

## IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Rapid Deploy 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 다음 Incentive Compensation Management on Cloud (ICM) Rapid Deploy (RD) 서비스를 제공합니다. 제 1.1.1 항은 본 서비스를 위한 필수 구성요소입니다. 제 1.1.2 항 – 1.1.4 항은 선택적 추가 기능(add-ons)입니다. 이들 서비스는 IBM Incentive Compensation Management on Cloud Service 배치 시 고객을 지원합니다.

이들 서비스의 결과물에는 다음 사항이 포함됩니다.

프로젝트 계획	프로젝트 태스크, 종속 항목, 인도일에 대한 세부사항을 제공합니다.
프로젝트 상황 보고서	상황 미팅을 지도하는 데 사용하는 주간 보고서
요구사항 인터뷰 의제	계획된 검증 세션에 걸쳐 타임라인을 제공하고 다양한 미팅, 필요한 참여자, 특정 미팅 시간에 대해 전달합니다.
분산 분석 문서	차이점을 문서화하기 위해 요구사항 검증 세션에 따라 작성합니다.
ICM Rapid Deploy 기능 요약	ICM Rapid Deployment 가 제공하는 기능에 대한 요약을 제공합니다.
요구사항 문서	구성 활동을 안내하는 기능 및 기술 요구사항을 문서화합니다.
데이터 피드 스펙 문서	데이터 피드를 개략적으로 설명합니다. 필요한 경우 데이터 피드 및 데이터 스테이징 영역을 작성하는 방법에 대해 안내합니다.
솔루션 그룹 모델 검토 문서	IBM 프로젝트 팀과 고객의 잠재적 문제점을 파악할 수 있는 빌드 분석을 제공합니다. 이 문서는 빌드 단계에서 두 번 이상 제공될 수 있습니다.
솔루션 문서	고객을 위해 특별히 설계되고 구성된 기능을 포함하는 최종 설계 문서.
지원 전환 체크리스트	프로젝트 완료 후 고객에게 지원을 제공하기 위해 IBM 지원 센터에서 고객에게 필요로 하는 자료를 문서화합니다.

아래 1.1.1 항 – 1.1.3 항에 명시된 Rapid Deploy 서비스의 일부로 다음 활동을 수행합니다.

#### 활동 1 – 킥오프 미팅 및 프로젝트 관리

IBM 은 다음을 수행하는 킥오프 미팅을 이 서비스 시작 시 상호 합의된 날짜에 일반적으로 3 일 동안 수행합니다.

- 프로젝트 킥오프 수행
- 고객 프로젝트 관리자와 함께 인도물 및 계약적 책임을 검토합니다.
- 프로젝트 환경, 문서 및 절차 표준을 설정합니다.
- 일반 프로젝트 관리 및 거버넌스를 제공합니다.

#### 활동 2 – ICM 구성 서비스

활동 1 에서 우선 순위를 정하고 정의한 대로, 그리고 시간이 허용하는 대로, IBM 은 다음 활동을 정의하고 수행하기 위한 협업 업무 세션을 이행하고 촉진합니다.

- a. 예상 및 계획 수립
  - 고객 요구사항 및 문서를 분석하여 계획 단계 주도

- b. 구성
  - 범위에 따라 필요한 구성 작업 완료
  - 보상 계획 및 프로세스 구성
  - 워크플로우 구성
  - 웹 입력 양식 및 프로세스 목록 제공
  - 인바운드 및 아웃바운드 데이터 피드 제공
- c. 테스트
  - 고객에게 신속한 구축을 위한 ICM 자동 테스트 도구를 제공하여 예상 결과에 대한 계산 결과의 UAT(사용자 인수 테스트) 검증을 촉진
  - 각 구성요소/모듈에 대해 유닛 테스트 수행
  - 시스템 통합 테스트(SIT) 동안 고객 지원
  - 사용자 인수 테스트(UAT) 동안 고객 지원
  - 배치 계획 작성 동안 고객 지원
- d. 배치
  - QA 에서 프로덕션으로 마이그레이션하는 데 필요한 절차 제공
  - 고객에게 테스트 완료 후 모델을 프로덕션 환경으로 마이그레이션하는 작업을 지원

## 1.1 서비스

고객은 다음의 사용 가능한 서비스 중에서 선택할 수 있습니다.

