

## IBM Watson Order Optimizer

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

### 1. 클라우드 서비스

#### 1.1 IBM Watson Order Optimizer – Standard Edition

IBM Watson Order Optimizer 는 이행(fulfillment) 최적화 기능을 제공합니다. IBM 은 인프라스트럭처(네트워크, 스토리지 및 컴퓨팅 자원)를 관리하고 애플리케이션의 업그레이드를 제공하며 인프라스트럭처와 해당 보안 및 개인정보 처리방침을 관리합니다.

eCommerce, 판매, 상점 운영, 공급망 부서의 옴니 채널 이행 실무자는 다음 기능을 경험할 수 있습니다.

- 배송 및 처리 비용 등, 정의된 요소에 따라 실시간 최적화를 실행하고 최선의 소싱 노드를 선택합니다.
- 재고 판매를 극대화하고 이동 재고를 지연하여 수익성이 가장 높은 가격으로 판매합니다.
- 연간 시점(peak, non-peak, credit event 등)에 따라 여러 가지 비즈니스 우선 순위 가운데 균형을 잡습니다.
- 고객이 주문을 수신하는 방법, 시간 및 장소에 대한 요구를 충족하도록 네트워크 용량 및 노드 밸런싱을 최적화합니다.
- 매장 배송(ship-from-store), 온라인 구매, 매장 픽업(pickup in store) 편의를 제공하여 이행 네트워크 확장을 최적화하고 역량을 확장하며 배송 시간을 최소화합니다.
- 인지 기능을 활용하여 옴니 채널 이행 성과를 지속적으로 학습하고 개선합니다.

이 클라우드 서비스의 사용등록료(subscription fee)에는 다음 자원과 서비스가 포함됩니다.

- 하나의 프로덕션 환경

본 서비스 명세서에서 사용된 다음 용어의 의미는 아래와 같습니다.

"프로덕션 환경(Production Environment)"은 클라우드 서비스 라이프사이클 관리에서 모든 소프트웨어 "실행"의 최종 안착 지점을 제공하는 컴퓨팅 환경입니다. 이 시스템의 액세스 권한은 IBM 인력 또는 승인된 사용자로 제한됩니다. 프로덕션 환경은 조직의 고객과 최종 사용자가 비즈니스 프로세스 및 트랜잭션을 실행하기 위해 액세스하고 사용하는 클라우드 서비스 애플리케이션, 시스템 및 보조 시스템 인프라스트럭처로 구성됩니다.

### 1.2 추가 서비스

#### 1.2.1 IBM Watson Order Optimizer – Addon – Test Environment

테스트 환경(Test Environment)은 프로덕션과 기능적으로 동등한 단일 인스턴스 및 클라우드 서비스 애플리케이션의 품질 보장, 성능 및 최종 테스트 용도로만 사용되는 보조 인프라스트럭처를 제공하는 컴퓨팅 환경입니다.

#### 1.2.2 IBM Watson Order Optimizer – Addon – Peak Hourly Burst Capability

이 옵션에는 임시 또는 영구적 상황에 관계 없이 고객이 시간당 최대 라인 처리 요구량을 충족할 수 있는 추가 용량이 포함됩니다. 이 옵션은 pay-per-use 기준으로 제공되며 시간당 100,000 주문 라인의 증가분 단위로 판매됩니다.

예: 65 MOL(Million Order Line) 단위를 사용등록한 고객의 시간당 최대 주문 라인은 100,000 라인이 될 수 있습니다. "Additional Burst Capability"를 사용등록하면 고객은 MOL 권한당 시간별 100,000 주문 라인 단위로 용량을 늘릴 수 있습니다. 시간당 100,000 주문 라인의 배수로 용량을 늘리려면 다중 추가 단위를 구입하면 됩니다.

## 1.3 설치(Setup) 서비스

### 1.3.1 IBM Watson Order Optimizer – Standard Edition – One Time Setup

이 설치(setup) 파트를 사용하기 위해서는 Watson Order Optimizer의 프로덕션 환경(Production Environment)을 프로비저닝해야 합니다.

