

## IBM Watson Commerce Insights

본 서비스 명세서는 본 클라우드 서비스에 대해 설명합니다. 관련 주문 서류에서는 고객의 주문에 대한 가격 책정과 추가적인 세부사항을 제공합니다.

### 1. 클라우드 서비스

IBM Watson Commerce Insights 는 온라인 및 옴니 채널 판매 영역에서 비즈니스 사용자에게 대한 핵심적인 통찰력을 가지고 분석 및 비즈니스 데이터를 기반으로 정보에 입각한 더 나은 의사결정을 수행할 수 있도록 고객을 돕는 솔루션입니다.

Watson Commerce Insights 는 다음과 같은 eCommerce 플랫폼 및 데이터 소스와 통합되어 통찰력을 제공할 수 있습니다.

플랫폼에는 현재 다음이 포함됩니다.

- IBM Digital Commerce 또는 IBM WebSphere Commerce V7 Feature Pack 3 이상
- 제 3 자 eCommerce 플랫폼 - 추가 통합 필요.

데이터 소스에는 다음이 포함됩니다.

- IBM Digital Commerce, IBM WebSphere Commerce 또는 기타 eCommerce 소스로부터 제품 및 카테고리 정보 공급
- IBM Digital Analytics, Google Analytics 또는 Adobe Analytics 의 웹 분석 데이터
- 재고 시스템의 재고 데이터
- 비용 소스로부터 비용 데이터
- 제품 및 카테고리에 대한 판매 계획 데이터

또한 클라우드 서비스는 고객의 비즈니스에 사용되는 옴니 채널 트랜잭션 소스로부터 완료된 트랜잭션 주문의 주문 라인(옴니 채널 주문 데이터)을 아래 각 오퍼링에 대해 지정된 월별 최대치까지 수집할 수 있습니다. 이러한 주문 라인 최대값을 초과하는 옴니 채널 주문 데이터를 수집하려면 아래에 설명된 IBM Watson Commerce Insights Hundred Thousand Order Lines 추가 기능을 구입해야 합니다.

#### 1.1 오퍼링

고객은 사용 가능한 다음 오퍼링 중에서 선택할 수 있습니다.

##### 1.1.1 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Monitor

이 클라우드 서비스는 다음 기능을 제공합니다.

- a. 계절별 옴니채널 비즈니스 뷰
- b. 비즈니스 사용자의 작업 방식(예: eCommerce 상점 뷰)에 대한 컨텍스트 분석
- c. 사전 구성된 데이터 소스
- d. 비교(계획과 비교, 과거와 비교)를 위한 실행 가능 보기, 랭킹 보기 등의 비즈니스 지원
- e. 카테고리 정렬 조건 등 자동화 조치
- f. 옴니 채널 주문 데이터 제한: 월 25 백만 주문 라인

##### 1.1.2 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Learn

이 클라우드 서비스는 다음 기능을 제공합니다.

- a. Watson Commerce Insights Monitor 의 모든 기능
- b. 뒷받침하는 증거 및 권장 조치와 함께 주의가 필요한 비정상 비즈니스 조건(매출, 마진)을 식별하는 알림.
- c. 옴니 채널 주문 데이터 제한: 월 125 백만 주문 라인

## 1.2 선택적 서비스

다음 추가 기능은 IBM Watson Commerce Insights Monitor 또는 IBM Watson Commerce Insights Learn 과 함께 구입할 수 있습니다.

### 1.2.1 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Hundred Thousand Order Lines

이 추가 기능에 대한 각 권한은, 위의 해당 오퍼링에 대해 명시된 최대값을 초과하여 추가로 월 10 만 개의 옴니채널 주문 데이터 주문 라인을 수집하도록 허용합니다.

### 1.2.2 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Analyzer

Watson Commerce Insights Analyzer 추가 기능에는 IBM Watson Analytics Professional 의 액세스 및 사용이 포함되며, 클라우드 서비스에서 Watson Analytics Professional 로 클라이언트 웹 분석 데이터의 자동 데이터 로드(로드된 분석 데이터)를 제공합니다.

Watson Analytics Professional 은 다음 모든 기능이 포함된 멀티 유저 환경입니다.

