

IBM Watson Expert Services

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

IBM 은 이하의 원격 제공 서비스들을 제공하는 바, 해당 서비스들은 본 서비스 명세서의 목적상 클라우드 서비스들을 의미합니다. 달리 지정하지 않은 한 모든 서비스는 IBM 사업장에서 제공됩니다. 본 계약에서 달리 정의되어 있지 않은 대문자로 된 용어는 아래 용어 정의 조항에 정의되어 있습니다.

1.1 서비스

고객은 다음의 사용 가능한 서비스 중에서 선택할 수 있습니다.

1.1.1 IBM Watson Expert Services – Design

이 클라우드 서비스는 IBM Watson Data & AI Services 및 기타 IBM 솔루션을 활용하는 애플리케이션을 구축해볼 수 있는 Design Thinking 워크샵을 통해 고객 비즈니스 문제점과 유스 케이스를 평가합니다.

이 클라우드 서비스에서 고객은 다음을 제공해야 합니다.

- 워크샵에 참여할 여러 전문 분야로 이루어진 팀 및
- 아이디어 또는 프로젝트.

IBM 은 이 클라우드 서비스 동안 IBM Watson 솔루션 설계자(Solution Architects) 및 IBM Watson 설계자(Designers)와 함께 IBM Design Thinking 워크샵을 진행합니다. 이 클라우드 서비스를 통해 MVP(Minimum Viable Product) 프로젝트 정의, MVP 를 달성하기 위한 로드맵, MVP 를 달성하기 위해 고객이 사용하는 관련 Watson 서비스 식별이라는 결과물을 얻게 됩니다.

이 클라우드 서비스의 범위는 다음과 같습니다.

- 최대 세(3) 가지의 문제점 및/또는 기회 진술에 대한 분석. 진술의 범위, 깊이 및 복잡도를 고려할 때 워크샵에서 다룰 수 있는 진술은 3 가지 미만이 될 수 있습니다.
- 고객과 IBM 팀은 상호 논의하여 워크샵 유스 케이스 및 대상 사용자를 정의합니다.

수행 활동

이 클라우드 서비스에는 다음 활동들이 포함됩니다.

활동 1 – Expert Services 설계 준비

IBM 은 워크샵의 범위 내에서 고객의 대상 사용자, 애로점, 기회 및 폭넓은 비즈니스 및 시스템 컨텍스트에 대해 이해합니다. IBM 은 고객과 원격으로 협력하여 워크샵에서 중점을 둘 문제점 및/또는 기회 진술에 대해 파악합니다.

활동 2 – Expert Services 설계 워크샵

IBM 은 고객이 문제점 및/또는 기회 진술과 제공된 배경 자료 및 정보와 관련된 최대 세(3) 명의 대상 사용자들을 살펴볼 수 있도록 돕는 2 일 간의 실습 워크샵을 수행합니다. IBM 은 의도한 사용자 중심의 결과물을 설계하고 이를 지원하기 위한 IBM Watson 코그니티브 기능을 맵핑하도록 IBM Design Thinking 개념 및 방법을 적용하여 워크샵을 지원합니다.

1.1.2 IBM Watson Expert Services – Learn (2 Day)

이 클라우드 서비스는 2 일 간의 학습(Learn) 세션을 통해 IBM Cloud 에서 고객에게 제공하는 Watson Data & AI Services 와 관련한 구현 서비스를 제공합니다.

이 클라우드 서비스에서 고객은 다음을 제공해야 합니다.

- 학습(Learn) 세션에 대해 개략적으로 설명한 정의된 관련 선행 조건, 선택한 학습(Learn) 세션 설명에 정의된 해당 기술 SME(Subject Matter Experts), 비즈니스 SME 또는 기타 고객 참여자의 참석 및 필요한 경우, 판독(활동 3) 중 관련 이해 당사자의 참석, 및
- 명시된 Watson Data & AI Services 에 대해 별도로 취득된 권한.

IBM Watson Expert Services – Learn (2 Day) 클라우드 서비스의 권한 및 범위는 다음으로 구성됩니다.

- 해당하는 경우, 실습 랩 연습을 포함하여 2 일(하루 8 시간) 간의 학습(Learn) 세션, 및
- IBM SME 가 개발한 Watson 표준 규정 및 방법에 대한 접근.

수행 활동

이 클라우드 서비스에는 다음 활동들이 포함됩니다.

활동 1 – Watson Expert Services 학습 킥오프 세션

IBM 은 학습(Learn) 세션의 구조에 대해 원격으로 전달하는 개요를 제공하고 학습(Learn) 세션의 범위를 정합니다. IBM 은 활동 2 를 시작하기 전에 완료해야 하는 선행 조건을 고객에게 명시합니다.

활동 2 – 학습 세션

IBM 은 해당하는 경우, 실습 랩 세션을 포함하여, 활동 1 에서 명시한 Watson Data & AI Learn 세션에 대한 2 일 간의 지식 이전 및 분석을 제공합니다.

활동 3 – 판독

IBM 은 고객의 수석 책임자(executive sponsors)와 함께 학습 세션 구현(Learn Session Enablement)을 검토합니다. 학습(Learn) 세션 고객 참여자들에게 Watson 기술 경험에 대한 피드백도 요청합니다. 고객의 다음 단계에 대한 고위급 논의로 판독 활동을 마무리합니다.

1.1.3 IBM Watson Expert Services – Learn (4 Day)

이 클라우드 서비스는 사(4)일 간의 학습(Learn) 세션을 통해 IBM Cloud 에서 고객에게 제공하는 Watson Data & AI Services 와 관련한 사(4)일 간의 구현 서비스를 제공합니다.

이 클라우드 서비스에서 고객은 다음을 제공해야 합니다.