## 2. 콘텐츠 및 데이터 보호

데이터 처리 및 보호 데이터 시트(데이터 시트)는 처리할 수 있는 콘텐츠의 유형, 관련 처리 활동, 데이터 보호 기능 및 콘텐츠의 보관 및 반환 정보와 관련하여 클라우드 서비스에 대한 고유 정보를 제공합니다. 클라우드 서비스 및 데이터 보호 기능(해당하는 경우)의 사용과 관련하여 고객의 책임을 포함한 상세 정보나 조건들은 본 조항에 명시됩니다. 고객의 클라우드 서비스 사용에는 고객이 선택한 선택사항에 따라 두 가지 이상의 데이터 시트가 적용될 수 있습니다. 데이터 시트는 영어로만 제공되고 자국어로는 제공되지 않을 수 있습니다. 국내법령이나 관행 실무에도 불구하고, 당사자들은 영어가 이해 가능한 언어로서 클라우드 서비스의 취득과 사용에 있어서 적절하다는 점에 동의합니다. 다음 데이터 시트(들)은 클라우드 서비스 및 사용 가능한 관련 선택사항들에 적용됩니다. 고객은 i) IBM이 단독 재량으로 데이터 시트(들)을 수시로 개정할 수 있고 ii) 해당 개정사항이 이전 버전을 대체한다는 점을 확인합니다. 데이터 시트(들)에 대한 개정은 i) 기존 확약을 개선 또는 명확히 하거나, ii) 현재 채택된 표준 및 관련 법령 준수를 유지하거나, iii) 추가 확약을 제공하기 위한 것입니다. 어떠한 데이터 시트(들)의 개정사항도 클라우드 서비스의 데이터 보호를 중대하게 저하시키지 않습니다.

해당 데이터 시트(들) 관련 링크:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DB1162201B9711E6B9DB71A15D06730A>

고객은 클라우드 서비스에서 제공 가능한 데이터 보호 기능을 주문, 시행, 사용하기 위해 필요한 조치들을 수행할 책임이 있고, 콘텐츠에 대한 데이터 보호나 기타 법령상 요구사항들의 준수를 포함하여, 그러한 조치들을 고객이 수행하지 못한 경우 클라우드 서비스의 사용에 대한 책임이 있습니다.

IBM 데이터 처리 부칙(Data Processing Addendum)(<http://ibm.com/dpa> 참조)(DPA) 및 DPA 별표는 콘텐츠에 포함된 개인 데이터에 European General Data Protection Regulation(EU/2016/679)(GDPR)이 적용되는 경우 그리고 당해 콘텐츠에 GDPR이 적용되는 범위 내에서 본 계약에 적용되고 본 계약의 일부로 참조됩니다. 이 클라우드 서비스에 적용되는 데이터 시트(들)는 DPA 별표(들)로 사용됩니다. DPA가 적용되는 경우, 재처리자 변경에 대한 IBM의 통지 의무와 해당 변경에 대해 이의를 제기할 수 있는 고객의 권리는 DPA에 명시된 바에 따라 적용됩니다.

## 3. SLA(Service Level Agreement)

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

### 3.1 가용성 크레딧

고객은 클라우드 서비스의 가용성에 영향을 준 이벤트를 처음으로 인지한 시점으로부터 24시간 이내에 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 문제점의 진단과 해결에 있어서 합리적으로 IBM을 지원해야 합니다.

SLA 미충족에 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 시간이 지속되는 기간(이하 "Downtime")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧으로 제공됩니다. Downtime은 고객이 이벤트를 보고한 시점부터 클라우드 서비스가 복원된 시점까지로 측정되지만, 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간; IBM의 통제를 벗어난 원인; 고객 또는 제 3자의 콘텐츠나 기술, 설계 또는 지침의 문제점; 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객이 야기한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트로 인한 경우에는 포함되지 않습니다. IBM은 아래 표와 같이 각 약정된 월(contract month) 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의

보상을 적용합니다. 약정 개월에 적용되는 보상의 총 금액은 클라우드 서비스 연간 대금의 12분의 1(1/12)의 10%를 초과할 수 없습니다. 서비스 레벨 크레디트는 통합할 수 없습니다.

### 3.2 서비스 레벨

약정 월 동안 클라우드 서비스 가용성

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정된 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
<99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 95.0%	10%

\* IBM 비즈니스 파트너로부터 클라우드 서비스를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 약정된 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.

### 4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 이메일, 온라인 포럼 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. IBM Software as a Service 지원 안내서([https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) 참조)는 기술 지원 담당자 연락처 정보 및 기타 정보와 절차에 대해 설명합니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

### 5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

#### 5.1 청구 체계

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

- 인스턴스(Instance)는 클라우드 서비스 오퍼링이 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 하나의 인스턴스는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 클라우드 서비스의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- MOL(Million Order Lines) - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 주문서(Order)란 클라우드 서비스에 정의된 여하한의 문서 유형을 의미합니다. 주문 라인(Order Lines)은 주문서상의 라인 품목입니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에서 관리하거나 처리한 총 주문 라인 수(근접한 1,000,000 단위로 반올림)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- HTOL(Hundred Thousand Order Lines) - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 주문서(Order)란 클라우드 서비스에 정의된 여하한의 문서 유형을 의미합니다. 주문 라인(Order Lines)은 주문서상의 라인 품목입니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에서 관리하거나 처리한 총 주문 라인 수(근접한 100,000 단위로 반올림)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

#### 5.2 설치(Set-Up) 요금

On-demand 설치 요금(주문된 경우)은 각 설치 서비스의 거래서류에 지정된 비율로 청구됩니다.

