

운영 변경에 대한 고객 가이드

아시아 태평양 지역의 Aspera 고객에게 유용한 자료

발효일: 2015년 7월 1일



IBM 에 오신 것을 환영합니다.

아시겠지만, 2014년 1월 17일에 IBM은 Aspera, Inc. (“Aspera”)를 인수하여, 선도적인 우리의 기술을 상호 혁신하고 개선하여 빅데이터 시장의 과제에 가장 적합한 솔루션을 제공하기 위한 여정에 착수했습니다. Aspera와 IBM을 대신하여, Aspera의 첨단 혁신을 IBM의 탁월한 기술 및 포괄적인 소프트웨어, 하드웨어, 서비스 포트폴리오와 결합하는 새로운 역사의 장으로 오신 것을 환영합니다. 양사는 우리의 오퍼링을 신속하게 확장하고 고객 여러분께 직접적인 혜택을 제공하는 동시에 고객 여러분의 비즈니스에 긍정적인 영향을 주는 새로운 제품 및 서비스를 소개해 드릴 수 있을 것이라 확신합니다.

다음 가이드에서는 운영상 필요한 변경 사항에 대해 설명하고 IBM 비즈니스 시스템 및 프로세스로 원활하게 이전하는 데 도움이 되는 자료를 제공합니다.

IBM 고객은 현재 IBM 브랜드로 제공되는 Aspera 오퍼링과 IBM의 포괄적인 소프트웨어 솔루션 및 서비스 오퍼링 포트폴리오에 계속해서 액세스하고, Aspera와 IBM 모두에게 기대하는 우수한 품질의 응답 서비스를 이용할 수 있습니다.

고객과 고객의 조직이 향후 수 개월간 IBM으로의 원활한 이전을 경험하시기를 바랍니다. 이 과정에서 IBM 팀과 IBM Aspera 담당자가 여러 질문에 답변을 드리고 고객의 지속적인 소프트웨어 요구사항을 지원드릴 것입니다.

목차

특정 섹션으로 건너뛰려면 페이지 번호를 클릭하십시오.

1. Aspera 고객을 위한 중요 조치	p. 2
2. 미지급금 및 구매	p. 3
3. 소프트웨어 지원	p. 5
4. 소프트웨어 Subscription & Support 갱신	p. 8
5. Passport Advantage 및 소프트웨어 다운로드	p. 9
6. 전문 서비스	p. 11
7. 개인정보 보호정책	p. 11
8. 통화 표	P. 12

1. Aspera 고객을 위한 중요 조치

IBM 프로파일 작성

귀사의 주 담당자가 IBM 프로파일을 작성하실 필요가 있습니다.*

사용자는 IBM 프로파일을 통해 one centrally accessible location 에서 선호 부문, 관심 영역, 담당자 정보, 지원 및 등록 설정을 저장할 수 있습니다.

<https://www.ibm.com/account/profile/us>에서 **IBM 프로파일을 만들거나 업데이트하십시오.**

*현재 IBM 고객은 기존 프로파일을 사용할 수 있습니다.

IBM 등록 작성

귀사의 주 담당자가 IBM 등록을 진행해야 합니다.

IBM 등록 ID (IBM ID 라고도 함)는 IBM 등록이 필요한 IBM 웹 애플리케이션에 대하여 고객의 액세스를 위한 single point 입니다.

IBM 등록 기반 애플리케이션에 액세스하려면 IBM ID 하나와 비밀번호 하나가 있어야 합니다.

<https://www.ibm.com/account/profile/us?page=reg> 에서 **IBM 등록을 작성하거나 업데이트하십시오.**

신규 IBM ID 를 사용하려면 최대 15 분 정도 걸릴 수 있습니다.

**도움이
필요하십니까?**

IBM 프로파일 및 IBM 등록 ID 설정에 대한 자세한 내용과 지침은 FAQ 페이지(<https://www.ibm.com/account/profile/us?page=faqhelp>)를 참조하십시오.