- 학습(Learn) 세션에 대해 개략적으로 설명하는 정의된 선행 조건,
- 선택한 학습(Learn) 세션 설명에 정의된 해당 기술 SME(Subject Matter Experts), 비즈니스 SME 또는 기타 고객 참여자의 참석 및 필요한 경우, 판독 활동 중 관련 이해 당사자의 참석, 및
- 명시된 Watson Data & AI Services 에 대해 별도로 취득된 권한.

IBM Watson Expert Services – Learn (4 Day) 클라우드 서비스의 권한 및 범위는 다음으로 구성됩니다.

- 해당하는 경우, 실습 랩 연습을 포함하여 4 일(하루 8 시간) 간의 학습(Learn) 세션, 및
- IBM SME 가 개발한 Watson 표준 규정 및 방법에 대한 접근.

수행 활동

이 클라우드 서비스에는 다음 활동들이 포함됩니다.

활동 1 – Watson Expert Services 학습 킥오프 세션

IBM 은 학습(Learn) 세션의 구조에 대해 원격으로 전달하는 개요를 제공하고 학습(Learn) 세션의 범위를 정합니다. IBM 은 활동 2 를 시작하기 전에 완료해야 하는 선행 조건을 고객에게 명시합니다.

활동 2 – 학습 세션

IBM 은 해당하는 경우, 실습 랩 세션을 포함하여, 활동 1 에서 명시한 Watson Data & AI Learn 세션에 대한 4 일 간의 인에이블먼트를 제공합니다.

활동 3 - 판독

IBM은 고객의 수석 책임자(executive sponsors)와 함께 학습 세션 구현(Learn Session Enablement)을 검토합니다. 학습(Learn) 세션 고객 참여자들에게 Watson 기술 경험에 대한 피드백도 요청합니다. 고객의 다음 단계에 대한 고위급 논의로 판독 세션을 마무리합니다.

1.1.4 IBM Watson Expert Services – Plan

이 클라우드 서비스는 고객의 솔루션 구현을 계획하는 방법을 알려주기 위해 고객의 솔루션 아키텍처와 우선 순위를 정한 솔루션 개발 로드맵의 작성 및 문서화에 대해 안내하고 지원하는 워크샵을 고객에게 제공합니다.

이 클라우드 서비스에서 고객은 다음을 제공해야 합니다.

- 범위, 비즈니스 프로세스 플로우, 유스 케이스 및 페르소나에 대한 정의되고 문서화된 진술. 이 클라우드 서비스를 시작하기 전에 고객은 IBM Watson Expert Services – Design 및 IBM Watson Expert Services – Learn 을 완료하는 것이 좋습니다.
- 클라우드 서비스 전반을 통한 기술 SMEs 의 참석 및 판독(활동 4) 중 관련 이해 당사자의 참석, 및
- 필요한 Watson APIs 에 대해 별도로 취득된 권한.

IBM Watson Expert Services – Plan 의 권한 및 범위는 다음으로 구성됩니다.

- 고객의 솔루션 내에서 IBM Watson 코그니티브 기능의 통합을 정의하기 위한 고객 개발 팀과의 일련의 워크샵, 및
- 고객이 제공한 최대 세(3) 개의 유스 케이스 및 관련 페르소나, 비즈니스 프로세스 및 기회 진술. 유스 케이스의 범위, 깊이 및 복잡도를 고려할 때 워크샵에서 다룰 수 있는 항목은 3 가지 미만이 될 수 있습니다. IBM 팀은 워크샵 준비 활동 중에 고객과 협력하여 이 범위를 결정할 수 있습니다. 고객과 IBM 팀은 상호 논의하여 이들 워크샵에서 다루는 유스 케이스를 정의합니다.

수행 활동

이 클라우드 서비스에는 다음 활동들이 포함됩니다.

활동 1 - 계획 서비스 준비

고객은 전체 워크샵 참여자의 참여 가능성을 원격으로 확인하여 보장하고 IBM 과 협업하여 워크샵 활동의 스케줄 및 장소를 정하고 필요한 모든 준비 자료의 수집 계획을 수립합니다.

활동 2 - 원격 준비 워크샵

IBM은 비즈니스 및 기술 측면에 대한 상호적 이해를 얻고 대면 워크샵의 중점이 되는 대상 유스 케이스(들)를 선택하며 추천 Watson 기능을 선택하고 대면 워크샵에 앞서 설명이 필요한 부분을 확인하는 데 고객을 원격으로 지원합니다.

활동 3 - 대면 워크샵

고객은 대면(face-to-face) 워크샵 동안에 IBM 팀이 지원한 대상 비즈니스 프로세스의 솔루션 아키텍처를 작성하고 문서화합니다. 이 프로세스에는 실행 가능성 평가 및 고객 팀의 추후 세부 설계 작업을 지도하는 개발 로드맵 작성이 포함됩니다.

활동 4 - 워크샵 판독

워크샵 참여자는 관련 사항을 알리고 피드백을 얻기 위해 워크샵의 결과를 요약하여 수석 책임자(executive sponsors)에게 설명합니다.

1.1.5 IBM Watson Expert Services – Build

이 클라우드 서비스는 1 일 간의 계획 세션과 고객 주도의 프로토타입 개발을 위해 IBM 이 지원하는 2 회의 스프린트 형식으로 Watson 기술 프로토타입 솔루션 구축에 대해 고객에게 자문합니다. 각 스프린트는 진행 상황을 보여주는 재생과 다음 스프린트 계획으로 마무리됩니다. IBM은 스프린트 2 회차에서 고객과 협력하여 파일럿 배치 계획을 구성합니다.

이 클라우드 서비스에서 고객은 다음을 제공해야 합니다.

- 이전의 Watson Expert Services 에 대한 참여 또는 그와 동등한 활동에서 얻은 결과를 바탕으로 유스 케이스 확인, 적절한 기술, 데이터 및 아키텍처 결정,
- 클라우드 서비스 전반을 통한 기술 SMEs 의 참석 및 스프린트 2 재생(활동 4) 중 관련 이해 당사자의 참석, 및
- 필요한 Watson APIs 에 대해 별도로 취득된 권한.

