

성능 메트릭 및 투자 수익률 (ROI) - 한국

1. 범위

이 서비스 ("서비스")는 특정 사업 조정사항이나 일련의 조정사항에 대한 투자 수익률 ("ROI")을 고객에게 제공합니다. 이 서비스에서 분석한 전형적인 조정사항은 다음과 같은 교육활동이나 프로세스, 시스템, 장비 또는 인력 변경 등입니다. 이 서비스에 의해 분석되는 조정사항은 고객과 Sun 간의 상호 합의로 이루어집니다. 조정사항에 대한 분석은 통계적 방법으로 달성됩니다. 이 서비스는 이 확립된 방법으로 고객의 요청을 충족시키고 이러한 버전을 고객을 위해 실행합니다. 충족된 방법의 실행 결과를 토대로 투자 수익률(ROI) 분석 보고서 ("보고서")를 작성합니다. Sun은 이 서비스의 임의 버전이 포함된 어떤 하드웨어나 소프트웨어도 제공하지 않습니다. 이 서비스를 제공할 때 Sun은 이 서비스 목록에 명시된 작업 및 산출물만 보증 또는 제공합니다.

2. 접근 방법, 작업 및 산출물

접근 방법

Sun은 다음 단계에서 이 서비스를 고객에게 제공합니다:

- 단계 1: 착수
- 단계 2: 업무분석 모델에 대한 세부 사양
- 단계 3: 투자 수익률(ROI) 데이터 준비
- 단계 4: 투자 수익률(ROI) 및 보고

단계 1: 착수.

Sun은 다음 작업을 수행하며 다음 산출물을 제공합니다:

이 단계에서 Sun은 계획 중인 작업을 수행하기 위해 주요 고객과 만날 것입니다. Sun은 고객과 협력하여 기록 대상이 되는 조정사항의 특징을 지정합니다. 그 다음, Sun과 고객은 참가자의 수, 관리 그룹의 규모와 성격, 업무메트릭의 특징 및 포착 대상이 되는 참가자의 서술자를 검증합니다. 또한 이 단계에서, Sun은 프로젝트 접근 방법, 기존 방법의 개요, 역할, 책임, 작업 스케줄 및 자원 등을 요약합니다. 위의 모든 작업은 이 단계의 산출물인 프로젝트 계획 ("프로젝트 계획")에 요약됩니다.

단계 2: 업무분석 모델에 대한 세부 사양.

Sun은 다음과 같은 작업을 수행하고 다음의 산출물을 제공합니다:

즉, Sun은 고객과의 상호 합의에 따라 설계 세션을 1회 이상 갖습니다. 이 설계 세션에서, Sun과 고객은 확립된 방법을 어떻게 고객에 적용하여 고객의 투자 수익률(ROI) 업무분석 모델 ("모델")을 산출할 것인지 정의합니다. 이 모델은 필요한 모든 고객 데이터 (아래의 단원 3의 정의에 따라) 원본과 추출과정을 식별하고 고객 데이터를 어떻게 적절히 타임 스탬프 처리할 것인지를 정의합니다. 투자 수익률(ROI) 분석을 위한 원시 데이터가 준비됨에 따라 수행할 작업 시리즈를 정의한 다음, 수행해야 할 특정 통계적 작업을 정의합니다. 이 단계의 산출물은 모델입니다.

단계 3: 투자 수익률(ROI) 데이터 준비.

Sun은 다음 작업을 수행하며 다음 산출물을 제공합니다:

이 단계에서 고객과 Sun은 적절히 타임 스탬프 처리된 고객 데이터를 추출하여 투자 수익률(ROI) 분석을 위한 원시 고객 데이터를 준비하는 데 필요한 작업 시리즈를 실행합니다. 이 단계의 출력은 투자 수익률(ROI) 분석과 보고를 위해 준비된 고객 데이터입니다.

단계 4: 투자 수익률(ROI) 및 보고.

Sun은 다음 작업을 수행하며 다음 산출물을 제공합니다:

이 단계에서, Sun은 단계 2에서 정의된 투자 수익률(ROI) 분석을 실행하여 보고서를 작성합니다. 이 단계의 산출물인 이 보고서는 이득, 비용 및 투자 수익률(ROI)에 대해 표와 그래픽으로 작성한 요약물을 제공합니다. Sun은 고객과 함께 이 보고서를 검토합니다.

