

IBM DemandTec for Manufacturers

본 서비스 명세는 IBM이 고객에게 제공하는 클라우드 서비스에 대해 설명합니다. 고객이란 회사, 그것의 허가된 사용자 또는 클라우드 서비스의 수령자를 의미하며 이들을 포함합니다.

1. 클라우드 서비스

클라우드 서비스 오퍼링은 아래에 설명되어 있습니다. 관련 견적서와 라이선스 증서(PoE)는 별도의 거래서류로 제공됩니다.

1.1 IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program

IBM DemandTec Assortment Optimization은 품목 레벨의 증분 분석 및 최적화 시나리오를 위해 상점 레벨의 물리적 특성 및 쇼핑 고객의 니즈(needs)를 고려합니다. 매대 활용성 및 판매 최적화 등 다양한 목표에 맞는 여러 가지 최적화 시나리오를 생성합니다.

1.2 IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program

IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in Program을 사용하여 제조자는 일련의 대시보드를 통해 IBM DemandTec Shopper Insights 소매업 버전에 등록된 소매업체 쇼핑 고객의 쇼핑 경로, 구매 빈도, 제품 구입을 포함한 행동을 분석할 수 있습니다.

1.3 IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program

IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Brokers in program을 사용하여 브로커는 일련의 대시보드를 통해 IBM DemandTec Shopper Insights 소매업 버전에 등록된 소매업체의 쇼핑 고객의 쇼핑 경로, 구매 빈도, 제품 구입을 포함한 행동을 분석할 수 있습니다.

1.4 IBM DemandTec Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program

IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in program을 사용하여 제조자와 브로커는 웹 기반 환경에서 그들이 참여 소매업체에게 전송하는 거래의 프레젠테이션, 협상, 청구서 작성 및 조정을 자동화하고 간소화할 수 있습니다.

1.5 IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program

IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program을 사용하여 제조자와 브로커는 웹 기반 환경에서 그들이 참여 소매업체에게 전송하는 거래 프로모션의 참가, 협상 및 조정을 자동화하고 간소화할 수 있습니다. Advanced Deal Management는 항목, 거래, 청구서 및 빌링에 걸쳐서 액세스 및 보고를 가능하게 하는 아카이브와 제조자가 지정한 제품 뷰를 통합합니다. Advanced Deal Management는 거래 복제, 이메일 경고, 가시성 확장, 펀드 추적, 거래 익스포트(export)를 포함한 거래 프로세스를 용이하게 하는 추가 기능을 통합합니다.

2. 보안 설명

2.1 보안 정책

IBM은 IBM 직원에게 통지하는 개인 정보 보호 및 보안 정책을 유지 관리합니다. IBM은 IBM 데이터 센터를 지원하는 직원에게 개인 정보 보호 및 보안 교육을 받도록 요구합니다. IBM에는 정보 보안 팀이 구성되어 있습니다. IBM 보안 정책 및 기준은 매년 검토되어 재평가됩니다. IBM 보안 문제는 종합적인 사고 대응 절차에 따라 처리됩니다.

2.2 접근 권한 통제

고객 데이터에 대한 접근이 필요한 경우, 업무 분리 원칙에 따라 권한이 부여된 IBM 지원 담당자만 접근할 수 있습니다. IBM 직원(또는 그에 준하는)은 중간 "게이트웨이" 관리 호스트에 대한 이중(two-factor) 인증 방식을 사용합니다. 고객 데이터 접속 시 모든 연결은 암호화된 채널로 제공됩니다. 고객 데이터에 대한 접근과 호스팅 환경 내외부로의 데이터 전송은 모두 기록됩니다. 이 클라우드 서비스를 지원하는 IBM 데이터 센터 내부에서는 WIFI 사용이 금지됩니다.

