

## IBM Sterling Inventory Control Tower

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

### 1. 클라우드 서비스

#### 1.1 IBM Sterling Inventory Control Tower

IBM Sterling Inventory Control Tower 는 격리된 재고 데이터 및 프로세스 전반에 대한 가시성을 고객에게 제공하고, 외부 이벤트를 감지하고 중단의 영향을 발견해 내도록 지원하며, 워크플로우 전체의 예외를 관리하여 성능을 개선하는 SaaS 기반 애플리케이션입니다.

본 클라우드 서비스에는 다음이 포함됩니다.

- 채널 전반의 재고 균형, 공급 및 수요에 대한 통일된 뷰를 통합하는 레코드 시스템 역할을 하는 IBM Inventory Visibility.
- 사업장 전체의 재고 상태를 요약하고 계획에서 벗어난 실행을 보여 주는 드릴다운 기능을 갖춘 대시보드.
- 재고별 질문에 답하도록 훈련된 Watson 에이전트가 포함된 Ask Watson.
- 재고 문제점 해결 및 우수 사례를 촉진하는 플레이북 및 Resolution Room.

Resolution Rooms 는 중단의 근본 원인을 파악하여 해결책을 찾기 위해 팀이 소집할 수 있는 가상 협업 공간을 제공합니다. Resolution Room 에는 Guest 사용자가 참여할 수 있습니다. Guest 사용자는 클라우드 서비스에 액세스하기 전에 IBM 에서 제공하는 온라인 계약에 동의할 것을 요청받습니다. 고객은 a) 클라우드 서비스와 관련하여 Guest 사용자가 제기한 배상 청구, b) Guest 사용자에게 발생한 대금 또는 c) 클라우드 서비스에 대한 Guest 사용자의 오용을 포함하여 Guest 사용자의 클라우드 서비스 사용에 대해 책임을 집니다. Guest 사용자만 Resolution Room 을 사용할 수 있으며 기타 모든 사용자들은 클라우드 서비스를 사용하기 위한 사용등록이 반드시 있어야 합니다. IBM 은 추후에 Guest 사용자 수를 제한할 수 있는 권리를 보유합니다. Guest 사용자는 업로드 파일 및 이미지 저장 용도로 Guest 사용자당 1GB 의 업로드까지 사용이 가능합니다.

### 1.2 선택적 서비스

#### 1.2.1 IBM Sterling Inventory Control Tower – Non-Production

테스트, 성능 조정, 결함 진단, 벤치마킹, 스테이징, 품질 보증 활동 및/또는 공개된 API(Application Programming Interfaces)를 사용하여 내부적으로 사용되는 추가 기능 또는 확장된 기능의 개발을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 고객의 비프로덕션 활동 과정에 한해 이 클라우드 서비스 오퍼링을 사용할 수 있습니다. 클라우드 서비스 Non-Production 환경은 월별 Sterling Inventory Control Tower 파트와 동일한 요금 산정 방식으로 과금됩니다.

#### 1.2.2 IBM Sterling Inventory Control Tower – Additional Authorized Users

클라우드 서비스를 사용하는 추가 승인된 사용자(Authorized User) 목적으로 제공됩니다.

#### 1.2.3 IBM Sterling Inventory Control Tower AddOn for Inventory Visibility

기존의 IBM Sterling Inventory Visibility Client 에 대한 이 클라우드 서비스의 사용을 제공합니다.

#### 1.2.4 IBM Sterling Inventory Control Tower AddOn for Inventory Visibility – Non-Production

기존의 IBM Sterling Inventory Visibility Client 에 대한 이 클라우드 서비스의 사용을 제공하며 테스트, 성능 조정, 결함 진단, 벤치마킹, 스테이징, 품질 보증 활동 및/또는 공개된 API(Application Programming Interfaces)를 사용하여 내부적으로 사용되는 추가 기능 또는 확장된 기능의 개발을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 고객의 비프로덕션 활동 과정에 한해 이 클라우드 서비스 오퍼링을 사용할 수 있습니다.

클라우드 서비스 Non-Production 환경은 월별 IBM Sterling Inventory Control Tower for IBM Inventory Visibility 파트와 동일한 요금 산정 방식으로 과금됩니다.

### 1.3 Acceleration 서비스

#### 1.3.1 IBM Sterling Control Tower One Time Setup

이 설치(setup) 서비스는 IBM Sterling Inventory Control Tower Cloud Service 또는 IBM Sterling Inventory Control Tower Add On for Inventory Visibility Client 를 프로비저닝하는 데 필요합니다.

## 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 i) European General Data Protection Regulation (EU/2016/679)(GDPR) 또는 ii) <http://www.ibm.com/dpa/dpl> 에 명시된 기타 데이터 보호법이 적용되는 경우 그 범위에 한해 적용됩니다.

