



서비스 설명

상주 서비스—스토리지 관리자 및 원격 스토리지 관리자

서비스 배경 및 개요

NetApp®의 최신 기술을 도입하면 효율성 및 유연성을 대폭 향상시킬 수 있습니다. 하지만 제대로 운영되지 않는다면 이런 이점을 제대로 누릴 수 없습니다. NetApp 상주 서비스를 활용하면 NetApp 전문 서비스 인증을 획득한 숙련된 전문가가 현장에 상주하면서 이런 문제를 해결합니다.

고객의 내부 인력을 보완할 수 있도록 특별히 마련된 스토리지 관리자(SA) 및 원격 스토리지 관리자(RSA) 상주 서비스는 정해진 가격으로 계약 및 제공됩니다. NetApp의 SA 인력은 고객의 구체적인 목표를 달성하고 NetApp 기술에 대한 고객의 투자를 극대화하는 데 필요한 기술, 지식 및 전문성을 전달합니다. RSA 서비스는 원격으로 제공된다는 점만 다르고 나머지 부분은 SA 서비스와 그 범위가 동일합니다.

SA 상주 서비스는 NetApp에서 직접 구매하거나 인증된 NetApp 리셀러를 통해 구매할 수 있습니다. SA 상주 서비스는 본 서비스 설명의 약관에 따라 고정 가격으로 제공되며, NetApp에서 제조하거나 배포하고 고객에게 소유권 또는 라이선스가 부여된 장비와 기타 타사 장비와 연계하여 제공됩니다.

프로페셔널 서비스의 범위

NetApp은 본 서비스 설명에 명시된 프로페셔널 서비스를 수행할 수 있도록 전담 SA를 제공합니다. 본 서비스 설명이 고객의 요구사항을 충족하지 못하는 경우에는 SOW(Statement of Work)가 필요합니다. SA는 고객의 지시에 따라 정상적인 현장에서 직접 지원하거나 원격으로 지원하는 반면 RSA는 원격으로만 이용할 수 있습니다. SA가 작업할 위치 및 기간은 NetApp 판매 견적서에 정의되어 있습니다.

SA가 수행하는 주요 역할은 고객의 스토리지 환경 관리를 지원하는 것으로, 여기에는 스토리지 관리 및 관리 프로젝트, 스토리지 프로비저닝, 용량 계획 수립 및 관리, 기본 문제 관리 등이 포함됩니다. SA는 고객사 직원과 협력하여 다음 작업에 대해 현장에서 또는 원격으로 지원합니다.

관리

- 현장 또는 원격 시스템 모니터링
- 예방적 유지보수
- 펌웨어 업데이트
- 업그레이드
- 프로비저닝
- 복제
- D2D(Disk-to-Disk) 백업
- 스토리지 가용성 감사

기술적 역량

SA 인력이 보유한 일반적인 기술 역량은 다음과 같습니다.

- NCDA(NetApp Certified Data Management Administrator), 이전의 NACE
- NetApp Data ONTAP® 전문가
- 핵심 교육
- SAN 교육
- NetApp OM(Operations Manager) 및 모듈 전문성
- 성능 분석 전문성
- 고객의 NetApp 서비스 지원 티켓 관리에 대한 전문성:
 - 사고 관리
 - 문제 관리
 - 스토리지 관리 소프트웨어 및 모니터링 제품
- 고객이 주관하는 주간 변경 관리 회의에 참석할 수 있는 전문 지식 보유
- 고객의 NetApp 스크립트 수정을 지원할 수 있는 능력*
 - *참고: NetApp은 본 서비스 설명에 따른 프로페셔널 서비스를 이행하는 과정에서 생성된 모든 스크립트와 관련하여 어떠한 지원이나 유지보수 서비스도 제공할 의무가 없습니다. 수행 일정이 완료된 후에 요청되는 문제 해결, 추가 또는 변경과 관련된 현재 및 미래의 모든 활동은 고객이 서면으로 요청해야 하며, NetApp의 당시 시간 및 자재 효율을 기반으로 비용이 청구됩니다.

