

Microsoft 기업 서비스

지원 및 컨설팅
서비스 설명

2022년 9월

목차

1 이 문서 정보.....	2
2 지원 서비스.....	3
2.1 구매 방법	3
2.2 서비스에 대한 설명	4
대비 서비스.....	4
대응 서비스.....	10
서비스 제공 관리.....	13
2.3 고급 서비스 및 솔루션	15
고급 전담 엔지니어링.....	15
Azure Rapid Response.....	17
Azure 이벤트 관리.....	18
Office 365 Engineering Direct.....	23
개발자 지원.....	23
필수 임무에 대한 지원.....	24
2.4 다국적 지원	24
다국적 지원 서비스 개요.....	24
구매 방법.....	24
다국가 지원 추가 계약조건.....	25
2.5 기타 계약조건	26
2.6 귀사의 의무	28

1 이 문서 정보

Microsoft 기업 서비스 지원 및 컨설팅 서비스 설명에서는 Microsoft에서 구매할 수 있는 전문 서비스에 대한 정보를 제공합니다.

전제 조건, 부인, 제한 및 귀사의 책임 등 귀사가 구매한 서비스에 대한 설명을 잘 읽어 주십시오. 귀사가 구매한 서비스는 기업 서비스 작업 주문서(작업 주문서) 또는 이 문서를 참조 및 통합하는 서비스 설명서에 열거됩니다.

일부 지역에서는 이 문서에 열거된 서비스를 사용하지 못할 수 있습니다. 해당 지역에서 구매할 수 있는 서비스에 대한 자세한 내용은 해당 Microsoft 서비스 담당자에게 문의하십시오. 사용할 수 있는 서비스는 변경될 수 있습니다.

2 지원 서비스

Microsoft 통합 지원 서비스(지원 서비스)는 클라우드로의 여정을 가속화하고, IT 솔루션을 최적화하고, 기술을 사용하여 IT 수명주기의 모든 단계에서 새로운 비즈니스 기회를 실현하는 데 도움이 되는 포괄적인 일련의 기업 지원 서비스입니다. 지원 서비스에는 다음이 포함됩니다:

- 대비 서비스는 귀사의 IT 인프라 및 운영의 상태 개선을 지원합니다.
- 계획 수립 및 실행을 원활하게 하기 위한 서비스 제공 관리
- 신속하게 대응하여 작동 중지 시간을 최소화하기 위한 우선순위 24x7 문제 해결 서비스

2.1 구매 방법

아래에 명시된 바와 같이, 지원 서비스는 기업 서비스 작업 주문서에 열거된 기존의 기본 패키지 계약 하에서 구입 가능한 고급 및 성과 지원 또는 추가 서비스나 고급 서비스 및 솔루션으로 지정된 기본 패키지로 사용할 수 있습니다.

항목	설명
기본 패키지	<p>귀사의 조직 내에서 사용되는 Microsoft 제품 및/또는 온라인 서비스를 지원하는 사전 관리, 대응 관리 및 딜리버리 관리 서비스 조합입니다. 이 항목에서 설명된 고급("A") 및 성과("P") 지원 패키지 형태로 이용 가능합니다.</p> <p>기본 패키지에 포함된 서비스는 본 조항 전체에서 "✓"으로 표시됩니다.</p> <p>귀사의 기본 패키지에 따라 특정 기본 제공 대비 서비스가 적용될 수 있고, 이는 귀사의 작업 주문서에 기재됩니다. Microsoft는 귀사와 협력하여 계약이 시작되기 전에 또는 귀사의 서비스 제공 계획의 일환으로 이러한 서비스를 확인할 것입니다.</p>
추가 서비스	<p>대비 서비스를 포함한 추가 지원 서비스는 귀사의 작업 주문 기간 중에 기본 패키지를 추가하기 위해 제공되며 이 조항 전체에서 "+"로 표시됩니다.</p>
고급 서비스 및 솔루션	<p>특정 Microsoft 제품 또는 고객 IT 시스템에 적용되는 지원 서비스는 귀사의 작업 주문 기간 중에 귀사의 지원</p>

기본 패키지에 추가될 수 있고, 이 역시 본 조항 전체에서 "+"로 표시됩니다.

다국적 지원

다국적 지원은 작업 주문서(또는 작업 주문서들)에 설명된 대로 여러 지원 위치에서 지원을 제공합니다.