IBM Watson Expert Services – Build 의 권한 및 범위는 다음으로 구성됩니다.

- 특정 프로젝트의 범위를 정하기 위한 고객 개발 팀과의 프로토타입 계획 워크샵, 및
- 프로토타입 실행 가능성과 성공을 확보하기 위해 지정된 다양한 기술에 필요한 제한사항 및 제한 조치. 이 범위는 이 프로젝트에서 채택할 수 있는 핵심 기술에 정해진 일반 제한 조치 및 제한사항을 준수합니다.

수행 활동

이 클라우드 서비스에는 다음 활동들이 포함됩니다.

활동 1 – 구축 모듈 킥오프 미팅

IBM 은 성공적인 프로젝트를 실행하는 데 필요한 입력, 개인, 데이터, 스케줄 및 기타 선행 조건들을 검토하는 60 분 – 90 분의 원격 킥오프 미팅을 지원합니다.

활동 2 – 프로토타입 계획 세션

IBM 과 고객은 해당 1 일 간의 대면 미팅에서 기능 프로토타입의 "추후(to be)" 사용자 시나리오를 데모하는 데 필요한 입력을 검토합니다. 입력은 이전의 Watson Expert Services 인게이지먼트에서 반드시 준비되어야 하며 고객의 책임입니다. IBM 은 또한, 표준 프로젝트 방법과 계획을 공유하여 프로토타입의 계획을 형식화합니다.

활동 3 – 스프린트 1

IBM 은 현재까지 완료된 활동들을 검토하고 필요한 경우, IBM Watson 프로토타입 개발에 관한 시정사항을 제공합니다. 이 스프린트는 2 주 기간 동안 수행합니다. 초기 지원은 개발을 시작하도록 3 일 간의 대면 지원으로 제공됩니다. 나머지 스프린트 1 지원은 원격으로 제공됩니다.

활동 4 – 스프린트 2

IBM 과 고객은 일(1)주 간의 스프린트 동안 스프린트 1 의 피드백을 통합하여 프로토타입을 개선합니다. 프로토타입을 반복 작성하여 일반 사용자의 요구에 맞게 프로젝트 팀 및 이해 당사자를 조율합니다. IBM 과 고객은 파일럿 배치 계획도 작성합니다. 스프린트 2 는 원격 지원되며 스프린트 2 재생은 IBM 사업장에서 수행합니다.

활동 5 – 프로젝트 관리

IBM 과 고객은 각각의 책임 이행을 위한 프로젝트 관리를 제공합니다. 이 활동에서는 IBM 직원에 대한 기술적 지시와 통제, 프로젝트 계획 프레임워크, 의사 교환, 보고, 절차 및 계약 활동을 제공합니다.

1.1.6 IBM Watson Expert Services – Deploy

이 클라우드 서비스는 구현 세션과 고객 주도의 Watson 파일럿 구현을 위해 IBM 이 지원하는 세(3) 번의 원격 스프린트 형식으로 파일럿 IBM Watson 솔루션 배치에 대해 고객에게 자문합니다. 각 스프린트는 진행 상황을 보여주는 재생과 다음 스프린트 계획으로 마무리됩니다.

고객은 이미 IBM Watson Expert Services – Design, IBM Watson Expert Services – Learn, IBM Watson Expert Services – Plan 및 IBM Watson Expert Services – Build 또는 동등한 항목을 완료한 상태여야 합니다.

이 클라우드 서비스에서 고객은 다음을 제공해야 합니다.

- 정의된 범위 진술, 비즈니스 프로세스 플로우, 유스 케이스, 페르소나, 이 솔루션에서 사용할 Watson 기술의 범위를 정의한 솔루션 아키텍처 및 Watson 기술 경험,
- 클라우드 서비스 전반을 통한 기술 SMEs 의 참석 및 판독 중 관련 이해 당사자의 참석, 및
- 필요한 Watson APIs 에 대해 별도로 취득된 권한.

IBM 은 IBM Watson Expert Services – Deploy 동안 고객의 개발 팀과 함께 배치 구현 세션을 수행합니다. 이 세션에서는 상위 수준의 기능 및 비기능 요구사항에 대한 정의를 포함하여, 사용자 시나리오, 아키텍처 및 프로토타입(가능한 경우)을 검증합니다. 이 클라우드 서비스는 IBM Watson API 서비스 구성요소에 대한 파일럿 솔루션으로의 통합 뿐만 아니라 배치에도 중점을 둡니다.

수행 활동

이 클라우드 서비스에는 다음 활동들이 포함됩니다.

활동 1 – Watson Expert Services 배치 킥오프 미팅

IBM 은 성공적인 프로젝트를 실행하는 데 필요한 입력, 개인, 데이터, 스케줄 및 기타 선행 조건들을 검토하는 60 분 – 90 분의 원격 킥오프 미팅을 수행합니다. 킥오프 미팅은 프로젝트를 시작하기 최소 2 주 전에 수행하며 스프린트 0 이전의 1 주일 이내에 모든 필수 선행 조건을 완료해야 합니다.

활동 2 – 스프린트 0 – 배치 구현

IBM 과 고객은 기능 파일럿 내에서 비즈니스 및 사용자 목표를 데모하기 위해 필요한 입력을 검토합니다. IBM 은 표준 프로젝트 방법과 계획을 공유하여 파일럿의 초기 스프린트를 형식화하며 단, 이전의 IBM Watson Expert Services 클라우드 서비스에서 계획은 존재하지 않아야 합니다. 스프린트 0 은 2 주 기간 동안 지속됩니다.

활동 3 – 스프린트 1 – 배치 체크포인트 1

IBM 은 현재까지 완료된 조치들을 검토하고 필요한 경우, IBM Watson 파일럿 배치에 관한 시정사항을 제공합니다. 지원은 해당 2 주 간의 스프린트에서 2 주차에 제공됩니다.

