

IBM Omni-Channel Merchandising

사용 조건은 본 IBM 사용 조건 – SaaS 특정 오퍼링 조건(이하 "SaaS 특정 오퍼링 조건")과 IBM 사용 조건 – 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 사용 조건에 동의합니다.

사용 조건에는 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 사용 조건과 함께 전체 계약을 구성합니다.

1. IBM SaaS

다음 IBM SaaS 오퍼링에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조건이 적용됩니다.

- IBM Price Management
- IBM Price Optimization
- IBM Promotion Optimization
- IBM Promotion Planning
- IBM Promotion Execution
- IBM Markdown Optimization
- IBM Deal Management
- IBM Deal Management: Bill Distribution Module
- IBM Basket Insights
- IBM Shopper Insights
- IBM Assortment Optimization
- IBM Omni-Channel Merchandising Preview

2. 용어 정의

다음 용어는 아래 정의된 의미를 가집니다.

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.

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.

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

총 판매액 – 최초 기간이나 기간 갱신에 앞선 최종 12 개월(full twelve months) 동안 관련 비즈니스에 의한 제품의 판매로 IBM SaaS 에 등록된 법인에게 발생한 총 판매액을 의미합니다.

굵은 글씨체로 표시된 용어 중 본 사용 조건에 정의되지 않은 용어는 계약에 정의되어 있습니다.

3. 청구 체계

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

- a. **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 따라 RCU 로 변환해야 합니다. 각 MRCU 권한은 1 백만 RCU 를 나타냅니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 에서 처리하거나 관리한 매출액을 포괄할 수 있는 충분한 MRCU 권한을 취득해야 합니다.
- b. **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 Price Management IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module | 매출은 관련 비즈니스의 총 판매액입니다. |
| IBM Price Optimization | 매출은 고객이 최적화하고자 하는 총 판매액입니다(등록(Subscription)이 관련 비즈니스의 일부로 제한될 수 있음). |
| IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution | 매출은 프로모션 항목의 판매로 발생한 관련 비즈니스의 총 판매액입니다. 본 IBM SaaS 를 위해서는, 프로모션 항목은 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. 프로모션 항목에는 마크다운 항목은 포함되지 않습니다. |
| IBM Markdown Optimization | 매출은 마크다운 항목의 판매로 발생한 관련 비즈니스의 총 판매액입니다. 본 IBM SaaS 를 위해서는, 마크다운 항목은 영구적 가격 할인으로 판매되는 제품이며 일반적으로 재고정리 판매를 포함하여 과잉 공급을 해결하기 위한 것입니다. |

3.1 플랫폼 인에이블먼트 서비스

플랫폼 인에이블먼트 서비스를 위해서는, 매출은 관련 비즈니스의 총 판매액입니다.

구매할 적절한 플랫폼 인에이블먼트 서비스 레벨을 결정하기 위해서 고객은 먼저 고객의 회사에 적용되는 BRCU(Billion Revenue Conversion Unit)를 결정해야 합니다. BRCU 는 IBM SaaS 와 관련한 매출액의 통화 독립적 산정 단위입니다. 통화에 특정된 매출 금액은 반드시 http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table 에 있는 표에 따라 RCU 로 변환해야

합니다. 각 BRCU 권한은 10 억(10 의 9 승) RCU 를 나타냅니다. 산정된 BRCU 는 산정 기간 동안 IBM SaaS 에서 처리하거나 관리한 매출액을 포괄해야 합니다.

레벨 1 = 최대 3 BRCU

레벨 2 = 최대 8 BRCU

레벨 3 = 최대 15 BRCU

레벨 4 = 15 BRCU 초과

4. 대금 및 청구

IBM SaaS 에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

4.1 설치(Set-Up)

설치 요금은 거래서류에 명시됩니다. 설치 요금은 해당되는 경우에 따라 초기 또는 추가로 부과됩니다.

a. IBM Omni-Channel Merchandising One-Time Setup

IBM 은 IBM SaaS 의 초기 프로비저닝 후에 일시불 설치 요금을 청구합니다. 요금과 청구 기간은 거래 서류에 명시되며 그에 따라 청구됩니다.

b. IBM Omni-Channel Merchandising Additional Application Setup Fee

IBM 은 주문한 각 Additional Application Setup Fee 에 대한 설치 요금을 청구합니다. 요금과 청구 기간은 거래 서류에 명시되며 그에 따라 청구됩니다.