2.3 서비스 무결성 및 가용성

운영 체제와 애플리케이션 소프트웨어를 수정하려면 IBM 변경 관리 프로세스를 준수해야 합니다. 방화벽 규칙의 변경도 변경 관리 프로세스에 따라 수행되며 변경사항을 구현하기 전에 IBM 보안 직원(또는 그에 준하는)의 검토를 별도로 받습니다. IBM은 데이터 센터를 24x7 원칙으로 감시합니다. 허가된 관리자와 제3자 벤더는 내외부 취약성 스캐닝을 정기적으로 실시하여 잠재적인 시스템 보안 문제를 발견하고 해결할 수 있도록 지원합니다. 모든 IBM 데이터 센터에는 악성 소프트웨어 감지(안티바이러스, 침입 감지, 취약성 스캐닝 및 침입 방지) 시스템이 사용됩니다. IBM 데이터 센터 서비스는 공용 네트워크에서 데이터를 전송하기 위해 다양한 정보 전달 프로토콜을 지원합니다. 예를 들면, HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME, site-to-site VPN이 있습니다. 오프 사이트 저장 목적의 백업 데이터는 전송되기 전에 암호화됩니다.

2.4 활동 로깅

IBM은 활동 로깅 용도로 구성된 시스템, 애플리케이션, 데이터 저장소, 미들웨어 및 네트워크 인프라스트럭처 디바이스의 활동 로그를 유지 관리합니다. 로그의 조작을 방지하고 중앙 집중적 분석, 경보 및 보고 기능을 수행할 수 있도록 활동 로깅은 중앙 로그 저장소에서 실시간으로 처리됩니다. 조작 방지를 위해 데이터는 서명됩니다. 이상 동작을 찾기 위해 정기 분석 보고서를 통해 로그를 실시간으로 분석합니다. 운영 직원(또는 그에 준하는)에게 이상 동작을 통지하고 필요한 경우 24x7 on-call 보안 전문가에게 문의합니다.

2.5 물리적 보안

IBM은 IBM 데이터 센터에 대한 불법적인 물리적 접근을 제한하기 위해 마련된 물리적 보안 기준을 유지 관리합니다. 데이터 센터에 대해서는 이중 인증 방식과 감시 카메라를 통한 통제와 모니터링이 적용되는 제한적인 접근 지점만 제공됩니다. 데이터 센터에 대한 접근은 접근 권한이 승인된 직원(또는 그에 준하는)만 가능합니다. 운영 직원(또는 그에 준하는)은 승인 여부를 검증한 후 접근 권한을 부여하는 액세스 배지를 발행합니다. 해당 액세스 배지를 획득한 직원은 기타 상이한 액세스 배지는 포기해야 하며 활동 기간에만 데이터 센터 액세스 배지를 소유할 수 있습니다. 액세스 배지의 사용은 기록됩니다. 비IBM 방문자는 근무지 사이트에 입장 시 등록을 해야 하고 근무지 사이트에 있는 동안 안내자가 동행합니다. 권한이 없는 개인이 현장을 방문할 수 있는 서비스 제공 지역, 물류장 및 기타 지점은 관리 하에 격리됩니다.

2.6 준수

IBM은 프로덕션 데이터 센터에서 매년 업계 표준 SSAE 16 감사(또는 그와 동등한 감사)를 실시합니다. IBM은 IBM 비즈니스 요건을 준수하기 위해 보안 및 개인 정보 보호 관련 활동을 검토합니다. IBM 팀은 IBM의 정보 보안 정책을 준수하는지 여부를 확인하기 위해 정기적인 평가와 감사를 합니다. IBM 직원과 공급업체 직원은 매년 보안 인식 교육을 받습니다. 업무 윤리 강령, 기밀 보호 및 IBM 보안 의무를 준수할 의무와 업무 목표를 매년 직원에게 숙지시킵니다.

3. SLA(Service Level Agreement)

IBM은 거래서류에 명시된 바와 같이 클라우드 서비스의 가용성에 관한 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. SLA는 보증이 아닙니다.