지원 범위 이외의 서비스

스토리지 시스템에 대한 컨설팅 서비스를 제공하는 것은 SA의 역할이 아니며, 이러한 서비스는 추가 서비스로 제공됩니다. 서비스 범위에 속하지 않는 몇 가지 다른 예는 다음과 같습니다.

- NetApp University 제품 교육
- 스토리지 인프라 아키텍처 및 설계
- 프로젝트 업무
- 고가용성 또는 성능 구성 및 테스트
- 성능 및 튜닝과 관련된 주요 평가
- 장비의 물리적 이동

SA 표준 근무일

NetApp은 고객과 SA가 수행할 업무를 정의하거나 일정을 지정할 때 융통성을 발휘하는 한편, SA를 위해 적절하고 지속 가능하며 성장을 도모하는 업무 환경을 유지할 수 있도록 지원합니다. NetApp의 각 SA 인력은 현지 시간으로 일반 영업일 및 근무 시간(월요일-금요일, 오전 7시에서 오후 6시까지) 내에 매일 8시간씩, 주당 40시간 서비스를 제공합니다.

지정된 시간 외에 업무 수행을 원하는 경우 고객은 인력을 예약할 수 있도록 관련 내용을 영업일 기준 최소 5일 전에 NetApp에 서면으로 통지해야 합니다. 본 서비스 설명 하에서 고객은 초과 근무를 계획하지 않으며 초과 근무가 발생하는 경우 이에 대한 보상 시간을 제공해야 합니다. 그러나 고객이 보상 시간을 계획하지 않은 상태에서 정상적인 일일 또는 주간 근무 시간을 초과하는 경우 고객과 NetApp 프로젝트 리드는 서비스 일정을 검토한 후 변경 요청을 통해 해당 초과 근무에 대한 처리를 시작해야 할지 결정합니다.

고객이 근무일의 조정을 요구하는 경우 NetApp은 다음과 같은 SA 인력 할당에 대한 허가서를 사전에 서면으로 제공해야 합니다.

- 표준 근무일 8시간을 기준으로 2시간 이상 초과하는 경우
- 정상적인 현지 업무 시간 외에 작업 일정이 잡히는 경우

업무 외 SA 활동

SA는 SA 백업 인력을 요구할 필요 없이 고객 사이트에서 자신의 업무 이외의 다음과 같은 활동을 위해 시간을 할애할 수 있습니다.

- 고객사 휴일
- 병가
- 유급 휴가
- 전문가 회의 및 컨퍼런스
- 전문가 교육

수행 일정

프로페셔널 서비스의 예상 시작일은 고객의 승인된 구매 주문서 발행일로부터 약 4주 후입니다. 상주 서비스는 실제 서비스 시작일로부터 연속해서 제공되어야 합니다. 후속 개월 수는 NetApp 판매 견적서에서 확인할 수 있습니다. 고객과 NetApp은 상주 서비스와 관련된 현장 방문 일정에 대해 상호 동의해야 합니다.

인수 및 책임

인수

- NetApp은 코딩, 스크립트 작성, 애플리케이션 분석, 시스템 성능, 문제 해결 또는 애플리케이션 로그인을 비롯하여 본 서비스 설명에서 명시적으로 설명한 프로페셔널 서비스의 범위에 속하지 않는 모든 애플리케이션 또는 호스트 시스템 액세스에 대해 책임을 지지 않습니다.
- NetApp과 고객은 본 서비스 설명에 명시된 의무를 조정하고 관리할 담당자를 제공해야 합니다.

고객의 책임

NetApp은 고객이 본 서비스 설명에 제시된 기간 동안 다음과 같은 책임을 이행하는 경우에만 프로페셔널 서비스를 완료합니다. 이러한 책임을 이행할 수 없거나 이행이 지연되는 경우에는 서면으로 변경 요청을 제출해야 할 수 있습니다.

환경

고객이 확보하거나 준비해야 하는 사항은 다음과 같습니다.

