

## IBM Commerce Insights

본 서비스 명세는 IBM 이 고객에게 제공하는 클라우드 서비스(Cloud Service)에 대해 설명합니다. 고객이란 클라우드 서비스의 대상 회사, 승인된 사용자 및 수령자를 의미합니다. 관련 견적서와 라이선스 증서(PoE)는 별도의 거래서류(Transaction Documents)로 제공됩니다.

### 1. IBM Commerce Insights

IBM Commerce Insights 는 IBM eCommerce 플랫폼(WebSphere Commerce V8 또는 WebSphere Commerce-based Commerce on Cloud 서비스)의 비즈니스 사용자가 분석 및 비즈니스 데이터를 기반으로 정보에 입각한 더 나은 의사결정을 수행할 수 있도록 지원하는 솔루션입니다. Commerce Insights 는 상점 카탈로그 및 온라인 사이트의 컨텍스트에서 사용자에게 웹 분석 데이터, 재고 데이터 및 판매 계획 데이터의 보기를 제공합니다. Commerce Insights 를 통해 비즈니스 사용자는 IBM eCommerce 플랫폼에서 판매 전략을 실행하는 직접적인 조치를 수행할 수 있습니다.

IBM Commerce Insights 는 다음을 포함한 다양한 데이터 소스에 대한 데이터 피드 및 파일 업로드 옵션을 제공합니다.

- WebSphere Commerce 또는 Commerce on Cloud 저작 인스턴스의 제품 및 카테고리 정보 피드(feed)
- 재고 시스템의 재고 데이터 피드
- 제품 및 카테고리의 판매 계획 데이터에 대한 파일 업로드
- IBM Digital Analytics 의 웹 분석 데이터

IBM Commerce Insights 에는 IBM Digital Analytics 의 구성요소가 포함됩니다. IBM Digital Analytics 는 고객의 웹 사이트와 상호작용하는 웹 방문자를 추적하고 데이터 컬렉션을 기초로 보고서 및 핵심 성과 지표(KPI)를 제공하는 솔루션입니다. 데이터는 서버 호출을 통해 클라우드 서비스 용도로 수집됩니다. 하나의 서버 호출은 하나의 클라이언트 ID 에 해당하는 추적 방문자에 의해 시작된 태그 지정 이벤트의 결과로 클라우드 서비스에 전달되어 처리된 데이터입니다. 클라우드 서비스는 이러한 태그 지정 데이터를 처리하여 방문자의 활동에 대한 이해를 돕도록 Commerce Insights 사용자 인터페이스를 통해 사용 가능한 보고서를 생성합니다.

IBM Digital Analytics 서비스의 경우, 10 개를 넘지 않는 적절한 수의 클라이언트 ID 를 고객에게 무료로 제공합니다. 10 개의 클라이언트 ID 는 개별적인 독립형 ID 가 될 수도 있고 멀티 사이트 환경에서 글로벌 상위 ID 와 하위 ID 의 결합 형태(통합 보고 목적으로 글로벌 상위 ID 기준의 하위 ID 집계)가 될 수도 있습니다.

IBM Commerce Insights 에 포함된 IBM Digital Analytics 구성요소는 각 사이트/클라이언트 ID 에 대한 데이터 컬렉션과 보유 기능을 제공합니다. 원시 데이터에서 생성된 우수 사례 보고서로 구성되는 저장된 "표준 보고서 데이터"는 클라이언트 설정 없이 매일 밤 자동 처리됩니다. 클라우드 서비스는 과거 27 개월(27 months rolling) 주기로 고객의 표준 보고서를 저장합니다.

고객은 사이트의 태그를 지정하기 위해 IBM Digital Analytics Digital Data Exchange 를 사용할 수도 있습니다. Digital Data Exchange 는 웹 사이트 및 모바일 페이지 태그의 구성과 배치를 위해 단일 인터페이스를 고객에게 제공하는 솔루션입니다. 고객은 Digital Data Exchange 를 사용하여 고객의 웹 또는 모바일 사이트에 배치된 IBM 태그와 IBM 비즈니스 파트너 태그를 관리할 수 있습니다. Digital Data Exchange 사용자 인터페이스는 태그 실행을 결정하는 규칙 세트를 바탕으로 페이지 태그와 페이지 그룹을 정의하는 기능을 사용자에게 제공함으로써 태그 지정 프로세스에 대한 직접적인 관리를 지원합니다. Digital Data Exchange 고객은 여러 환경에 대한 IBM 태그, IBM 비즈니스 파트너 태그 및 사용자 정의 JavaScript 또는 고유 코드의 현재 배치와 기존 배치를 관리할 수 있습니다.

