크다운 항목**의 판매로 발생한 초기 사이트, 초기 고객의 총 판매액입니다. **마크다운 항목**은 영구적 가격 할인으로 판매되는 제품이며 일반적으로 재고정리 판매를 포함하여 과잉 공급을 해결하기 위한 것입니다.

d. IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery **고객**은 다음 표에 명시된 **고객 매출** 레벨에 해당하는 본 **IBM Saas** 에 대해 충분한 **애플리케이션** 권한을 취득해야 합니다. 본 **IBM Saas** 목적상 **매출**은 초기 사이트, 초기 고객의 총 판매액입니다.

레벨 1 = 최대 3 BRCU

레벨 2 = 최대 8 BRCU

레벨 3 = 최대 15 BRCU

레벨 4 = 15 BRCU 초과

### 3.1.2 IBM Saas for Consumer Products Companies

a. For the purposes of the MRCU calculations for the following:

- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Post Event on Cloud

**매출**은 포함된 제품 카테고리를 관련 소매업체에게 판매하여 발생한 초기 사이트, 초기 고객의 총 판매액입니다.

b. For the purposes of the MRCU calculations for the following:

- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers

**매출**은 포함된 제품 카테고리의 판매로 발생한 초기 사이트, 초기 고객의 총 판매액입니다.

c. For the purposes of the MRCU calculations for the following:

- 프로그램 상의 IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers

● 프로그램 상의 **IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers**

**매출**은 프로그램에서 포함된 **제품 카테고리**를 **관련 소매업체**에게 판매하여 발생한 **초기 사이트, 초기 고객**의 **총 판매액**입니다.

- d. 프로그램 상의 **IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers** 를 위한 MRCU 산정 목적상 - **매출**은 프로그램에서 **관련 소매업체**에 대한 **초기 사이트, 초기 고객**의 **총 판매액**입니다.
- e. 프로그램 상의 **IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers** 를 위한 MRCU 산정 목적상 - **매출**은 브로커가 대표하는 **제품의 관련 소매업체**에 대한 **총 판매액**입니다.

### 3.1.3 플랫폼 인에이블먼트 서비스

모든 플랫폼 인에이블먼트 서비스 고객은 다음 표에 명시된 **고객 매출** 레벨에 해당하는 **플랫폼 인에이블먼트 서비스**에 대해 충분한 인게이지먼트(Engagement) 권한을 취득해야 합니다. 이러한 **플랫폼 인에이블먼트 서비스**의 목적상 **매출**은 **초기 사이트, 초기 고객**의 **총 판매액**입니다.

레벨 1 = 최대 3 BRCU

레벨 2 = 최대 8 BRCU

레벨 3 = 최대 15 BRCU

레벨 4 = 15 BRCU 초과

## 3.2 대금 및 청구

### 3.2.1 설치(Set-Up)

해당 **거래서류**에서 달리 명시하지 않는 한, **IBM**은 **IBM Saas**의 초기 프로비저닝(provisioning) 즉시 일회성 설정 비용을 청구합니다. **요율 및 청구 조항**은 그러한 **거래서류**에 명시되며 그에 따라 청구됩니다.

### 3.2.2 청구 옵션

**IBM Saas**에 대한 청구 금액은 **거래서류**에 명시됩니다. **IBM Saas** 서비스 요금의 청구 옵션은 다음과 같습니다.

- a. 전체 약정금 선불
- b. 매월(후불)
- c. 매분기(선불)
- d. 매년(선불)

서비스 요금은 **거래서류**에 지정된 기간에 따라 연간, 분기별 또는 월별로 청구할 수 있습니다. 청구 주기에 따른 대금은 연간 서비스 요금과 청구 주기 횟수에 따릅니다.

### 3.2.3 월 분할(Partial Month) 요금

**월 분할 요금**은 고객에게 부과되는 비례 배분된 일일 요금입니다. **월 분할 요금**은 **IBM Saas**에 대한 액세스가 가능함을 **IBM**이 고객에게 통지한 날로부터 시작하여 월 분할의 잔여 일자를 기준으로 산정됩니다.

### 3.2.4 원격 서비스

**원격 서비스**는 인게이지먼트(Engagement)별로 청구됩니다. **원격 서비스**는 **거래문서**에 명시된 연간, 분기 또는 월별 기준으로 청구됩니다.

## 4. 계정 작성 및 액세스

**IBM Saas** 사용자가 계정을 등록하면 **IBM**은 **IBM Saas** 사용자에게 계정 ID와 비밀번호를 제공할 수 있습니다. **고객**은 각 **IBM Saas** 사용자가 계정을 관리하고 계정 정보를 최신 상태로 유지하도록 할 책임이 있습니다. **고객**은 계정 등록이나 **IBM Saas** 사용을 목적으로 제공하는 개인 정보를 수정하거나 계정 정보에서 삭제하도록 언제든지 요청할 수 있으며 이에 따라 이러한 개인 정보는 수정되거나 삭제됩니다. 단, 개인 정보를 삭제할 경우 **IBM Saas**에 액세스하지 못할 수 있습니다.

**고객**은 각 **IBM Saas** 사용자가 계정 ID와 비밀번호를 보호하고 **IBM Saas** 사용자 계정에 액세스하거나 **고객** 대신 **IBM Saas**를 사용하는 사용자를 관리하도록 할 책임이 있습니다.