- 필요한 모든 하드웨어 및 소프트웨어
- 필요한 모든 설비 및 장비(예: 전력, 네트워크 연결, 설치 공간 및 냉각 장치)
- 적절한 현지 사무실 공간과 장비 이용 권한, 외부 연결 전화, 표준 인터넷 및 원격 액세스
- NetApp 직원이 랩탑 및 기타 관련 자료를 가지고 고객 사이트에 출입할 수 있도록 허용하는 보안 패스

데이터 환경

고객의 책임은 다음과 같습니다.

- 모든 비즈니스 및 데이터 애플리케이션을 테스트하고 본 서비스 설명에 기술된 내용을 이행하고 준비하는 과정에서 모든 필수 데이터를 백업해야 합니다.
- 데이터 백업, 데이터 복구 및 재해 복구 조치를 관리하고 적절성을 확인해야 합니다. 이 문서와 상반되는 내용이 있더라도, NetApp은 고객의 내부 프로세스나 절차, 요구사항 또는 다음에 대한 보호책을 마련해야 할 책임이나 의무를 지지 않습니다.
 - 손실 또는 손상
 - 가용성
 - 기밀유지
 - 위와 관련하여 발생하는 프로젝트 지연 또는 고객 다운타임
 - 보안 또는 데이터/정보의 부족

정보 및 전문성

고객은 NetApp 직원에게 다음을 제공해야 합니다.

- 정확하고 완벽한 최신 문서 및 정보
- 호출기, 전화 또는 휴대폰으로 연락할 수 있는 관련 지식이 있는 담당자와 시스템 관리자. 이러한 담당자는 프로페셔널 서비스를 수행하는 데 필요한 배경 정보를 제공하고 문의 사항을 해결해야 합니다.

커뮤니케이션

고객은 필요에 따른 유지보수 및 마이그레이션 윈도우의 알림을 비롯하여 고객의 내부 사용자와의 모든 커뮤니케이션을 담당해야 합니다.

라이선스

고객은 NetApp 또는 NetApp 외주업체가 프로페셔널 서비스를 성공적으로 수행하기 위해 필요한 타사의 허가 및 라이선스를 모두 확보했음을 보증하고, 이에 따라 NetApp 및 NetApp 외주업체에게 프로페셔널 서비스를 성공적으로 수행하는 데 필요한 모든 라이선스를 부여합니다.

변경 프로세스

- 본 서비스 설명에 대한 변경사항은 변경요청 문서에 기록됩니다.
- 서비스 갱신 또는 일정 조정으로 비용이 달라지는 경우 NetApp 판매 견적서를 다시 작성해야 합니다.
- 구현되는 추가 서비스가 가격 책정에 영향을 미치는 경우 고객의 기존 구매 주문서 또는 추가 구매 주문서에 대한 고객의 승인된 변경 주문서가 필요합니다.

통합 약관

프로페셔널 서비스에 명백히 적용되는 양 당사자 간에 체결된 유효한 서면 계약이 없을 경우, 본 서비스는 판매 견적일에 www.netapp.com/us/how-to-buy/stc.html(NetApp 표준 프로페셔널 서비스 약관)에 게시되어 있는 표준 NetApp 프로페셔널 서비스 약관의 적용을 받으며, 이 서비스 약관은 본 문서에 참조로 수록되어 있습니다. 고객이 본 문서의 약관을 협상하려는 경우 NetApp SOW (Statement of Work)가 필요합니다.



<http://www.netapp.com/kr>

© 2014 NetApp, Inc. All rights reserved. 이 문서의 어떤 부분도 NetApp, Inc.의 사전 서면 동의 없이 복제될 수 없습니다. 이 문서의 내용은 예고 없이 변경될 수 있습니다. NetApp, NetApp 로고, Go further, faster 및 Data ONTAP은 미국, 대한민국 및/또는 기타 국가에서 사용되는 NetApp, Inc.의 상표 또는 등록 상표입니다. 본 문서에 언급된 다른 상품명 또는 제품 이름은 해당 회사의 상표 및/또는 등록 상표이며, 이와 동등하게 취급되어야 합니다. 2014년 5월

NetApp 팔로잉: