

## VM웨어 구독형 전환 시 고려사항 및 합리적 대안: 리미니스트리트 VM웨어 유지보수 서비스 소개

2024.08.27

김현호(Service & Solution Architect)

# Agenda

1. VMware 로드맵 영향
2. 리미니스트리트 회사 소개
3. 기술지원 서비스 구성
4. 기술지원 체계
5. 서비스 전환 검토 및 온보딩 소개

# VMware 로드맵 영향

**Rimini Street**

Engineered for Support™



# 01 VMware 로드맵 영향

## 공급업체가 지정한 로드맵의 영향

구독형 강제 이동

375,000

거의 375,000곳<sup>1</sup>의 VMware 글로벌 고객이 구독 라이선스로 전환해야 함.<sup>2</sup>

상당히 더 높은 비용

3-10배

Rimini Street 클라이언트는 VMware 갱신 시 3배에서 10배의 가격 인상을 보고함.

시장 불확실성

80%

약 80%의 VMware 고객은 VMware 대안을 고려 중.<sup>4</sup>

Broadcom 파트너는 비영리 단체에게 말했습니다: "죄송합니다만, VMware는 모든 사람을 위한 것이 아닙니다." 이는 우리가 세계를 바라보는 방식과 다릅니다.<sup>3</sup>

출처:

1 Gartner - Broadcom의 VMware 인수에 대한 CIO 가이드 2024년 4월 3일

2 VMware 블로그 게시물 - VMware 영구 라이선스 및 SaaS 서비스 가용성 종료

3 CRN - Broadcom, 파트너와 자선 협상 'VMware는 모두를 위한 것이 아닙니다'

4 등록부 - [https://www.theregister.com/2023/11/08/vmware\\_customer\\_forrester\\_prediction/](https://www.theregister.com/2023/11/08/vmware_customer_forrester_prediction/)

# 02 VMware 제품 생명주기

	vSphere 7.0	vSphere 8.0
Released	April 2020	October 2022
End of Support	April 2025	October 2027
End of Technical Guidance	April 2027	October 2029
Architecture	x86	x86 ARM
Physical CPUs per host	768	896
Physical RAM per host	16 TB	16 TB
vCPU per VM	128	768
vMEM per VM	6 TB	24 TB

### VMware Release News <sup>1)</sup>

- On April 15, 2024, Broadcom announced [via blog post](#) that all customers, including those with expired support contracts, will have access to all patches for Critical Severity Security Alerts for supported versions of VMware vSphere. Supported versions of vSphere are versions 7.x and 8.x. Broadcom defines a zero-day security patch as a patch or workaround

*“vSphere(7.x 및 8.x) 버전의 경우 Broadcom 과의 유지보수 계약 여부와 무관하게 제로데이 보안 패치에 대한 액세스 권한을 갖습니다.”*

- VMware 제품 생명주기 vSphere 7.0 vs. vSphere 8.0 | <https://lifecycle.vmware.com/>
- End of General Support for vSphere 6.5.x and vSphere 6.7.x is on October 15, 2022 (89305)
- <https://knowledge.broadcom.com/external/article?legacyId=97805> <sup>1)</sup>

# 리미니스트리트 회사 소개

**Rimini Street**

Engineered for Support



# 01 일반 현황 및 주요 사업 내용

리미니스트리트는 2005년 기존 벤더의 엔터프라이즈 소프트웨어 유지보수 모델을 혁신하고자 미국에서 설립되었고, 3자 유지보수의 선도기업입니다. 현재 글로벌 17개 기술지원 센터를 두고 있습니다. 2016년 8월 한국 지사가 설립되었으며, 2017년 10월 Nasdaq(RMNI)에 상장되어 안정성 및 성장성이 검증된 회사입니다.

## 글로벌 입지 및 역량

설립년도	2005
상장	Nasdaq: RMNI
글로벌 HQ	Las Vegas, Nevada USA
고객수	3,100+ (Over 190, Fortune Global 100 and Fortune 500)
직원수	2,000+ (기술직: 1,200명+, 관리직: 800명+)
고객만족도	4.9/5.0
사무실	Auckland, Beijing, Bengaluru, Chicago, Frankfurt, Dubai, Hong Kong, Hyderabad, Las Vegas, London, Melbourne, Mexico City, New York, Osaka, Paris, San Francisco(Silicon Valley), São Paulo, Seoul, Singapore, Stockholm, Sydney, Taipei, Tel Aviv and Tokyo