또는 다음 링크를 통해 전세계 IBM 등록 헬프 데스크에 문의할 수 있습니다.
<https://www.ibm.com/account/profile/us?page=helpdesk>

2. 미지급금 및 구매

2015년 7월 1일부터 Aspera 미지급금과 구매 프로세스는 IBM 프로세스로 이전됩니다. 이러한 변경 사항은 Aspera와 직접 거래 중인 고객에게 적용됩니다. 승인된 IBM 비즈니스파트너를 통해 비즈니스를 수행 중인 고객은 그대로 업무를 수행하시면 됩니다.

미지급금 및 구매 관련 중요 변경 사항

세금

IBM 가격에는 부가가치세/상품 및 서비스세나 영업세, 소비세 또는 추가 요금을 비롯한 세금이 포함되지 않습니다. 해당되는 경우, 고객 국가에서 비즈니스를 수행하는 IBM 회사는 요구되는 세율로 세금을 부과하고 인보이스에 이러한 세금을 포함합니다.

공급업체 이름

공급업체 이름은 Aspera에서 고객 소재지를 관할하는 해당 지역 IBM로 변경됩니다. 아래에서 "공급업체"는 해당 지역의 IBM 회사를 나타냅니다.

공급업체 송금처 주소 2015년 7월 1일 이후부터 모든 신규 비즈니스에 대한 수표, 전신 송금 및 익일 지불을 위한 공급업체 송금처 주소가 변경됩니다.

새로운 송금처 정보는 **IBM** 인보이스의 아래쪽에 표시됩니다.

공급업체 표준 지불 조건 대부분의 국가에서는 공급업체 표준 지불 조건("수령 즉시 납부")이 적용될 수 있습니다. 이 정보는 인보이스 또는 견적서에서 확인할 수 있습니다.

통화 일부 국가에서는 Aspera 에서 사용되는 통화가 **IBM** 에서 사용되는 통화와 다르므로 **IBM** 과 다른 통화로 거래할 수도 있습니다. 일부 국가에서는 여러 통화가 허용됩니다. 통화 관련 질문은 고객의 영업 담당자에게 문의하십시오. 이 문서의 뒷 부분에 나오는 통화 표를 참조하십시오.

언어 일부 국가에서는 고객이 **IBM** 으로부터 수신하는 서신이 현지 언어로 작성됩니다.

* 언어 환경 설정은 **IBM ID** 프로파일에서 설정할 수 있습니다.

고객 번호 2015년 7월 1일부터 Aspera 고객에게 **IBM** 고객 번호(ICN)가 할당됩니다. 고객의 **ICN** 및 (해당하는 경우) 고객의 소프트웨어 사이트 번호(**Software Site Number**)는 본 문서와 함께 귀사에 전달되는 하드카피 서신의 연락처 정보 아래에 있습니다. 또는 귀사는 [eCustomer care](http://www-112.ibm.com/software/howtobuy/passportadvantage/paocustomer/docs/en_US/ecare.html)(www-112.ibm.com/software/howtobuy/passportadvantage/paocustomer/docs/en_US/ecare.html)에 문의하여 이 정보를 확인할 수 있습니다.

ICN 은 모든 주문 관련 통신에서 참조됩니다.

구매 문서 구매 관련 문서(예: 인보이스)는 주문 시 별도로 지정하지 않는 한, ICN 와 관련된 IBM 프로파일에 명시된 연락처로 발송됩니다.

부품 번호 및 제품 설명

IBM Aspera 포트폴리오에 대한 새로운 부품 번호(part numbers)와 제품 설명(product descriptions)이 기존 Aspera 제품 설명을 대체하게 됩니다.

새 부품 번호와 제품 설명은 모든 주문 관련 문서에 표시됩니다.

문서 형식

2015년 7월 1일 이후에 고객이 수신하는 문서(견적서, 서비스 작업명세서, 인보이스 등)의 형식이 변경되며, 해당 문서는 IBM 현지 지사나 법인에서 발급됩니다. 이는 송금처 주소와 (특정 국가의 경우) 고객이 현재 사용 중인 거래 통화에 영향을 줄 수 있습니다.

PO 요구사항

고객이 상품 또는 서비스에 대한 지불을 용이하게 하기 위해 구매 주문서(PO) 발급을 요구할 경우 IBM은 새로운 PO를 요구할 수 있습니다. 질문이 있는 경우 고객의 IBM Aspera 담당자에게 문의하십시오.

