

IBM Expert Labs Services Offerings for Integration and Development

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

IBM 은 고객의 Integration and Development(I and D)용 클라우드 오퍼링에 대한 계획과 채택을 촉진하도록 다음 원격 제공 서비스를 제공합니다.

1.1 IBM Cloud Adoption and Transformation Assessment for I and D

IBM 은 고객의 클라우드 채택과 변환 여정의 한 측면을 평가하도록 이 원격 제공 컨설팅 서비스를 제공합니다. IBM 은 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

IBM 은 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,
- 활동 2 에서 논의할 차원 및 중점 영역 선별, 및
- 활동 2 의 계획된 활동, 우선순위 및 타임라인 검토.

활동 2 – 평가

활동 1 에서 우선 순위대로 정하고 정의한 대로, 그리고 시간이 허용하는 대로 IBM 은 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

IBM 은 다음에 대한 견해를 준비하고 전달합니다.

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

IBM 은 모든 탐색 및 권장사항을 PowerPoint 데크로 전달합니다.

고객은 평가와 관련된 IBM 의 의사교환을 위한 중심점이 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.

1.2 IBM Cloud Adoption and Transformation (CAT), Quickstart for I and D

IBM은 클라우드 채택과 변환에 대한 전략 및 다음 단계들과 함께, IBM Cloud Adoption and Transformation Dimensions를 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. QuickStart는 1주 기간에 걸쳐 진행됩니다(최대 4일).

활동 1 – 프로젝트 킥오프 미팅 수행

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

- Quickstart에 대한 고객의 요구사항 및 목표 검토,
- Quickstart에 대한 고객 및 IBM 역할과 책임 정의,
- 활동 2에서 논의할 2개의 유스 케이스 선택, 및
- 활동 2의 계획된 활동, 우선순위 및 타임라인 검토.

활동 2 – 탐색 워크샵

활동 1에서 우선 순위대로 정하고 정의한 대로, 그리고 시간이 허용하는 대로 IBM은 기간의 잔여 시간 동안 탐색 워크샵을 수행하고 문서를 검토하고 활동 1에서 정의한 우선 순위에 따른 각 유스 케이스에 대한 다음과 같은 활동을 수행합니다.

- 현재 상태 평가,
- 고객 전략 검토,
- CAT 프레임워크 대비 전략 검증, 및
- 업계 영업 경향 검토.

활동 3 – 최종 재현

IBM은 미래 성공 사례와 함께 스코어카드 및 quick win plan을 개발하고 이를 고객 이해 당사자들에게 설명합니다. IBM은 이 재현 단계에서 고객과 함께 다음 단계들을 검증하고 탐색 및 권장사항을 PowerPoint 데크로 전달합니다.

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

고객은 Quickstart를 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 직원이거나 대체 직원을 제공합니다.

1.3 IBM Cloud Adoption and Transformation (CAT) Small Consulting Engagement for I and D

IBM은 하나의 우선 중점 영역(CAT 차원)에 따라 고객의 클라우드 채택 여정 분석에 대한 종합적인 접근 방식을 취하도록 이 원격 컨설팅 서비스를 제공합니다. IBM은 로드맵이 있는 체계적인 평가와 개선 프로젝트를 제공합니다. 신속한 성과 뿐만 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 Engagement는 4주 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.

- Engagement에 대한 고객의 요구사항 및 목표 검토,
- Engagement에 대한 고객 및 IBM 역할과 책임 정의,
- Engagement 동안 중점사항의 차원 확인, 및
- Engagement의 계획된 활동, 우선순위 및 타임라인 검토.

활동 2 - 탐색 워크샵

활동 1 에서 우선 순위대로 정하고 정의한 대로 IBM 은 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 & 분석 워크샵

활동 2 의 연장선상으로 IBM 은 추가 워크샵을 진행하고 문서를 검토하며 현상태를 파악하는 다음과 같은 활동을 수행합니다.

- CAT 프레임워크 대비 전략 검증,
- 업계 영업 경향 검토,
- 업계 벤치마크에 대한 현재 상태 격차 분석,
- 관찰 및 결론 완성, 및
- 전문가 액세스 세션 주제 식별.

활동 4 - 권장 워크샵

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

- to-be 상태 식별,
- 목표 권장사항 작성,
- quick wins 를 포함한 90 일 로드맵 파악, 및
- 선택한 주제에 대한 전문가 액세스 세션 1 회 진행.