## 5. 인에이블링 소프트웨어

IBM SaaS 오퍼링에는 IBM 또는 제 3 자 공급자가 제공한 **인에이블링 소프트웨어**가 포함될 수 있습니다. **인에이블링 소프트웨어**를 다운로드하거나 설치하는 경우 **고객은 IBM SaaS** 액세스 및 사용 지원을 제외한 다른 어떤 목적으로도 **인에이블링 소프트웨어**를 사용하지 않는다는 데 동의합니다. **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. **고객은 이용 약관**에 동의하거나 **인에이블링 소프트웨어**를 다운로드, 설치 또는 사용함으로써 해당 조항을 승인하게 됩니다.

**인에이블링 소프트웨어**에는 다음을 포함하되 이에 한하지 않습니다.

IBM DemandTec Publishing Manager

IBM DemandTec Strategic Planning Administration

## 6. 원격 서비스

다음 **원격 서비스**는 IBM SaaS 의 **고객**이 취득할 수 있습니다.

- IBM DemandTec Price Management – 플랫폼 인에이블먼트 서비스
- IBM DemandTec Price Optimization – 플랫폼 인에이블먼트 서비스
- IBM DemandTec Price and Promotion Optimization – 플랫폼 인에이블먼트 서비스
- IBM DemandTec Promotion Optimization – 플랫폼 인에이블먼트 서비스
- IBM DemandTec Promotion Planning – 플랫폼 인에이블먼트 서비스

### 6.1 IBM DemandTec Price Management – 플랫폼 인에이블먼트 서비스와 DemandTec Promotion Planning – 플랫폼 인에이블먼트 서비스에 대한 IBM 의 책임

IBM 은 다음을 수행합니다.

- 해당 SaaS 오퍼링의 관련 **IBM 데이터 요구사항 문서**에 명시된 모든 필수 데이터 필드("고객 데이터")를 획득하기 위해 **고객**과 협업합니다.
- 주간 또는 일간 **고객 데이터**를 수신하고 로드하며 표준 도구를 사용하여 데이터 변환 인터페이스를 유지보수합니다. **고객**이 **고객 데이터**의 포맷을 수정하거나 파일을 다른 포맷으로 다시 **고객**에게 전송하도록 요청하거나 새로운 데이터를 이용하기 위해 **IBM** 에게 데이터 맵과 자동화 스크립트를 수정할 것을 요청하는 경우 추가 사용료가 청구될 수 있습니다.
- 구현 팀이 작업을 완료한 후에도 **고객**을 지원하도록 표준 진행 계정 관리 서비스를 제공합니다. 이러한 계정 관리 서비스는 원격으로 제공되며 1 주에 6 시간을 초과하지 않습니다.

### 6.2 IBM DemandTec Price Optimization – 플랫폼 인에이블먼트 서비스, IBM DemandTec Price and Promotion Optimization – 플랫폼 인에이블먼트 서비스, IBM DemandTec Promotion Optimization – 플랫폼 인에이블먼트 서비스에 대한 IBM 의 책임

IBM 은 다음을 수행합니다.

- 해당 SaaS 오퍼링의 관련 **IBM 데이터 요구사항 문서**에 명시된 모든 필수 데이터 필드("고객 데이터")를 획득하기 위해 **고객**과 협업합니다.
- 주간 또는 일간 **고객 데이터**를 수신하고 로드하며 표준 도구를 사용하여 데이터 변환 인터페이스를 유지보수합니다. **고객**이 **고객 데이터**의 포맷을 수정하거나 파일을 다른 포맷으로 다시 **고객**에게 전송하도록 요청하거나 새로운 데이터를 이용하기 위해 **IBM** 에게 데이터 맵과 자동화 스크립트를 수정할 것을 요청하는 경우 추가 사용료가 청구될 수 있습니다.
- 모델링된 **제품 카테고리**에 대한 표준 데이터 검증을 수행합니다. 데이터 검증은 잠재적 오류와 이상 항목에 대해 **고객 데이터**를 검사하고 실행하는 자동화된 작업으로 구성됩니다.
- 모델링 데이터세트 작성, 모델 예측, 모델 품질 평가, 필요한 경우 모델의 문제점 해결을 서비스에 포함하는 프로젝트 계획에 따라 각 **제품 카테고리**를 위한 표준 계량 경제 모델링 서비스를 제공합니다. 여기에는 각 포함된 **제품 카테고리**에 대한 초기 모델링과 **IBM** 이 합리적으로 평가한

카테고리 역학에 근거하여, 합리적 주기의 지속적인 리모델이 포함됩니다. **고객**이 데이터를 수정하는 경우, **IBM**은 **고객**과 협업하여 수정된 이력 데이터를 다시 로드하는 것과 영향을 받은 **제품 카테고리**를 리모델하는 것이 적절한지를 결정하며, 이는 그 시점에 합의되는 추가 비용이 발생할 수 있습니다.

- 구현 팀이 작업을 완료한 후에도 **고객**을 지원하도록 표준 진행 계정 관리 서비스를 제공합니다. 이러한 계정 관리 서비스는 원격으로 제공되며 1 주에 6 시간을 초과하지 않습니다.

### 6.3 고객 책임

**고객**은 다음을 제공할 책임이 있습니다.

- a. 프로젝트를 위한 강력한 경영진 지원
- b. 지정된 프로젝트 활동을 완수하기 위해 필요한 **IBM** 자원에 대한 직접 액세스
- c. 다음을 포함하여 프로젝트에서 작업하기 위해 적절한 레벨 및 수의 **고객** 자원:
  - 적절한 데이터 인터페이스를 작성하고 유지보수하도록 **IBM**의 데이터 통합 팀과 협업하는 IT 프로그래머
  - 애플리케이션 요구사항이 데이터 추출의 **컨텐츠**로 적절히 변환되도록 보장하기 위한 업무 대표자
  - 필요한 기술 및 업무 프로세스 작업을 담당하는 역량있는 프로젝트 팀
- d. 관련 데이터 �핑 문서
- e. 합의된 일정에 따라 **고객** 데이터의 전송
- f. 현재 **IBM** 데이터 요구사항 문서에 명시된 **IBM**의 포맷과 일치하는 **고객** 데이터
- g. 적시에 모든 문제를 해결하기 위한 자원
- h. 제공된 정보가 정확함을 보장하기 위한 **고객**의 지원

**고객**은 위의 의무를 이행하지 못하는 것이 해당 **거래문서**에 명시된 사용료로 **플랫폼 인에이블먼트 서비스**를 제공하기 위한 **IBM**의 역량에 영향을 줄 수 있음을 인지합니다. **고객**이 위의 태스크를 수행하지 못한 결과 또는 **IBM**의 통제를 벗어난 기타 상황으로 인해 **플랫폼 인에이블먼트 서비스**가 지연되거나 **IBM**의 **플랫폼 인에이블먼트 서비스** 제공 비용이 증가하는 경우, 추가 사용료가 청구될 수 있습니다. 그러한 서비스에 대한 추가 사용료와 청구 조항은 작업명세서에 명시되어 별도로 청구됩니다.

## 7. IBM Saas 일시정지 및 해지

### 7.1 액세스 일시정지

**IBM Saas** 사용자가 **이용 약관**, 계약 또는 AUP(Acceptable Use Policy)를 위반하거나 **IBM** 지적 재산권을 악용하거나 관련 법률을 위반하면 **IBM**은 언제든지 문제가 되는 **IBM Saas** 사용자의 **IBM Saas** 액세스를 일시정지 또는 취소하거나 및/또는 문제가 되는 **IBM Saas** 사용자의 **컨텐츠**를 삭제할 수 있는 권리가 있습니다. **IBM**은 일시정지나 취소 조치를 **고객**에게 통지합니다.

### 7.2 해지

**IBM**은 **고객**이 계약이나 **이용 약관**을 준수하지 않고 이에 대한 **IBM**의 서면 통지를 받은 후 적당한 시간 내에 이를 정정하지 않으면 **고객**의 **IBM Saas** 액세스를 해지할 수 있습니다. **IBM Saas**가 해지되면 **고객**의 **IBM Saas** 액세스 권한과 기타 권리는 취소되고 중지됩니다. 이 경우 **고객**과 **고객**의 **IBM Saas** 사용자는 더 이상의 **IBM Saas** 사용을 중단하고 **고객**이 보관 중이거나 관리 중인 관련 **인에이블링 소프트웨어**의 사본을 파기해야 합니다.

## 8. 등록(Subscription) 기간 갱신

### 8.1 등록(Subscription) 기간 자동 갱신

**고객**은 계약의 조항에 따라 만료일 이전에 갱신하기 위한 서면 허가(예: 주문 양식, 주문 레터, 구매주문서)를 통해 **고객**의 만료되는 **IBM Saas** 등록(Subscription) 기간을 갱신할 수 있습니다.

만료일 이전에 **IBM**이 그러한 허가를 수신하지 못한 경우, 만료일 이전에 **IBM**이 **고객**으로부터 직접 또는 **고객**의 리셀러를 통해 **고객**이 갱신을 원하지 않는다는 서면 통지를 수신하지 않은 경우, 만료되는 **IBM**

Saas 등록(Subscription) 기간은 동일한 가격과 동일한 청구 주기로 자동 갱신됩니다. 그렇지 않은 경우, 고객은 그러한 갱신 대금 청구에 대해 지불할 것을 동의합니다.

다음 IBM Saas 오퍼링과 원격 서비스는 구독 기간의 자동 갱신에 따릅니다.

- IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery
- IBM DemandTec Price Management – 플랫폼 인에이블먼트 서비스
- IBM DemandTec Price Optimization – 플랫폼 인에이블먼트 서비스
- IBM DemandTec Price and Promotion Optimization – 플랫폼 인에이블먼트 서비스
- IBM DemandTec Promotion Optimization – 플랫폼 인에이블먼트 서비스
- IBM DemandTec Promotion Planning – 플랫폼 인에이블먼트 서비스

## 8.2 고객 직접 갱신

IBM Saas 의 고객 권한에 자동 갱신이 포함되어 있지 않으면 IBM Saas 는 자동 갱신 대상이 아니며, 고객이 IBM 에 직접 또는 IBM 리셀러를 통해 주문서를 발행하여 등록 기간을 갱신할 수 있습니다.

다음 IBM Saas 오퍼링과 원격 서비스는 구독 기간의 자동 갱신에 해당하지 않습니다.

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud
- 프로그램 상의 IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers
- 프로그램 상의 IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers
- 프로그램 상의 IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers
- 프로그램 상의 IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers
- 프로그램 상의 IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers
- 프로그램 상의 IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Brokers

## 9. 업데이트 – 자동 업데이트 조항 및 권한

관련 추가 조항에 준하여 IBM 이 제공하거나 IBM Saas 에 대해 제공된 모든 개선사항, 수정사항, 변형, 개정판, 업데이트, 보충사항, 애드온 구성요소, 대체(통칭하여 이하 "업데이트")에는 본 **이용 약관**이 적용됩니다. 고객은 IBM 이 표준 운영 절차에 따라 추가 통지나 동의 없이 IBM Saas 업데이트를 자동으로 전송, 액세스, 설치 및 제공하도록 허용하고 이에 동의합니다. IBM 은 업데이트를 작성하거나 제공하거나 설치해야 할 책임이 없으며 **이용 약관**의 어떠한 조항도 이를 명시하지 않습니다.