## 주요 사업 내용 (3자 유지보수 서비스)



**Rimini Street<sup>®</sup>** 는

엔터프라이즈  
소프트웨어 지원의  
선도적인 3자유지보수  
서비스 업체



## 02 리미니스트리트: 엔터프라이즈 고객 혁신 지원



현재 **3,100+**개  
기업 지원

Fortune 500 및  
Global 100 기업  
중 **190여**개  
기업 지원

한국 **100대**  
기업 **22개**사  
포함 국내  
**160여**개 기업  
지원



Priority 1 (P1)  
케이스 **10분**  
대응 SLA

**평균 15년 이상**  
경력 특급  
엔지니어가  
전담 기술지원



2023년 P1, P2  
케이스 평균  
**2.39** 분 대응  
제공

AI  
어플리케이션  
체계를 통해  
지원 시간 및  
지원 품질  
최적화



2023년 적시에  
**446,065** 업데이트  
지원 제공

P1 케이스 매  
2시간마다  
업데이트 제공  
SLA



**31,076** 케이스  
지원 완료 (202  
3년, 99.95%, 31,  
092)

고객 만족도  
점수 5.0점  
만점에 **4.8**

한국 고객  
고객만족도  
**4.9/5.0**



**330,000+** 건의  
세금, 규제,  
법규 업데이트  
제공

전문가로  
구성된  
전담팀을 통한  
개별 고객  
중심의 지원

# 기술지원 서비스 구성

**Rimini Street**

Engineered for Support



# 01 VMware®용 Rimini Solutions™



## Rimini Support™

- 업그레이드 없이 완전한 지원을 받을 수 있는 빠른 응답을 제공하는 포괄적 지원 서비스



## Rimini Protect™

- 기업 소프트웨어 환경에 맞춤형, 사전 예방적이고 신속하며 비용 효율적인 보안 서비스



## Rimini Consult™

- 오랜 경험을 가진 전문가의 깊은 지식을 활용하여 IT를 최적화, 발전시키고 비즈니스 목표 달성

## 영구 라이선스 지원 제품

- vSphere
- ESX, ESXi
- vCenter
- vRealize
- NSX v, t versions
- vSAN
- vSRM
- vRO
- vROPs
- vRLI
- vRNI
- vLCM
- Workstation
- Fusion
- Horizon
- Workspace ONE
- Tanzu
- 기타

# 02 Rimini Support for VMware(1/2)



## Rimini Support™

### 기술지원 서비스

- ✓ 평균 15년 경력의 고객 전담 엔지니어
- ✓ 구성 지원
- ✓ 설치 및 업그레이드 지원
- ✓ 10분 보장 응답 SLA와 2시간 주기 업데이트
- ✓ 업그레이드 없이도 향상된 지원
- ✓ 성능 지원
- ✓ 계약 기간 동안 현재 릴리스 지원
- ✓ 온보딩, 아카이빙 및 원격 액세스 서비스

### 전략 서비스

- ✓ 로드맵 및 전략, 클라우드, 라이선스, 보안, 상호운용성 및 성능 개선 서비스

Support Program Comparison		Rimini Street	VMware
Support Services	Repository and documentation fixes	✓	•
	configuration support	✓	•
	Installation and upgrade support	✓	•
	Named, regional Primary Support Engineer from a team that averages 15 years of experience	✓	
	Client Success Manager	✓	
	10-Minute guaranteed response SLA for critical cases with 2-hour update communications	✓	
	Enhanced support with no required upgrades	✓	
	Performance Support	✓	
	Support of current VMware release for the life of your Rimini Street contract	✓	
	Onboarding and Archiving and Remote Access Services	✓	
Advisory Services	Technical, Functional and Application Roadmap Advisory Services	✓	
	Cloud Advisory Services	✓	
	License Advisory Services	✓	
	Security Advisory Services	✓	
	Interoperability and Integration Advisory Services	✓	
	Health Check Services	✓	
Impact on Resources	TCO transparency (budget, people, time)	✓	
	Independence from vendor-dictated roadmap	✓	

# 02 표준 서비스 내역: Software Support(2/2)

고객별 전담 엔지니어(PSE)와 각 제품별 전문가로 구성된 글로벌 제품팀을 통해 고객환경에 적합한 맞춤형 Fix를 제공합니다.