활동 5 - Engagement 완료

IBM 은 미래 성공 사례와 함께 전체적이고 실행 가능한 90 일 로드맵 및 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 Engagement 와 관련된 IBM 의 의사교환을 위한 중심점이 되고 Engagement 와 관련된 모든 사안에 있어 고객 대신 역할을 수행하는 권한이 부여된 개인을 지명합니다.

고객은 Engagement 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.

1.4 IBM Cloud Service Management & Operations (CSMO) Consultancy for I and D

IBM 은 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 2 주 기간(최대 10 일)에 걸쳐 진행됩니다.

활동 1 - 프로젝트 킥오프 미팅 수행

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

- 컨설팅에 대한 고객의 요구사항 검토,
- 컨설팅에 대한 고객의 목표 이해,
- 컨설팅에 대한 고객 및 IBM 의 역할과 책임 정의,
- 미리 제공한 문서 검토, 및
- 활동 2 에서 계획한 활동, 우선순위, 타임라인 기록, 및

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

활동 2 – 클라우드 컨설팅

- a. 활동 1 에서 우선 순위대로 정하고 정의한 대로, 그리고 시간이 허용하는 대로 IBM 은 문서를 검토하고 활동 1 에서 정의한 우선 순위에 따른 다음과 같은 활동을 수행합니다.
- 고급 클라우드 아키텍처 이해,
 - 고객의 클라우드 서비스 관리 및 운영 요구사항, 격차 및 과제 검증,
 - 고객의 조직 요구사항과 클라우드 전략의 핵심 운영 & 관리 기능 맵핑,
 - 비기능적 요구사항 확인, 및
 - 권장 변경사항과 절차 개선사항 및 지속적인 중점 개선 영역 확인.
- b. 또한, IBM 은 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
 - 클라우드 서비스 관리(Cloud Service Management)를 보완하는 고객 필요에 대한 지식 공유.
- c. 다음 주제에 대한 멘토링도 포함됩니다.
- 구성요소를 비롯하여 정정 사안, 모니터링 관련 로그를 사용하여 클라우드 인스턴스 문제점 해결,
 - 성능 문제점 확인 및 해결,
 - 클라우드 사고 통합, 클라우드 인프라 및 아키텍처 내에서 문제점을 관리를 위한 샘플 사고 프로세스 실습 뿐만 아니라, 사고 관리 절차(발견, 격리, 진단, 복원) 설명, 사고 톨 체인 논의,
 - 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

IBM 은 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.

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

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

고객은 컨설팅을 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.

1.5 IBM DevOps Discovery and Solutioning Workshop for I and D

이 2 주 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 2 주 반(최대 13 일)에 걸쳐 최대 2 명의 사용자가 참가합니다.

활동 1 – 프로젝트 킥오프 미팅 수행

IBM은 다음 작업을 수행하는 킥오프 미팅을 이 서비스 시작 시 상호 합의된 날짜에 최대 2 시간 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
- 활동 2에서 계획한 활동, 우선순위, 타임라인 기록, 및

활동 2 – DevOps 워크샵

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

- 활동 1에서 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.
- 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 수석 책임자(executive sponsor)에 대한 최종 브리핑을 준비합니다.

고객은 워크샵과 관련된 IBM의 의사교환을 위한 중심점이 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. 콘텐츠 및 데이터 보호

고객은 GDPR(European General Data Protection Regulations) 요구사항이 적용되는 고객개인정보는 본 거래 하에서 IBM에 제공하지 않는다는 데 동의합니다.

변경사항이 있는 경우 고객은 이를 서면으로 IBM에게 통지하며 IBM 데이터 처리 부칙(Data Processing Addendum, DPA)(<http://ibm.com/dpa> 참조)이 본 계약에 적용되고 이를 보충합니다. IBM과 고객은 DPA 별표(DPA 참조)에도 동의합니다. DPA 별표 및 해당하는 경우, 커스텀 서비스 DPA 개정본이 본 거래에 대한 부록으로 추가됩니다.

3. 권한 부여 및 대금 청구 정보

3.1 청구 체계

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

- 인게이지먼트(Engagement)는 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인게이지먼트는 전문 서비스로 구성됩니다. 각 인게이지먼트(Engagement)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

3.2 원격 서비스 요금

원격 서비스 요금은 해당 원격 서비스의 거래서류에 지정된 비율로 청구되며 전체 시간을 사용했는지 여부에 관계 없이 구입일로부터 90 일에 만료됩니다.

4. 추가 조항

4.1 인도 자료 소유권

IBM 이 이러한 오퍼링을 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.