

IBM Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons

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 Incentive Compensation Management on Cloud Services Add-Ons 는 고객의 IBM Incentive Compensation Management on Cloud Service 에 대한 추가 기능(add-ons)으로 제공되도록 원격으로 제공되는 사용등록 서비스입니다. 이들 서비스는 지원 전문가에게 신속히 액세스하고 원격 기술 자문과 기술 구축 활동을 제공하도록 설계되었습니다.

본 서비스 명세서는 IBM Incentive Compensation Management on Cloud Service 의 지원에 대한 추가 기능(add-on)으로 고객에게 제공되는 지원 옵션에 대해 설명합니다. 고객이란 이러한 추가 지원 오퍼링의 계약 당사자, 승인된 사용자 및 수령자를 의미합니다.

1.1 서비스

고객은 다음의 사용 가능한 서비스 중에서 선택할 수 있습니다.

1.1.1 IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Enhanced Support Add-On

IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Enhanced Support Add-On 은 다음을 제공합니다.

- a. 우선 순위별 처리 및 지원 전문가에 대한 액세스를 통한 신속한 사례 대응
- b. 사용 가능한 서비스와 기능을 소개하는 웰컴 콜 또는 레터

1.1.2 IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Premier Support Add-On

IBM Incentive Compensation Management on Cloud – Premier Support Add-On 은 다음을 제공합니다.

- a. 사례의 우선 순위에 따른 처리 및 지원 전문가에 대한 신속한 라우팅을 통해 미션 크리티컬 관리, 문제점 및 에스컬레이션 관리.
- b. 월별 4 시간의 원격 기술 자문 서비스.
- c. TAM(Technical Account Manager) 지정을 통한 예방적 비즈니스 보호로 본 계약에 의거 제공된 서비스를 조정하고 비즈니스 계획, 미션 크리티컬 지원 및 기술 구축을 위한 파트너십을 통해 고객의 IBM 솔루션을 지속하고 최적화하도록 고객을 지원합니다.

TAM 은 월별 25 시간 동안 본 명세서에 기술된 지원을 위해 고객에게 제공됩니다. TAM 은 지원 핸드북(<https://www.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm10733923#setup-spt> 참조)에 정의된 바에 따라 현지 업무 시간 동안 제공됩니다.

TAM 은 오퍼링에 포함된 인도물 및 직접 연락 정보와 관련하여 고객에게 연락합니다.

- d. 고객 지지 및 비즈니스 계획:
 - 원하는 성과 및 투자수익률(ROI)을 달성하는 데 도움을 주는 개인화된 성공 계획 제공,
 - IBM 솔루션의 사용과 관련된 입력을 제공하기 위해 고객 호출에 참여,
 - 해결을 촉진하기 위해 필요에 따라 에스컬레이션 프로세스에 참여,
 - 자문 전문 지식, 전술적 우수 사례 자문 및 예방적이고 선제적인 지원에 대한 액세스 권한 제공,
 - 개선 영역 식별 및 구현을 위한 명확한 경로 윤곽 제시; 및
 - 로드맵 의사결정을 위한 프로젝트 계획과 장애물 방지를 위한 조언 및 방향 제공.

- e. 고객 지지 및 비즈니스 계획:
 - 지원 사례 모니터링, 관리 및 에스컬레이션,
 - 정기 계정 검토 및 지원 사례 보고 제공, 및
 - 솔루션 변경에 대한 조언 제공.
- f. 기술 구축을 위한 파트너십:
 - 기술 격차 해소를 위한 개인화된 학습 활동 파악.

1.1.3 IBM Incentive Compensation Management on Cloud Technical Support Advisor

IBM Technical Support Advisor 서비스는 원격으로 제공되며 고객에게 지정되는 지정 TSA(Technical Support Advisor)를 제공합니다. TSA는 고객이 제기한 기술 문제점을 다루는 숙련된 기술자입니다. TSA는 고객의 IBM Incentive Compensation Management (ICM) 솔루션에 대한 비즈니스 가치를 이해하고 IBM Cloud 솔루션의 아키텍처, 운영 및 확장을 최적화하기 위한 예방 및 대응적 조언을 제공하며 고객을 위한 기술적 사운드 보드가 되기 위해 고객과 협력합니다. TSA는 IBM Enhanced Support 또는 IBM Premier Support 오퍼링과 별도로 또는 결합(보완) 형태로 구입할 수 있습니다. TSA는 IBM 직원이나 IBM 하도급자가 될 수 있습니다.

2. 데이터 처리 및 보호 데이터 시트

IBM 데이터 처리 부칙(Data Processing Addendum: DPA)(<http://ibm.com/dpa> 참조) 및 아래 링크의 데이터 처리 및 보호 데이터 시트(Data Processing and Protection Data Sheet(s))(데이터 시트(들) 또는 DPA 별표(들)로 참조됨)는 클라우드 서비스에 대한 추가적인 데이터 보호 정보와 처리할 수 있는 콘텐츠의 유형, 관련 처리 활동, 데이터 보호 기능 및 콘텐츠의 보관 및 반환 정보와 관련한 옵션을 제공합니다. DPA는 콘텐츠에 포함된 개인 데이터에 i) European General Data Protection Regulation (EU/2016/679)(GDPR) 또는 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl>에 명시된 기타 데이터 보호법이 적용되는 경우 그 범위에 한 해 적용됩니다.

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd-dpa-labor>

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.

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