### 1.1.1 IBM Incentive Compensation Management – Rapid Deploy Service – Essentials

#### 활동 1 – 킥오프 미팅 및 프로젝트 관리

IBM 은 킥오프 미팅을 이 서비스 시작 시 상호 합의된 날짜에 일반적으로 3 일 동안 수행합니다.

#### 활동 2 – Incentive Compensation Management 구성 서비스

활동 1 에서 우선 순위를 정하고 정의한 대로, 그리고 시간이 허용하는 대로, IBM 은 협업 업무 세션을 수행 및 촉진하고 활동 2 에서 정의한 활동을 수행합니다.

이 서비스는 솔루션 설계자, 수석 비즈니스 컨설턴트, 비즈니스 컨설턴트 및 Rapid Deploy 작업 수행을 위한 프로젝트 임원 등 최대 670 시간(resource hours)의 IBM 전문 기술을 제공합니다.

Essentials Service 에는 다음과 같은 사전 정의된 기능이 포함되어 있습니다.

보상 구성요소:	
구성요소 할당 계획	하나 이상의 구성요소에 플랜 할당. 여기에는 계획 내의 각 구성요소에 대한 가중치 정의도 포함됩니다.
수취인 계층 구조	부하 직원(해당되는 경우)으로부터 크레딧 가치를 롤업하는 데 사용될 보상 계층 구조입니다. 시스템에서 지불되거나 지불되지 않을 수 있지만 다른 사용자의 보고서를 보기 위해 액세스해야 하는 관리자, 행정관리자 등에 대한 가시성 및 보안을 정의하는 데 사용되는 보고 계층 구조입니다.
수취인 자격	각 수취인을 지정된 기간 동안 계획에 할당합니다.
거래 직접 크레딧	수취인을 들어오는 거래 데이터에 할당합니다.
거래 롤업 크레딧	보상 계층 구조에 따라 관리자에게 거래 크레딧을 할당합니다.
크레딧 집계 및 누적	모든 구성요소에 대한 모든 수취인의 거래 크레딧을 월별, 분기별, 분기별, 연도별 수준으로 집계 및 누적합니다.