2.2 서비스에 대한 설명

본 조항에서는 귀사의 지원 서비스 패키지를 구성하기 위해 조합되는 항목들에 대해 설명합니다. 또한 귀사의 기본 패키지에 추가되거나 계약 중에 추가될 수 있는 서비스에 대해서도 설명합니다.

대비 서비스

대비 서비스는 귀사의 Microsoft 환경 문제를 예방하는 데 도움이 되며 해당 작업 주문 기간 중에 리소스 가용성 및 제공성을 확보할 수 있도록 일정을 맞추게 됩니다. 뒤에 이어지는 대비 서비스는 아래에서 식별되거나 작업 주문서에서 상세하게 설명된 대로 이용할 수 있습니다. 일부 서비스에 대해, 그리고 지역에 따라 현장 배송이 제공되지 않을 수 있습니다. 현장 서비스로 명시적으로 판매되지 않는 한, 그리고 서면으로 달리 합의하지 않는 한 원격으로 배송이 이루어지며 추가 요금이 부과됩니다.

계획 수립 서비스

계획 서비스 유형	패키지	
	A	P
개념 증명 검증	+	+

+ - 구매할 수 있는 추가 서비스.

개념 증명 검증: 고객이 제안된 기술 솔루션의 실행 가능성을 평가할 수 있도록 증거를 제공하기 위한 계약. 증거는 워킹 프로토타입(working prototype), 문서 및 설계의 형태가 될 수 있지만 보통은 즉시 생산이 가능한 것은 아닙니다.

실행 서비스

실행 서비스 유형	패키지	
	A	P
온보딩 서비스	+	+

+ - 구매할 수 있는 추가 서비스.

온보딩 서비스: 배포, 마이그레이션, 업그레이드 또는 특성 개발 지원을 제공하기 위하여 Microsoft 리소스와 직접적으로 협업하게 됩니다. 이 항목에는 개념 증명 또는 Microsoft 제품을 통한 제작 업무에 대한 계획과 검증을 통한 지원이 포함될 수 있습니다.

유지관리 서비스

유지관리 서비스 유형	패키지	
	A	P
주문형 평가	✓	✓
평가 프로그램	+	+
오프라인 평가	+	+
대비 모니터링	+	+
POP(대비 운영 프로그램)	+	+
위험 및 상태 평가 프로그램(RAP) 서비스	+	+

✓ - 귀사의 기본 패키지의 일부로 포함.

+ - 구매할 수 있는 추가 서비스.

주문형 평가: 로그 분석을 사용하여 Microsoft 기술 실행을 분석 및 평가하는 셀프 서비스, 온라인 자동 평가 플랫폼에 대한 액세스. 주문형 평가에 포함되는 기술은 제한적입니다. 본 평가 서비스를 사용하려면 주문형 평가 서비스 사용이 가능하도록 제공 데이터가 충분히 포함된 유효한 Azure

서비스가 필요합니다. Microsoft는 서비스의 초기 설정을 활성화할 수 있도록 지원 서비스를 제공할 수 있습니다.. 주문형 평가 및 추가 수수료와 함께, 귀사의 서비스 계약에 따라 데이터 분석 및 수정 권장 사항 우선 순위 지정을 지원하는 현장 Microsoft 리소스(최대 2일) 또는 원격 Microsoft 리소스(최대 1일)를 제공합니다. 국가에 따라서는 현장 평가가 제공되지 않을 수 있습니다.

평가 프로그램: Microsoft 권장 사례와 대조하여 귀사 Microsoft 기술의 설계, 기술적 실행, 운영 또는 변경사항 관리에 대하여 평가합니다. 평가 완료 시 Microsoft 담당자가 귀사와 직접 협력하여 발생 가능한 문제를 해결하고 해결 계획 등 귀사의 환경에 대한 기술 평가가 수록된 보고서를 제공합니다.

오프라인 평가: 원격으로 또는 귀사의 사업장에서 Microsoft 리소스에 의해 수집된 데이터를 사용하여 귀사의 Microsoft 기술 실행에 대한 자동화된 평가를 수행합니다. 수집된 데이터는 온-프레미스(on-premise) 도구를 사용하여 Microsoft에서 분석하며, 당사는 결과 및 수정 권장 사항에 대한 보고서를 귀사에 제공합니다.

