

IBM Garage for Hybrid Services Offerings

고객의 주문이 접수되면 이 서비스 명세서는 고객의 클라우드 서비스를 지원하기 위한 Acceleration Services 에 적용됩니다. 관련 주문 서류에서는 고객의 주문에 대한 가격 책정과 추가적인 세부사항을 제공합니다.

1. Acceleration Service

1.1 서비스

IBM 은 이들 서비스를 가능한 한 자국어로 제공하고자 노력하지만 서비스 제공에 사용되는 기본 언어는 영어입니다.

고객은 다음의 사용 가능한 서비스 중에서 선택할 수 있습니다.

1.1.1 IBM Garage Design Thinking Workshop for Hybrid

이 서비스는 IBM Hybrid Cloud 솔루션을 활용하는 애플리케이션을 구축해볼 수 있는 Design Thinking 워크샵을 통해 고객 비즈니스 문제점과 유스 케이스를 평가합니다.

IBM 은 이 서비스 동안에 IBM Design Thinking 워크샵을 수행합니다. IBM Design Thinking 은 업계에서 인정받은 최상의 디자인 방식을 차용하고 세 가지 핵심 프랙티스(hill, sponsor user, playback)를 추가하며 실제 사용자와의 실제 개발에 따른 지식을 적용합니다.

IBM Garage Design Thinking for Hybrid 워크샵은 IBM Garage 에서 또는 원격으로 한 주(최대 5 일)에 최대 3 명의 사용자에게 대해 최대 96 시간(person-hour)을 제공합니다. 고객과 IBM 팀은 상호 논의하여 IBM Garage Design Thinking Workshop for Hybrid 유스 케이스를 정의합니다. 관련 활동은 다음과 같습니다.

- 사용자 애로점(pain point) 식별
- 사용자 페르소나 정의
- 솔루션에 대한 브레인스토밍
- MVP(Minimum Viable Product) 정의
- 가설 및 실험 식별
- 기술 성공 가능성 탐색

IBM 은 서비스를 올바르게 제공하기 위해 다음 선행 조건을 전제합니다.

- 고객 제공사항: 아키텍트, 비즈니스 및 IT 리더, 제품 관리자.
- IBM 팀 제공사항: 사용자 경험 리더, 솔루션 아키텍트/기술 리더.
- 고객은 "아이디어" 또는 "프로젝트"를 보유하고 있습니다.

워크샵의 결과물로 검증된 가설 및 MVP(Minimum Viable Product) 프로젝트 정의가 도출됩니다.

IBM Garage Design Thinking for Hybrid 서비스의 인도물은 워크샵 결과물 팩입니다. 워크샵 결과물 팩은 워크샵의 기본 아이디어, 테마 및 통찰력, 문서 아티팩트, 주요 의사결정을 식별하고 팀이 최종 제안된 MVP 목표에 도달한 방법에 대해 설명합니다. IBM 은 이 문서의 사본 한 부를 pdf 형식의 소프트카피로 제공합니다.

1.1.2 IBM Garage Prepare and Plan for Hybrid

이 서비스는 고객의 잠재적 유스 케이스를 점검하고 채택 가능한 IBM Hybrid Cloud Solution 환경을 구성하는 방법을 제안합니다.

이 서비스 동안에 IBM 은 IBM Hybrid Cloud Solution 환경에서 잠재적으로 수행하는 작업에 대해 고객과 협력하고 핵심 유스 케이스를 최상으로 지원하도록 해당 환경을 구성하는 계획을 제공합니다. 이 서비스는 IBM Garage 에서 또는 원격으로 한 주(최대 5 일, 최대 40 시간(person-hour))에 연속으로 진행되는 두 세션으로 구성됩니다. 세션은 고객 유스 케이스를 점검하고 필요한 플랫폼 요구사항 및 역량을 판별하는 초기 애플리케이션 검색 세션과 DevOps, 네트워킹, 보안, 통합 등의 주제를 포함한

아키텍처를 개발하는 애플리케이션 아키텍처 세션으로 구성됩니다. 결과는 고급 구현 계획과 함께 고급 애플리케이션 아키텍처로 캡처됩니다.

IBM은 서비스를 올바르게 제공하기 위해 다음 선행 조건을 전제합니다.

- 고객 팀 제공사항: 아키텍트, 비즈니스 및 IT 리더, 제품 관리자.
- IBM 팀 제공 사항: 솔루션 아키텍트.
- 고객은 유스 케이스를 정의했습니다.

IBM Garage Prepare and Plan for Hybrid의 인도물은 아키텍처 토폴로지 및 권장사항을 기술한 소프트카피 문서입니다. 환경의 실제 설치나 업데이트는 워크샵에 포함되지 않습니다.

1.1.3 IBM Garage MVP Build for Hybrid

이 서비스는 다음으로 구성된 프로젝트 실행 팀(4명 이상의 사용자)을 IBM Garage에서 또는 원격으로 1주일 동안 제공합니다.

- 개발 자문을 통해 고객을 지원하는 2인 1조 프로그래머 팀으로 구성되는 2명의 개발자를 최대 80시간(person-hour),
- 시니어 제품 자문을 통해 고객을 지원하는 한 명의 하이브리드 클라우드 기술 리드를 최대 24시간(person-hour), 및
- User Experience Design/비주얼 디자인 자문을 통해 고객을 지원하는 한 명 이상의 디자이너를 최대 32시간(person-hour).

이 서비스의 경우 각 고객 프로젝트에 대한 한 가지 필수 조건이 있습니다.

- IBM Garage Design Thinking Workshop for Hybrid 서비스는 각 프로젝트 인게이지먼트에 앞서 반드시 완료되어야 합니다.