## 10. 이용 약관 갱신

IBM은 고객에게 최소 30일 이전에 통지하여, 등록 기간 중에 관련 법률에서 요구되는 바에 따라, IBM SaaS를 위해 IBM이 제공하거나 사용 가능하게 한 모든 업데이트에 적용되는 본 이용약관을 수정할 권리를 보유합니다. 등록(Subscription) 갱신은 갱신의 시기에 효력이 있는 이용약관이 적용됩니다.

## 11. 기술 지원

등록 기간 동안 해당하는 경우 IBM SaaS와 인에이블링 소프트웨어에 대한 기술 지원이 포함됩니다. 기술 지원 옵션은 다음 사이트에 자세히 나와 있습니다. <http://www.demandtec.com/support>

### 기술 지원 범위에 속하지 않는 사항

다음 관련 지원은 기술 지원에 포함되지 않습니다.

- a. 애플리케이션의 설계 및 개발
- b. 명시된 운영 환경이 아닌 환경에서 IBM SaaS를 사용하여 발생한 문제점, 또는
- c. 고객 또는 제 3자의 제품 및 서비스에 대한 지원이나 고객 또는 제 3자의 제품이나 서비스와 함께 IBM SaaS를 사용하여 발생한 문제점

## 12. 개인 정보 보호 및 개인 정보 보안

### 12.1 고객의 책임

IBM에게 제공한 개인 정보와 관련하여 고객은 유일한 개인 정보 관리자로서, 개인 정보 보호법 또는 EU Directive 95/46/EC 등(단, 이에 한하지 않음)의 유사한 법률 그리고 개인 정보 처리와 개인 정보의 특별 카테고리를 규정하는 해당 지시사항(Directive)을 준수해야 할 책임이 있습니다.

고객은 모든 법적 필요한 동의, 허가 및 승인을 취득하고 (i)컨텐츠에 개인 데이터 포함하기 전과 (ii)사용 소프트웨어 및 IBM SaaS의 사용 이전에 필요한 경우 모두 공개할 것을 동의합니다.

고객은 컨텐츠에 포함된 개인 정보(IBM SaaS 사용자가 고객 대신 제 3자와 공유하는 정보 포함)에 대한 책임이 고객에게만 있다는 것을 확인하고 인정합니다. 고객의 지시에 따른 IBM의 개인 정보 처리는 개인 정보 보호법을 위반하지 않는 것을 포함하여 본 이용약관에 의거한 IBM의 고객 개인 정보 처리 목적과 방법을 결정할 책임은 전적으로 고객에게 있습니다.

IBM SaaS는 민감한 개인 정보 또는 보호 대상 건강 정보(아래 정의 참조)를 저장하거나 수신하기 위한 용도가 아니며, 고객은 IBM에 제공된 정보 또는 IBM의 정보 분실 또는 공개와 관련하여 IBM에 발생한 합리적 비용 및 기타 금액(제 3자 배상 청구로 인한 비용을 포함)에 대해 부담해야 합니다. "민감한 개인 정보"란 1) 손실될 경우 데이터 침해로 통지해야 하는 개인 데이터이며, 금융 정보, 주민등록번호, 운전면허증 또는 여권 번호와 같이 정부가 발행한 신분증의 번호, 은행 계좌 번호, 신용 카드 또는 직불 카드 번호 및 2)인종 또는 민족, 성별 또는 정치적 의견 또는 종교, 이념 및 철학 사상 또는 행동 또는 노동 조합원과 관련된 개인 데이터를 포함하되 이에 한하지 않는 정보를 의미합니다. "보호 대상 건강 정보"는 개정된 Health Information Portability and Accountability Act of 1996(이하 "HIPAA")에 따라 정의된 "개인별로 식별 가능한 건강 정보"입니다.

고객은 IBM이 IBM SaaS 제공에 유용하다고 합리적으로 판단한 컨텐츠(개인 정보 포함)를 고객에게 통지한 해외 법인과 국가에 전송할 수 있다는 데 동의합니다. 고객은 해당 국가의 법인에 대한 IBM SaaS 공급에 동의하며 이용약관에 준한 개인 정보의 해외 전송이 관련 정보 보호법을 준수하는지 판단할 책임은 고객에게 있습니다. IBM은 고객이나 고객 개인 정보 관리자의 이익을 위해, 필수적인 승인 획득을 포함한 법적 요구사항의 이행에 있어서 고객에게 적절히 협조합니다.

IBM SaaS의 일부로 IBM이 개인 정보의 처리 또는 보호 방법을 변경함으로써 인해 고객이 관련 정보 보호법을 비준수하게 된 경우 고객은 IBM의 변경 통지일로부터 30일 이내에 서면 통지서를 IBM에 제출하여 해당 IBM SaaS의 현재 등록 기간을 해지할 수 있습니다. 등록 기간 해지 시 IBM은 고객에게 환불이나 크레딧을 제공할 책임이 없습니다.

### 12.2 IBM의 책임

IBM은 IBM SaaS를 제공하기 위한 용도로만 적절한 방법으로 개인 정보를 처리합니다.