활동 4 – 스프린트 2 – 배치 체크포인트 2

IBM 과 고객은 2 주 간의 스프린트 2 동안 스프린트 1 의 피드백을 통합하여 파일럿을 개선합니다. 프로토타입을 반복 작성하여 일반 사용자의 요구에 맞게 프로젝트 팀 및 이해 당사자를 조율합니다. 정확성, 정밀도 및 신뢰성은 배치 작업 요건의 준비사항일 뿐만 아니라 우선사항입니다. 스프린트 2 는 해당 스프린트의 2 주차에 IBM 이 지원합니다.

활동 5 – 스프린트 3 – 배치 검토

IBM 은 스프린트 2 피드백을 통합하고 파일럿 솔루션의 배치 준비 상태를 검토하여 스프린트 3 을 원격으로 지원합니다. 스프린트 3 은 2 주 간 지속됩니다.

활동 6 – 프로젝트 관리

IBM 과 고객은 각각의 책임 이행을 위한 프로젝트 관리를 제공합니다. 이 활동은 IBM 직원에 대한 기술적 지시와 통제를 제공하고 프로젝트 계획 프레임워크, 의사 교환, 보고, 절차 및 계약 활동을 제공하는 것을 목적으로 합니다.

1.1.7 IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Standard)

IBM Watson Expert Services On Demand Consulting 은 고객이 IBM Support Portal 을 처음 시작한 후 3 개월의 기간 동안 전반적인 프로젝트 라이프사이클 단계에서 보충 방식으로 IBM 의 코그너티브 전문 기술 자원에 대한 액세스를 고객에게 원격 제공합니다.

본 클라우드 서비스에는 다음이 포함됩니다.

- a. 다섯(5) 명의 사용자를 위해 IBM Support Portal 에 제출된 요청을 통한 Watson Experts 에 대한 무제한의 Q&A, 및
- b. On Demand Consulting Watson Academy On-line Course 에 대한 액세스.
- c. 정기적 On Demand 컨설팅 뉴스레터, 및

이 클라우드 서비스 기간 동안 고객이 요청한 바에 따라 컨설팅 활동을 위해 원격으로 사용 가능한 3 시간의 멘토링. 양 당사자는 서비스를 이행하기 전에 이 활동에서 수행할 작업의 범위 및 날짜에 대해 서면으로 상호 합의해야 합니다. SME 멘토링 시간의 경우 한 번에 모두 사용하거나, 여러 활동에 대해 최소 30 분 단위로 스케줄링해야 합니다. SME 멘토링 시간은 환불되지 않으며 3 개월의 기간이 종료되면

만료됩니다. 이 클라우드 서비스는 다음 GA(General Available)('더 이상 사용되지 않음', '시험' 또는 '베타'가 아님) 제품으로 작업 중인 고객을 돕는 데 중점을 둡니다.

- Watson APIs, Watson Studio, Watson Knowledge Catalog, and Analytics Engine
- Watson Business Solutions

이 클라우드 서비스는 다음을 포함한 광범위한 주제에 대해 지원하고자 합니다.

- 솔루션 아키텍처
- 배치 계획
- 운영 베스트 프랙티스
- 업그레이드 또는 마이그레이션 지원
- API 멘토링
- 진단 코칭
- 테스트/성능 조정 가이드
- 지식/스킬 공유/멘토링
- 기존/레거시 솔루션 유지보수

이 클라우드 서비스는 고객이 추천한 최대 5 명의 승인된 사용자에게 대해 제공됩니다.

이 클라우드 서비스는 기술적인 문제점을 계속해서 처리해야 하는 IBM 지원 부서의 역할은 대신하지 않습니다. 기술 사고는 이 클라우드 서비스의 영역에 속하지 않습니다. IBM은 기술 지원 담당자 정보와 특정 제품에 대한 기타 정보 및 절차에 대해 설명하는 IBM software as a service 지원 안내서를 제공합니다.

IBM은 현지 공휴일을 제외하고, 월요일부터 금요일까지 오전 8 시와 오후 5 시 사이 열여섯(16)시간의 표준 서비스 시간(이(2) 영업일) 내에 IBM 직원의 근무지에서 응대하도록 상업적으로 합리적인 노력을 기울입니다. 범주에 속하지 않는 질문사항에 대해서는 필요한 지원을 고객이 받을 수 있도록 가장 적절한 대체 방법에 대한 지침에 따라 처리합니다. 이 클라우드 서비스는 영어로만 제공됩니다.

1.1.8 IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Premium)

IBM Watson Expert Services On Demand Consulting은 고객이 IBM Support Portal을 처음 시작한 후 3개월의 기간 동안 전반적인 프로젝트 라이프사이클 단계에서 보충 방식으로 IBM의 코그너티브 전문 기술 자원에 대한 액세스를 고객에게 원격 제공합니다.

본 클라우드 서비스에는 다음이 포함됩니다.

- a. 열(10) 명의 사용자를 위해 IBM Support Portal에 제출된 요청을 통한 Watson Experts에 대한 무제한의 Q&A,
- b. On Demand Consulting Watson Academy On-line Course에 대한 액세스,
- c. 정기적 On Demand 컨설팅 뉴스레터,
- d. 고객 프로젝트(들), 질문사항, 문제점 및 잠재적 서비스에 대해 논의하기 위한 1시간을 넘지 않는 IBM 주관의 주간 연쇄 콜, 및
- e. 이 클라우드 서비스 기간 동안 고객이 요청한 바에 따라 활동에 대한 마흔여덟(48)시간의 모니터링. 양 당사자는 서비스를 이행하기 전에 이 활동에서 수행할 작업의 범위, 날짜 및 장소(원격 제공 또는 IBM 사업장에서 제공)에 대해 서면으로 상호 합의해야 합니다. SME 멘토링 시간의 경우 한 번에 모두 사용하거나, 여러 활동에 대해 IBM 사업장에서는 최소 8시간 단위로, 원격으로는 1시간 단위로 스케줄링할 수 있습니다. SME 멘토링 시간은 환불되지 않으며 3개월의 기간이 종료되면 만료됩니다.