대비 모니터링: 귀사의 서버 인시던트 관리 프로세스의 조정을 위한 기술 운영 모니터링 도구 및 권장 사항을 제공합니다. 본 서비스는 귀사가 인시던트 매트릭스를 만들고, 주요 인시던트 리뷰를 실시하여, 지속 가능한 엔지니어링 팀에 대한 설계를 만들 수 있도록 합니다.

대비 운영 프로그램(Proactive Operations Programs, POP): Microsoft 권장 사례와 대조하여 귀사의 계획 수립, 설계, 실행 또는 운영 프로세스를 귀사의 직원과 함께 검토합니다. Microsoft 리소스가 현장에서 또는 원격으로 상기 검토를 수행합니다.

위험 및 상태 평가 프로그램 (RAP) 서비스: 원격으로 수집한 데이터를 사용하여 수행되는, 귀사의 Microsoft 기술 구현에 대한 자동 평가입니다. 수집된 데이터는 해결 권장 사항이 수록된 확인 사실 보고서를 작성하기 위하여 Microsoft에 의해 분석됩니다. 이 서비스는 현장 또는 원격 배송이 가능합니다.

최적화 서비스

최적화 서비스 유형	패키지	
	A	P
채택 서비스		+
개발 전문 서비스	+	+
IT 서비스 관리	+	+
보안 서비스	+	+

+ - 구매할 수 있는 추가 서비스.

채택 서비스: 채택 지원 서비스는 귀사의 조직이 Microsoft 기술 구매에 링크된 변경 사항을 수정, 모니터 및 최적화할 수 있는 역량을 귀사가 평가할 수 있도록 지원하는 서비스 모음을 제공합니다. 여기에는 변화를 겪는 사람들에 대한 채택 전략 개발 및 실행 지원이 포함됩니다. 고객은 채택 프로그램의 지원을 받아 전문 지식, 지식, 관련 Microsoft 권장 사례가 있는 리소스로 접근합니다.

개발 전문 서비스: 귀사의 직원이 Microsoft 기술로 제작된 응용 프로그램을 제작, 배포 및 지원하는 것을 보조하기 위해 사용할 수 있는 서비스.

개발자용 서비스 통찰력: Microsoft 플랫폼에서 응용 프로그램 및 솔루션을 개발하기 위한 권장 관례 지침에 대해 고객을 지원하기 위한 귀사의 응용 프로그램 개발 관례에 대한 연례 평가.

개발 자문 지원: Microsoft 플랫폼에서 Microsoft 기술을 통합하는 응용 프로그램을 만들고 개발하도록 지원을 제공합니다. Microsoft 개발 도구 및 기술을 전문으로 하며 작업 주문서에 명시된 시간 단위로 판매됩니다.

IT 서비스 관리: 혁신, 유연성, 품질, 운영 비용 개선을 지원하는 현대 서비스 관리 접근법을 사용해 기존 IT 환경을 발전시키도록 돕기 위해 설계된 서비스 제품군. 원격 또는 현장 자문 세션 또는 워크숍을 통해 현대적인 IT 관리 서비스를 공급하면 귀사의 모니터링, 인시던트 관리 또는 서비스 데스크 프로세스를 최적화하여 응용 프로그램 또는 서비스를 클라우드로 이동할 때 클라우드 기반 서비스의 원동력을 관리하도록 지원할 수 있습니다. IT 서비스 관리 서비스는 추가 수수료를 지불하고 이용할 수 있는 지원 서비스 맞춤형 프로그램의 한 요소일 수 있으며 귀사의 작업 주문서에서 첨부에 정의되어 있을 수 있고 작업 주문서에서 참고할 수도 있습니다.

보안 서비스: Microsoft 보안 솔루션 포트폴리오는 클라우드 보안 및 ID, 이동성, 고급 정보 보호 및 보안 인프라의 네 가지 분야에 초점을 맞추고 있습니다. 보안 서비스는 고객 내 외부의 위협에도 불구하고 IT 인프라, 응용 프로그램 및 데이터를 보호 및 혁신하는 방법을 파악하도록 지원합니다. 보안 서비스는 추가 수수료를 지불하고 이용 가능한 지원 서비스의 맞춤형 프로그램의 구성 요소일 수 있으며 귀사의 작업 주문서에서 첨부에 정의되어 있을 수 있고 작업 주문서에서 참고할 수도 있습니다.