IBM은 설명한 대로 IBM Saas를 제공할 때에만 개인 정보를 처리하며 고객은 IBM에 제공한 설명이 고객의 처리 지침과 일치한다는 데 동의합니다.

고객의 서면 요청에 따라 **이용 약관** 또는 본 계약이 해지되거나 종료되면 IBM은 고객이 개인 정보로 식별한 모든 **컨텐츠**를 파기하거나 고객에게 반환합니다.

개인 정보 보호법에 따라 **고객**이나 **고객** 개인 정보 관리자가 개인이나 관계 당국에 **고객** 개인 정보에 대한 관련 정보 또는 액세스 권한을 제공해야 하는 경우 IBM은 이를 위해 **고객**에게 협조합니다.

### 12.3 컨텐츠 보호

계약에서 상반된 내용에도 불구하고:

- a. IBM은 적용 법률의 준수에 따라, 본 계약에서 계획된 바와 같이 IBM Saas를 운영하고 수행하기 위한 용도를 제외하고 **고객**의 **컨텐츠**를 의도적으로 공개하거나 사용하지 않습니다. 또한
- b. IBM은 제 12.4 절에 명시된 보안 관례 및 절차가 구현된, IBM Saas를 운영하고 호스트하는 데 사용되는 시스템에서 **고객** **컨텐츠**를 처리만 합니다.

### 12.4 보안 정책

IBM은 IBM Saas를 호스트하고 운영하는 데 사용하는 시스템과 관련하여 정책 및 절차를 구현하고 유지보수하며 정기적으로 개정합니다. 이러한 정책 및 절차는 사고적 손실, 무단 침입, 무단 액세스, 공개 또는 변경 또는 IBM SaaS에 대한 **고객**의 사용 또는 **컨텐츠**를 방해하거나 남용하거나 또는 손상시킬 수 있는 부당 행위에 대해 시스템의 취약성을 줄이도록 고안되었습니다. 해당 기술 및 운영 단위를 포함하여 IBM Saas에 대한 정책과 절차에 대한 설명은 요청에 따라 **고객**에게 제공됩니다. **고객**은 이러한 정책과 절차가 **고객**의 요구사항에 적합한지를 판단할 책임이 있습니다. IBM Saas를 사용함으로써 **고객**은 IBM 정책과 절차에 대한 승인과 **고객** 목적에의 부합성을 인정하게 됩니다. IBM Saas에 대한 보안 정책에서 특별히 규정된 경우를 제공하고, IBM은 어떠한 보안 기능에 대해서도 보증 또는 진술을 하지 않습니다.

### 13. 해당 수출법 준수

각 당사자는 금수, 제재 규정 및 특정 최종 사용자 또는 금지된 용도(핵, 우주 무기나 미사일, 생화학 무기 포함)에 대한 수출 금지와 관련한 미국의 법률을 포함하여 모든 수출입 법규를 준수할 것에 동의합니다. **고객**은 **컨텐츠** 전체 또는 일부가 미국 ITAR(U.S. International Traffic in Arms Regulation)의 통제 대상이 아님을 보증합니다. **고객**은 IBM이 IBM Saas 제공의 원격 지원을 위해 글로벌 자원(현지 고용된 비영주권자와 전세계 사업장의 인력)을 이용할 수 있음을 인정합니다. **고객**은 IBM이 IBM Saas를 위해 액세스하는 어떤 **컨텐츠**도 수출 허가가 필요하지 않으며 관련 수출 관리법상 IBM 글로벌 자원이나 인력에게 제약 없이 전달될 수 있음을 보증합니다.

### 14. 면책

**고객**은 1) **고객**이나 IBM Saas 사용자가 AUP(Acceptable Use Policy)를 위반하거나 2) IBM Saas에서 작성되었거나 **고객**이나 IBM Saas 사용자가 IBM Saas에 제공, 업로드 또는 전송한 **컨텐츠**로 인해 발생한 제 3자 배상 청구에 대해 IBM에게 책임을 묻지 않으며 IBM을 변호하고 손해가 없도록 보호할 것에 동의합니다.

### 15. 저작권 침해

IBM은 타인의 지적 재산을 존중합니다. 저작권으로 보호된 자료에 대한 침해사항을 보고하고자 하는 경우에는 Digital Millennium Copyright Act 주의사항 페이지(<http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>)를 방문하십시오.

### 16. 보증 및 제외사항

#### 16.1 보증 제한

IBM은 IBM이 게시하고 사용 가능하게 한 해당 명세를 IBM Saas가 준수한다고 보증합니다. 별도의 제한사항이나 계약상의 면제 가능성 없이 현지법에서 달리 요구하지 않는 한, **고객**은 명세가 영어로만 제공될 수 있다는 데 동의합니다.

IBM SaaS 가 보증한 대로 작동하지 않고 IBM 이 이러한 작동을 수행할 수 없는 경우 IBM 은 고객이 선지불한 금액을 부분 환불하고 고객의 IBM SaaS 사용 권리는 종료됩니다. 본 보증 제한은 IBM SaaS 오퍼링의 등록 기간 동안 적용됩니다.

## 17. IBM SaaS 오퍼링 고유 조항

### 17.1 데이터 요구사항

소매업 IBM SaaS 를 사용하기 위해 고객은 데이터를 제공하는 날짜에 유효한 소매업 IBM 데이터 요구사항 문서에서 기술한 대로, 제품, 재무, 기타 데이터("소매업체 데이터")를 IBM 에 제공해야 한다는 것을 이해하고 동의합니다. 최신 소매업 데이터 요구사항 문서의 사본은 <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs> 에 나와 있으며 IBM 단독의 판단에 따라 수시로 IBM 이 수정할 수 있습니다.