4.2 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

5. 지속적 서비스 사용등록

다음 원격 서비스는 IBM SaaS 의 고객이 취득할 수 있습니다.

- IBM Price Management – Platform Enablement Services
- IBM Promotion Planning – Platform Enablement Services
- IBM Price Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Price and Promotion Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Promotion Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Markdown Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Basket Insights – Platform Enablement Services

5.1 IBM Price Management – Platform Enablement Services, IBM Promotion Planning – Platform Enablement Services, IBM Basket Insights – Platform Enablement Services

IBM 은 다음을 수행합니다.

- a. 해당 SaaS 오퍼링의 관련 IBM 임포트(import) 데이터 명세 문서에 명시된 모든 필수 데이터 필드("고객 데이터")를 획득하기 위해 고객과 협업합니다.
- b. 주간 또는 일간 고객 데이터를 수신하고 로드하며 표준 도구를 사용하여 데이터 변환 인터페이스(인바운드 및 아웃바운드)를 유지보수합니다. 고객이 초기 구현 후에 고객 데이터의 포맷을 수정하거나 파일을 다른 포맷으로 다시 고객에게 전송하도록 요청하거나 새로운 데이터를 이용하기 위해 IBM 에게 데이터 맵과 자동화 스크립트를 수정할 것을 요청하는 경우 추가 사용료가 청구될 수 있습니다.
- c. 구현 팀이 작업을 완료한 후에도 고객을 지원하도록 표준 진행 계정 관리 서비스를 제공합니다. 이러한 계정 관리 서비스는 원격으로 제공되며 1 주에 4 시간을 초과하지 않습니다.

5.2 IBM Price Optimization – Platform Enablement Services, IBM Promotion Optimization – Platform Enablement Services, IBM Markdown Optimization – Platform Enablement Services, IBM Price and Promotion Optimization – Platform Enablement Services

IBM 은 다음을 수행합니다.

- a. 해당 SaaS 오퍼링의 관련 IBM 임포트(import) 데이터 명세 문서에 명시된 모든 필수 데이터 필드("고객 데이터")를 획득하기 위해 고객과 협업합니다.
- b. 주간 또는 일간 고객 데이터를 수신하고 로드하며 표준 도구를 사용하여 데이터 변환 인터페이스(인바운드 및 아웃바운드)를 유지보수합니다. 고객이 초기 구현 후에 고객 데이터의 포맷을 수정하거나 파일을 다른 포맷으로 다시 고객에게 전송하도록 요청하거나 새로운 데이터를 이용하기 위해 IBM 에게 데이터 맵과 자동화 스크립트를 수정할 것을 요청하는 경우 추가 사용료가 청구될 수 있습니다.
- c. 모델링된 제품 카테고리에 대한 표준 데이터 검증을 수행합니다. 데이터 검증은 잠재적 오류와 이상 항목에 대해 고객 데이터를 검사하고 실행하는 자동화된 작업으로 구성됩니다.
- d. 모델링 데이터세트 작성, 모델 예측, 모델 품질 평가, 필요한 경우 모델의 문제점 해결을 서비스에 포함하는 프로젝트 계획에 따라 각 제품 카테고리를 위한 표준 계량 경제 모델링 서비스를 제공합니다. 여기에는 각 포함된 제품 카테고리에 대한 초기 모델링과 IBM 이 합리적으로 평가한 카테고리 역학에 근거하여, 합리적 주기의 지속적인 리모델이 포함됩니다. 고객이 데이터를 수정하는 경우, IBM 은 고객과 협업하여 수정된 이력 데이터를 다시 로드하는 것과 영향을 받은 제품 카테고리를 리모델하는 것이 적절한지를 결정하며, 이는 그 시점에 합의되는 추가 비용이 발생할 수 있습니다.
- e. 구현 팀이 작업을 완료한 후에도 고객을 지원하도록 표준 진행 계정 관리 서비스를 제공합니다. 이러한 계정 관리 서비스는 원격으로 제공되며 1 주에 6 시간을 초과하지 않습니다.

5.3 플랫폼 인에이블먼트 서비스에 대한 고객 책임사항

고객은 다음을 제공할 책임이 있습니다.