교육 서비스

교육 서비스 유형	패키지	
	A	P
주문형 교육	✓	✓
웹 캐스트	✓	✓

교육 서비스 유형	패키지	
	A	P
강의	+	+
워크숍	+	+

✓ - 귀사의 기본 패키지의 일부로 포함.

+ - 구매할 수 있는 추가 서비스.

주문형 교육: Microsoft가 개발한 워크숍 라이브러리 디지털 플랫폼의 온라인 교육 자료 및 온라인 실습 모음에 대한 액세스.

웹 캐스트: 다양한 지원 및 Microsoft 기술 주제에 대해 원격으로 온라인을 통해 Microsoft가 라이브로 호스팅하는 교육 세션에 대한 액세스.

강의: 제품 및 지원을 주제로 하여 일반적으로 1일 세션의 강의 및 데모 형식으로 제공되고 Microsoft 리소스가 직접 또는 온라인으로 전달하는 짧은 대화형 서비스.

워크숍: 지원 및 Microsoft 기술 관련 주제를 폭넓게 다루며 Microsoft 리소스가 직접 또는 온라인으로 제공하는 고급 수준 기술 교육 세션. 워크숍은 작업 주문서에 명시된 대로 참가자 단위로 구매되거나 또는 조직에게 독점적으로 제공됩니다. Microsoft의 명시적인 서면 허가가 없는 경우 워크숍을 녹화할 수 없습니다.

추가적인 대비 서비스

추가적인 대비 서비스 유형	패키지	
	A	P
맞춤형 대비 서비스(유지관리, 최적화 및 교육 서비스)	+	+
지원 기술 자문		✓
대비 가속기	+	+
전담 엔지니어링	+	+

+ - 구매할 수 있는 추가 서비스.

맞춤형 대비 서비스: 고객의 지시에 따라, 본 문서에 달리 설명하지 않은, 대면 또는 온라인 방식으로 서비스를 제공하기 위한 Microsoft 리소스와의 범위가 정해진 계약입니다. 이러한 계약에는 유지관리, 최적화 및 교육 서비스 유형이 포함됩니다.

지원 기술 자문 (STA): Microsoft 리소스가 제공하는 워크로드 최적화, 채택 또는 지원 가능성을 포함하는 고객의 비즈니스 목표를 지원하기 위한 기술 평가를 제공하는 맞춤형 서비스. 이 서비스에는 고객 환경과 비즈니스 목표에 맞춘 계획 및 기술 안내가 포함될 수 있습니다.

대비 가속기: 배포 위험을 제거하거나, 가용성을 높이거나, 솔루션 성능을 최적화하기 위한 목표를 기반으로 기술 또는 비즈니스 결과를 달성하는 데 도움이 되는 범위가 지정된 일련의 활동으로 구성된 Microsoft 리소스 주도 서비스입니다. Microsoft 리소스는 프로그래밍 접근 방식을 사용하여 참여에 필요한 일련의 활동을 결정하며, 여기에는 적합성 격차 분석, 온보딩, 최적화, 지식 이전, 설계 검증 및 실행 계획이 포함될 수 있지만 이에 국한되지 않습니다.

전담 엔지니어링 (DE): 가치 창출 시간을 단축하는 데 도움이 되는 Microsoft 권장 사례 및 원칙을 기반으로 하는 큐레이팅된 결과 중심 솔루션입니다. 리드 전문가가 귀사 팀과 긴밀하게 협력하여 심층적인 기술 지침을 제공하고, 필요한 경우 다른 Microsoft 전문가를 활용하여 Microsoft 솔루션의 배포 및/또는 최적화를 지원합니다. 평가 및 계획, 기술 향상 및 설계, 구성 및 구현에 이르는 서비스를 포함합니다.

기타 대비	패키지	
	A	P
대비 크레딧	+	+

대비 크레딧: 귀사의 작업 주문서에 크레딧으로 표시되는 교환 가능 서비스의 가치. 대비 크레딧은 그 후 본 문서 내에 설명된 대로 귀사의 Microsoft 서비스 담당자가 제공하는 당시 요율을 기준으로, 하나 이상의 정의된 추가 서비스로 교환 또는 그에 적용할 수 있습니다. 사용할 수 있는 추가 서비스를 선택한 다음 크레딧 잔액에서 해당 서비스의 가치를 공제하고 가장 가까운 단위로 반올림합니다.