이 클라우드 서비스는 다음 GA(General Available)('더 이상 사용되지 않음', '시험' 또는 '베타'가 아님) 제품으로 작업 중인 고객을 돕는 데 중점을 둡니다.

- Watson APIs, Watson Studio, Watson Knowledge Catalog, and Analytics Engine
- Watson Business Solutions

이 클라우드 서비스는 다음을 포함한 광범위한 주제에 대해 지원하고자 합니다.

- 솔루션 아키텍처
- 배치 계획
- 운영 베스트 프랙티스
- 업그레이드 또는 마이그레이션 지원
- API 멘토링
- 진단 코칭
- 테스트/성능 조정 가이드
- 지식/스킬 공유/멘토링
- 기존/레거시 솔루션 유지보수

이 클라우드 서비스는 고객이 추천한 10 명의 승인된 사용자에게 대해 제공됩니다.

이 클라우드 서비스는 기술적인 문제점을 계속해서 처리해야 하는 IBM 지원 부서의 역할은 대신하지 않습니다. 기술 사고는 이 클라우드 서비스의 영역에 속하지 않습니다. IBM은 기술 지원 담당자 정보와 특정 제품에 대한 기타 정보 및 절차에 대해 설명하는 IBM Software as a service 지원 안내서를 제공합니다.

IBM은 현지 공휴일을 제외하고, 월요일부터 금요일까지 오전 8시와 오후 5시 사이 열여섯(16)시간의 표준 서비스 시간(이(2) 영업일) 내에 IBM 직원의 근무지에서 응대하도록 상업적으로 합리적인 노력을 기울입니다. 범주에 속하지 않는 질문사항에 대해서는 필요한 지원을 고객이 받을 수 있도록 가장 적절한 대체 방법에 대한 지침에 따라 처리합니다. 이 클라우드 서비스는 영어로만 제공됩니다.

2. 데이터 처리 및 보호 데이터 시트

IBM의 데이터 처리 부칙(DPA)(<http://ibm.com/dpa>) 및 첨부된 DPA 별표는 고객이 제공한 개인 정보에 현행 유럽 GDPR(General Data Protection Regulation) 적용되는 경우 해당 법령이 적용되는 범위 내에서 본 계약에 적용되고 이를 보충합니다.

3. 서비스 레벨(Service Levels) 및 기술 지원

다음 조항이 IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Standard) 클라우드 서비스 및 IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Premium) 클라우드 서비스에 적용됩니다.

IBM은 현지 공휴일을 제외하고, 월요일부터 금요일까지 오전 8시와 오후 5시 사이 16시간의 표준 서비스 시간(이(2) 영업일) 내에 IBM 직원의 근무지에서 응대하도록 상업적으로 합리적인 노력을 기울입니다. 범주에 속하지 않는 질문사항에 대해서는 필요한 지원을 고객이 받을 수 있도록 가장 적절한 대체 방법에 대한 지침에 따라 처리합니다. 이 클라우드 서비스는 영어로만 제공됩니다.

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

IBM 이 이러한 오픈링을 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 2 차적 저작물을 작성할 수 있는 대금 지급된 취소 불가능한 영구적 비독점적 전 세계 라이선스를 IBM 에게 부여합니다.

5.2 피드백

고객은 IBM 이 IBM 의 제품과 서비스를 개선하도록 제안할 수 있습니다("피드백"). 고객은 피드백을 제공해야 할 의무는 없으며 IBM 은 고객이 제공한 모든 피드백을 자유롭게 사용할 수 있습니다.

5.3 서비스 활동 및 책임사항

IBM 은 수행된 각 활동에서 고유한 IBM 및 고객의 책임사항에 대해 상세하게 기술한 서비스 활동 및 책임사항 문서를 고객에게 제공합니다. 고객은 서비스 활동 및 책임사항 문서의 세부 안내에 따라 본 서비스 명세서의 활동들을 IBM 과 함께 수행하는 데 동의합니다.

5.4 인도물

다음 항목을 고객에게 인도합니다. 모든 항목은 소프트카피 형식으로 인도합니다. 프로젝트 자료의 저작권은 고객의 소유입니다.

5.4.1 IBM Watson Expert Services – Design(제 1.1.1 항)의 인도물

인도 항목	용도 및 내용	인도 항목 유형
설계 워크샵 리드 아웃(Design Workshop Read Out)*	워크샵 실습 및 관련 결과를 요약한 프리젠테이션 형식의 리드 아웃(Read Out). 이 리드 아웃에는 다음 내용이 포함됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ● 대상 사용자에게 대한 공감 맵, ● "As is" 시나리오, ● 대상 사용자에게 대한 아이디어 및 니즈 진술, ● 대상 사용자에게 대한 "To be" 시나리오, ● IBM Watson 코그니티브 기능에 맞춘 최대 세(3) 개의 "to be" 시나리오에 대한 우선 순위 지정 및 ● 최대 세(3) 개의 "to be" 시나리오를 구현하는 고급 로드맵. 	프로젝트 자료

* IBM 기존 저작물 포함.

5.4.2 IBM Watson Expert Services – Learn (2 day)(제 1.1.2 항)의 인도물

인도 항목	용도 및 내용	인도 항목 유형
선행 조건 문서 템플릿(Prerequisites Document Template)*	kickoff 세션 동안 선행 조건 문서 템플릿을 제공하고 검토합니다. 고객은 인게이지먼트 이전에 지시된 바에 따라 해당 문서를 완성합니다.	프로젝트 자료
학습 워크북(Learn Workbook)*	인게이지먼트의 중요 세부사항으로 구성되며 학습 세션의 일부로 명시하여 달성한 모든 조치 항목들을 파악합니다.	프로젝트 자료
학습 모듈 피드백 요약서(Learn Module Feedback Summary)*	Watson 기술 경험에 대한 고객 SME 및 이해 당사자의 피드백을 문서화하고 고객을 위해 권장되는 다음 단계를 제공합니다.	프로젝트 자료

* IBM 기존 저작물 포함.