누적 할당량	해당되는 경우, 할당량을 월별, 분기별 또는 연도별 수준으로 입력할 수 있습니다. 이 솔루션은 월, 분기 또는 연간 수준으로 비례 배분된 값을 자동으로 누적합니다.
거래 달성도	달성도는 크레디트를 목표별로 나누어 수취인, 구성요소 및 계획별로 계산합니다. 이 솔루션은 사용자가 구성할 수 있는 표를 기반으로 월별, 분기별, 분기별, 연도별 할당을 계산할 수 있습니다.
목표 인센티브	수취인이 가중치를 기준으로 각 구성요소에 할당하는 목표 인센티브 또는 대상 커미션도 수취인 자격에 따라 비례 배분됩니다.
거래 등급 커미션	등급 커미션은 먼저 구성요소에 대한 달성도를 결정하여 계산되며, 그 다음 커미션 비율 표와 비교하여 지급액을 결정하기 위해 적용할 비율을 결정합니다.
할당량 기반 보너스 지급	할당량 기반 보너스(또는 목표 기반 보너스)는 목표를 달성했을 때 수취인에게 지급되는 고정 달러 지급액입니다.
크레디트 기반 보너스 지급	크레디트 기반 보너스는 백분율 기반 또는 고정 금액으로, 해당 기간의 모든 거래에서 크레디트(수익)를 기준으로 합니다.
수동 지불	수취인 및 지정된 기간에 대해 달러 금액을 입력할 수 있는 관리자 기능입니다. 표에 직접 입력하거나 웹 입력 양식을 통해 입력하십시오.
최종 지급	지급 기간 내에 모든 보상 구성요소를 집계합니다.
<b>보고:</b>	
보상 요약	요약의 각 지급 항목과 관련된 세부사항이 포함된 보상 요약의 보고서를 제공합니다.
보상 세부사항	수취인/영업 대표에 대한 요약 설명으로, 개인, 지불, 목표 및 달성 정보를 모두 표시합니다.
관리자 요약	관리자의 모든 부하 직원, 지불, 목표 및 달성 정보에 대한 요약 개요입니다.
<b>워크플로우, 웹 항목, 관리</b>	
수동 지불	관리자는 여러 다른 이유로 직접 수취인을 위해 수동으로 지불을 작성합니다. 이러한 지불은 지불로 전송되기 전에 최상위 관리자의 승인을 받아야 합니다. 보고서 및 워크플로우는 수동 지불이 완료되기 전에 관리 승인 프로세스를 추가합니다.
조회	수취인은 웹 포털에 표시되는 모든 정보에 대해 문의할 수 있습니다. 이러한 문의는 관리자 및 행정관리자에게 전송되어 답변을 받을 수 있습니다.
지급 확인 프로세스	단계별 조치를 통해 최종 지급액을 검토하고 조정합니다.
<b>인바운드 및 아웃바운드 파일 프로비저닝</b>	
거래	수취인, 위치, 제품, 계정 등의 거래 세부사항이 인바운드 파일입니다.
수취인	수취인 세부사항이 포함된 인바운드 파일
급여	급여 파일을 포함하는 아웃바운드

고객은 다음에 대해 책임을 집니다.

- 고객은 요청한 활동을 수행하도록 고객의 시스템과 자원에 대한 접근 권한을 IBM 에게 제공합니다.
- 고객은 책임 이행 시 IBM 을 지원하도록 적절한 인력을 제공합니다.
- 고객은 서비스와 관련된 IBM 의 의사교환을 위한 중심점이 되고 서비스와 관련된 모든 사안에 있어 고객 대신 역할을 수행하는 권한이 부여된 개인을 지명합니다.
- 고객은 서비스를 제공하기 위해 IBM 에서 합당하게 요청하는 경우 직원이 지원할 수 있도록 보장합니다. 고객은 직원이 적절한 기술과 경험을 가지고 있도록 보장합니다. 직원이 요청된 사항을 수행하지 못한 경우, 고객은 적절한 추가 직원이나 대체 직원을 제공합니다.

### 1.1.2 IBM Incentive Compensation Management – Rapid Deploy Service – Standard

#### 활동 1 – 킥오프 미팅 및 프로젝트 관리

IBM 은 다음을 수행하는 킥오프 미팅을 이 서비스 시작 시 상호 합의된 날짜에 일반적으로 3 일 동안 수행합니다.

#### 활동 2 – Incentive Compensation Management 구성 서비스

활동 1 에서 우선 순위를 정하고 정의한 대로, 그리고 시간이 허용하는 대로, IBM 은 협업 업무 세션을 수행 및 촉진하고 활동 2 에서 정의한 활동을 수행합니다.

이 서비스는 솔루션 설계자, 수석 비즈니스 컨설턴트, 비즈니스 컨설턴트 및 Rapid Deploy 작업 수행을 위한 프로젝트 임원 등 최대 830 시간(resource hours)의 IBM 전문 기술을 제공합니다.

Essentials 에디션에서 제공되는 기능 외에도 이 Standard 서비스 오퍼링에서 구현되는 기능은 다음과 같습니다.