대응 서비스

대응 서비스는 귀사의 Microsoft 환경 문제를 해결하며 일반적으로 주문형으로 사용됩니다. 다음 대응 서비스는 귀사의 작업 주문서에 달리 명시된 경우를 제외하고 현재 지원되는 Microsoft 제품 및 온라인 서비스에 대해 필요에 따라 포함됩니다. 모든 대응 지원 서비스는 원격으로 제공됩니다.

대응 서비스 유형	패키지	
	A	P
자문 지원	✓	✓
문제 해결 지원	✓	✓
대응 지원 관리	✓	✓
근본 원인 분석	+	+
대응 지원 관리 추가 기능	+	+
확장된 핫픽스 지원	✓	✓

✓ - 귀사의 기본 패키지의 일부로 포함.

+- 구매할 수 있는 추가 서비스.

자문 지원: IT 전문가를 위해 단기적이고(대개 6시간 이하로 제한) 계획되지 않은 문제에 대해 전화 기반 지원을 제공합니다. 자문 지원에는 일상적인 지원 문제를 예방하고 시스템 중단 가능성을 줄이는 방식으로 귀사의 Microsoft 기술 배포 및 구현을 지원하기 위한 조언, 안내 및 지식 전달이 포함될 수 있습니다. 아키텍처, 솔루션 개발 및 맞춤 시나리오는 이러한 자문 서비스의 범위에 포함되지 않습니다.

문제 해결 지원: Microsoft 제품 사용 중에 발생한 특정 현상의 문제에 대한 본 지원에는 Microsoft 제품에 대해 의도된 대로 작동하지 않는 특정 문제나 오류 메시지 또는 기능에 대한 문제 해결이 포함됩니다. 인시던트는 전화로 알려거나 웹을 통해 제출할 수 있습니다. 관련 온라인 서비스 지원 포털에서 다루지 않는 서비스 및 제품에 대한 지원 요청은 Microsoft 서비스 온라인 포털을 통해 관리됩니다.

심각도 정의 및 Microsoft가 추정된 초기 대응 시간은 아래 인시던트 대응 표에 자세히 설명되어 있습니다. '1차 전화 대응'이라는 용어는 전화 또는 이메일을 통한 자동화되지 않은 초기 연락으로 정의됩니다

귀사의 요청에 따라 당사는 제3자 기술 공급자와 협력하여 복잡한 다중 공급업체 제품 상호 운용성 문제의 해결을 지원할 수 있습니다. 그러나 해당 제품 지원에 대한 책임은 제3자에 있습니다.

인시던트의 심각도에 따라 Microsoft 내의 대응 수준과 초기 예상 대응 시간 및 귀사의 책임이 결정됩니다. 귀사는 귀사의 조직에 대한 비즈니스 영향을 설명할 책임이 있으며, Microsoft는 상담 후 적절한 심각도 수준을 할당합니다. 비즈니스 영향상 필요한 경우 인시던트 처리 기간 동안 상기 심각도 수준을 변경하도록 요청할 수 있습니다.

고급 지원 인시던트 대응

고급 지원	심각도 및 상황	당사의 예상 대응	귀사의 예상 대응
표준 비즈니스 영향	<ul style="list-style-type: none"> 보통 정도의 서비스 손실 또는 악화수준 저하를 경험했으나 장애가 있는 상태에서도 어느 정도의 작업은 계속할 수 있음 4시간 내 처리가 필요함 	<ul style="list-style-type: none"> 업무 시간 중 4시간 이내 1차 전화 대응¹ 업무 시간¹에만 응답 24x7로 요청 시 응답² 	<ul style="list-style-type: none"> 사건 책임자에 대한 정확한 연락처 정보 24시간 이내 대응 24x7 응답을 요청한 경우 적절한 리소스를 할당하여 24x7 응답을 유지함²
중대한 비즈니스 영향	<ul style="list-style-type: none"> 핵심 비즈니스 프로세스가 손실되어 현실적으로 작업을 계속할 수 없음 1시간 내 처리가 필요함 	<ul style="list-style-type: none"> 1시간 이내 1차 전화 대응 1시간 후 위기 상황 리소스 배정 주7일x하루24시간 지속적으로 노력² 	<ul style="list-style-type: none"> 적절한 담당자를 배정하여 연중무휴 지속적으로 노력함² 변경 관리자가 업무 시간 기준으로 4시간 이내에 액세스 및 대응

¹ 업무 시간은 대개 현지 표준 시간으로 오전 09:00부터 오후 5:30(공휴일 및 주말 제외)까지로 정의됩니다. 업무 시간은 국가마다 다소 상이할 수 있습니다.