## 소프트웨어 Bug/Fix

고객 환경에 맞는 맞춤형 Fix 제공하여 빠르고 안정적인 이슈 해결



## 고객 전담 엔지니어(PSE) 배정

15년 이상 경력의 전담 엔지니어(Primary Support Engineer)를 배정하여 신속한 응대와 기술지원 제공



## 업계 최고의 SLA 보장

중대장애(P1)에 대해 10분 이내 대응을 SLA로 보장



## 전략 서비스 기술지원

보안, 상호운용성, 클라우드, 성능 개선 및 라이선스 자문 서비스



## 24/7/365 지원 체계

글로벌 17개 기술지원 센터를 통한 Follow-the-Sun 정책으로 P1 이슈에 대해 끊임 없는 기술지원 수행(Time zone Shift)



## 전담 CSM을 통한 서비스만족도 향상

전담 고객 관리담당자(Client Success Manager)를 지정하여 비기술적 이슈에 대한 지원



# 03 Rimini Protect™(1/2) for VMware

VMware 소프트웨어 보안 강화를 위해 선제적 보안 자문 및 보안 요구 사항에 맞춤 구성된 유료 보안 컨설팅과 솔루션을 지원합니다.



## 보안 자문 서비스

### SVARs(Security Vulnerability Analysis Reports)

SVARs는 보안 취약점을 분석하고 완화 옵션과 전략을 제공합니다.

- ✓ 취약점 및 위험 분석
- ✓ 전략적 상황에 대한 선택적 강화 지침 제공

### Level 1 보안 평가

엔터프라이즈 소프트웨어의 특정 규정 준수 요구 및 우려 사항을 고려하여 보안 태세를 분석합니다.

### 보안 케이스

보안 관련 사례에 대해 업계 선도적인 지원 프로세스와 SLA를 활용할 수 있습니다.

- ✓ P1 중대한 문제에 대해 10분 이내의 보장된 응답 시간
- ✓ 각 사례에 대한 빈번한 업데이트 및 향후 문제를 방지하기 위한 근본 원인 분석

### 강화 지침

엔터프라이즈 소프트웨어의 구성을 강화하여 위험을 완화하기 위한 지침을 제공합니다. 지침에는 VMware 및 기타 관련 표준 및 기관의 정보가 포함될 수 있습니다.

### 제로 데이 권고

예기치 않은 위험, 제로데이 또는 익스플로잇이 공개된 경우, 비정기 권고를 발행하여 완화 전략, 직접 완화 및 익스플로잇에 대한 보호를 제공하는 정보를 포함합니다.



## 보안 컨설팅 및 구독형 보안 솔루션

### 보안 대응을 위한 심층적인 보안 평가

- ✓ 보안 구성 분석
- ✓ 보안 구성 강화

### Rimini Protect 애플리케이션 리스크 완화

코드 변경 없이 애플리케이션의 취약점을 신속하게 완화하는 보호막(고급 WAF 및 보호)을 제공하는 완전 관리 서비스로, 정교한 공격으로부터 환경을 보호합니다.

### ADS(Advanced Database Security)

상용 및 오픈 소스 데이터베이스를 보호하는 제로데이 및 가상 패치 보안 솔루션으로, 메모리 내 데이터베이스 활동 모니터링을 통해 작동합니다.

### Rimini 매니지드 보안 서비스

리미니스트리트의 보안관리서비스(SMS)팀은 고객의 데이터베이스 및 애플리케이션 보안 솔루션을 모니터링하여 내부 및 외부 위협으로부터 보호하고, 조치를 분석 및 권장하며, 서비스 계약에 따라 고객의 SIEM, NOC 및 SOC 기능을 조정하고 경고합니다.

### 보안 구현 서비스

업계 최고 수준의 경험을 가진 전문가들이 고객의 보안 요구 사항에 맞게 맞춤 구성된 보안 솔루션을 구현할 수 있습니다.



# 04 Rimini Consult™ (프로페셔널 서비스) for VMware

## 엔터프라이즈 시스템 최적화, 진화 및 혁신

### 로드맵 및 전략

로드맵, 비즈니스 목표를 분석하여 고객의 필요에 맞는 비즈니스 중심의 스마트 경로를 제공합니다.



### 마이그레이션

대체 하이퍼바이저 또는 가상화 기술로의 전환을 지원합니다.



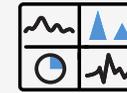
### 보안 전략

혁신적인 보안 전략과 로드맵을 평가, 설계 및 구현합니다.



### 기술평가

특정 주제나 문제 영역을 깊이 파고들어 문제의 근본 원인을 파악하고 진전을 위한 방안을 제시합니다.



### 관측가능성

잠재적인 문제를 사전에 식별하여 예방하는 점검을 실시합니다.



### 통합

사용 가능한 API 또는 사용자 정의 인터페이스를 활용하여 통합 개발합니다.



### 맞춤형/사용자 정의 프로젝트

업그레이드 없이 원하는 기능을 제공할 수 있는 프로젝트 및 맞춤형 솔루션을 설계 및 구현합니다.