### 5.3 추가 요금

산정 기간 동안 클라우드 서비스 실제 사용량이 라이선스 증서에 명시된 권한을 초과하면 거래서류에 지정된 비율에 따라 초과 사용한 그 다음 달에 초과분에 대한 요금이 고객에게 부과됩니다.

### 5.4 사용량별 요금제(Pay per Use)

사용량별 요금은 거래서류에 지정된 비율로 산정되며, 당해 사용분의 다음 달에 청구됩니다.

### 5.5 청구 주기

IBM은 선택한 청구 주기에 따라 지불해야 하는 대금을 청구 주기의 기간이 시작될 때 고객에게 청구하며 단, 추가 요금과 후불로 청구되는 사용 유형의 요금은 제외됩니다.

## 6. 기간 및 갱신 옵션

클라우드 서비스의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM이 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 증서에 명시합니다.

자동 갱신의 경우, 고객이 기간 만료일로부터 최소 90일 이전에 갱신하지 않겠다는 서면 통지를 제공하지 않으면 클라우드 서비스는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다. 갱신에 대해 연간 요금은 견적서에 지정된 바에 따라 인상될 수 있습니다. 클라우드 서비스 철회에 대한 IBM의 통지를 수신한 이후에 자동 갱신이 이루어진 경우, 갱신 기간은 현재 갱신 기간 종료일 또는 공지된 철회일자 중 먼저 도래하는 날짜에 종료됩니다.

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

## 7. 추가 조건

### 7.1 일반조항

고객은 IBM이 매스컴이나 마케팅 통신문에서 고객을 클라우드 서비스의 가입자로 공개적으로 언급할 수 있다는 데 동의합니다.

고객은 핵 시설, 대량 수송 시스템, 항공 교통 관제 시스템, 자동차 통제 시스템, 무기 시스템, 항공기 운행 또는 통신의 설계, 건축, 제어 또는 유지보수나 클라우드 서비스의 장애에 의해 생명의 중대한 위협이나 심각한 개인적 상해를 야기할 수 있는 기타 활동 등 위험 요소가 높은 활동을 지원하기 위해서는 클라우드 서비스를 독립적으로 또는 다른 서비스나 제품과 조합하여 사용할 수 없습니다.

### 7.2 오퍼링 표준(Offering Standards)

이 조항에서는 이 클라우드 서비스에 대한 특정 기능 및 기술의 제한과 한정 요소를 기술하는 오퍼링 표준에 대해 설명합니다(이하 "오퍼링 표준"). IBM과 고객이 달리 서면으로 합의하지 않는 한, 고객의 클라우드 서비스 사용 및 클라우드 서비스의 구현 또는 구성에는 아래 오퍼링 표준의 제한과 한정 요소가 적용됩니다. 아래 제한과 한정 요소를 초과하여 사용하기 위해서는 IBM의 서면 동의가 필요하며 관련 구현 또는 사용자 정의 서비스의 요금에 추가하여 클라우드 서비스의 추가 요금이 발생할 수 있습니다. 아래 표와 같이 클라우드 서비스에서 지원하는 시간당 최대 주문 라인 수는 연간 구입 라인 수가 증가할수록 증가합니다. 고객이 시간당 최대 라인을 일시적으로 또는 영구적으로 늘려야 하는 경우, "IBM Watson Order Optimizer Service Additional Peak Hourly Burst Capability" 파트를 주문해야 합니다. 이 수량을 초과하는 경우에는 클라우드 서비스의 성능이 저하될 수 있으며 SLA는 더 이상 적용되지 않습니다. IBM Watson Order Optimizer - Addon - Peak Hourly Burst Capability를 구입하면 추가적인 용량을 취득할 수 있습니다. 다음 표는 사용등록한 MOL(Million Order Line) 권한 단위 수로 지원되는 시간당 최대 주문 라인을 설명합니다.

사용등록한 MOL(Million Order Line) 단위	시간당 최대 주문 라인
1	1,750
2 - 5	6,000
6 - 10	12,500
11 - 17	24,500
18 - 25	35,000
26 - 37	50,000
38 - 50	72,500
51 - 75	100,000
76 - 100	150,000
101 - 125	195,000
126 - 150	240,000
151 - 200	300,000
201 - 250	385,000
251 - 300	475,000
301 - 350	550,000
351 - 400	650,000
401 - 450	740,000
451 - 500	825,000
501 이상	실제 요구사항에 따라 IBM 이 판단함