² 지속적인 문제 해결 노력을 위해 귀사에서 적절한 리소스나 대응을 제공할 수 없는 경우 24x7에서 낮춰야 할 수 있습니다.

성과 지원 인시던트 대응

성과 지원	심각도 및 상황	당사의 예상 대응	귀사의 예상 대응
표준 비즈니스 영향	<ul style="list-style-type: none"> 보통 정도의 서비스 손실 또는 악화수준 저하를 경험했으나 장애가 있는 상태에서도 어느 정도의 작업은 계속할 수 있음 4시간 내 처리가 필요함 	<ul style="list-style-type: none"> 업무 시간 중 4시간 이내 1차 전화 대응¹ 업무 시간¹에만 응답 24x7로 요청 시 응답² 	<ul style="list-style-type: none"> 24x7 응답을 요청한 경우 적절한 리소스를 할당하여 24x7 응답을 유지함²
중대한 비즈니스 영향	<ul style="list-style-type: none"> 핵심 비즈니스 프로세스가 손실되어 현실적으로 작업을 계속할 수 없음 30분 내 처리가 필요함 	<ul style="list-style-type: none"> 30분 이내 1차 전화 대응 30분 이내 위기 상황 리소스 배정 주7일x하루24시간 지속적으로 노력² Microsoft의 숙련된 전문가 액세스 및 Microsoft 내에서 제품 팀으로 신속한 에스컬레이션³ 필요 시 Microsoft 고위 경영진에 통보 	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft 요청 시 귀사 고위 경영진과 적절한 의사소통 적절한 담당자를 배정하여 연중무휴 지속적으로 노력함² 신속 액세스 및 대응

¹ 업무 시간은 대개 현지 시간으로 오전 09:00부터 오후 5:30(공휴일 및 주말 제외)까지로 정의됩니다. 업무 시간은 국가마다 다소 상이할 수 있습니다.

² 지속적인 문제 해결 노력을 위해 귀사에서 적절한 리소스나 대응을 제공할 수 없는 경우 24x7에서 낮춰야 할 수 있습니다

³ 제공되지 않는 지원 위치 또는 Microsoft 기술이 있음.

대응 지원 관리: 대응 지원 관리 기능은 지원 인시던트를 감독하여 시기적절하게 해결 방법을 찾고 고품질 지원을 제공할 수 있도록 돕습니다. 서비스 제공 관리 기능은 모든 지원 요청의 대응 지원 관리에 활용됩니다. 해당 기본 패키지 지원에 따라 제공되는 서비스는 아래와 같습니다:

상기 인시던트 대응 표에 따라서 표준 및 중요한 수준의 비즈니스 영향 심각도 인시던트의 경우 서비스는 업무 시간 중에 고객 요청에 의해 요청 시 에스컬레이션 업데이트도 제공할 수 있는 Microsoft 리소스로 제공됩니다. 중요한 수준의 비즈니스 영향 심각도 인시던트의 경우 강화된 에스컬레이션 프로세스가 개시되며 자동으로 고급 고객 지원이 수행됩니다. 할당된 Microsoft 리소스는 기술 진행이 지속되는지 확인하여 귀사에 상황 업데이트 및 행동 계획을 제공할 책임이 있습니다.

비업무 시간 연장 서비스의 경우, 추가적인 대응 지원 관리 시간을 구매할 수 있습니다.

근본 원인 분석: 인시던트 마감 전에 명시적으로 요청한 경우 당사는 하나의 인시던트 또는 일련의 관련 문제의 잠재적인 원인을 체계적으로 분석합니다. Microsoft 팀과 협력하여 로그 파일, 네트워크 추적 또는 기타 진단 출력과 같은 자료를 제공할 책임은 귀사에 있습니다. 특정 Microsoft 기술에 한해서만 근본 원인 분석을 이용할 수 있으며 추가 비용이 발생할 수 있습니다.