### 직원 및 기술 보강

비즈니스 수요에 맞춰 유연하게 조정 가능한 인력 모델 제공합니다.



# 기술지원 서비스 체계



**Rimini Street**

Engineered for Support



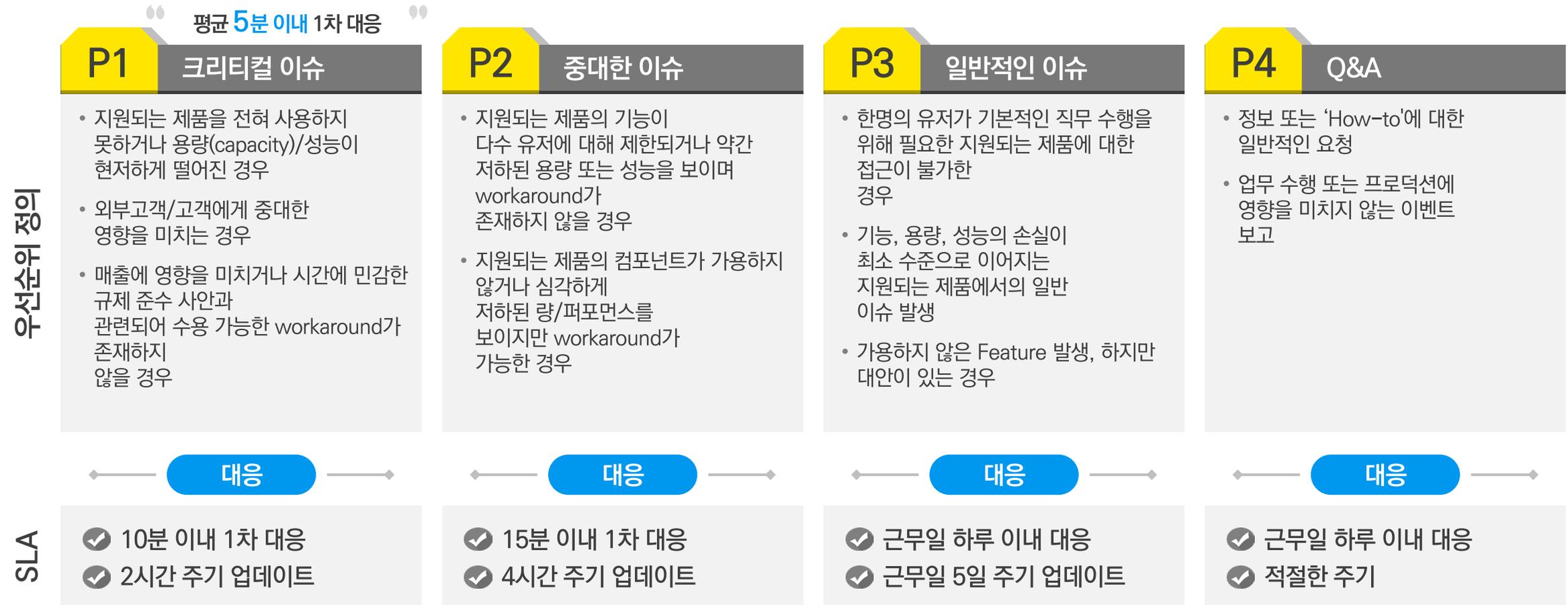
# 01 기술지원 체계: 글로벌 전담 엔지니어(PSE) 중심 서비스 모델

## GLOBAL SERVICES TEAM



# 03 최고 수준의 SLA 기반 기술지원 체계

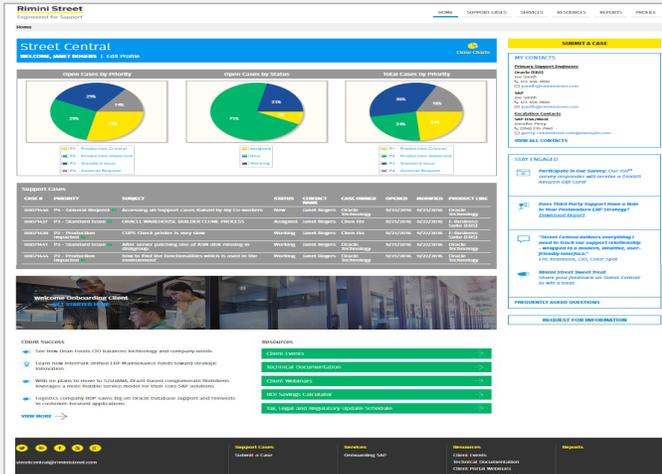
SLA(Service Level Agreement) 관리는 SLA 우선 순위 항목 정의 및 MSA(Master Service Agreement)에 따라 지원하며, 요청 처리 우선 순위 정의는 고객이 직접 결정 합니다. Priority 1의 경우 평균 5분 이내 대응 및 2시간 주기 업데이트를 제공합니다.



