

IBM Expert Labs Services Offerings for Digital Business Automation

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

IBM은 고객의 Digital Business Automation(DBA)용 클라우드 오퍼링에 대한 계획과 채택을 촉진하도록 SaaS(Software as a Service) 및 PaaS(Platform as a Service) 솔루션 기술 영역 각각에 대해 다음의 원격 제공 서비스를 제공합니다.

1.1 서비스

고객은 다음의 사용 가능한 서비스 중에서 선택할 수 있습니다.

1.1.1 IBM Cloud Adoption and Transformation Assessment for DBA

IBM은 고객의 클라우드 채택과 변환 여정의 한 측면을 평가하도록 이 원격 제공 컨설팅 서비스를 제공합니다. IBM은 고객과 협력하여 현재 상태 분석 히트맵, 우수 사례에 기초한 미래 상태에 대한 권장 목록 및 우선 순위화한 다음 단계 세트를 개발합니다. 평가는 2 주 기간(최대 10 일)에 걸쳐 진행됩니다.

활동 1 – 프로젝트 킥오프 미팅 수행

IBM은 다음 작업을 수행하는 킥오프 콜을 이 서비스를 시작하기 전에 상호 합의된 날짜에 최대 2 일 동안 수행합니다.

- 평가에 대한 고객의 요구사항 및 목표 검토,
- 평가에 대한 고객 및 IBM 역할과 책임 정의,
- 평가 활동 동안 논의할 차원 및 중점 영역 선별, 및
- 평가 활동에서 계획한 활동, 우선순위, 타임라인 검토.

활동 2 – 평가

평가 활동에서 우선 순위를 정하고 정의한 대로, 그리고 시간이 허용하는 대로, IBM은 공동 세션의 잔여 기간 동안 다음을 수행합니다.

- 현재 상태 파악 및 확인,
- 선별된 중점 영역에 대비한 현재 상태 평가 완료,
- 결론 세분화 및 확인, 및
- 검토 결과 및 권장사항 문서화.

활동 3 – 결과 프리젠테이션

IBM은 다음에 대한 견해를 준비하고 전달합니다.

- 클라우드 채택과 변환에 대한 업계 및 IBM의 관점,
- 평가 영역에 대한 인터뷰 통찰과 관찰,
- 현재 상태 요약 히트맵,
- 우수 사례 권장사항, 및
- 우선 순위화한 다음 단계들.

IBM은 모든 탐색 및 권장사항을 PowerPoint 데크로 전달합니다.

고객은 평가와 관련된 IBM의 의사교환을 위한 담당자가 되고 평가와 관련된 모든 사안에 있어 고객 대신 역할을 수행하는 권한이 부여된 개인을 지명합니다.

고객은 평가를 제공하기 위해 IBM 에서 합당하게 요청하는 경우 직원이 지원할 수 있도록 보장합니다. 고객은 직원이 적절한 기술과 경험을 가지고 있도록 보장합니다. 고객 직원이 요청된 사항을 수행하지 못한 경우, 고객은 적절한 추가 직원이나 대체 직원을 제공합니다.

1.1.2 IBM Cloud Adoption and Transformation (CAT), Quickstart for DBA

IBM 은 클라우드 채택과 변환에 대한 전략 및 다음 단계들과 함께, IBM Cloud Adoption and Transformation Dimensions 를 소개하고 고객의 현재 상황, 전략 및 우선 순위를 이해하기 위한 탐색 워크샵(들)을 수행하며 논의 결과에 대한 권장사항을 전달하기 위한 이 원격 컨설팅 서비스를 제공합니다.

QuickStart 는 1 주에 걸쳐 진행됩니다(최대 4 일).

활동 1 – 프로젝트 킥오프 미팅 수행

IBM 은 다음 작업을 수행하는 킥오프 콜을 이 서비스를 시작하기 전에 상호 합의된 날짜에 최대 2 시간 동안 수행합니다.

- a. Quickstart 에 대한 고객의 요구사항 및 목표 검토,
- b. Quickstart 에 대한 고객 및 IBM 역할과 책임 정의,
- c. 탐색 워크샵에서 논의할 2 개의 유스 케이스 선택, 및
- d. 탐색 워크샵에서 계획한 활동, 우선순위, 타임라인 검토.

활동 2 – 탐색 워크샵

프로젝트 킥오프에서 우선 순위를 정하고 정의한 대로, 그리고 시간이 허용하는 대로, IBM 은 탐색 워크샵을 수행하고 문서를 검토하고 각 유스 케이스에 대한 다음과 같은 활동을 수행합니다.

- a. 현재 상태 평가;
- b. 고객 전략 검토;
- c. CAT 프레임워크 대비 전략 검증; 및
- d. 업계 영업 경향 검토.

활동 3 – 최종 재현

IBM 은 미래 성공 사례와 함께 성과표 및 신속한 결과 계획(quick win plan)을 개발하고 이를 고객 이해 당사자들에게 설명합니다. IBM 은 이 재현 단계에서 고객과 함께 다음 단계들을 검증하고 탐색 및 권장사항을 PowerPoint 데크로 전달합니다.

고객은 Quickstart 와 관련된 IBM 의 의사교환을 위한 담당자가 되고 Quickstart 와 관련된 모든 사안에 있어 고객 대신 역할을 수행하는 권한이 부여된 개인을 지명합니다.

고객은 Quickstart 를 제공하기 위해 IBM 에서 합당하게 요청하는 경우 직원이 지원할 수 있도록 보장합니다. 고객은 직원이 적절한 기술과 경험을 가지고 있도록 보장합니다. 고객 직원이 요청된 사항을 수행하지 못한 경우, 고객은 적절한 추가 직원이나 대체 직원을 제공합니다.

1.1.3 IBM Cloud Adoption and Transformation (CAT) Small Consulting Engagement for DBA

IBM 은 하나의 우선 중점 영역(CAT 차원)에 따라 고객의 클라우드 채택 여정 분석에 대한 종합적인 접근 방식을 취하도록 이 원격 컨설팅 서비스를 제공합니다. IBM 은 로드맵이 있는 체계적인 평가와 개선 프로젝트를 제공합니다. 신속한 성과뿐만 아니라 실행 가능한 전체적 로드맵을 전달하면서 업계의 우수 사례와 벤더에 의존하지 않는 전문 지식을 바탕으로 핵심 비즈니스, 고객의 기술 및 문화적 목표에 중점을 둡니다.

Small Consulting Engagement 는 4 주 기간에 걸쳐 진행됩니다.

활동 1 - 프로젝트 킥오프 미팅 수행

IBM은 다음 작업을 수행하는 킥오프 세션을 이 서비스를 시작하기 전에 상호 합의된 날짜에 최대 4시간 동안 수행합니다.

- a. 인게이지먼트에 대한 고객의 요구사항 및 목표 검토,
- b. 인게이지먼트에 대한 고객 및 IBM 역할과 책임 정의,
- c. 인게이지먼트 동안 중점사항의 차원 확인, 및
- d. 인게이지먼트의 계획된 활동, 우선순위 및 타임라인 검토.

활동 2 - 탐색 워크샵

프로젝트 킥오프에서 우선 순위대로 정하고 정의한 대로, IBM은 탐색 워크샵을 수행하고 문서를 검토하고 우선 순위에 따른 각 유스 케이스에 대한 다음과 같은 활동을 수행합니다.

- 현재 상태 평가; 및
- 고객 전략 검토.

활동 3 - 평가 및 분석 워크샵

탐색 워크샵의 연장선상으로 IBM은 추가 워크샵을 진행하고 문서를 검토하며 "현상태"를 파악하는 다음과 같은 활동을 수행합니다.

- a. CAT 프레임워크 대비 전략 검증;
- b. 업계 영업 경향 검토;
- c. 업계 벤치마크에 대한 현재 상태 격차 분석;
- d. 관찰 및 결론 완성; 및
- e. 전문가 액세스 세션 주제 식별.

활동 4 - 권장 워크샵

IBM은 현재 상태 평가를 완료한 다음, 고객의 'to-be' 상태로 주제를 전환합니다. IBM은 워크샵 및 전문가 액세스 세션을 활용하면서 고객과 협력하여 실행 가능한 로드맵과 함께 원하는 'to-be' 상태 및 목표 권장사항을 확인합니다.

- a. to-be 상태 식별,
- b. 목표 권장사항 작성,
- c. quick wins를 포함한 90일 로드맵 파악, 및
- d. 선택한 주제에 대한 전문가 액세스 세션 1회 진행.

활동 5 - 인게이지먼트(Engagement) 완료

IBM은 미래 성공 사례와 함께 전체적이고 실행 가능한 90일 로드맵 및 신속한 결과 계획(quick win plan)을 개발하고 이를 고객 이해 당사자들에게 설명합니다. IBM은 이 재현 단계에서 고객과 함께 다음 단계들을 검증하고 탐색 및 권장사항을 PowerPoint 데크로 전달합니다.

고객은 인게이지먼트와 관련된 IBM의 의사교환을 위한 담당자가 되고 인게이지먼트와 관련된 모든 사안에 있어 고객 대신 역할을 수행하는 권한이 부여된 개인을 지명합니다.

고객은 인게이지먼트를 제공하기 위해 IBM에서 합당하게 요청하는 경우 직원이 지원할 수 있도록 보장합니다. 고객은 직원이 적절한 기술과 경험을 가지고 있도록 보장합니다. 고객 직원이 요청된 사항을 수행하지 못한 경우, 고객은 적절한 추가 직원이나 대체 직원을 제공합니다.

1.1.4 IBM Cloud Service Management and Operations (CSMO) Consultancy for DBA

IBM은 고객 클라우드(프라이빗, 퍼블릭 및 하이브리드) 플랫폼 기능의 Service Management and Operations 원칙을 위한 전략을 논의 및 계획하고 고급 비즈니스 전략 솔루션을 정의하기 위해 고객에게 멘토링을 제공하고 지원하는 이 원격 컨설팅 서비스를 제공합니다.

컨설팅은 2주 기간(최대 10일)에 걸쳐 진행됩니다.

활동 1 - 프로젝트 킥오프 미팅 수행

IBM은 다음 작업을 수행하는 킥오프 미팅을 이 서비스 시작 시 상호 합의된 날짜에 최대 1일 동안 수행합니다.

- 컨설팅에 대한 고객의 요구사항 검토,
- 컨설팅에 대한 고객의 목표 이해,
- 컨설팅에 대한 고객 및 IBM의 역할과 책임 정의,
- 미리 제공한 문서 검토, 및
- 클라우드 컨설팅 활동에서 계획한 활동, 우선순위, 타임라인 기록.

단일 주문 시, 이 부분에서 두 가지 이상을 구입할 경우 프로젝트 킥오프 미팅은 한 번만 개최합니다.

활동 2 - 클라우드 컨설팅

프로젝트 킥오프에서 우선 순위를 정하고 정의한 대로, 그리고 시간이 허용하는 대로, IBM은 문서를 검토하고 다음과 같은 활동을 수행합니다.

- 고객의 고급 하이브리드 클라우드 아키텍처 이해;
- 고객의 클라우드 서비스 관리 및 운영 요구사항, 격차 및 과제 검증;
- 고객의 조직 요구사항과 클라우드 전략의 핵심 운영 및 관리 기능 맵핑;
- 비기능적 요구사항 확인; 및
- 권장 변경사항과 절차 개선사항 및 지속적인 중점 개선 영역 확인.

또한, IBM은 클라우드 서비스 관리 및 운영을 위한 지침을 제공하고 전문가 통찰을 공유합니다. 관련 작업은 다음과 같습니다.

- 클라우드 운영을 보완하는 고객 필요를 포함하여 클라우드 운영의 프로세스 및 절차에 대한 우수 사례,
- 워크로드를 클라우드로 이동 시 클라우드 인스턴스 관리,
- 클라우드 사용자에게 대한 고가용성 및 안정성 제공의 접근 방식,
- 모니터링, 로깅, 백업, 스케일링, HA/DR, 프로덕션 전환에 대한 정보 교환,
- 고객 스킬의 협업 검토 및 직원 배치 요건과 조직 역량과의 연계에 대한 논의, 및
- 소프트웨어 자산 관리(Software Asset Management)와 같은 클라우드 서비스 관리(Cloud Service Management)를 보완하는 고객 필요에 대한 지식 공유.

다음 주제에 대한 멘토링도 포함될 수 있습니다.

- 구성요소를 비롯하여 정정 사안, 모니터링 관련 로그를 사용하여 클라우드 인스턴스 문제점 해결,
- 성능 문제점 확인 및 해결,
- 클라우드 사고 통합 뿐만 아니라, 사고 관리 절차(발견, 격리, 진단, 복원) 설명, 사고 톨 체인 논의,
- 클라우드 인프라 및 아키텍처 내에서 문제점을 관리를 위한 샘플 사고 프로세스 실습,
- 설치 관련 설명 및 고가용성 또는 재해 복구 절차 유지 관리, 및
- 계정 관리, 주변 제어, 네트워크, 데이터, 애플리케이션, 리스크 및 준수 등의 보안 절차에 대한 정보 교환 보장.

활동 3 - 최종 재현

IBM은 다음에 대해 개략적으로 설명하는 문서를 준비하고 개발합니다.