대응 지원 관리 추가 기능: 대응 지원 관리를 제공하기 위해 추가 시간을 구매하도록 선택할 수 있습니다. 이러한 리소스는 원격으로 작동하며, 서면으로 합의된 시간대의 업무 시간에 서비스를 제공합니다. 이 서비스는 영어로 제공되나, 가능한 경우에는 귀사의 담당자가 사용하는 언어로 제공될 수 있습니다. 이 서비스는 Microsoft의 리소스 사용 가능 여부에 따라 달라집니다.

서비스 제공 관리

서비스 제공 관리(SDM)는 본 문서 또는 작업 주문서에 달리 명시된 경우를 제외하고 지원 서비스와 함께 포함되어 있고 귀사가 구매하는 기본 패키지 지원 서비스에 따라 결정됩니다. 추가 제공 관리 서비스는 추가 서비스 또는 고급 서비스 및 솔루션 구매 시 추가됩니다.

고급 및 성과 지원: SDM 서비스는 지정된 고객 성공 계정 관리자가 디지털 방식으로 제공합니다. 이 지명 리소스는 원격 또는 귀사가 위치한 현장에서 근무할 수 있습니다.

서비스 제공 관리 범위 세부 정보

다음 SDM 서비스는 구매한 기본 패키지에 따라 결정되는 대로 제공됩니다:

서비스 제공 관리 서비스 유형	패키지	
	A	P
고객 조직 사용	✓	✓

서비스 제공 관리 서비스 유형	패키지	
	A	P
Microsoft 제품, 서비스 및 보안 업데이트 지침	✓	✓
프로그램 개발 및 관리	✓	✓
통합 지원 온보딩	✓	✓
클라우드 성공 프로그램	✓	✓
경영진 관계 관리	✓	✓
서비스 제공 관리 추가	+	+
현장 서비스 제공 관리	+	+

✓ - 귀사의 기본 패키지의 일부로 포함.

+ - 구매할 수 있는 추가 서비스.

고객 조직 사용: 통합 지원 서비스의 활용을 관리하는 방법과 고객이 통합 지원 디지털 및 대응 서비스를 이용하도록 하는 방법에 관한 지침 및 정보가 고객이 지정한 지원 서비스 관리자에게 제공됩니다.

Microsoft 제품, 서비스 및 보안 업데이트 지침: Microsoft 기술에 대한 보안 보고뿐만 아니라 향후 제품 및 서비스의 주요 기능과 변경 사항에 대한 정보를 고객과 공유합니다.

프로그램 개발 및 관리: 귀사 전체에서 Microsoft 기술 및 서비스에 대한 투자로부터 더 큰 가치를 실현할 수 있도록 지원 프로그램의 서비스를 계획, 제안 및 관리하기 위해 설계된 활동입니다.

고급 및 성과 지원: Microsoft는 기본 패키지 지원에 포함된 기능과 구매 가능한 추가 서비스를 활용하고 주요 비즈니스 및 기술 결과를 달성하도록 지원하는 다양한 서비스를 권장할 수 있습니다.

통합 지원 온보딩: 온라인 지원 포털에서 셀프 서비스 기능의 도입 및 홍보를 비롯하여 통합 지원 시작을 지원하기 위한 활동이며 통합 지원 서비스를 시기적절하게 활용하도록 하는 목표를 가지고 있습니다.

클라우드 성공 프로그램: 고객이 특정한 클라우드 결과를 달성하고, Microsoft 클라우드 기술의 실행, 채택 및 실현된 가치를 가속화할 수 있도록 지원하기 위해 계획 및 제공 서비스가 포함되었습니다.

경영진 관계 관리: Microsoft 지원팀이 귀사의 전략적 우선순위에 맞추고 주요 비즈니스 및 기술 의사 결정자와 협력하도록 하기 위한 일련의 활동입니다.

서비스 제공 관리 추가 기능: 고객은 이 문서에 명시적으로 설명되어 있지 않은 사전 결정된 작업 범위의 일부로 서비스 제공 관리 서비스를 제공할 추가 맞춤형 SDM 리소스를 구매할 수 있습니다. 이러한 리소스는 원격 또는 귀사가 위치한 현장에서 작동합니다. 또한 이 서비스는 Microsoft의 리소스 사용 가능 여부에 따라 달라집니다.