# 04 서비스 평가 및 품질 보증 방안

- 고객 지원 포털을 통하여 자동 로깅, 지원 조치 내역 및 실시간 확인 가능하며 AI/ML(머신 러닝)기반의 기술지원 체계로 보다 신속한 대응 및 고객 맞춤형 문제 케이스 지원서비스를 제공합니다. 모든 케이스에 대한 고객 만족도 조사를 통하여 더 나은 서비스 레벨 모니터링 도구로 활용합니다.

## 고객 지원 포털 (한글입력가능)



- 한글 입력된 Service Request에 대해 전담 엔지니어가 직접 지원 및 글로벌팀과 협업 수행
- 모든 지원 요청, 지원 내역, 인력, 보고서 실시간 확인
- Service Request에 대한 자동 로깅 및 조회

## AI/ML기반 기술지원

### Case Assignment Advisor/C-Signal

- 최적의 엔지니어 식별
- 로드 및 가용성 고려
- 추가 주의가 필요한 사례 식별
- 비즈니스 제약 사항 고려
- 케이스를 선제적으로 지원하고 고객 만족도를 추가적으로 개선

## 고객 만족도 서비스 평가 - 예

The screenshot shows a survey form titled 'IT Service Request Satisfaction Survey'. The subject is '(Internal\_Password\_login\_NetworkLogin)'. The survey asks for the respondent's opinion on the Rimini Street IT Department's service. The survey items include:
 