소비재 IBM SaaS 를 사용하기 위해 고객은 데이터를 제공하는 날짜에 유효한 CP 데이터 요구사항 문서에서 기술한 대로, 제품, 재무, 기타 데이터("CP 데이터" 및 소매업 데이터와 함께, "고객 데이터")를 IBM 에 제공해야 한다는 것을 이해하고 동의합니다. 최신 CP 데이터 요구사항 문서의 사본은 <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs> 에 나와 있으며 IBM 단독의 판단에 따라 수시로 IBM 이 수정할 수 있습니다.

모든 고객 데이터는 계약의 목적 상 "컨텐츠"로 간주됩니다.

### 17.2 IBM SaaS 사용자 프로필 정보

IBM SaaS 사용과 관련하여 (i) IBM SaaS 사용자는 IBM SaaS 사용자 이름, 직위, 회사명, 사진을 프로필에 게시할 수 있고 이러한 프로필을 다른 IBM SaaS 사용자가 볼 수 있으며 (ii) 언제든지 고객이 IBM SaaS 사용자 프로필을 수정하거나 IBM SaaS 에서 삭제하도록 요청하면 프로필은 수정되거나 삭제되지만 프로필을 삭제한 경우 IBM SaaS 에 액세스하지 못할 수도 있습니다.

### 17.3 라이선스 부여

- a. IBM SaaS 를 "Hub and Spoke" 프로그램(예: IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud, IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud, IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud) 의 일부로 사용하기 위해, 그러한 IBM SaaS 을 해당 IBM SaaS 에 등록된 소매업체의 CP 거래 파트너에게 제공하는 범위 내에서, IBM 과 계약한 각 소매업체는 본 계약에서 IBM 에게 등록(Subscription) 기간 동안 소매업체의 소매업체 데이터를 사용, 복사, 저장, 기록, 전송, 유지보수, 표시, 보기, 인쇄 또는 달리 사용할 수 있는 제한적이고 비독점적인 라이선스 권한을 부여합니다.
- b. 추가로 각 고객(소매업체 또는 CP 기업)은 본 계약에서 IBM 에게 등록(Subscription) 기간 동안 연구 및/또는 데이터 마이닝(mining)을 위해 고객 데이터를 분석, 사용, 복사, 저장, 기록, 전송, 유지보수, 표시, 보기, 인쇄 또는 달리 사용할 수 있는 비독점적 라이선스("연구 라이선스")를 부여합니다. 단, IBM 은 (i) 고객의 신원 (ii) 고객 내부 비즈니스 프로세스의 기밀 또는 사유 자산을 밝힐 수 있는 고객 데이터의 모든 문자를 우선 지워야 하며 고객은 처음 해당 거래문서를 서명 날인할 당시 서면으로 IBM 에 통지하여 연구 라이선스를 제외할 수 있습니다.
- c. IBM SaaS 를 "Hub and Spoke" 프로그램(예: 프로그램 상의 IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers, 프로그램 상의 IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers, 프로그램 상의 IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers)의 일부로 사용하기 위해 권한을 취득한 각 CP 기업은 **관련 소매업체** 프로그램의 일부로서만 IBM SaaS 를 사용하고 **관련 소매업체**의 판매 및 제품 데이터만 사용할 수 있습니다. 기타 용도를 위한 IBM SaaS 또는 **관련 소매업체**의 판매 및 제품 데이터의 사용은 허용되지 않습니다.

### 17.4 제 3 자의 웹 사이트 또는 기타 서비스에 링크

고객이나 IBM SaaS 사용자가 IBM SaaS 에서 링크되거나 액세스 가능한 제 3 자 웹 사이트 또는 기타 서비스로 **컨텐츠**를 전송하는 경우 고객과 IBM 사용자는 **컨텐츠** 전송에 필요한 동의를 IBM 에 제공하며 단, 이러한 상호 작동은 고객과 제 3 자 웹 사이트나 서비스 간에만 수행됩니다. IBM 은 해당 제 3 자

사이트나 서비스에 대한 보증이나 진술을 제공하지 않으며 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대해 책임을 지지 않습니다.

## 18. 일반조항

본 **이용 약관**의 일부 조항이 무효이거나 시행이 불가능한 경우에도 나머지 조항은 완전히 유효합니다. 일방 당사자가 상대방에게 의무의 이행 또는 권리의 행사를 적시에 주장하지 않았다고 해서 차후에 이를 주장하는 것이 제한되지는 않습니다(불이행 사항에 연관된 사항 포함). 본 **이용 약관**의 일부 조항은 그 특성에 따라 본 **이용 약관**의 해지 후에도 이행이 될 때까지 유효하며 양 당사자의 승계자 및 양수인에게도 적용됩니다.

## 19. 완전한 계약

고객과 IBM 간에 있었던 이전의 모든 구두 또는 서면 의사 교환을 대신하는, 양 당사자 간의 완전한 계약은 **이용 약관**과 계약으로 구성됩니다. **이용 약관**과 계약의 조항이 상충하는 경우에는 **이용 약관**이 계약에 우선하여 적용됩니다.

고객의 서면 의사교환(구매 주문서, 확인서 또는 이메일 등)에 포함된 추가 조항이나 상이한 조항은 무효입니다. 본 계약에서 명시한 범위 내에서 **이용 약관**을 수정할 수 있습니다.