서비스 시작 시, IBM 프로젝트 실행 팀과 고객은 MVP 애플리케이션의 범위를 정의하고 팀 저장소 도구에서 캡처되는 사용자 스토리(User Stories) 목록에 대해 합의합니다. 사용자 스토리의 우선 순위는 고객의 제품 소유자(Product Owner)가 IBM 팀과 상의하여 정기적으로 검토하고 팀 저장소 도구에서 관리합니다.

IBM Garage MVP Build for Hybrid의 인도물은 IBM Hybrid Cloud Solution 플랫폼에서 제공된 상호 합의된 사용자 스토리와 애플리케이션 아티팩트 세트입니다.

1.1.4 IBM Garage Architectural Consultancy for Hybrid

이 서비스는 Hybrid Cloud Solution 배치를 통해 지원하는 한 명의 IBM Hybrid Cloud Architect의 구축 자문 컨설팅을 IBM Garage에서 또는 원격으로 1주일 동안 최대 40시간(person-hour)을 제공합니다. IBM Architect는 엔터프라이즈 하이브리드 환경에서 IBM Hybrid Cloud Solution 배치와 관련된 사상적 리더십, 구조 및 상위 원칙에 관한 자문과 지침, 우수 작업 사례를 제공합니다.

1.1.5 IBM Hybrid Cloud Solution Initiation Workshop

이 서비스는 IBM Garage 위치 또는 원격에서 2주 동안 최대 80시간으로 한 명의 IBM Architect를 제공하여 IBM Hybrid Cloud 솔루션을 시작하고 프로젝트 실행을 위한 IBM 권장 사례를 제공합니다. 이 서비스는 다음 세 단계로 구성됩니다.

첫 번째 단계에서 IBM은 솔루션을 검색하고 시작 워크샵을 수행하여 고객의 솔루션 비즈니스 요구사항의 유효성을 검증하고 IBM Hybrid Cloud 솔루션 토폴로지에 영향을 줄 수 있는 운영, 보안 및 거버넌스의 니즈를 파악합니다. 해당 활동에는 IBM의 권장 사례에 따라 IBM Hybrid Cloud Solution을 사용하는 데 필요한 고급 평가서를 작성하기 위한 화이트보드 세션, 담당 직원 인터뷰 및 문서 검토 작업이 포함될 수 있습니다.

두 번째 단계에서 IBM은 다음을 수행합니다.

- 첫 번째 단계에서 합의된 토폴로지에 따라 IBM Hybrid Cloud Solution 인스턴스화
- LDAP, Monitoring 등 최대 두 가지의 합의된 엔터프라이즈 시스템과 IBM Hybrid Cloud Solution 통합
- IBM Hybrid Cloud Solution 관리에 필요한 권한 부여된 서비스 스택 및 구성요소 배치, 및
- IBM이 제공한 하나의 샘플 애플리케이션 배치.

세 번째 단계에서 IBM은 IBM Hybrid Cloud Solution에서 배치할 하나의 유스 케이스에 대한 범주 및 고급 디자인 매개변수를 정의합니다.

이 서비스의 인도물은 다음과 같습니다.

- 솔루션 시작 워크샵 결과 프리젠테이션
- 작동 중인 IBM Hybrid Cloud Solution 환경 데모

하나의 유스 케이스에 대한 유스 케이스 정의 문서.

2. 데이터 처리 및 보호 데이터 시트

이 서비스 명세서에 해당하는 데이터 시트가 없습니다.

개인정보 처리

- 본 서비스는 GDPR(General Data Protection Regulations, EU, 2016/679)에 따라 개인정보를 처리하도록 의도되지 않았습니다. 따라서, 고객은 자체 책임 하에, 서비스 제공의 일부가 GDPR의 범위에 속함에 따라, 고객을 대신한 처리자로서 IBM이 처리하거나 처리하게 될 개인정보가 없음을 보장할 의무가 있습니다.
- 고객은 앞의 절에 명시된 고객의 의무에 영향을 미치는 예상되는 변경사항을 서면으로 IBM에 전달하고, IBM에게 GDPR 적용 요건에 대해 지시해야 합니다. 이 경우, 당사자들은 <http://ibm.com/dpa> (DPA)에서 IBM의 데이터 처리 부칙 및 법률에 일치하는 관련 DPA 별표를 체결하는 데 동의해야 합니다.

3. 서비스 레벨(Service Levels) 및 기술 지원

이 서비스 명세서에서 제공하는 서비스 레벨 계약이나 기술 지원은 없습니다.

4. 권한 부여 및 대금 청구 정보

4.1 청구 체계

Acceleration Service는 거래서류에 명시된 바와 같이 다음 청구 체계 하에서 제공됩니다.

- 인게이지먼트(Engagement)는 클라우드 서비스들과 관련된 프로페셔널 서비스 또는 트레이닝 서비스입니다.

4.2 원격 서비스 요금

원격 서비스는 원격 서비스를 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90일에 만료됩니다.

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 자료

IBM이 이러한 오피링을 수행하면서 작성하여 고객에게 인도한 자료(이들 자료에 기초한 기존 저작물은 제외)는 해당 법률에서 허용하는 범위 내에서 고용 저작물(works made for hire)이며 고객의 소유입니다. 고객은 해당 자료를 이용, 실행, 복제, 표시, 이행, 재 라이선스 부여, 배포하고 해당 자료에 기초한 2차적 저작물을 작성할 수 있는 대금 지급된 취소 불가능한 영구적 비독점적 전 세계 라이선스를 IBM에게 부여합니다.