보상 구성요소	
거래 분할 크레딧	거래 크레딧이 할당되면, 해당 거래의 가치는 두 가지 방법, 즉 a) 개별 거래 분할 b) 대량 거래 분할에 따라 여러 수취인 간에 분할될 수 있습니다.
보고	
누적 순위	지정된 성능 기준에 따라 개인의 순위를 매기는 보고서입니다.
워크플로우, 웹 항목, 관리	
지급 승인	월말에는 계산된 커미션 가치, 보너스, 수동 지불, 조정, 인출 및 최소 보증이 모두 합산되어 당기에 지급됩니다. 지급을 위해 전송되기 전에 관리자가 이 금액을 검토하고 승인합니다.
임시 주기 외 지급	주기 외 지급이 필요할 때 따라야 하는 단계입니다.

### 1.1.3 IBM Incentive Compensation Management – Rapid Deploy Service – Advanced

#### 활동 1 – 킥오프 미팅 및 프로젝트 관리

IBM 은 킥오프 미팅을 이 서비스 시작 시 상호 합의된 날짜에 일반적으로 3 일 동안 수행합니다.

#### 활동 2 – Incentive Compensation Management 구성 서비스

활동 1 에서 우선 순위를 정하고 정의한 대로, 그리고 시간이 허용하는 대로, IBM 은 협업 업무 세션을 수행 및 촉진하고 활동 2 에서 정의한 활동을 수행합니다.

이 서비스는 솔루션 설계자, 수석 비즈니스 컨설턴트, 비즈니스 컨설턴트 및 Rapid Deploy 작업 수행을 위한 프로젝트 임원 등 최대 1,025 시간(resource hours)의 IBM 전문 기술을 제공합니다.

Standard 에디션에서 제공되는 기능 외에도 이 Advanced 서비스 오퍼링에서 구현되는 기능은 다음과 같습니다.

보상 구성요소	
이전 기간 조정	특정 기간 동안 이미 지급액을 수령한 경우 해당 지급의 효력이 발생한 후에 조정이 이루어지고 조정 기간 동안 이전 기간 조정이 계산됩니다. 예를 들어 소급률이 변경됩니다.
인출 / 최소 보증	두 유형의 인출이 가능합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>● 회수 불능(최소 보증) – 잔액이 미래 기간으로 이전되지 않으며 실제 성과에 관계없이 수취인에게 지급되는 최소 금액입니다.</li> <li>● 회수 가능 인출 – 실제 성과가 인출 금액보다 낮은 경우 해당 기간 내에 수취인에게 지급되는 최소 금액입니다. 실제 성과와 인출의 차이(추가 지불)는 향후 기간으로 이전되고 금액이 지급될 때까지 인출됩니다.</li> </ul>

마이너스 잔액	수취인이 마이너스 지급액을 받는 경우, 0 달러 지급액이 급여로 전송되고 마이너스 잔액이 추적되어 향후 지급액이 이 마이너스 잔액에 대해 인출됩니다. 마이너스 잔액은 이전 기간 조정, 회수 중인 선지급금 등으로 인해 발생할 수 있습니다.
<b>보고</b>	
지급 세부사항	지불 세부사항 보고서는 팀 수준에서 지급 세부사항을 볼 수 있는 관리자 요약의 드릴다운 보고서입니다.
<b>관리(Administration)</b>	
온보딩 수취인 프로세스	모델에 새 수취인이 추가될 때 채울 모든 테이블의 개요를 설명하는 단계입니다.

#### 1.1.4 IBM Incentive Compensation Management Rapid Deploy – Technical Support Advisor

IBM은 Technical Support Advisor 서비스와 IBM Incentive Compensation Management on Cloud (ICM) Rapid Deploy Services를 통해 배치된 ICM("배치된 소프트웨어")과 관련하여 IBM에 대한 고객의 배치 후 지원 관계 조정을 수행하기 위해 고객의 팀과 협력할 자원을 고객에게 배정합니다.

IBM은 다음을 수행합니다.