3. 고객 책임

- 고객은 다음을 수행하는 프로젝트 매니저("프로젝트 매니저")를 지정합니다:
 - Sun에서 요청하는 프로젝트 진행에 필요한 지침 및 도움을 고객 관리 담당자에게 제공합니다.
 - Sun에서 이 서비스 목록에 설명된 작업을 완료할 수 있도록 Sun에서 요청하는 정보 및 자원을 적절한 시기에 제공합니다.
 - 서비스 기간 동안 Sun의 요청이 있는 경우 즉시 현장에서 대기합니다.

프로젝트 매니저는 이 서비스 결과로 작성되는 산출물을 수령하며 아래의 변경 관리 규정 또는 다른 방법으로 필요한 승인을 고객에게 제공할 수 있는 권한을 갖습니다. 고객은 프로젝트 매니저 역할을 담당할 개인을 임명합니다.

- Sun에서 요구하는 경우, 고객은 다음을 Sun에 제공합니다:
 - Sun의 자문가들을 위하여 진정으로 필요한 적절한 작업 공간 및 전화, 복사기, 팩스, 회의실, 인쇄 설비에 대한 사용.
 - 핵심 고객 직원에 대한 액세스.
 - 관련 프로세스와 데이터 문서의 복사.
 - "고객 데이터"는 다음과 같이 정의됩니다: (a) 참가자와 기본 관리 그룹 구성원의 목록; (b) 각 참가자가 업무조정을 완료한 날짜; (c) 각 참가자와 기본 관리 그룹 구성원을 위한 업무 메트릭 및 참가자의 서술자를 의미하며 측정단위, 단위당 가치 및 통계적으로 유효한 결과를 도출하기 위한 노력으로 업무조정전 또는 후의 기간동안 상호 합의한 각 데이터 항목에 대하여 유효한 가치의 범위를 포함하고 있음; (d) 각 업무메트릭이 수집된 날짜; (e) 각 참가자의 서술자와 업무메트릭이 수집된, 참가자와 기본 관리 그룹 구성원; (f) 고객이 측정한 업무조정 전체 비용을 의미하며 참가자에 대한 또는 참가자 전원에 대한 비용에서 최저 비용을 식별합니다. 모든 고객 데이터는 판독이 가능하고 쉽표와 탭으로 분리된 변수 형식으로 제공됩니다(또는 Sun과 고객이 상호 합의한 다른 형식으로 제공될 수 있음).
 - 합리적으로 실현이 가능하며 임의로 선택된 참가자들과 기본 관리 그룹 데이

- 터.
- 동의한 상기 데이터의 형식/컨텐츠와 실제 제공된 데이터의 형식/컨텐츠 사이의 분쟁 해결을 위해 Sun에 지원.
- 필요한 관련 내부 및 외부 시스템에 액세스할 수 있는 설비.

4. 가정 및 종속성

Sun은 이 서비스 수행 시 서비스 목록에 설명된 가정을 포함하여 다음 가정을 따릅니다. Sun은 임의의 가정이 올바르지 않거나 불완전한 것으로 판명되는 경우 또는 고객이 서비스 목록에 명시된 고객 책임을 준수하지 않는 경우 이 서비스의 가격, 범위 또는 스케줄을 수정할 수 있는 권리를 가집니다:

- 고객은 해당 가격 책정 스케줄 또는 주문 확인서에 명시된 요금과 스케줄 (주기적 지불 포함)에 따라 이 서비스 대금을 지불합니다.
- Sun과 고객은 참가자와 기본 관리 그룹이 무작위로 선택되면 통계적으로 유효한 결과가 이 분석에서 도출될 수 있음을 인정합니다.
- Sun은 프로젝트 매니저가 이 계약 업무를 담당하도록 하고 고객 프로젝트 매니저와 함께 프로젝트 관리 작업을 조정합니다. Sun의 프로젝트 매니저의 일차적인 담당 업무는 이 서비스를 위한 모든 작업 조정이며 자원 스케줄 잡기, 프로젝트 작업 및 산출물 확인 등은 이 SOW의 범위에 속합니다. Sun 프로젝트 매니저는 이 서비스를 위한 Sun의 유일한 연락 담당자입니다.
- 고객은 각자의 책임 분야에서 적절하게 교육 훈련을 받은 직원들을 배치하여 Sun의 지원 업무를 담당하게 합니다(예를 들면, 투자 수익률(ROI) 입력 데이터가 추출될 예정인 레거시 시스템 실무 전문가 등등).
- 회의는 고객 또는 Sun의 시설에서 개최될 수 있습니다. 화상회의 기술을 이용하여 회의할 경우도 있습니다.
- 모든 서비스 스케줄 평가는 가용 정보를 바탕으로 하는 Sun 최상의 기술 판단을 나타냅니다. 실제의 서비스 지속 기간은 달라질 수 있습니다.
- Sun은 해당 역할에서 적절하다고 간주되는 협력업체를 사용할 수 있습니다.
- 계약은 쌍방이 수용 가능한 날짜에 시작될 것입니다.
- 상기의 서비스는 가용성에 따라 달라질 수 있습니다.