- a. 10,000,000 행 및 500 열 이내의 .xls, .xlsx 또는 .csv 파일, 지원되는 클라우드 서비스, 또는 지원되는 관계형 데이터베이스 관리 시스템(RBDMs)에서 데이터를 로드합니다.
- b. 총 100GB 스토리지.
- c. 싱글 테넌트(데이터 스토리지에는 클라우드 환경에 로드한 소스 파일 및 애플리케이션 내에서 작성된 콘텐츠가 포함됨).
- d. Connection to IBM Cognos Analytics Reports
- e. PPT 파일 형식으로 내보냅니다.
- f. 인포그래픽
- g. 템플릿
- h. DropBox, Box 및 Microsoft OneDrive 에 대한 연결

Watson Analytics Professional 은 클라우드 서비스 지원에만 사용할 수 있으며, 로드된 분석 데이터와 로드된 분석 데이터를 확장하는 Analytics Exchange 에서 추가된 추가 클라이언트 데이터와 함께만 사용하도록 제한됩니다. 또한 이 Watson Commerce Insights Analyzer 추가 기능(add-on) 하에서 클라우드 서비스를 지원하여 Watson Analytics Professional 을 사용하는 것에는 Twitter 콘텐츠에 대한 액세스 및 사용은 제외되며 이러한 행위는 금지됩니다.

### 1.2.3 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Analyzer Storage 50 Gigabyte

IBM Watson Commerce Insights Analyzer 의 월 사용등록에 대한 추가 기능(add-on)으로 사용할 수 있으며 이 클라우드 서비스의 각 권한은 IBM Watson Analytics Professional 오퍼링의 조항에 준하여 허용된 최대 용량 100GB 를 넘어서 50GB 의 추가 콘텐츠 스토리지를 제공합니다.

## 1.3 Acceleration 서비스

### 1.3.1 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Readiness Planning Service

이 설치(set-up) 서비스는 IBM Watson Commerce Insights 의 기술 및 비즈니스 롤아웃 계획 구상과 관련된 시작 활동에 필요한 최대 8 시간의 원격 컨설팅 시간을 제공합니다. IBM 은 IBM Watson Commerce Insights 의 기능 및 사용 가능한 잠재적 데이터 통합을 고객과 검토합니다. IBM 은 시간 경과에 따라 다중 사이트 업데이트를 통해 전달될 수 있는 롤아웃 프로젝트 계획을 구축하는 데 고객을 지원합니다. 롤아웃 계획은 데이터 통합, 비즈니스 툴에서 데이터 보기, 고객 환경에서 데이터 보기, 연결된 eCommerce 플랫폼(고객 환경에서 적절하고 가능한 경우)에서 조치 수행을 포괄할 수 있습니다.

이 설치 서비스는 구입한 경우 추가 요금이 부과되며 클라우드 서비스의 구입과 함께 필요합니다. 원격으로 제공되는 이 설치 서비스는 고객의 거래서류에 지정된 인게이지먼트별로 구매됩니다. 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이, 이 서비스는 롤아웃 계획 소프트카피를 전달하여 고객과 함께 검토하고 나면 완료된 것으로 간주됩니다.

### 1.3.2 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Technical Deployment Assistance

이 선택적 설치(set-up) 서비스는 IBM Watson Commerce Insights 의 기술 롤아웃 계획 실행과 관련된 시작 활동에 필요한 최대 40 시간의 원격 컨설팅 시간을 제공합니다. 고객, Systems Integrator(고객이 사용 중인 경우) 및 IBM 에 지정된 태스크로 전체 롤아웃 계획을 실행하도록 고객을 안내합니다. IBM 이 실행하는 작업의 경우, 고객이 추후에 변경사항을 유지 관리하고 업데이트하도록 고객 또는 Systems Integrator(고객이 사용 중인 경우)에게 지식 이전 기능을 제공합니다. IBM 은 구입된 원래 시간 수는 롤아웃 계획을 실행하는 데 충분하다고 보증하지 않습니다.

원격으로 제공되는 이 설치 서비스는 고객의 거래서류에 지정된 인게이지먼트별로 구매됩니다. 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이, 이 서비스는 약정 시간 이내에 공동으로 계획하여 지정한 기술 태스크를 전달하고 나면 완료된 것으로 간주됩니다.

## 2. 데이터 처리 및 보호 데이터 시트

IBM 데이터 처리 부칙(Data Processing Addendum: DPA)(<http://ibm.com/dpa> 참조) 및 아래 링크의 데이터 처리 및 보호 데이터 시트(Data Processing and Protection Data Sheet(s))(데이터 시트(들) 또는 DPA 별표(들)로 참조됨)는 클라우드 서비스에 대한 추가적인 데이터 보호 정보와 처리할 수 있는 콘텐츠의 유형, 관련 처리 활동, 데이터 보호 기능 및 콘텐츠의 보관 및 반환 정보와 관련한 옵션을 제공합니다. DPA 는 콘텐츠에 포함된 개인 데이터에 European General Data Protection Regulation(EU/2016/679)(GDPR)이 적용되는 경우 그리고 당해 콘텐츠에 GDPR 이 적용되는 범위 내에서 적용됩니다.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=F941B2C058B711E5AAAA084C1D9D5D44>

## 3. 서비스 레벨(Service Levels) 및 기술 지원

### 3.1 SLA(Service Level Agreement)

IBM 은 다음 가용성 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 고객에게 제공합니다. IBM 은 아래 표와 같이 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 가용률은 약정 월의 총 시간(분)에서 약정 월의 총 Service Down(분)을 차감한 후 이를 약정 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다. Service Down 의 정의, 클레임 절차, 서비스 가용성 문제에 관한 IBM 문의 방법은 IBM 클라우드 서비스 지원

핸드북([https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html))에서 확인할 수 있습니다.