- a. TSA가 고객의 팀과 환경에 익숙해 지도록 소개하는 초기 회의 일정을 계획하고 진행;
- b. 고객 콜과 미팅에 참여하여 배치된 소프트웨어의 사용에 관하여 고객에게 의견 제공;
- c. 월별 최대 35 시간 동안 본 명세서에 기술된 지원을 위해 고객에게 제공;
- d. 지원 핸드북(<http://www.ibm.com/support/guide> 참조)에 정의된 바에 따라 현지 업무 시간 동안 제공;
- e. 다음을 통해 고객이 사전에 문제를 예방하도록 지원:
  - (1) 해당 기간에 해결된 APAR(Authorized Program Analysis Report) 목록을 격주 단위로 고객에게 제공;
  - (2) 중요 비즈니스 기간 동안 필요할 수 있는, IBM과 고객이 상호 동의한 예외 지원의 계획 수립을 위해 고객과 협력;
  - (3) 고객 팀 및 기타 IBM 기술 자원 사이에 의사소통 촉진 및 IBM의 적절한 기술 문서를 고객에게 제공;
  - (4) 고객의 환경에 적용할 수 있는 중요 수정사항 또는 임시 해결책을 고객에게 조언;
  - (5) 배치된 소프트웨어를 관리하기 위한 지침 제공;
  - (6) 아키텍처, 성능 및 최적화에 관한 입증 사례 및 자산 제공; 및
  - (7) 인에이블먼트 및 교육 자료 선별 및 공유, 및
- f. 다음을 통해 배치된 소프트웨어에서 발생한 문제점을 해결하도록 고객 지원:
  - (1) 고객이 오픈한 케이스 모니터링;
  - (2) 문제점 해결 진행을 돕기 위해 필요한 경우 적절하게 상황 제기 프로세스에 참여;
  - (3) 상호 동의를 기반으로 우선순위 사안에 대한 현황을 고객에게 제공; 및
  - (4) 배치된 소프트웨어와 관련한 관리자 및 최종 사용자 질의사항에 대한 지원.

IBM이 요청한 경우, 고객은 본 계약에서 기술한 서비스를 수행할 목적에 한하여 진단에 필요한 네트워크 및 시스템에 대한 계정 액세스를 포함하여, 보안 사설 네트워크 터널링 또는 이와 동등한 기술을 통해 본 계약에 의거해서 지원된 시스템에 대한 원격 액세스를 IBM에게 제공합니다. 그러한 접근 권한은 케이스 해결을 위해 진단 및 지원 용도에 필요한 진단 정보 수집에 있어 IBM이 고객을 지원할 용도로만 사용됩니다.

## 2. 데이터 처리 및 보호 데이터 시트

이 서비스 명세서에 해당하는 데이터 시트가 없습니다.

### 개인정보 처리

- a. 본 서비스는 i) GDPR(General Data Protection Regulations, EU, 2016/679) 또는 <http://ibm.com/dpa/dpl>에 명시된 기타 데이터 보호법에 따른 개인정보 처리를 목적으로 한 것이 아닙니다. 고객은 자신의 책임하에 i) GDPR(General Data Protection Regulations, EU, 2016/679) 또는 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl>에 명시된 기타 데이터 보호법이 적용될 수 있는 개인정보를 콘텐츠에 제공하지 않음을 보장할 의무가 있습니다.
- b. 변경사항이 있는 경우 고객은 이를 서면으로 IBM에 통지하고 IBM 데이터 처리 부칙(Data Processing Addendum, DPA)(<http://ibm.com/dpa> 참조) 및 합의된 DPA 별표를 적용하여 계약에 통합되며, 계약에서 상충되는 조건에 우선합니다.

## 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.

- 인스턴스(Instance)는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 각 액세스입니다.
- 인게이지먼트(Engagement)는 클라우드 서비스들과 관련된 전문 서비스 또는 교육 서비스입니다.

## 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 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 2차적 저작물을 작성할 수 있는 대금 지급된 취소 불가능한 영구적 비독점적 전 세계 라이선스를 IBM에게 부여합니다.