3.1 용어 정의

- 가용성 크레딧** - 유효한 클레임에 대해 IBM이 제공하는 보상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧의 형식으로 적용됩니다.
- 클레임** - 계약 월 동안 서비스 레벨이 충족되지 못하였다고 고객이 IBM에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.
- 계약 월** - 해당 월 1일 12:00 AM(미 동부시)부터 해당 월 말일 11:59 PM(미 동부시)까지 측정된 클라우드 서비스 기간 동안의 각 역월(calendar month)을 의미합니다.
- 중지 시간** - 고객에게 사용 권한이 부여된 클라우드 서비스에 대한 프로덕션 시스템 처리가 이용 불가능한 기간의 시간을 의미합니다. 중지 시간에는 다음으로 인해 클라우드 서비스를 사용할 수 없는 기간은 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) 고객이 필수 시스템 구성과 지원되는 플랫폼을 준수하지 않거나 클라우드 서비스에 대한 액세스나 콘텐츠를 제공하는 데 있어 고객 시스템 관리, 명령 또는 프로그래밍의 오류.
 - (4) 고객이 야기한 보안 위반 행위나 고객이 수행한 보안 테스트, 또는
 - (5) 고객이 IBM에게 제공하거나 고객을 대신한 제3자가 IBM에 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM이 따른 경우.
- e. **이벤트** - 특정 상황 또는 여러 상황이 합쳐져서 결과적으로 SLA에 부합되지 못하게 한 경우, 그러한 특정 상황 또는 여러 상황을 의미합니다.

3.2 가용성 크레딧

클레임을 제출하기 위해서는 이벤트가 클라우드 서비스의 사용에 영향을 준 것을 처음으로 인식한 시간으로부터의 48시간 이내에 각 이벤트에 대해 각 이벤트의 심각도 1 지원 티켓(아래 기술 지원 조항에서 정의된 사항 참조)을 고객이 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 이벤트에 대한 필요한 정보를 모두 제공하고 진단과 해결에 대해 합리적인 범위 내에서 IBM을 지원해야 합니다.

가용성 크레딧에 대한 클레임이 발생한 계약 월의 말일로부터 3 영업일이 지나기 이전에 해당 클레임을 고객의 IBM 계정 담당자 또는 IBM Client Success Manager에게 제출해야 합니다.

- a. 계약 월에 적용되는 가용성 크레딧의 총 금액은 클라우드 서비스의 연간 대금의 12분의 1(1/12)의 12%를 초과할 수 없습니다.
- b. 번들 클라우드 서비스(bundled Cloud Services)(단일 통합 가격의 단일 오퍼링으로 함께 패키지되고 판매되는 개별 클라우드 서비스 오퍼링)의 가용성 크레딧은 번들 클라우드 서비스에 대하여 월별로 통합된 단일 가격을 기준으로 산출되며 각 개별 클라우드 서비스의 월별 등록료를 기준으로 하지 않습니다. 고객은 주어진 시점에 번들 중 하나의 개별 클라우드 서비스와 관련된 클레임만을 제출할 수 있습니다.

3.3 서비스 레벨

계약 당월 동안 클라우드 서비스 가용성

계약 당월 동안 가용성	가용성 크레딧 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료*의 %)
97.00% - 99.00%	2%
95.00% - 96.99%	5%
95.00% 미만	12%

* IBM 비즈니스 파트너로부터 클라우드 서비스를 취득한 경우 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 계약 월(Contracted Month)에 당시 유효한 클라우드 서비스의 정가를 기준으로 50%의 할인을 제공하여 계산됩니다.

백분율로 표시된 가용성은 계약 월의 총 시간(분)에서 계약 월의 총 중지 시간(분)을 뺀 후 이를 계약 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예제: 계약 월의 총 중지 시간 500분

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

3.4 SLA에 대한 기타 정보

본 SLA는 고객 회사에만 제공되며 클라우드 서비스의 사용자가 청구하거나 베타 서비스나 시험 서비스에 대해 청구한 클레임에는 적용되지 않습니다. SLA는 프로덕션 용도의 클라우드 서비스에만 적용됩니다. IBM DemandTec Managed Cloud Preview, 테스트, 재해 복구, 품질 보증 또는 개발 환경을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 비프로덕션 환경에는 SLA가 적용되지 않습니다.

4. 권한 부여 및 대금 청구 정보

4.1 용어 정의

다음 용어는 아래 정의된 의미를 가집니다.