가용성	크레딧 (월별 사용등록료*의 %)
99.9% 미만	2%
99.0% 미만	5%
95.0% 미만	10%

\* 사용등록료는 클레임 대상이 되는 해당 월의 약정 요금입니다.

### 3.2 기술 지원

지원 문의 상세 정보, 심각도 레벨, 가용성 지원 시간, 응답 시간 및 기타 지원 정보와 절차를 포함하여, 클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 IBM 지원

안내서(<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> 참조)에서 클라우드 서비스를 선택하면 확인할 수 있습니다.

## 4. 대금 청구

### 4.1 청구 체계

클라우드 서비스에 대한 과금 체계는 거래서류에 명시됩니다.

이 클라우드 서비스에는 다음 청구 체계가 적용됩니다.

- 승인된 사용자(Authorized User)는 어떠한 방법, 어떠한 형태로든(예, 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스에 액세스하도록 권한이 부여된 고유한 사용자를 의미합니다.
- 인게이지먼트(Engagement)는 클라우드 서비스들과 관련된 프로페셔널 서비스 또는 트레이닝 서비스입니다.
- 기가바이트(GB)는 클라우드 서비스에서 처리, 사용, 저장 또는 구성된 2의 30승 데이터(1,073,741,824 바이트)로 정의됩니다.
- 주문 라인은 클라우드 서비스에서 관리하거나 처리하는 하나의 주문에서 하나의 라인 항목입니다.

## 5. 추가 조항

2019년 1월 1일 이전에 작성된 클라우드 서비스 계약들(또는 동등한 기본 클라우드 계약들)에는 <https://www.ibm.com/acs>에서 제공한 조건들이 적용됩니다.

### 5.1 테스트 계정의 허가된 사용

IBM은 요청에 따라서 이에 동의한 후, 사전 프로덕션 개발 및 테스트 용도로 클라우드 서비스의 별도 인스턴스에 대한 액세스 권한을 고객에게 제공할 수 있습니다(이하 "테스트 계정"). 테스트 계정은 아래 조항에 의거해서 제공됩니다.

클라우드 서비스 고객은 프로덕션 단계로 전환하기 전에 고객의 eCommerce 사이트와의 통합을 테스트하기 위해 클라우드 서비스의 테스트 계정 1개를 요청할 수 있습니다. 고객은 개발 및 테스트(기능 및/또는 통합 테스트를 포함하며 이에 한함) 용도로만 테스트 계정을 사용할 수 있으며 프로덕션 용도로는 테스트 계정을 사용할 수 없습니다. 테스트 계정은 최대 3명의 허가된 사용자가 추가 비용 없이 사용하도록 제한됩니다. 5

IBM은 테스트 계정을 지원 의무 없이, "현 상태대로"(AS IS) 조건으로 제공되는 것으로서, 소유권, 타인의 권리 침해 또는 비간섭에 대한 보증, 특정 목적에 대한 상품성 및 적합성에 대한 묵시적 보증 및 조건들을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 명시적이거나 묵시적인 것을 불문하고 어떠한 보증도 없이 제공합니다. 고객은 더 이상 테스트 계정을 사용할 수 없는 경우에 발생할 수 있는 데이터의 유실을 방지할 수 있도록 예방조치를 취해야 합니다.

## 6. 우선 적용 조항

### 6.1 데이터 사용

다음은 당사자들 간의 기본 클라우드 서비스 조건 중 콘텐츠 및 데이터 보호 조항에서 상반되는 내용보다 우선하여 적용됩니다: IBM은 고객의 클라우드 서비스 사용(즉 귀사의 콘텐츠(인사이트)에 고유한 사항 또는 달리 고객을 식별할 수 있는 사항)으로부터 발생하는 결과를 활용하거나 공개하지 않습니다. 그러나 IBM은 클라우드 서비스를 제공하는 과정에서 고객 식별 항목을 제거하는 조건으로 추가적인 정보의 사용 없이는 여하한 개인 정보가 더 이상 특정 개인에게 귀속될 수 없게 된 콘텐츠 및 콘텐츠에서 발생하는 다른 정보(인사이트는 제외)를 사용할 수 있습니다. IBM은 연구, 테스트 및 오퍼링 개발 목적으로만 해당 데이터를 사용합니다.