5.4.3 IBM Watson Expert Services – Learn (4 day)(제 1.1.3 항)의 인도물

인도 항목	용도 및 내용	인도 항목 유형
선행 조건 문서 템플릿(Prerequisites Document Template)*	kickoff 세션 동안 선행 조건 문서 템플릿을 제공하고 검토합니다. 고객은 인게이지먼트 이전에 지시된 바에 따라 해당 문서를 완성합니다.	프로젝트 자료

인도 항목	용도 및 내용	인도 항목 유형
학습 워크북(Learn Workbook)*	인게이지먼트의 중요 세부사항으로 구성되며 학습 세션의 일부로 명시하여 달성한 모든 조치 항목들을 파악합니다.	프로젝트 자료
학습 모듈 피드백 요약서(Learn Module Feedback Summary)*	Watson 기술 경험에 대한 고객 SME 및 이해 당사자의 피드백을 문서화하고 고객을 위해 권장되는 다음 단계를 제공합니다.	프로젝트 자료

* IBM 기존 저작물 포함.

5.4.4 IBM Watson Expert Services – Plan(제 1.1.4 항)의 인도물

인도 항목	용도 및 내용	인도 항목 유형
컨텐츠 인벤토리 템플릿(Content Inventory Template)*	행위자가 비즈니스 프로세스에서 사용한 콘텐츠를 설명하는 메타데이터를 문서화합니다. 이 메타데이터를 사용하여 솔루션 아키텍처에 대한 솔루션 구현 및 운영 요구사항을 결정합니다.	프로젝트 자료
솔루션 아키텍처 워크북 템플릿(Solution Architecture Workbook Template)*	솔루션(비즈니스 범위, to-be 프로세스 플로우, 논리 구성요소 모델, 고급 운영 모델, 구성요소 상호작용 다이어그램, 리스크, 문제점), 실행 가능성 평가 및 개발 로드맵의 구조를 문서화한 사전 정의된 템플릿 세트. 이 템플릿 세트는 캡처할 정보 유형에 맞는 MSWord, MS Powerpoint, MSExcel 또는 JPG 형식입니다.	프로젝트 자료
워크샵 리드 아웃 요약 프리젠테이션 템플릿(Workshop Read Out Summary Presentation Template)*	개발 팀의 리드 아웃 프리젠테이션 작성을 안내하기 위한 MS PPT 형식의 형식화된 리드 아웃 프리젠테이션 템플릿.	프로젝트 자료

* IBM 기존 저작물 포함.

5.4.5 IBM Watson Expert Services – Build(제 1.1.5 항)의 인도물

인도 항목	용도 및 내용	인도 항목 유형
킵오프 미팅 의제(Kickoff Meeting Agenda)*	삼(3)일 간 세션에 대한 계획서. 계획서에는 의제, 참여자 및 선행 조건이 포함됩니다.	프로젝트 자료
프로토타입 계획 세션 의제(Prototype Planning Session Agenda)*	일정을 포함한 세션 의제, 및 유스 케이스, 아키텍처 등의 정보를 제공해야 할 책임사항.	프로젝트 자료
구축 모듈 선행 조건 템플릿(Build Module Prerequisite Templates)*	사(4)주 간의 성공적인 인게이지먼트를 위한 선행 조건. 선행 조건에는 사용자 시나리오 문서, 상세 유스 케이스 문서, 요구사항 추적성 문서 및 아키텍처 매크로 설계 문서가 포함됩니다.	프로젝트 자료
프로토타입 계획 세션 보고서(Prototype Planning Session Report)*	세션 결과를 문서화합니다. 이 보고서에는 요구사항, 아키텍처, 종속 항목 및 전제사항이 포함됩니다.	프로젝트 자료
프로토타입 구현 계획서(Prototype Implementation Plan)*	Watson APIs 에 대해 솔루션을 구현하기 위한 기본 활동들. 이 구현 계획서는 활동 및 방법 중심입니다.	프로젝트 자료

인도 항목	용도 및 내용	인도 항목 유형
스프린트 체크포인트 보고서(Sprint Checkpoint Report)*	의사결정과 피드백을 파악하기 위해 IBM 과 고객 개발 팀 간의 상호작용을 문서화한 일상 보고서.	프로젝트 자료
파일럿 배치 계획서(Pilot Deployment Plan)*	인게이지먼트의 다음 단계인 프로토타입을 기반으로 구축한 배치 가능한 파일럿에 대한 계획서.	프로젝트 자료

* IBM 기존 저작물 포함.

5.4.6 IBM Watson Expert Services – Deploy(제 1.1.6 항)의 인도물

인도 항목	용도 및 내용	인도 항목 유형
Watson Expert Services 배치 선행 조건(Deploy Prerequisites)*	성공적인 인게이지먼트를 위한 선행 조건. 선행 조건에는 유스 케이스, 사용자 시나리오 및 제안된 솔루션의 아키텍처가 포함됩니다.	프로젝트 자료
보조 방법론 문서(Supporting Methodology Documents)(적절한 경우) *	인게이지먼트를 돕기 위해 이전의 Expert Services 모듈에 따른 특정 유스 케이스 시나리오, 솔루션 설계 문서, 사용자 시나리오 및 기타 문서가 유용할 수 있습니다. 문서는 사용 가능하게 될 때마다 제공됩니다.	프로젝트 자료
템플릿 구현 계획서(Template Implementation Plan) *	Watson APIs 에 대해 솔루션을 구현하기 위한 기본 활동들. 이 구현 계획서는 활동 및 방법 중심입니다.	프로젝트 자료

* IBM 기존 저작물 포함.