#### IBM Watson Supply Chain Insights

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=C0D1C7801BDF11E7A99D5014AD6C3D46>

#### IBM Inventory Visibility

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B8EE76103F1811E7BE8E09C6CE305F89>

## 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 Cloud 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. 요금

### 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.
- 인스턴스(Instance)는 클라우드 서비스 오퍼링이 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 하나의 인스턴스는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다.
- SKU(Stock Keeping Unit)는 측정 기간 동안 클라우드 서비스에서 동시에 게시, 관리 또는 처리하는 공급자 또는 디스트리뷰터 카탈로그의 고유 항목입니다. 이 클라우드 서비스의 경우, 총 SKU 수는 재고 관리 대상 사업장 수와 일일 업데이트 빈도를 곱한 값을 곱한 총 SKU 수로 산정됩니다. 업데이트 빈도는 일일 1 회, 일일 8 회 또는 일일 24 회가 가능합니다. IBM 은 산정된 총 SKU 수의 10% 정도가 매일 업데이트되는 것으로 가정합니다.

클라우드 서비스에는 10 명의 승인된 사용자(ten Authorized Users)가 포함됩니다. 시간당 최대 SKU/사업장 업데이트 수는 2 백만입니다.

## 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 확인

고객은 i) IBM 또는 IBM의 외부 감사원이 고객의 본 계약 준수를 확인하기 위해서 합리적으로 필요한 기록 및 시스템 도구 출력물을 유지하고, IBM의 요청이 있는 경우 그러한 기록과 시스템 도구 출력을 제공하며, ii) 여하한 필요한 권한을 즉시 주문하고, 해당 시점에 유효한 IBM 요율에 따라 해당 권한에 대해 그리고 이러한 확인 결과 결정된 기타 대금 및 채무에 대해 IBM이 청구서에 명시한 대로 지급해야 합니다. 이러한 준수 확인 의무는 클라우드 서비스 기간 및 그 후 2년 간 효력이 유지됩니다.

### 5.2 사용량별 요금(Pay Per Use)

거래서류에서 지정한 바와 같이 사용량별 요금은 고객이 사용량별 요금제 부분의 활성화를 요청하면 적용됩니다. 이들 사용량별 요금제 서비스는 사용등록의 각 기본 인스턴스와 일치해야 합니다.

- IBM Sterling Inventory Control Tower SKU Overage
- IBM Sterling Inventory Control Tower Add On for Inventory Visibility SKU Overage
- IBM Sterling Inventory Control Tower Add On Users Authorized User Overage

### 5.3 내장된 제 3 자 애플리케이션 사용

클라우드 서비스는 클라우드 서비스 사용자 인터페이스의 컨텍스트에서 고객이 애플리케이션 또는 데이터를 내장할 수 있도록 해주는 기술을 지원합니다. 고객은 내장된 애플리케이션 기능의 사용과 관련하여 다음을 이해합니다.

- 이 기능은 제 3 자 소스의 URL을 로드하기 위해 REST API를 호출하여 사용됩니다.
- 고객은 내장된 애플리케이션 기능을 통해 제 3 자 공급자 데이터를 사용하기 위해서는 해당 제 3 자 공급자와의 적절한 라이선스 또는 계약을 반드시 보유해야 합니다.
- 고객이 내장된 애플리케이션 기능을 통해 사용하는 제 3 자 애플리케이션에 대한 책임은 고객이 부담합니다.
- IBM은 제 3 자 데이터의 관리나 보안에 대해 책임지지 않습니다.

## 5.4 고객 입력 데이터

고객은 IBM 클라우드 서비스에 민감한 개인 정보 또는 규제 데이터를 업로드할 수 없습니다.

## 5.5 사용자 정의 데이터 필드 작성

고객은 공급망의 필요와 관련하여 사용자 정의 데이터 필드를 작성할 수 있습니다. IBM 클라우드 서비스 사용 시 이러한 사용자 정의 데이터 필드에 민감한 개인 정보 또는 규제 데이터를 포함할 수 없습니다.

## 6. 우선 적용 조항

### 6.1 데이터 재사용

다음은 당사자들 간의 기본 클라우드 서비스 조건 중 콘텐츠 및 데이터 보호 조항에서 상반되는 내용보다 우선하여 적용됩니다: IBM은 고객의 클라우드 서비스 사용(즉 고객의 콘텐츠(인사이트)에 고유한 사항 또는 달리 고객을 식별할 수 있는 사항)으로부터 발생하는 결과를 활용하거나 공개하지 않습니다. 그러나 IBM은 클라우드 서비스 및 동일한 기본 기술을 활용하는 기타 클라우드 서비스의 향상을 위해서 클라우드 서비스의 일부로 콘텐츠 및 콘텐츠에서 생성된 기타 정보를 사용할 수 있습니다.