- 권장사항, 결과, 사례와 절차 간 격차, 확인된 문제점 및
- 클라우드 서비스 관리(Cloud Service Management) 및 운영(Operations)에 대한 변환 로드맵/권장사항. 로드맵에는 보완적인 클라우드 서비스 요구사항에 대한 서비스 권장사항이 포함됩니다.

IBM은 이 재현 단계에서 고객과 함께 다음 단계들을 검증하고 모든 탐색 및 권장사항을 문서로 전달합니다.

고객은 컨설팅과 관련된 IBM의 의사교환을 위한 중심점이 되고 컨설팅과 관련된 모든 사안에 있어 고객 대신 역할을 수행하는 권한이 부여된 개인을 지명합니다.

고객은 컨설팅을 제공하기 위해 IBM에서 합당하게 요청하는 경우 직원이 지원할 수 있도록 보장합니다. 고객은 직원이 적절한 기술과 경험을 가지고 있도록 보장합니다. 고객 직원이 요청된 사항을 수행하지 못한 경우, 고객은 적절한 추가 직원이나 대체 직원을 제공합니다.

1.1.5 IBM DevOps Discovery and Solutioning Workshop for DBA

이 2주 간의 서비스는 고객의 필요 및 목표를 위해 실행되는 Cloud DevOps 솔루션에서 고객 이해 당사자와 IBM 전문가 간의 집중 세션으로 설계됩니다. IBM은 비즈니스 목적과 성공을 위한 방안, 현행 관례, 과제와 격차에 따른 공동 논의 및 고객과 관련한 Cloud DevOps 솔루션 배치 로드맵의 공동 정의를 용이하게 합니다. 이 서비스는 배경 정보를 얻기 위한 탐색 텔레컨퍼런스와 업계별 통찰 및 권고사항을 전달하기 위한 워크샵으로 구성됩니다.

DevOps Discovery and Solutioning 워크샵에는 2주 반(최대 13일)에 걸쳐 최대 2명의 사용자가 참가합니다.

활동 1 – 프로젝트 킥오프 미팅 수행

IBM은 다음 작업을 수행하는 킥오프 미팅을 이 서비스 시작 시 상호 합의된 날짜에 최대 2시간 동안 수행합니다.

- 워크샵에 대한 고객의 요구사항 검토,
- 워크샵에 대한 고객의 목표 이해,
- 워크샵에 대한 고객 및 IBM의 역할과 책임 정의,
- 평가 영역 및 중점 DevOps 방법 영역 검토, 및
- 워크샵에서 계획한 활동, 우선순위, 타임라인 기록.

활동 2 – DevOps 워크샵

이 활동 기간 동안, IBM 전문가는 고객과 협력하여 다음을 수행합니다.

- 프로젝트 킥오프에서 선별한 우선 영역을 기준으로 다중 탐색 세션 진행,
- 수집 정보에 대한 완전한 이해, 필수 영역 확인, 현재 상태와 우수 사례의 격차 분석, 애로점에 대한 시각적 모델 작성 및 DevOps를 보완하는 고객 요구사항을 포함한 권장사항 목록 작성, 및
- 세부 권장사항 목록을 검토하는 워크샵을 수행하고 다음에 대한 공동 작성:
 - 우선 순위에 따른 권장사항 목록,
 - 권장 개선사항 목록, 및
 - 비즈니스 우선순위에 따른 개선 플랜 또는 로드맵.

활동 3 – 최종 재현

IBM은 이 재현 단계에서 비즈니스 우선 순위와 목표에 따른 보완 서비스에 관한 논의 주제를 포함하여 고객의 담당 임원(executive sponsor)을 위한 최종 브리핑을 준비합니다.

고객은 워크샵과 관련된 IBM의 의사교환을 위한 담당자가 되고 워크샵과 관련된 모든 사안에 있어 고객 대신 역할을 수행하는 권한이 부여된 개인을 지명합니다.

고객은 워크샵을 제공하기 위해 IBM에서 합당하게 요청하는 경우 직원이 지원할 수 있도록 보장합니다. 고객은 직원이 적절한 기술과 경험을 가지고 있도록 보장합니다. 고객 직원이 요청된 사항을 수행하지 못한 경우, 고객은 적절한 추가 직원이나 대체 직원을 제공합니다.

2. 데이터 처리 및 보호 데이터 시트

이 서비스 명세서에 해당하는 데이터 시트가 없습니다.

2.1 개인정보 처리

- a. 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.
- b. 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 전문 서비스 또는 교육 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.