5.5 용어 정의

컨텐츠(Content) – 컨텐츠는 본 클라우드 서비스 계약, 고객 관계 계약 또는 클라우드 서비스 일반 조항(해당하는 경우)에서 정의한 바와 같으며 데이터, 데이터베이스, 컨텐츠 말뭉치, 사전, 질문-답변 쌍, 기타 어노테이션된 트레이닝 데이터 또는 IBM Watson 에서 그러한 자료들을 사용할 목적으로 본 서비스 명세서 하에서 고객이나 IBM 이 제공하거나 고객이나 IBM 을 위해 제공된 기타 정보를 포함하되 이에 한하지 않습니다. 즉, 당사자의 컨텐츠에는 공개적으로 사용 가능한 컨텐츠 또는 상대방의 컨텐츠는 포함되지 않습니다.

개발 로드맵(Development Roadmap) – 솔루션을 구현하거나 관심 영역을 다루는 데 필요한 사항들과 세부적인 개발 계획서를 작성하는 데 입력으로 사용할 이들의 상호 연관성에 대해 기술하는 고급 개발 작업 세트.

기존 저작물(Exisitng Works) – 본 서비스 명세서에 의거하여 만들어지지 않았지만 고객에게 인도되었거나 및/또는 접근 가능하게 된 저작물, IBM 컨텐츠 및 기타 항목들, 그리고 본 서비스 명세서에 의거하여 만들어진 상기 저작물이나 항목들의 수정 내지 개선사항. 일부 기존 저작물은 별도의 라이선스 계약이나 클라우드 등록 계약의 적용을 받습니다("기존 라이선스 저작물"). 기존 라이선스 저작물의 예에는 IBM Watson 과 IBM Content 가 포함될 수 있습니다. IBM 은 기존 저작물의 독점적 소유자입니다. 기존 저작물에는 이 클라우드 서비스의 인도 항목들에 대한 수정 내지 개선사항이 포함됩니다.

고급 운영 모델(High Level Operational Model) – 솔루션에 포함된 IT 시스템 간의 상호연결 및 상호작용에 대한 정의. 실제 경계를 표시하고 솔루션의 비기능 요구사항을 확인하는 컨텍스트로 사용합니다.

IBM Cloud – IBM Cloud 는 고객이 Watson Developer Cloud 서비스로 개발한 애플리케이션을 배치하는 클라우드 플랫폼입니다.

IBM Design Thinking – IBM Design Thinking 은 팀이 우수한 사용자 결과물에 대해 기업의 속도와 규모에서 이해하고 전달할 수 있는 프레임워크입니다. IBM Design Thinking 의 사용으로, 사용자 결과물,

다양한 전문 분야로 이루어진 팀, 부단한 재창조의 정신에 초점을 두게 됩니다. IBM은 이들 요소를 강력한 행동 모델과 핵심 규정 세트에 함께 담아내어 design thinking을 가장 복잡한 프로젝트로까지 확장합니다.

IBM Watson – 자연어 처리, 텍스트 신호 및 이미지 처리, 기계 학습 기술 또는 데이터와 콘텐츠의 분석 및 처리를 위한 기타 코그니티브 기능을 사용하는 IBM 분석 플랫폼. IBM Watson은 예를 들어, IBM Watson 말뭉치, IBM Watson 모델, IBM Watson 알고리즘, APIs(Application Programming Interfaces) 및 관련 소프트웨어, 서비스 및 도구, 이러한 항목들의 2차적 저작물이나 수정 내지 개선사항을 포함합니다.

페르소나(Persona) – 기업의 비즈니스 프로세스에서 특정 역할들을 수행하는 개인에 대한 프로토타입 설명. **행위자** 또는 **대상 사용자**라고도 합니다. 이러한 설명은 제공된 비즈니스 프로세스와 관련된 개인들의 본질을 표현합니다. 이러한 본질에는 비즈니스 책임과 목표의 범위, 근무 방식(예: 사무실 근무, 출장) 등의 항목이 포함됩니다.

프로젝트 자료(Project Materials) – IBM이 본 서비스 명세서에 의거하여 고객을 위해 개발하여 고객에게 인도하는 저작물. 기존 저작물은 프로젝트 자료에서 제외됩니다.

POC(Proof of Concept) – POC(Proof of Concept)는 원하는 비즈니스 결과를 얻기 위해 기술(또는 기술 세트)의 적용 가능성을 입증하고자 하는 활동입니다. POC는 엔드투엔드 솔루션은 아니지만 적절한 가정을 포함한 기술이 원하는 비즈니스 결과를 충족할 수 있다는 긍정적 확인을 입증하기에 충분한 산출물을 생성합니다. POC는 POT(Proof of Technology)와는 다르며 POC는 실제 비즈니스 콘텐츠(예: 실제 비즈니스 관련 유스 케이스)를 기초로 합니다.

솔루션 아키텍처(Solution Architecture) – 기업의 분리되고 집중된 비즈니스 운영이나 활동을 지원하는 IT 구성요소들의 구조, 상호작용 및 요구사항에 대한 설명.

유스 케이스(Use Case) – 일반적으로 행위자와 시스템 간에서 의도한 결과를 달성하기 위한 조치, 이벤트 또는 단계 세트. 행위자는 사람이거나 기타 외부 시스템이 될 수 있습니다.

사용자 시나리오(User Scenario) – 본 솔루션의 상세 범위, 기능 및 비기능적 요구사항을 정의하는 최종 사용자와 IBM Watson 솔루션 및 관련 시스템들 간의 인터랙션에 대한 종단간 설명. 이러한 세부사항은 설계와 솔루션의 의사결정을 제공하는 데 유용합니다. 사용자 시나리오는 프로젝트 자료가 아닙니다.