## 2 부 – 국가별 조항

다음 조항이 제 1 부의 해당 조항을 대체하거나 수정합니다. 본 수정사항에서 변경되지 않은 제 1 부의 기타 조항은 수정되지 않고 존속됩니다. 제 2 부는 **이용 약관**에 대한 수정사항이며 다음과 같이 구성됩니다.

- 미국 수정사항,
- 아시아 태평양 국가 수정사항, 그리고
- 유럽, 중동 및 아프리카 국가 수정사항

### 북남미 국가 수정사항

벨리즈, 코스타리카, 도미니카 공화국, 엘살바도르, 아이티, 온두라스, 과테말라, 니카라과, 파나마

#### 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

아르헨티나, 브라질, 칠레, 콜롬비아, 에콰도르, 멕시코, 페루, 우루과이, 베네수엘라

#### 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

### 브라질

#### 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following is added after the second paragraph:*

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

### 미국

#### 8. Renewal of a Subscription Period

*The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

**CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.**

아시아 태평양 국가 수정사항

오스트레일리아

### 16.1. Limited Warranty

*The following is added to the end of Section 16.1:*

The warranties specified this Section are in addition to any rights Customer may have under the Competition and Consumer Act 2010 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

방글라데시, 부탄, 네팔

### 8. Renewal of a Subscription Period

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

일본

### 16.1. Limited Warranty

*The following is deleted from the first paragraph of Section 16.1:*

Customer agrees that such specifications may be supplied only in the English language, unless otherwise required by local law without the possibility of contractual waiver or limitation.

뉴질랜드

### 16.1. Limited Warranty

*The following is added to this Section 16.1:*

The warranties specified in this Section are in addition to any rights Customer may have under the Consumer Guarantees Act 1993 or other legislation which cannot be excluded or limited. The Consumer Guarantees Act 1993 will not apply in respect of any goods which IBM provides, if Customer requires the goods for the purposes of a business as defined in that Act.

유럽, 중동, 아프리카(EMEA) 국가 수정사항

유럽 연합 회원국

*The following is added to Section 16: Warranty and Exclusions:*

In the European Union ("EU"), consumers have legal rights under applicable national legislation governing the sale of consumer goods. Such rights are not affected by the provisions set out in this Section 16: Warranty and Exclusions.

오스트리아

### 16. Warranty and Exclusions

*If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 16 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:*

#### 16. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("Ausschluß der Gewährleistung").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

### 바레인, 쿠웨이트, 오만, 카타르, 사우디아라비아, 아랍에미리트

#### 8.1. Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

### 독일

#### 16. Warranty and Exclusions

*If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 16 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:*

#### 16. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("Ausschluß der Gewährleistung").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

### 아일랜드

#### 16. Warranty and Exclusions

*The following paragraph is added:*

Except as expressly provided in these terms and conditions, or Section 12 of the Sale of Goods Act 1893 as amended by the Sale of Goods and Supply of Services Act, 1980 (the "1980 Act"), all conditions or warranties (express or implied, statutory or otherwise) are hereby excluded including, without limitation, any warranties implied by the Sale of Goods Act 1893 as amended by the 1980 Act (including, for the avoidance of doubt, Section 39 of the 1980 Act).

### 아일랜드 및 영국

#### 19. Entire Agreement

*The following sentence is added at the beginning of this Section 19:*

Nothing in the following paragraphs shall have the effect of excluding or limiting liability for fraud.

# SLA(Service Level Agreement)

---

본 SLA(Service Level Agreement)는 다음 **IBM Saas** 에 해당합니다.

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud

IBM 은 본 SLA 를 다음 조건에 따라 **고객**에게 제공합니다. 귀하의 등록(Subscription) 기간의 시작 또는 갱신 시에 본 SLA 의 최신 버전이 적용됩니다. 귀하는 본 SLA 가 귀하에 대한 보증이 되지 않는 것을 동의합니다.

## 1. 정의

- "허가된 담당자"는 **IBM** 에 대해, 본 SLA 에 따라 클레임을 제출할 수 있는 권한이 부여된 특정 개인을 의미합니다.
- "가용성 크레딧"은 검증된 클레임에 대해 **IBM** 이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 크레딧 또는 서비스에 대한 등록 대금 청구의 향후 청구서에 대한 할인의 형식으로 적용됩니다.
- "클레임"은 계약 월 동안 서비스 레벨에 부합하지 못한 경우, 본 SLA 에 따라 귀하의 허가된 담당자가 **IBM** 에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.
- "계약 월"은 등록(Subscription) 기간 동안의 각 월로, 해당 월 1 일 오전 12:00(GMT)부터 해당 월 말일 오후 11:59(GMT)까지를 의미합니다.
- "**고객**" 또는 "귀하"는 **IBM** 에 직접 서비스를 등록하고 **IBM** 과의 서비스 계약에 의거하여 대금 지급 의무를 포함한 중대한 의무의 이행을 위반하지 않은 법인을 의미합니다.
- "중지 시간"은 서비스에 대한 운영 시스템 처리가 중지되고 서비스에 대해 해당 권한을 가진 모든 사용자가 서비스를 전혀 이용할 수 없는 기간을 의미합니다. 단, 중지 시간에는 다음의 결과로 서비스를 이용할 수 없는 기간은 제외됩니다.
  - 계획된 시스템 중지 시간.
  - 불가항력.
  - **고객** 또는 제 3 자 **애플리케이션**, 설비 또는 데이터와 관련한 문제
  - **고객**, 제 3 자 조치 또는 부작위(귀하의 암호 또는 설비를 사용하여 서비스에 액세스하는 개인 포함)
  - 필수 시스템 구성 및 서비스 액세스를 위한 지원 플랫폼을 이용하지 않은 경우

● **고객**이나 **고객**을 대신한 제 3 자가 제공한 설계, 명세 또는 지침을 **IBM** 이 따른 경우.