새로운 라이선스 부여 프로세스

IBM Aspera 오퍼링은 라이선스 계약(<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/search/> 참조)에 의해 규제됩니다.

*고객이 IBM 라이선스 계약으로 전환할 때까지는 고객의 레거시 계약이 고객의 기존 소프트웨어에 계속 적용됩니다.

새 가격 책정 지표로 마이그레이션

IBM으로 이전되면서, 귀사가 현재 지원을 받고 있는 소프트웨어 구매는 IBM 시스템으로 이전됩니다. 이 경우 영업 대표가 고객의 소프트웨어가 IBM 시스템에서 어떻게 표시되는지를 설명하고, 오퍼링의 요금 체계 변경에 대한 질문에 답변을 드릴 것입니다.

3. 소프트웨어 지원

2015년 7월 1일 이후에도 Aspera 지원 오퍼링은 IBM Aspera 지원 팀에서 지원되어 계속 사용됩니다. IBM Aspera 지원 팀은 부단하게 고객 만족을 제공하기 위해 계속해서 노력할 것입니다. 이 경우에도 **Aspera 고객 지원 번호, 이메일 및 웹 포털 인터페이스는 변경되지 않습니다.** 최신 업데이트는 IBM Aspera 기술 지원 고객 센터(<http://www.ibm.com/software/info/aspera/support/>)를 참조하십시오. 고객의 기술 지원 담당자들이 기존 이메일, 웹 포털 및 텔레포니 경로를 사용할 때와 동일한 방법으로 IBM Aspera 지원에 액세스해야 한다는 것을 인지할 수 있도록 주지시켜 주십시오.

Aspera와 IBM 지원의 통합에 따른 지원 환경의 변경과 관련한 통신 내용은 [IBM Aspera 기술 지원 고객 센터](#)에서 확인할 수 있습니다.

2015년 7월 1일에도 변경되지 않는 사항

지원 및 제품 서비스

기존 이메일, 전화 및 웹 포털 채널을 통해 Aspera 기술 지원에 계속해서 액세스합니다. 현 시점에서는 ADN(Aspera Developer Network)도 변경되지 않습니다.

지원 티켓

Aspera 지원 티켓은 [이메일](#), [웹 포털](#) 또는 [Aspera 직접 호출을 통해 Aspera](#) 지원 웹 사이트에 계속 기록됩니다. 기존 Aspera 사용자 이름 및/또는 비밀번호를 계속 사용하여 액세스합니다.

지식 기반 및 포럼

[Aspera의 지식 기반](#) 및 [포럼](#)에 액세스합니다.

IBM/Aspera와 비즈니스 관계가 없는 개인 지원

IBM Aspera와 비즈니스 관계가 없는 고객 또는 파트너에 대한 지원은 기존 지원 경로와 도구를 통해 계속해서 제공됩니다.

향후 업데이트

최신 업데이트는 [IBM Aspera 기술 지원 고객 센터](#)를 참조하십시오.

IBM 시스템 및 프로세스로 전환의 일환으로, 모든 Aspera 고객에게 연락하여 주 연락 담당자, 기술 지원 및 청구처 연락처가 올바른지 확인했습니다. 이는 IBM 컨셉 및 역할입니다. 다음은 IBM 고객 지원에서 향후 역할에 대한 정의를 이해하는 데 도움이 되는 주요 정보입니다. 다시 말해서 이러한 역할은 2015년 7월 1일부터 적용됩니다.

주 연락 담당자

주 연락 담당자는 모든 계약 관련 변경 또는 소프트웨어 및 비소프트웨어 서비스에 대한 기타 계약 관련 문제에 대한 통지를 받을 연락 담당자입니다. 주 연락 담당자는 고객 계정에 필요한 모든 변경 사항을 IBM에 알리는 업무를 담당합니다.

다운로드가 제공되는 소프트웨어 계약을 체결한 고객사의 주 연락 담당자는 고객 조직의 IBM 다운로드 사이트에 대한 액세스도 관리합니다. 주 연락 담당자는 고객 조직의 IBM 다운로드 사이트 액세스 요청을 승인하고 모든 다운로드 계정 관리 및 통신을 수신합니다.