- 모든 단일 케이스에 만족도 조사
- 만족도 조사 항목(7개): 전문성, 지식, 이해도, 응대성, 커뮤니케이션, 효과성, 즉시성

## Rimini Street®

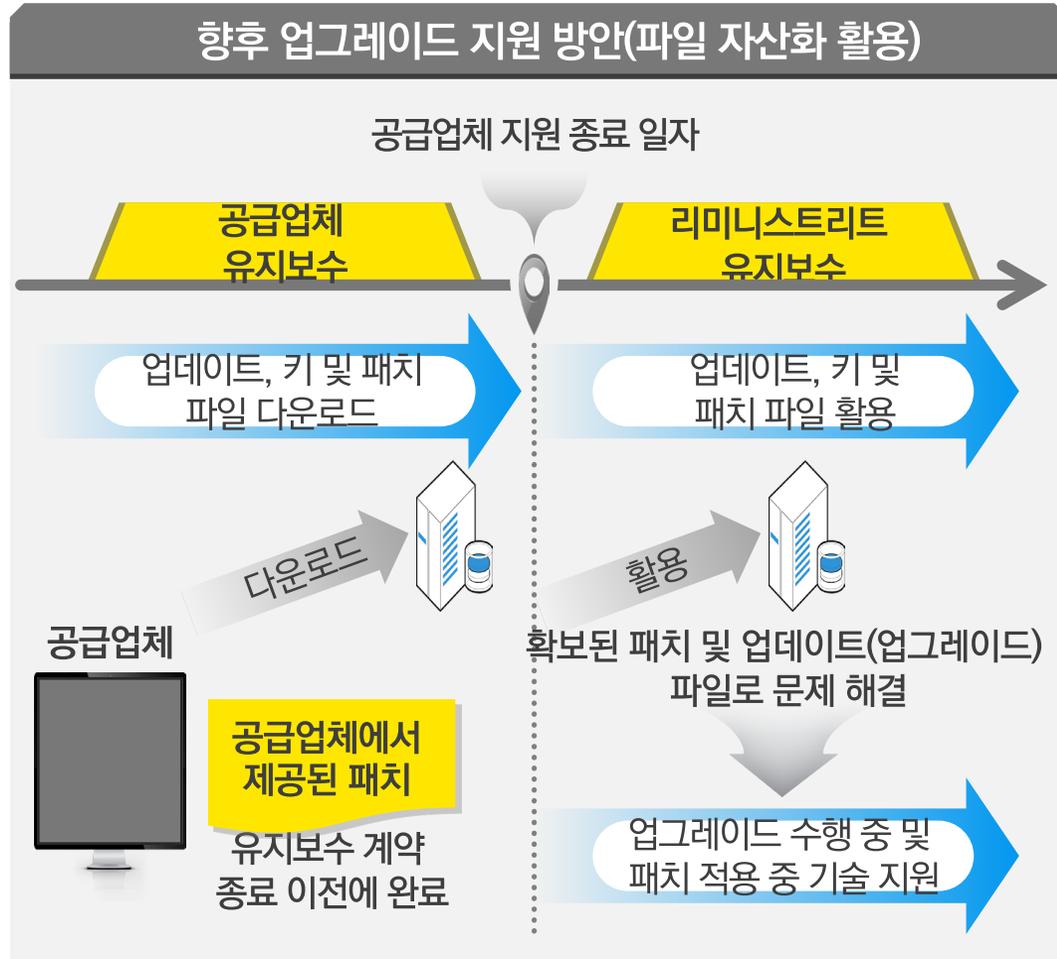
### 고객 만족도 평가 후속 조치

- 고객 요청 종료 시 예외없이 고객으로부터 피드백을 받을 수 있는 케이스 고유 번호별 고객 만족도 조사 및 평가 수행
- 고객 만족도가 4.8점 미만일 경우 전담 엔지니어는 내부적으로 고객 만족도 개선 방안 작성 후 개선 활동 수행
- 고객 불만족의 경우 케이스내 에스컬레이션 기능을 통해 엔지니어의 상급자와 바로 소통
- 고객 만족도 평가 후속 조치는 서비스 레벨 모니터링 도구로 활용합니다.

ISO 9001:2008 & 27001:2013  
품질 인증 기반의 서비스

# 05 현행 버전 및 향후 업그레이드 지원 방안

- 버그 등 문제 발생시 소스 코드가 없는 프로그램들로 인한 문제 해결을 위해서 제품별, 버전별 고객 맞춤형 아카이빙을 제공합니다. 또한, 보안 및 버그 픽스를 위해 보안 취약점 및 위협 평가 보고서, 컨피그레이션 수정, 대안 솔루션등 다양한 방안을 통하여 문제 해결을 지원합니다