5. 변경 관리

변경 관리("변경 관리")의 목적은 다음과 같습니다:

- 프로젝트 스케줄, 자원 및 가격 범위 변경에 관한 영향을 평가합니다;
- 이 서비스 목록에 대한 변경 사항을 승인하기 위한 공식적인 수단을 제공합니다;
- 이 서비스 목록의 자료 변경 사항에 대한 프로젝트 감사 기록을 제공합니다.

고객이 Sun의 고유 재량에 의해("변경") 결정된 이 서비스 목록의 범위 내에서 자료 변경을 요청하는 경우, Sun과 고객은 다음과 같이 변경 관리 프로세스를 통해 변경을 검토합니다:

Sun에서 자료를 변경하기로 결정한 경우, Sun은 해당 표준 변경 요청 양식 ("양식")을 작성하여 완료된 양식을 고객에게 제공합니다. Sun에서 변경을 수행하기 전에, Sun과 고객은 이 서비스 목록에 있는 서비스의 스케줄, 자원 및 가격 변경에 대한 영향을 포함하여 양식에 상술된 변경에 대한 서면 승인을 제공합니다. 고객이 양식에 명시된 변경을 승인하는 경우, 고객은 양식에서 명하여 Sun에 반환한 다음, 관련 구매 주문서를 수정하고 해당 변경과 관련된 추가 요금에 대한 신규 구매 주문서를 발행하거나 Sun에서 요청하는 다른 지불 양식을 제공해야 합니다. 양식에 명시된 변경 사항이 승인되는 즉시, 해당 변경 사항은 Sun에서 제공할 서비스 목록의 서비스에 적용됩니다. 고객이 스케줄, 자원 또는 가격에 대한 영향을 포함하여 양식에 명시된 변경을 승인하지 않는 경우, 쌍방은 이 서비스 목록의 서비스에 관련하여 명시된 해당 책임을 완료해야 합니다.

Sun이 위에서 설명한 서비스를 구매하는 경우, 이 서비스 목록이 참조로 통합되며 Sun과 체결한 서비스 계약 조항 및 산출물에 수반된 추가 라이선스 조항을 준수해야 합니다. Sun은 사용자가 Sun과 기존 서비스 계약을 체결한 상태가 아니고 Sun으로부터 해당 서비스에 대한 구매 주문 또는 전자 주문을 승인하는 주문 확인서를 수령한 경우가 아니면 이 서비스 목록에 설명된 서비스를 수행할 의무가 없습니다. 이 서비스 목록은 Sun과의 계약에 대한 권유 또는 제안을 포함하지 않습니다. 각 서비스 기능은 가용성을 조건으로 하며 지역에 따라 다르게 나타날 수 있습니다. 달리 언급되지 않으면, 이 서비스 목록에 설명된 서비스는 위에 언급된 국가 내에서만 사용할 수 있습니다. 이 서비스 목록에서 언급되는 모든 "고객"은 Sun과 계약을 체결하는 계약 당사자를 의미합니다. 이 당사자는 계약서에서 "고객사", "고객" 또는 기타 적절한 용어로 언급될 수 있습니다. 이 서비스 목록에서 언급되는 모든 "고객"은 Sun과 계약을 체결하는 계약 당사자를 의미합니다. 이 당사자는 계약서에서 "고객사", "고객" 또는 기타 적절한 용어로 언급될 수 있습니다.

최종 개정일: 18/03/2003