IBM 시스템에서는 고객사당 주 연락 담당자를 **하나만** 지정할 수 있습니다.

기술 지원 담당자

기술 지원 담당자는 회사의 Aspera 계약에 대한 IBM 기술 및 고객 지원 서비스 액세스를 관리합니다. 기술 지원 담당자는 회사 직원의 IBM 고객 지원 사이트 액세스 요청을 승인하고 모든 IBM 고객 지원 액세스 지침 및 통신을 수신합니다. 향후에 Aspera에 대해 IBM 서비스 요청 도구를 사용할 수 있게 되는 경우, 기술 지원 담당자가 조직 내에서 직원들에게 액세스를 허용하는 핵심적인 역할을 합니다.

현재는 Aspera 고객 및 비즈니스파트너는 신규 또는 기존 지원 요청을 게시하기 위해 IBM 서비스 요청 도구 또는 IBM 고객 성공 포털을 사용할 수 없습니다.

4. 소프트웨어 *Subscription & Support Renewals*

Aspera Support Renewal은 IBM 소프트웨어 Subscription & Support renewal 프로세스에 단계적으로 통합됩니다. 소프트웨어 Subscription & Support renewal 고객의 현재 Aspera 지원 계약이 만료되는 날짜에 의해 결정됩니다.

갱신 날짜 및 조치

2015년 7월 1일 이전 renewal 날짜

갱신 날짜에 따라 Aspera 고객은 갱신 담당자의 연락을 받게 되며, 서비스가 중단되지 않도록 현재 갱신 날짜와 2015년 6월 30일 중 빠른 날짜까지 갱신을 확인해야 합니다. 해당 날짜까지 갱신을 확인하지 않을 경우 IBM의 계약 조건에 따라 재건적됩니다. 다시 말해서 귀사의 갱신 날짜에 따라 지원에 따른 차이가 발생할 수 있습니다.

**2015년 7월 1일부터
2015년 9월 30일
사이의 renewal 날짜**

갱신 날짜가 이 범위에 속할 경우 조기에 갱신할 수 있도록 갱신 담당자가 연락을 드렸습니다. 2015년 6월 30까지 이 기회를 이용하기로 선택하지 않을 경우 해당 지역의 IBM 프로세스에 따라 재건적입니다. 이 날짜 이후에 수신된 주문은 IBM에 제공해야 하며 IBM의 계약 조건이 적용됩니다. 또한 갱신 날짜에 따라 지원 갭이 발생할 수 있습니다.

인보이스, 부품 번호 및 지불 조건이 IBM 표준 조건으로 변경되고 갱신 종료 날짜가 월말로 전환됩니다.

**2015년 10월 1일
이후 renewal 날짜**

소프트웨어 Subscription & Support renewal 견적이 IBM 시스템에서 생성되고 IBM Subscription & Support renewal 담당자를 통해 제공됩니다. IBM Subscription & Support 갱신 담당자는 Aspera 영업 담당자와 협력하여 현재와 향후 renewal 견적을 작성합니다. 이 견적에는 표준 IBM 계약 조건이 적용되고 갱신 종료 날짜가 월말일로 전환됩니다.

향후에 소프트웨어 Subscription & Support Renewal은 IBM의 Passport Advantage 프로그램으로 전환됩니다. 이 경우 IBM Passport Advantage 프로그램을 통해 IBM Aspera 제품에 대한 Aspera 소프트웨어 Subscription & Support Renewal을 갱신하라는 통지를 받게 됩니다. 통지는 IBM 시스템에서 생성되고 IBM 소프트웨어 Subscription & Support 갱신 담당자를 통해 제공됩니다.

5. Passport Advantage 및 소프트웨어 다운로드

Passport Advantage는 관련 계약, 프로세스 및 Tool의 공통된 세트에 따라 소프트웨어 라이선스, 일시불 대금 및 고정 기간, 소프트웨어 Subscription & Support, IBM 어플라이언스 및 IBM SaaS 오퍼링을 구매할 수 있는 IBM의 포괄적인 프로그램입니다.

Passport Advantage

Passport Advantage의 이점에 대한 자세한 내용은 다음 웹 사이트를 참조하십시오.