브로커 - 하나 이상의 CP 기업을 대표하는 고객으로, CP 기업의 본사 및/또는 소매 유통사를 담당하는 판매 대행자를 의미합니다. 브로커는 특정 관련 소매업체에 대해, 특정 제품 카테고리에서, 특정 명시된 브로커 CP 기업을 대신하여서만, 클라우드 서비스에 액세스할 권한이 있습니다.

브로커 있는 CP 기업 - 브로커를 고용하여 소매업체를 상대로 프로모션 계획, 오퍼 제출, 기타 거래와 관련하여 자신을 대리하게 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 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 클라우드 서비스를 등록하는 부문, 비즈니스 유닛 또는 유통망을 의미합니다.

관련 지역 - 고객이 클라우드 서비스를 사용하기 위해 등록하는 지역을 의미합니다.

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

총 판매액 - 클라우드 서비스를 등록한 법인의 총 판매 금액(달러)을 의미하며, 최초 기간이나 기간 갱신 직전 12개월(full twelve months) 동안의 관련 비즈니스의 제품 판매로 산출합니다.

굵은 글씨체로 표시된 용어 중 본 서비스 명세에 정의되지 않은 용어는 클라우드 서비스 계약에 정의되어 있습니다.

4.2 과금 체계

클라우드 서비스는 거래서류에 지정된 바와 같이 다음 중 하나의 과금 체계 하에서 사용 가능합니다.

- a. **MRCU(Million Revenue Conversion Unit)**는 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. RCU(Revenue Conversion Unit)는 클라우드 서비스와 관련한 매출의 통화 독립적 측정입니다. 통화별 특정된 매출 금액은 반드시 변환 단위 표(Conversion unit table)(http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)에 위치한 표에 따라 RCU로 변환해야 합니다. 각 MRCU 권한은 1백만 RCU를 나타냅니다. 고객의 라이선스 증서에 명시된 측정 기간 동안 클라우드 서비스에서 처리하거나 관리한 매출액을 포괄할 수 있는 충분한 MRCU 권한을 취득해야 합니다.
- b. **인게이지먼트**는 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 인게이지먼트는 클라우드 서비스와 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 클라우드 서비스 오퍼링에 따라 다릅니다.

클라우드 서비스	매출 정의
IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program	매출은 관련 소매업체에게 관련 제품 카테고리를 판매하여 발생한 관련 비즈니스의 총 판매액입니다.

클라우드 서비스	매출 정의
IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program	매출은 소매업체 브로커 또는 CPG 제조자에 의한 총 판매액입니다.
IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program	매출은 관련 소매업체에 대한 관련 비즈니스의 총 판매액으로 정의됩니다.

4.3 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

5. 기간 및 갱신 옵션

5.1 기간

클라우드 서비스의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM이 고객에게 클라우드 서비스에 대한 고객의 액세스 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 고객은 IBM 또는 고객의 IBM 비즈니스 파트너에게 연락하여 해당 기간 동안 고객의 클라우드 서비스의 사용 레벨을 상향 조정할 수 있으며 그러한 상향 조정은 거래서류를 통해 확정됩니다.

5.2 클라우드 서비스 기간 갱신 옵션

다음 중 클라우드 서비스 기간 갱신에 적용되는 사항이 거래서류에 명시됩니다.

5.2.1 자동 갱신

자동 갱신의 경우, 기간 만료일 최소 90일 이전에 고객이 해지를 서면으로 요청하지 않으면 클라우드 서비스 기간은 1년 또는 만료되는 기간과 동일한 기간만큼 자동으로 갱신됩니다.

5.2.2 연속적 청구

연속적 청구의 경우, 고객은 고객의 기간이 종료된 후에도 계속해서 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한을 가지며 지속적으로 사용 대금이 청구됩니다. 클라우드 서비스 이용을 중단하고 연속적 청구 절차를 중지하려면 고객은 취소에 대한 90일 사전 서면 통지를 제공해야 합니다. 취소되는 달의 말일까지에 대한 미지불 액세스 대금이 고객에게 청구됩니다.