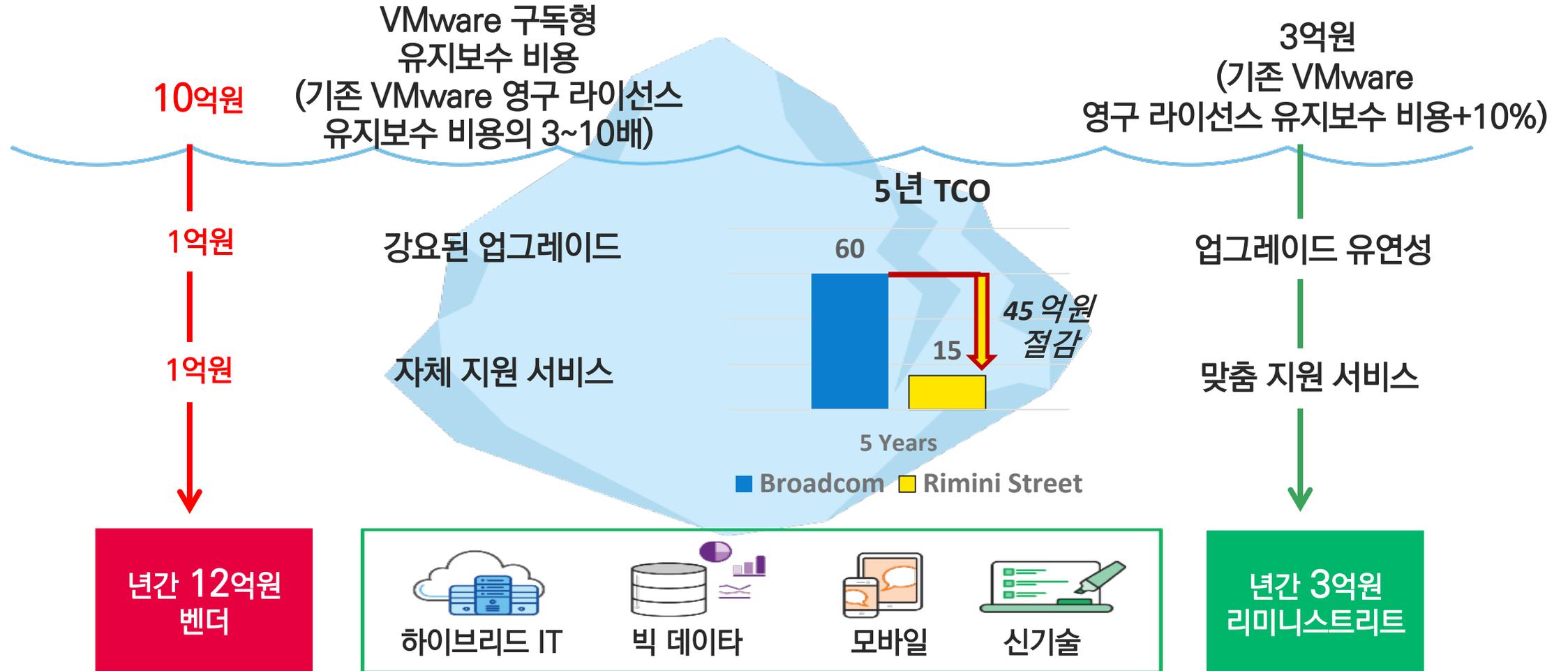
**현행 버전 지원 방안**

- 소스 코드가 없는 프로그램들로 인한 문제 해결을 위해서 어플리케이션 소스 수정, 컨피그레이션 수정, 대안 솔루션등 다양한 방안을 통하여 문제 해결을 지원합니다.
  - Configuration changes – 파라미터 값, 속성값, 구성 값, 시스템 변수 값 등 환경 변수 변경으로 문제 해결
  - 문제 원인에 기반한 대안 해결책: 대안 해결책 제공
- 리미니스트리트 GSS(Global Security Service)팀은 고객 제품에 영향을 줄 수 있는 잠재적 취약점 및 위협에 대한 정기적인 취약점 및 위협 평가 리포트(SVAR<sup>1</sup>)를 제공합니다.
  - 사용중인 고객 제품에 영향을 줄 수 있는 잠재적 취약점 및 위협 식별
  - 각 취약점 및 위협에 대한 가용한 상세한 정보 제공
  - 관련 위협 완화 전략 및 가이드 제공

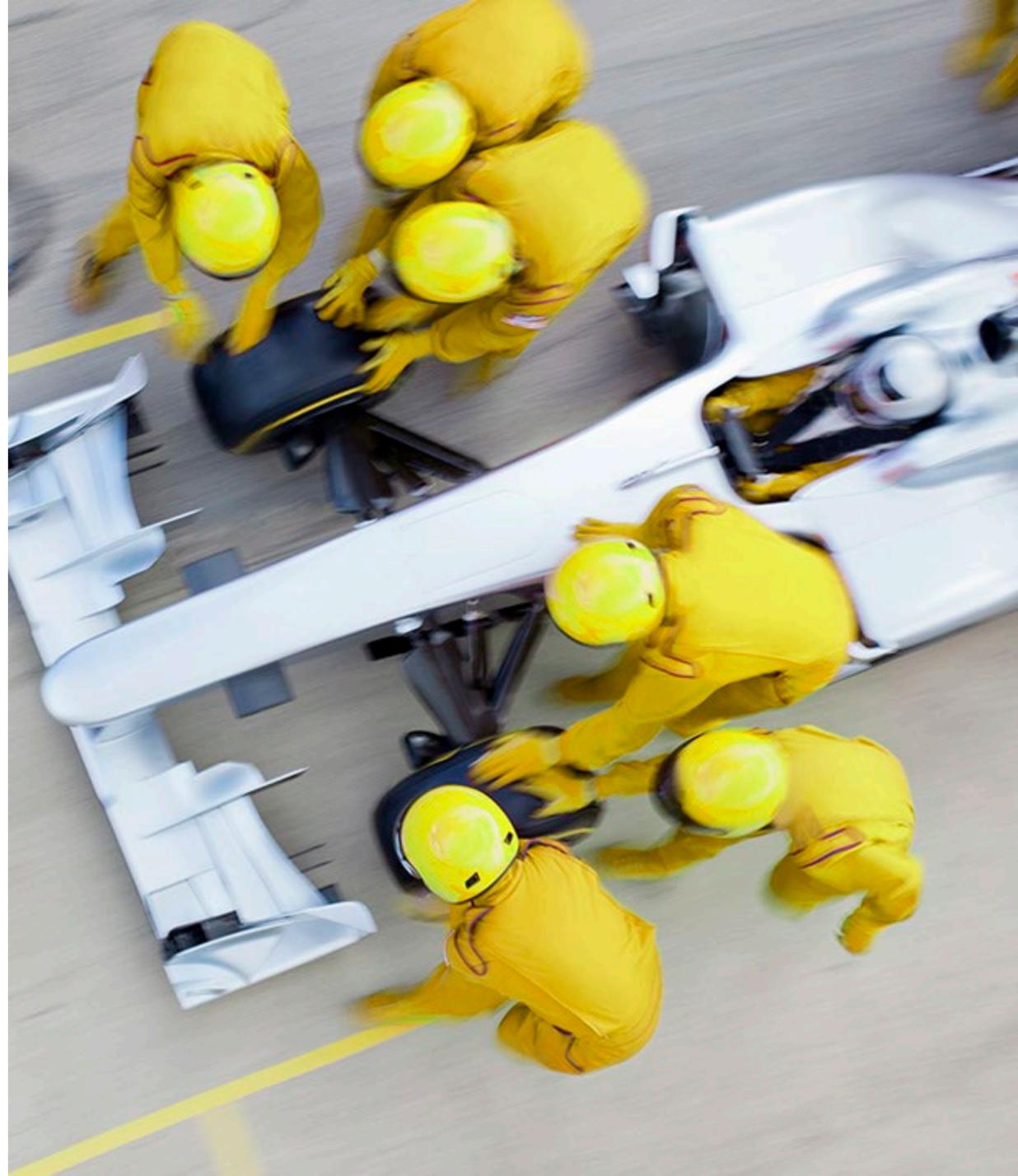
<sup>1</sup> SVAR(Security Vulnerability Analysis Report)