→ <http://www.ibm.com/software/passportadvantage>

Passport Advantage 에 대한 도움이 필요한 경우 [IBM eCustomer Care](#) 에게 문의하십시오.

* IBM 은 최근에 계약을 간소화했습니다. 이제, 고객의 요구사항과 향후의 구매를 해결하기 위해, 간결하고 이해하기 쉬운 조건과 다양한 옵션에 따라 추가 IBM 제품을 구매할 수 있습니다.

소프트웨어 다운로드

Aspera 소프트웨어는 IBM Passport Advantage 와 Aspera 웹 사이트에서 다운로드할 수 있습니다.

Passport Advantage 소프트웨어 다운로드

Passport Advantage에서 소프트웨어를 다운로드하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 웹 사이트를 참조하십시오. <http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21622147>

Aspera 소프트웨어 다운로드

Aspera 웹 사이트(<http://downloads.asperasoft.com/>)에서 소프트웨어를 다운로드할 수 있습니다.

Aspera 제품 라이선스 키

Aspera 제품을 사용하려면 라이선스 키가 필요합니다. 라이선스 키는 이행 프로세스의 일부로 고객에게 제공됩니다. 자세한 내용은 다음 웹 사이트를 참조하십시오.

<http://www-01.ibm.com/software/info/aspera/licensekey/>.

6. 전문 서비스

IBM은 이제 구성, 구현, 컨설팅, 교육을 포함하는 Aspera 전문 서비스를 제공합니다. IBM Aspera 서비스 팀은 Aspera 제품에 대한 업무를 해왔던 동일한 전문 담당자로 구성됩니다. 고객 담당자와 서비스 팀은 그대로 유지됩니다.

2015년 7월 1일 이후에 변경되는 전문 서비스

IBM은 Aspera 전문 서비스 계약 및 작업명세서(SOW)가 지속되는 것으로 간주하고 Aspera와 원래 체결된 계약을 이행합니다. 따라서 비즈니스 이전(Transfer of Business) 중에 진행 중인 프로젝트가 중단되지 않습니다.

고객이 IBM에 대한 구매 주문서를 요구하는 일부 사례의 경우 고객은 비즈니스 전환(Transfer of Business) 시에 PO를 IBM에 제공해 줄 것을 요청받을 것입니다. 고객이 여기에 해당되는 경우 상기 통지가 발송될 것입니다.

고객은 새로운 프로젝트에 대한 IBM Aspera 영업 또는 서비스 계약을 체결합니다. 모든 새로운 서비스 계약은 표준 IBM 서비스 계약, 요금 구조 및 SOW에 따라 체결되며, 서비스를 전문으로 지원하는 IBM 시스템을 통해 처리됩니다.

특정 고객은 이전에 하나의 인보이스를 받은 Aspera 오퍼링에 대해서 하나 이상의 인보이스를 수신할 수 있습니다(예: 전문 서비스 인보이스와 소프트웨어 인보이스).

7. 개인정보 보호정책

인수의 일환으로 개인 정보가 Aspera에서 IBM으로 이전될 수 있습니다. IBM의 개인정보 보호정책은 <http://www.ibm.com/privacy>에서 온라인으로 확인할 수 있습니다.

8. 통화 표

통화 표

이 표에서는 **IBM** 또는 **IBM** 비즈니스파트너가 아시아 태평양 지역의 다양한 국가에서 비즈니스를 수행하는 데 사용되는 통화를 자세히 보여줍니다.

통화	국가
AUD	오스트레일리아, 코코스 제도, 크리스마스 섬, 노퍽 섬, 파푸아 뉴기니, 솔로몬 제도, 서사모아
NZD	뉴질랜드, 쿡 제도, 피지,
KRW	대한민국
CNY	중국
INR	인도
USD 또는 SGD	싱가포르
USD	브루나이, 캄보디아, 홍콩, 인도네시아, 스리랑카, 마카오, 몰디브, 말레이시아, 필리핀, 대만, 태국, 베트남
JPY	일본

* 참고: 작업명세서(SOW)에 포함되는 서비스 및 기타 오퍼링은 일반적으로 현지 통화로 제공됩니다.