- a. 지정된 플랫폼 인에이블먼트 서비스 활동을 완수하기 위해 필요한 IBM 자원에 대한 직접 액세스
- b. 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 콘텐츠로 적절히 변환되도록 보장하기 위한 업무 대표자.
 - 다음의 필수적인 기술 및 업무 프로세스 작업을 수행하기 위한 역량있는 프로젝트 팀:
 - 관련 데이터 맵핑 문서
 - 합의된 일정에 따라 고객 데이터의 전송
 - 현재 IBM 임포트 데이터 명세 문서에 명시된 IBM 의 포맷과 일치하는 고객 데이터.
 - 적시에 모든 문제를 해결하기 위한 자원
 - 제공된 정보가 정확함을 보장하기 위한 고객의 지원.

고객은 고객이 위의 의무를 이행하지 못하는 것이 IBM 이 플랫폼 인에이블먼트 서비스를 제공할 수 있는지에 영향을 줄 수 있음을 인지합니다. 고객이 위의 태스크를 수행하지 못한 결과 또는 IBM 의 통제를 벗어난 기타 상황으로 인해 플랫폼 인에이블먼트 서비스가 지연되거나 IBM 의 플랫폼 인에이블먼트 서비스 제공 비용이 증가하는 경우, 추가 사용료가 청구될 수 있습니다. 그러한 서비스에 대한 추가 사용료와 청구 조건은 작업명세서에 명시되어 별도로 청구됩니다.

6. 기간 및 갱신 옵션

IBM SaaS 의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 IBM SaaS 에 대한 고객의 액세스 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 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 사용 가능할 수 있습니다. 그러한 90 일 기간 이후의 역월(calendar month)의 말일까지 IBM SaaS 가 계속 제공됩니다.

7. 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 사용 조건이 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 | 심각도 정의 | 대응 시간 목표 | 대응 시간 범위 |
|-----|--|-----------|-------------------|
| 1 | 중대한 업무 영향/서비스 다운: 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 중대한 인터페이스에 장애가 발생한 경우. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 중대한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다. | 1 시간 이내 | 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 영향은 없습니다. | 4 영업시간 이내 | 월요일 - 금요일 영업시간 |
| 4 | 최소 업무 영향: 질문 또는 비기술적 요청. | 1 영업일 이내 | 월요일 - 금요일 영업시간 |

8. IBM SaaS 오퍼링 추가 조건

8.1 데이터 및 최소 설비 요구사항

소매업 IBM SaaS 를 사용하기 위해 고객은 데이터를 제공하는 날짜에 유효한 IBM 임포트 데이터 명세 문서에서 기술한 대로, 제품, 재무, 기타 데이터("임포트 데이터")를 IBM 에 제공해야 한다는 것을 이해하고 동의합니다. 최신 IBM 임포트 데이터 명세 문서의 사본이 제공되며 IBM 단독의 판단에 따라 수시로 IBM 이 수정할 수 있습니다. 또한 각 IBM SaaS 에는 서비스 액세스에 필요한 최소 설비 요구사항이 적용되며 해당 요구사항은 서비스 명세에 기술되어 있고 요청 시 제공받을 수 있습니다.

모든 임포트 데이터는 계약의 목적 상 "컨텐츠"로 간주됩니다.

8.2 소매업체의 거래 파트너에 의한 임포트 데이터 사용

고객이 IBM Deal Management, IBM Deal Management: Bill Distribution Module, IBM Shopper Insights 또는 IBM Assortment Optimization 에 사용등록한 경우, IBM SaaS 에 사용등록하였고 임포트 데이터에 대한 액세스 권한이 필요한 고객의 거래 파트너에게 IBM SaaS 를 제공하기 위해 임포트 데이터를 사용할 수 있는 권한을 사용등록 기간 동안 고객은 IBM 에게 부여합니다.

8.3 임포트 데이터 반환

IBM 은 사용등록(Subscription) 기간의 해지일 또는 만료일이 경과한 후 90 일 이내에 IBM 이 보유하고 있는 임포트 데이터를 파기해야 합니다. 임포트 데이터는 서면 요청에 따라 반환될 수 있으며 별도의 계약에 의거해서 추가요금이 부과되어 처리됩니다.

8.4 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.

8.5 개인 정보 주의사항

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 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.

8.6 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.

8.7 프리뷰 제한사항

"프리뷰(Preview)"로 지정된 IBM SaaS 의 경우, 고객은 테스트, 성능 조정, 결함 진단, 내부 벤치마킹, 스테이징, 품질 보증 활동 및/또는 공개된 API(Application Programming Interfaces)를 사용하여 내부적으로 사용되는 IBM SaaS 추가 기능 또는 확장 기능의 개발을 포함하여 내부 비프로덕션 또는 프리뷰 활동 용도에 한해 해당 IBM SaaS 를 사용할 수 있습니다. 고객은 해당 프로덕션 권한을 취득하지 않은 경우에는 기타 다른 용도를 위해 IBM SaaS 의 어떠한 부분도 사용할 수 없습니다.

부록 A

1. IBM Price Management

IBM Price Management 를 사용하여 소매업체는 특정 품목의 가격을 결정하고 가격 정책의 실시를 통해 기간 경과 동안 모든 가격을 유지하여 가격 전략을 실현할 수 있습니다. 소매업체는 IBM Price Management 를 사용하여 시나리오를 설정하고 가격 정책을 사용자 정의하며 모든 상품의 시스템 규칙 가격을 구성하고 벤더 비용 및 경쟁업체 가격 등 데이터 변동사항에도 정기적으로 대응할 수 있습니다.

2. IBM Price Optimization

IBM Price Optimization 을 사용하여 소매업체는 매출, 이윤 및 판매량 증대와 같은 전략적 목표를 정의하고 이러한 목표를 최상으로 달성할 수 있도록 가격을 최적화하는 시뮬레이션과 최적화 시나리오를 작성 및 실행할 수 있습니다.

3. IBM Promotion Planning

IBM Promotion Planning 은 가격, 유효일, 성과 세부 내용 및 지역을 포함한 항목 및 그룹 차원의 프로모션을 설정하고 관리하기 위한 협업 웹 기반 인터페이스를 제공합니다. IBM Promotion Planning 을 통해 소매업체는 가시성과 책임성을 개선하고, 오류를 줄이는 것에 도움을 주고, 실행을 간소화하는 프로모션 오퍼의 단일 저장소를 설정할 수 있습니다.

4. IBM Promotion Optimization

IBM Promotion Optimization 은 고객이 고객의 판촉 및 마케팅 목표를 달성할 수 있는 최적의 프로모션을 실시간으로 결정하는 것을 지원합니다. 소매업체는 IBM Promotion Optimization 을 사용하여 PL(private label) 및 기타 프로모션을 계획하고 들어오는 벤더 오퍼를 평가하고 예측합니다. IBM Promotion Optimization 은 소매업체가 모든 각 프로모션의 증분의 상향과 상점에 대한 전체적 효과를 최대화하기 위해 어떤 품목 또는 프로모션 품목 그룹의 할인 가격, 일시적 가격 할인(TPR) 유형(예: 1+1 할인, % 할인, 배수 할인), 판촉 지원 사용(예: 광고, 전시), 광고 내 특정 배치를 결정하는 것을 지원합니다.

5. IBM Promotion Execution

IBM Promotion Execution 을 통해 소매업체는 프로모션 오퍼 및 이벤트(광고, 전단, 모바일, 이메일, 전시, 간판 등)에 대한 사본, 이미지 및 이벤트 레벨 상세 내용을 포함한 소매업체의 정보와 콘텐츠의 단일 저장소를 빌드할 수 있습니다.

6. IBM Markdown Optimization

IBM Markdown Optimization 을 소매업체는 상품 모음에서 출고되는 항목의 가격 책정, 수익 및 재고 레벨을 계획하고 최적화할 수 있습니다. IBM Markdown Optimization 은 계절성, 단기 제품 라이프사이클, 행사 및 공휴일, 카테고리 재지정, 사이클 전환, 표준 할인 마크다운을 포함한 다양한 마크다운 유형을 지원합니다. 또한 소매업체는 여러 마크다운 가격 책정 시나리오를 작성, 예측, 비교 및 평가하여 해당 소매업체의 마크다운 전략을 세부 조정할 수 있습니다.

7. IBM Deal Management

IBM Deal Management 를 통해 소매업체는 웹 기반 환경에서 해당 소매업체의 소비재 제조사 거래 파트너로부터 제공받은 거래 프로모션의 프리젠테이션, 협상 및 조정을 자동화하고 간소화할 수 있습니다.

8. IBM Deal Management: Bill Distribution Module

IBM Deal Management: Bill Distribution Module 을 사용하여 소매업체는 소비재 제조사 거래 파트너에게 PDF 청구서를 자동 생성하고 보안 배포하여 처리 과정 시간, 미수금 회수율 및 수동 오류를 줄일 수 있습니다.

9. IBM Basket Insights

IBM Basket Insights 를 사용하여 소매업체는 일련의 대시보드를 통해 거래를 분석할 수 있습니다.

10. IBM Shopper Insights

IBM Shopper Insights 를 사용하여 소매업체는 일련의 대시보드를 통해 쇼핑 경로, 구매 빈도, 제품 구입을 포함한 쇼핑 고객의 행동을 분석할 수 있습니다. 특정 소매업체가 IBM Shopper Insights 에 등록하고 나면 IBM 은 해당 소매업체의 브로커 거래 파트너에게 IBM Shopper Insights for Brokers 를 제공하고 해당 소매업체의 소비자 거래 파트너에게 IBM Shopper Insights for Manufacturers 를 제공합니다.

11. IBM Assortment Optimization

IBM Assortment Optimization 을 사용하여 소매업체는 단순한 중복 품목인지 또는 실질적 판매 증대를 제공하는지 여부에 대한 수량화된 이해, 쇼핑 고객의 구매 행동, 및 경쟁 환경을 바탕으로 상점 클러스터 및 플래노그램(planogram)별 비축 품목을 결정할 수 있습니다. 소매업체가 IBM Assortment Optimization 에 등록하고 나면 IBM 은 소매업체의 벤더와 거래 파트너가 소매업체의 판매 데이터에 기반하여 제품 분류에 대한 의사결정을 하기 위해 소매업체와 협업할 수 있도록 IBM Assortment Optimization for Manufacturers 를 제공합니다.

12. IBM Omni-Channel Merchandising Preview

IBM Omni-Channel Merchandising Preview 는 현재 고객이 신규 또는 업데이트된 기능에 대해 준비하는 것을 돕기 위해 현재 고객이 추후 릴리스(release)를 미리 확인할 수 있게 합니다.

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** – 계약 월 동안 서비스 레벨이 충족되지 못하였다고 고객이 IBM에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.
- c. **계약 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. **중지 시간** – IBM SaaS에 대한 프로덕션 시스템 처리가 중지되고 고객의 사용자가 사용 권한이 있는 IBM SaaS의 모든 부분을 이용할 수 없는 기간을 의미합니다. 중지 시간에는 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** – 결과적으로 SLA에 부합되지 못하게 된 특정 상황 또는 함께 발생한 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 클레임이 발생한 계약 월(Contracted Month)의 말일로부터 최소 3영업일 이전에 가용성 크레딧에 대한 클레임을 제출해야 합니다.
- c. 가용성 크레딧은 고객이 최초로 중지 시간에 의한 영향을 받았다고 고객이 보고한 시점부터 측정된 중지 시간의 기간을 기준으로 합니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM은 아래 표와 같이 각 계약 월 동안 달성한 SLA에 따라 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다. IBM은 동일한 계약 월에서 동일한 이벤트에 대해 중복적으로 가용성 크레딧을 제공하지 않습니다.
- d. 번들 서비스(함께 패키지로 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 계약 월에 번들 중 하나의 개별 IBM SaaS에 대해서만 클레임을 제출할 수 있으며 IBM은 임의의 계약 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 계약 월에 유효한, 50% 할인이 제공된 IBM SaaS 에 대한 당시의 유효한 관계 SVP(Relationship Suggested Value Price, RSVP)를 기반으로 제공됩니다.
- f. 어떠한 경우에도 계약 당월에 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

계약 월 동안의 IBM SaaS 가용성은 다음과 같습니다.

| 계약 당월 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) 계약 월의 총 시간(분)에서 (b) 계약 월의 총 중지 시간(분)을 차감한 후 이를 (c) 계약 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 계약 월의 총 중지 시간 500 분

| | |
|---|---------------------------------------|
| 계약 월 30 일 동안 총 43,200 분 - 중지 시간 500 분 = 42,700 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분 | = 달성한 서비스 레벨 98.8%에 대한 가용성 크레디트 2% |
|---|---------------------------------------|

4. 제외

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

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