# 06 연간 유지보수 비용 획기적 절감

리미니스트리트를 통하여 VMware 연간 소프트웨어 유지관리 명목으로 지출하는 비용을 절감할 수 있을 뿐만 아니라, 불필요한 업그레이드 자제, 유지 관리 효율성 등을 지원 받음으로써 추가 비용 절감 혜택을 얻을 수 있습니다.



# 서비스 전환 검토 및 온보딩(Onboarding) 소개



# 01 온보딩(Onboarding) 세부사항

원활한 전환을 위하여 기존 유지보수가 만료되기 3개월 전부터 고객의 시스템 환경을 이해하고 최적의 기술지원 체계를 확립합니다.



## 변화관리 (프로세스)

- S/W 기술지원 위한 최적 프로세스 설계
  - 조직 관점 : 고객, 리미니스트리트간의 기술지원요청 프로세스 설계
  - 프로세스 관점 : 전담 지원 창구, S/W 기술지원 요청 프로세스
  - 환경 관점 : 원격접속, 망분리, 서버접근 환경 분석



## 지원환경 구축

- 정보 자산화 수행 :  
설치미디어, 패치, 기술지원문서 다운로드 수행 (검색S/W 설치)
- 실시간 커뮤니케이션 환경 구축 :  
컨퍼런스콜 툴 협의 (리미니스트리트 툴 (MS Teams))
- 기술지원을 위한 원격접속 환경 구축 :  
리미니스트리트 VPN (예, Bomgar)



## 서비스 지원 교육

- 기술지원을 위한 고객 시스템 환경 분석 및 이해
- 리미니스트리트 전담 엔지니어 배정
- 긴급 기술지원 요청 방법 안내
- 리미니스트리트 지원포탈(Street Portal) 계정 관리
- 리미니스트리트 Case(기술지원 요청명) 등록 및 추적 관리 설명

## 02 결언 – VMware 유지보수의 합리적 대안

◉ 리미니스트리트는 최적의 VMware 유지보수를 위한 차별화된 기술지원을 제공합니다.

### 1 고객 환경에 맞는 맞춤형 Fix 제공하여 빠르고 안정적인 이슈 해결

- VMware 소프트웨어 Bug/Fix 를 위한 제품별, 버전별 고객 맞춤형 아카이빙 제공
- 문제 해결을 위한 파라미터 값, 시스템 변수, 구성 및 환경 변수 변경 등 대안 해결책 제공

### 2 VMware의 취약점/위협 분석을 통한 계층화된 보안 서비스 제공

- VMware의 CVE 내용 확인, 취약점/대응방안 및 기술지원 제공
- SVAR (Security Vulnerability Analysis Reports)를 통해 보안 취약점 대응

### 3 글로벌 전문 기술지원을 통한 고품질의 지원 서비스 제공

- 전담 기술지원 엔지니어 배정으로 7x24x365 지원
- 업계 최고 수준의 SLA 기반 기술지원 체계 및 10분 이내 대응 프리미엄 기술 서비스

### 4 구축형 VMware에 대한 ROI 달성 및 유연한 대안 제공

- VMware 구독형 전환 시 3 ~15배 유지보수료 인상 대비 기존과 유사한 수준의 비용으로 기술지원 제공
- 유지보수 비용을 절감하고 현재 사용중인 VMware 소프트웨어를 필요한 기간만큼 활용



# Rimini Street<sup>®</sup>

Engineered for Support<sup>™</sup>

리미니스트리트의 유지보수 서비스에 대해  
추가적인 정보가 필요하시면 연락주세요.



02) 6007-2201



[enquirykorea@riministreet.com](mailto:enquirykorea@riministreet.com)