5.2.3 갱신

갱신 유형이 "종료"로 지정된 경우에는 클라우드 서비스는 기간의 종료 시 해지되며 고객의 액세스 권한도 종료됩니다. 기간 종료일 후에도 클라우드 서비스를 계속 사용하려면 고객은 새로운 등록 기간을 주문해야 합니다.

6. 기술 지원

등록 기간에는 클라우드 서비스에 대한 기술 지원이 제공됩니다.

전화 및 이메일 지원의 정기 운영 시간은 다음과 같습니다.

- 미주 지역: 월요일 - 금요일 오전 6:00 - 오후 6:00(미태평양시)
- 유럽 지역: 월요일 - 금요일 오전 8:00 - 오후 5:00(중앙유럽시)
- 아시아 지역: 월요일 - 금요일 오전 8:00 - 오후 5:00(일본 표준시)

업무 시간 외 지원:

업무 시간 외 지원(상기의 정기 운영 시간 외)은 심각도 1의 문제점에 한해 영업일, 주말 및 공휴일에 제공됩니다.

지원 핫라인: 1-866-460-0501

직통 라인: 1-925-460-9120

이메일: dtsupport@us.ibm.com

지원 웹 포털: <https://support.ibmcloud.com>

심각도(Severity)	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	심각한 업무 영향/서비스 다운: 중대한 업무 기능이 작동 불가능하거나 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.	1시간 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	사소한 업무 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없습니다.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
4	최소 업무 영향: 조사 또는 비기술적 요청	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

7. 추가 정보

7.1 IBM에 의한 고객 데이터 사용

등록(subscription) 기간 동안 IBM은 내부 리서치 및 데이터 마이닝 용도로 고객 데이터를 사용할 수 있으며 단, IBM은 고객의 신원 또는 고객 내부 비즈니스 프로세스의 기밀사항이나 소유권 정보가 공개될 수 있는 해당 고객 데이터의 특성을 모두 제거해야 합니다.

7.2 개인 정보 주의사항

고객은 IBM이 클라우드 서비스의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 클라우드 서비스 사용과 관련된 정보를 고객(귀하의 직원과 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 소통을 맞추기 위한 목적으로 이를 수행합니다. 고객은 IBM, 기타 IBM 회사 및 하도급자 내부에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자가 비즈니스를 수행하는 어디서나, 상기의 목적으로 수집된 정보를 IBM이 처리하기 위해 필요한 동의를 해당 법률을 준수하여 이미 고객이 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM은 수집된 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원과 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

7.3 파생 혜택 사업장

해당하는 경우, 세금은 클라우드 서비스의 혜택을 제공받는 사업장을 기준으로 부과됩니다. 고객이 IBM에 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM은 고객의 주문서에 기재된 비즈니스 주소에 따라 세금을 적용합니다. 고객은 이러한 정보를 최신 상태로 유지하고 변경사항이 있는 경우 IBM에 제공해야 할 책임이 있습니다.

7.4 Hub and Spoke 프로그램

고객은 각 클라우드 서비스가 고객이 오로지 특정 소매업체와 사용하는 목적으로만 Hub and Spoke 프로그램의 일부로써 제공된다는 것을 인정합니다. 이것은 참여 소매업체가 소매업체의 CP 거래 파트너에게 본 클라우드 서비스를 제공하기 위해 필요한 소매업체의 데이터를 사용할 수 있는 제한된 비독점적 라이선스를 IBM에게 부여했음을 의미합니다. 기타 용도를 위한 클라우드 서비스 또는 참여 소매업체의 판매 및 제품 데이터의 사용은 허용되지 않습니다. 브로커의 경우, 사용 범위는 명시된 특정 브로커 CP 기업에 대한 사용으로 더욱 제한됩니다. 여하한 사유로 참여 소매업체와 IBM 간의 계약이 해지되는 경우, IBM은 고객이 선지불한 미사용 금액을 영향을 받은 클라우드 서비스에 대한 고객의 기간에서 남은 완전한 개월(whole month) 수에 따라 비례 배분하여 고객에게 환불하며, 고객의 클라우드 서비스 사용 권리는 해지됩니다. 미사용된 부분적인 개월(partial month)에 대해서는 환불 조치되지 않습니다.