실행 가능성 평가(Viability Assessment) – 정의된 솔루션의 구축 가능성 결정에 중점을 둔 솔루션 아키텍처에 대한 검토. 식별된 문제 영역의 문제점 목록 및 잠재적 중재 조치를 제공합니다.

데이터 처리 부칙 별표(Data Processing Addendum Exhibit)

본 데이터 처리 부칙 별표(이하 "DPA 별표")는 다음 서비스들에 관한 DPA 를 명시합니다:

- IBM Watson Expert Services – Design
- IBM Watson Expert Services – Learn (2 day and 4 day)
- IBM Watson Expert Services – Plan
- IBM Watson Expert Services – Build
- IBM Watson Expert Services – Deploy
- IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Standard and Premium)

1. 처리

IBM 은 본 서비스에서 고객개인정보를 SD 에서 기술한 바에 따라 그리고 본 DPA 별표에서 보충하여 명시한 바에 따라 처리합니다.

1.1 처리 활동

고객개인정보에 관한 처리 활동은 다음과 같습니다.

- 조합
- 삭제
- 숨기기
- 불분명하게 하기
- 분석
- 읽기
- 수신
- 전송
- 공유
- 저장
- 변환
- 업데이트

2. 고객개인정보

2.1 정보 주체의 범주

- 고객의 직원들(기간제 근로자, 단시간 근로자, 자원 봉사자, 파견근로자, 수습직원, 퇴직자, 예비 채용자 및 지원자 포함)
- 고객의 계열사 직원들(기간제 근로자, 단시간 근로자, 자원 봉사자, 파견근로자, 수습직원, 퇴직자, 예비 채용자 및 지원자 포함)
- 고객의 (잠재) 고객들(해당 (잠재) 고객들이 개인인 경우)
- 고객의 비즈니스 파트너들(해당 비즈니스 파트너들이 개인인 경우)
- 고객의 방문자들
- 고객의 공급자들과 하도급자들(해당 공급자들과 하도급자들이 개인인 경우)
- 고객의 대행업체들, 컨설턴트들 및 기타 전문가(계약직 직원들)

위의 목록은 본 서비스 내에서 개인정보가 일반적으로 처리될 수 있는 데이터 주체의 범주에 대한 정보입니다. 본 서비스의 성격상, 고객은 IBM 이 상기 정보 주체의 범주 목록을 검증하거나 관리할 수 없다는 점을 인정합니다. 따라서, 고객은 이메일을 통해 상기 목록에 대한 필수 변경사항을 IBM 에게 통지합니다. IBM 은 본 계약에서 정한 바에 따라 위의 모든 정보 주체에 대한 개인정보를 처리합니다. 데이터 주체의 범주 목록의 변경으로 인해 기합의된 처리방법을 변경해야 하는 경우, 고객은 DPA 에 명시된 바에 따라 추가 지시사항들을 IBM 에게 제공해야 합니다.

2.2 개인정보 유형 및 개인정보의 특수 범주

2.2.1 개인정보 유형

다음 목록은 본 서비스 내에서 일반적으로 처리될 수 있는 고객개인정보의 유형을 명시합니다.

- 개인의 능력 및 자격
 - 직업 및 고용 정보
- 개인의 특성
 - 견해
 - 개인적 취향 및 관심 분야
- 개인의 습관 및 활동
 - 행동
 - 소비 영역
- 개인의 신원
 - 개인
 - 온라인 접속 및 인증 자격 증명
 - 온라인 연결 및 네트워크 연결 데이터
 - 온라인 식별자
 - 성명
 - 기술 식별자

2.2.2 개인정보의 특수 범주

서비스 내에서 일반적으로 처리될 수 있는 고객개인정보의 특수 범주는 다음과 같습니다.

- 없음

2.2.3 일반사항

위의 2.2.1 항 및 2.2.2 항에 명시된 목록은 본 서비스 내에서 일반적으로 처리될 수 있는 고객개인정보 유형 및 고객개인정보의 특수 범주에 대한 정보입니다.

본 서비스들의 성격상, 고객은 IBM 이 상기 고객개인정보 유형 및 고객개인정보의 특수 범주 목록을 검증하거나 유지 관리할 수 없다는 점을 인정합니다. 따라서, 고객은 이메일을 통해 상기 목록에 대한 필수 변경사항을 IBM 에게 통지합니다. IBM 은 본 계약에 따라 위의 모든 고객개인정보 유형 및 고객개인정보의 특수 범주를 처리합니다. 고객개인정보 유형 및 고객개인정보의 특수 범주 목록의 변경으로 인해 기합의된 처리방법을 변경해야 하는 경우, 고객은 DPA 에 명시된 바에 따라 추가 지시사항들을 IBM 에게 제공해야 합니다.

3. 기술적 및 관리적 조치들 및 책임사항의 할당

본 서비스에 적용할 수 있는 각 당사자의 책임사항을 포함한 기술적 및 관리적 조치들(TOMs)은 프로젝트 시작 시 결정됩니다. 고객은 위에서 명시하거나 해당 데이터 보호 법령에서 요구한 바에 따라 자신의 책임사항 영역에 속하는 해당 TOMs 를 구현하기 위한 자신의 의무를 확인합니다.

4. 고객개인정보 삭제 및 반환

고객은 본 서비스의 만료 또는 종료 시까지 고객개인정보를 삭제하거나 (이와 동시에) 사본을 작성할 수 있습니다. IBM 은 본 서비스 종료 시 고객개인정보를 모두 삭제합니다.

5. 국외 정보 이전

- 없음

6. 개인 정보 보호 책임자 및 기타 관리자

고객은 개인정보 보호 책임자 및 기타 관리자(관련 개인정보 보호 책임자 포함)에 대한 완전하고 정확한 최신의 정보를 이메일로 제공할 책임이 있습니다.

7. IBM 개인정보 처리방침 문의

IBM 개인정보 처리방침에 대한 문의사항은 DPA.Help.project@uk.ibm.com으로 제출하실 수 있습니다.