- g. "이벤트"는 결과적으로 서비스 레벨에 부합하지 못하게 된 특정 상황 또는 함께 발생한 여러 상황을 의미합니다.
- h. "불가항력"은 **IBM** 이 합당하게 통제할 수 없는 영역인, 자연 재해, 노동 운동, 화재, 홍수, 지진, 폭동, 전쟁, 정부 조치, 명령 또는 제한 조치, 바이러스, 서비스 거부 공격 및 기타 악의적 행위, 유틸리티 및 네트워크 연결 장애 또는 서비스 비가용성의 기타 원인을 의미합니다.
- i. "계획된 시스템 중지 시간"은 서비스 유지보수를 목적으로 서비스의 계획된 정전을 의미합니다.
- j. "서비스 레벨"은 본 SLA 에서 **IBM** 이 제공하는 서비스의 레벨을 **IBM** 이 측정하도록 아래와 같이 설정된 표준을 의미합니다.
- k. "서비스"는 본 SLA 1 페이지에 기술된 서비스로, SLA 가 적용되는 서비스를 의미합니다. 본 SLA 는 결합 형태가 아닌 개별 서비스에 적용됩니다.

## 2. 가용성 크레딧

클레임을 제출할 수 있는 자격을 얻으려면, 심각도 1 지원 문제 보고에 대한 **IBM** 절차에 따라, **IBM** 고객 지원 헬프 데스크에서 해당 서비스에 대한 각 이벤트의 지원 티켓을 로그해야 합니다. 귀하는 이벤트에 대해 필요한 모든 세부 정보(이벤트가 최초로 발생한 시간 등)를 제출하고 **IBM** 을 지원하여 심각도 1 지원 티켓에 필요한 수준으로 이벤트를 진단하고 해결합니다. 귀하의 서비스 사용에 영향을 준 이벤트를 귀하가 처음 인식하게 된 24 시간 이내에 그러한 티켓을 로그해야 합니다.

귀하의 허가된 담당자는 클레임과 관련된 계약 월의 말일로부터 최소 3 영업일 이전에 가용성 크레딧에 대한 귀하의 클레임을 제출해야 합니다.

귀하의 허가된 담당자는 모든 관련 이벤트 및 부합에 실패한 서비스 레벨의 상세 설명을 포함하되 이에 한하지 않는, 클레임과 관련한 모든 합당한 상세 정보를 **IBM** 에 제공해야 합니다.

**IBM** 은 아래 표에서 관련 서비스 레벨에 해당하는 각 계약 월 동안의 총 중지 시간을 내부적으로 계산합니다. 가용성 크레딧은 중지 시간이 최초로 발생했다고 귀하가 보고한 시점부터 측정된 중지 시간의 기간을 기준으로 합니다. 유효한 각 클레임의 경우, **IBM** 은 아래 표와 같이 각 계약 월 동안 달성한 서비스 레벨에 따라 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다. **IBM** 은 동일한 계약 월의 동일한 이벤트에 대해 여러 번의 가용성 크레딧을 제공할 책임이 없습니다.

어떠한 경우에도 계약 월에 적용되는 가용성 크레딧의 총 금액은 귀하가 **IBM** 에 서비스 대가로 지불한 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 12%를 초과하지 않습니다.

**IBM** 은 **IBM** 의 레코드에서 사용 가능한 정보를 기반으로 클레임의 유효성을 검증하도록 합당한 판단을 하며, 귀하 레코드의 데이터와 충돌이 있을 경우 **IBM** 의 레코드가 우선하여 적용됩니다.

본 SLA 와 관련하여 귀하에게 제공되는 가용성 크레딧은 클레임과 관련하여 귀하에게만 독점적으로 제공되는 배상입니다.

## 3. 서비스 레벨

계약 월 동안 서비스 가용성

달성한 서비스 레벨	가용성 크레딧 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료의 %)
97.00% – 99.00%	2%
95.00% – 96.99%	5%
95.00% 미만	12%



"달성한 서비스 레벨" 백분율은 (a)계약 월의 총 시간(분)에서 (b)계약 월의 총 중지 시간(분)을 뺀 후 이를 (c)계약 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예제: 계약 월의 총 중지 시간 540 분

계약 월 30 일 동안 총 43,200 분 — 540 분 중지 시간 = 42,660 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 계약 월 30 일 동안 총 43,200 분	= 98.75%에 대해 가용성 크레딧 2% 달성한 서비스 레벨
---	---------------------------------------

#### 4. 제외사항

본 SLA 는 **IBM 고객**에만 해당합니다. 본 SLA 는 다음에 적용되지 않습니다.

- 베타 및 시범 운용 서비스.
- 테스트, 재해 복구, Q&A 또는 개발을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 비 프로덕션 환경.
- 서비스에 대한 **IBM 고객**의 사용자, 게스트 및 참여자가 제기한 클레임
- 지불 의무 위반을 포함하여 **이용 약관**, 승인 가능 사용 정책 또는 서비스에 대한 귀하의 계약 하의 실질적 의무를 위반한 경우.