



# 서비스 설명

## 상주 서비스 — 스토리지 관리 컨설턴트

### 서비스 배경 및 개요

NetApp®의 최신기술을 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 관리 컨설턴트(SMC) 상주 서비스는 정해진 가격으로 계약 및 제공됩니다. NetApp의 SMC 인력은 고객의 구체적인 목표를 충족하고 NetApp 기술에 대한 고객의 투자를 극대화하는 데 필요한 기술과 지식 및 전문성을 전달합니다.

SMC 상주 서비스는 NetApp에서 직접 구매하거나 인증된 NetApp 리셀러를 통해 구매할 수 있습니다. SMC 상주 서비스는 본 서비스 설명의 약관에 따라 고정 가격 기반으로 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 SMC를 제공합니다. 본 서비스 설명이 고객의 요구사항을 충족하지 못하는 경우에는 SOW(Statement of Work)가 필요합니다. SMC는 고객의 지시에 따라 정상적인 업무 시간 동안 현장에서 또는 원격으로 이용할 수 있습니다. SMC의 위치 및 수행 일정 기간은 NetApp 판매 견적서에 정의되어 있습니다.

SMC는 고객이 할당하고 감독하는 다음을 비롯한 다양한 업무를 수행합니다.

### 시스템의 관리 및 실행

SMC는 고객과 협력하여 고객의 요구에 따라 프로젝트를 관리하고 실행하며, 여기에는 다음과 같은 업무가 포함될 수 있습니다.

- 고객의 요구사항에 맞는 맞춤형 스토리지 관리 솔루션에 대한 컨설팅
- 고객 환경에 스토리지 관리 툴을 구축하고 활용도 개선
- 스토리지 관리 모범 사례를 고객의 운영 프레임워크에 통합
- 고객이 NetApp 고급 스토리지 효율성 기능을 활용할 수 있도록 유도
- NetApp 환경 및 권장 스토리지 관리 관련 모범 사례에 대한 문서화 추진
- 고객의 활용도 목표에 맞춰 용량 계획 수립
- 해당하는 경우 NetApp 솔루션의 운영 관리 구성요소를 구축하고 유지하기 위해 NetApp Operations Architect 인력을 잠재적으로 지원
- NetApp Data ONTAP® 및 펌웨어 업그레이드 수행 및 권장사항 제안
- NetApp OM(Operations Manager) 구현 및 업그레이드
- 스토리지 및 데이터 관리 시스템 모니터링을 위해 OM 활용
- 현장 진단 수행 및 하드웨어 구성요소 교체
- NetApp 글로벌 지원 센터(GSC) 조정 서비스 제공
- 테스트 계획 수립 및 실행
- 고객과의 정기 검토 회의에 참석

## 서비스 관리

고객에게 높은 수준의 고객 서비스를 제공하기 위해서는 고객과 모든 NetApp 직원이 NetApp에서 최근에 정의한 서비스 프로세스에 따라 업무를 수행해야 합니다. SMC는 고객사 직원과 NetApp GSC 간의 조력자 역할을 합니다. NetApp 시스템에서 해결해야 할 문제가 발견되는 즉시 GSC를 통해 문제 티켓을 접수해야 합니다. 고객은 설치된 모든 시스템에 대해 담당자를 제공해야 합니다. GSC와 SMC는 이러한 정보를 사용하여 사례를 신속하게 해결할 수 있습니다.

## 기타 SMC 활동의 예

- 고객의 서비스 카탈로그를 기준으로 고객의 애플리케이션에서 예상되는 스토리지 요구사항을 분석하고 실제로 필요한 스토리지를 예측합니다.
  - 고객의 용량 계획을 유지 관리합니다.
  - 구성 항목을 파악 및 제어하고 구성 상태를 보고합니다.
  - 개선된 스토리지 솔루션을 권장되는 기술 변경사항으로 제공하는 변경사항을 평가하고 문서화합니다.
  - 스토리지 구성요소의 가용성과 완전성을 확인합니다.
  - 모니터링 및 진단 작업을 매일 수행합니다.
  - Return Material Authorization을 관리하는 NetApp의 현지 담당자에 대한 세부 정보를 제공합니다. SMC는 고객으로부터 고객의 시스템에 관여하는 현지 담당자 정보의 최신 사본을 확보할 책임이 있습니다. 이러한 정보는 부품 배송을 위한 정확한 상세 주소를 제공하는 데 사용됩니다. SMC는 고객의 NetApp 시스템과 관련하여 반환되는 모든 부품을 처리해야 합니다.
  - 고객의 환경을 이해하고 고객의 지원 요구사항을 GSC에 전달하는 지정 자문 역할을 수행합니다.
  - NetApp Support 사이트를 통해 도움을 제공하고 사이트를 최대한 활용하는 방법에 대해 조언합니다.
  - 필요한 경우 기술 지원 엔지니어와 협력하여 기술 지원 관련 문제를 지원합니다.
  - GSC 고객 서비스 직원과 현장 인력을 조정하여 고객의 문제를 해결합니다.
  - 프로세스 및 제품의 유지보수에 대해 보고합니다.
  - NetApp AutoSupport™ 진단 데이터를 정기적으로 분석합니다.
  - 사례 동향을 분석합니다.
  - 소프트웨어 및 하드웨어 릴리즈 계획 수립 및 버그 분석을 비롯한 사전 예방적 서비스를 관리합니다.
  - 소프트웨어 패치 및 현장 경고를 분석하고 고객에게 적절한 다음 단계에 대해 조언합니다.
  - 재해 복구(DR) 계획 수립, 데이터 아카이빙 계획 수립 및 데이터 마이그레이션 계획 수립을 지원합니다.
  - 고객의 요구사항을 분석하고 이러한 요구사항에 부합할 수 있도록 추가적인 제품과 서비스를 제안합니다.
  - 고객이 주관하는 주간 변경 관리 회의에 참석합니다.
  - 고객의 NetApp 스크립트 수정을 지원합니다.\*
- \*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 요율을 기반으로 비용이 청구됩니다.

## 지원 범위 이외의 서비스

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

- NetApp University 제품 교육
- 고가용성 또는 성능 구성 및 테스트
- 성능 및 튜닝과 관련된 주요 평가
- 장비의 물리적 이동

## SMC 표준 근무일

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

지정된 기간 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 SMC 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 SMC 활동

SMC는 SMC 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 시작일 이후로부터 연속하여 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](http://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:     