#### 1.1 선택적 추가기능(Add-On)

IBM Commerce Insights for Watson Analytics 는 IBM Watson Analytics 를 사용한 학습 및 시각화에 필요한 바로 사용이 가능한 일관된 데이터를 비즈니스 사용자에게 제공하는 선택적인 add-on

솔루션입니다. Commerce Insights for Watson Analytics 는 IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service 의 웹 분석 데이터를 변환하고 고객 대신 고객의 IBM Watson Analytics 서비스로 데이터를 로드하는 작업을 자동화합니다.

IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service 는 고객이 클라우드 서비스에서 사용 가능한 고객의 원시 데이터가 포함된 일일 데이터 내보내기를 직접 지정하고 스케줄할 수 있는 데이터 피드 구성 및 활성화 모듈을 제공합니다. 데이터 내보내기 항목은 각 방문자가 전날에 수행한 페이지 뷰, 제품 뷰, 쇼핑, 주문, 등록 및 기타 추적 활동에 대한 특정 정보가 포함된 정의된 형식의 다중 파일(고객이 선택함)로 구성됩니다. IBM Digital Analytics Import 사용자 인터페이스의 사용 기능은 Digital Data Feed 가져오기 모듈 구성을 위해 제공됩니다.

IBM Watson Analytics Personal Edition 사용등록이나 IBM Watson Analytics Professional Edition 사용등록은 별도로 구입해야 합니다.

## 2. 보안 설명

이 클라우드 서비스는 IBM SaaS 에 관한 IBM 데이터 보안 및 개인정보 보호 정책(<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 참조)과 본 섹션에서 제공하는 추가 조건들을 준수합니다. IBM 데이터 보안 및 개인 정보 보호 정책이 변경되더라도 클라우드 서비스의 보안 수준은 저하되지 않습니다.

이 클라우드 서비스는 개인 정보 또는 민감한 개인 정보 등, 규제 대상인 콘텐츠에 대한 특정 보안 요구사항에 맞게 설계되지 않습니다. 고객은 이 클라우드 서비스와 관련하여 고객이 사용하는 콘텐츠 유형에 있어서, 클라우드 서비스가 고객의 필요를 충족하는지 판단해야 합니다.

## 3. SLA(Service Level Agreement)

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

### 3.1 가용성 크레딧

고객은 클라우드 서비스의 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 클라우드 서비스의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간 동안의 지속 기간(Downtime)(이하 "Downtime")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧이 됩니다. Downtime 은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 클라우드 서비스가 복원된 시간까지로 측정되며 다음과 관련된 시간은 포함되지 않습니다: 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간, IBM 의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제 3 자 콘텐츠나 기술, 설계나 지침의 문제점, 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객으로 인한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트. IBM 은 아래 표와 같이 각 약정된 월 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정 월에 적용되는 보상의 총 금액은 클라우드 서비스 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 10%를 초과할 수 없습니다.

### 3.2 서비스 레벨

약정 월 동안 클라우드 서비스 가용성

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정 월의 월 사용등록(Subscription) 사용료*의 %)
<99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 95%	10%

\* IBM 비즈니스 파트너로부터 클라우드 서비스를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 약정 월에 유효한, 50%의 할인이 제공된 클라우드 서비스의 당시 적용되는 정가를 기준으로 산정됩니다. IBM은 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 500 분

약정 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 크레딧 5%
--	---------------------------------------

#### 4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 이메일, 전화 및 온라인 티켓팅 시스템을 통해 제공됩니다. IBM은 기술 지원 담당자 연락처 정보 및 기타 정보와 절차에 대해 설명하는 IBM Software as a Service Support Handbook을 제공합니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

심각도(Severity)	심각도 정의	지원 시간 중 대응 시간 목표(Response Time Objectives During Support Hours)
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
2	<b>상당한 업무 영향:</b> 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 귀하가 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	2 영업시간 이내
3	<b>업무에 대한 사소한 영향:</b> 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향이 없는 것을 의미합니다.	4 영업시간 이내
4	<b>최소 업무 영향:</b> 조사 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내

#### 5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

##### 5.1 청구 체계

본 클라우드 서비스는 거래서류에 명시된 바와 같이 다음 청구 체계 하에서 제공됩니다.

- a. **활성 사용자(Active User)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 활성 사용이란 어떠한 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스에 액세스하는 고유한 개인을 의미합니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에 액세스하는 활성 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

본 클라우드 서비스의 목적상, 클라우드 서비스의 둘 이상의 테넌트 인스턴스가 프로비저닝되는 경우 클라우드 서비스의 각 테넌트 인스턴스에 대해 별도의 활성 사용자 권한이 필요합니다.

- b. **인스턴스(Instance)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 하나의 인스턴스는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 클라우드 서비스의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.

## 5.2 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

## 5.3 추가 요금

산정 기간 동안 클라우드 서비스 실제 사용량이 라이선스 증서에 명시된 권한을 초과하면 거래서류에 지정된 대로 초과분에 대한 요금이 고객에게 부과됩니다.

## 6. 기간 및 갱신 옵션

클라우드 서비스의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 클라우드 서비스에 대한 고객의 액세스(접근) 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 클라우드 서비스를 자동으로 갱신할지, 사용 계속 여부에 따라 갱신할지 또는 기간 만료 시 종료할지 여부는 라이선스 증서(PoE)에 명시합니다.

자동 갱신의 경우, 고객이 기간 만료일로부터 최소 90 일 이전에 갱신하지 않겠다는 서면 통지를 제공하지 않으면 클라우드 서비스는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속적인 사용의 경우, 고객이 사전 90 일의 서면 종료 통지를 제출할 때까지 클라우드 서비스를 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 90 일 기간 이후에는 해당 역월(calendar month)의 말일까지 클라우드 서비스가 계속 제공됩니다.

## 7. 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

본 클라우드 서비스에는 인에이블링 소프트웨어가 포함되며 인에이블링 소프트웨어는 클라우드 서비스 기간 동안에 한해 고객의 클라우드 서비스 이용과 관련해서만 사용되어야 합니다.

## 8. 추가 조건

### 8.1 사용량 정보 추적(Usage Information Tracking)

고객은 IBM 이 클라우드 서비스의 정상적인 운영과 지원 과정에서 트래킹(tracking) 및 기타 기술을 사용하여 클라우드 서비스 사용과 관련된 개인 정보를 고객(귀하의 직원 및 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호작용을 조정하기 위해 클라우드 서비스의 효율성에 대한 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 관련 법령에 따라 IBM, 다른 IBM 회사들 및 이들의 하도급자들에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자들이 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.

### 8.2 제 3 자 서비스

클라우드 서비스는 제 3 자 데이터 서비스, 데이터베이스, 웹 서비스, 소프트웨어 또는 기타 제 3 자 콘텐츠(이하 "제 3 자 서비스")와의 통합이나 이들에 액세스하는 링크를 포함하고 있거나 이러한 서비스에 액세스하는 데 사용될 수 있습니다. 제 3 자 서비스(Third Party Services)는 클라우드 서비스에 속하지 않습니다. 제 3 자 서비스에 대한 액세스는 "현 상태대로"(AS-IS) 조건으로 제공되는 것으로서, 소유권, 타인의 권리 비침해 또는 비간섭에 대한 보증, 특정 목적에 대한 상품성 및 적합성에 대한 명시적 보증 및 조건들을 포함하여 명시적이거나 묵시적인 일체의 보증 없이 제공됩니다. 고객은 개인 데이터의 수집, 사용, 처리 및 전송에 관한 정책을 포함하여, 제 3 자 서비스의 액세스 또는 사용에 관하여, 제 3 자와 별도의 계약을 체결하고 준수해야 할 책임이 있습니다. IBM 은 그러한 별도 계약의 당사자가 아니며, 클라우드 서비스와 관련하여 제 3 자 서비스를 사용하고자 하는 범위 내에서 그러한 별도 계약의 조건들을 준수할 것에 동의합니다. 제 3 자 서비스에서 IBM 으로 전송된 모든 데이터나 콘텐츠는 제 3 자 서비스와의 통합과 관련된 클라우드 서비스 문서에 명시된 바에 따라 사용되고 처리됩니다. 고객은 클라우드 서비스와 제 3 자 서비스 간에 데이터나 기타 콘텐츠를 전송하거나 액세스 가능하도록 하는 데 필요한 모든 동의나 허가를 취득하였어야 하며 이를 IBM 에게 보증합니다. 고객은, 제 3 자 서비스 및

이에 대한 근거가 되는 제 3 자 조건들은 IBM 의 통제 하에 있지 않으며, 제 3 자 서비스 및/또는 제 3 자 서비스와 클라우드 서비스 통합은 언제든지 수정, 종료되거나 철회될 수 있다는 점을 이해합니다.