현장 서비스 제공 관리: 귀사는 방문 시 추가 비용이 부과될 수 있는 귀사 고객 성공 계정 관리자의 현장 방문을 요청할 수 있습니다. 이 서비스는 Microsoft의 리소스 사용 가능 여부에 따라 달라집니다. 현장 제공의 경우 아래 제한 사항이 적용됩니다.

2.3 고급 서비스 및 솔루션

기본 패키지 또는 추가 서비스의 일부로 제공되는 서비스 외에, 다음의 선택적 고급 서비스 및 솔루션을 구매할 수 있습니다. 고급 서비스 및 솔루션은 추가 비용이 발생하고 작업 주문서에서 참조된 첨부에 정의되어 있을 수 있습니다.

서비스	패키지	
	A	P
고급 전담 엔지니어링	+	+
신속 대응	+	+
Azure 이벤트 관리	+	+
Office 365 Engineering Direct	+	+
개발자 지원	+ ¹	+ ¹
필수 임무에 대한 지원	+	+
사이버 보안 지원 서비스	+	+

+ - 구매할 수 있는 추가 서비스.

+¹ - 제한된 최대량까지 구매할 수 있는 추가 서비스.

고급 전담 엔지니어링

고급 전담 엔지니어링(EDE): 시나리오가 복잡한 고객에게 심층적이고 지속적인 기술 서비스를 제공하는 사용자 지정 서비스입니다. 이 서비스는 고객의 환경 또는 솔루션에 대한 심층적인 지식을 구축하고

워크로드 최적화, 채택 또는 지원 가능성을 포함하되 이에 국한되지 않는 고객 비즈니스 목표를 지원할 전담 엔지니어를 제공함으로써 고객의 요구 및 결과에 부합하도록 범위가 지정됩니다.

EDE 서비스는 사전 정의된 상품으로 구매하거나 또는 범위가 지정된 대비 서비스 제공에 사용될 수 있는 사용자 지정 시간 블록의 형태로 구매할 수 있습니다.

시간 형태로 구매하는 경우, 이용 및 제공되는 구매된 총 시간에서 EDE 서비스 시간이 공제됩니다.

사전 정의된 EDE 제품은 귀사의 환경에 맞게 만들어지며 원하는 성과를 달성할 수 있도록 지원합니다. 이러한 서비스는 필수적인 사전 정의 대비 서비스를 기본적으로 제공합니다.

EDE 서비스의 포커스 영역:

- 현재 및 향후 비즈니스 요구 사항에 대한 깊은 이해 및 정보 기술 환경 구성을 지원하여 성능 최적화
- 지원 서비스 관련 제공물(예: 지원 가능성 검토, 상태 검사, 워크숍 및 위험 평가 프로그램) 사용에 대한 권장 사항 문서화 및 귀사와의 공유
- 귀사의 배포 및 운영 작업이 현재 계획 또는 구축되어 있는 Microsoft 기술에 부합하도록 지원
- 귀사 IT 담당자의 기술 및 운영 기술 향상
- 미래 인시던트 방지 및 담당 Microsoft 기술 사용 가능성 확대 지원에 도움이 되는 전략 개발 및 구현
- 지정된 Microsoft 기술과 관련하여 반복적으로 발생하는 인시던트의 근본 원인을 파악하고 추후 생길 수 있는 업무 지장을 막도록 지원

EDE 구매 방식에 관계없이, 리소스는 계약 개시 회의에서 양 당사자 간에 합의된 내용에 따라 할당되고 우선 순위가 지정되어 배정되고, 서비스 제공 계획의 일부로 문서화됩니다.

서비스별 전제 조건 및 제한

- EDE 지원 서비스에 대한 요청을 지원하기 위해서는 현재 Microsoft 통합 지원 서비스 계약이 있어야 합니다. 귀사의 Microsoft 통합 지원 서비스 계약이 만료되거나 해지되면 EDE 서비스도 같은 날짜에 해지됩니다.
- EDE 서비스는 통상 현지 표준 시간 기준 영업 시간(오전 9시부터 17시 30분까지(공휴일 및 주말 제외))입니다.
- EDE 서비스는 귀사가 선택하고 귀사의 작업 주문서에 명시된 특정 Microsoft 제품 및 기술을 지원합니다.
- EDE 서비스는 작업 주문서에 명시된 지정된 지원 위치의 단일 지원 위치에 제공됩니다.

Azure Rapid Response

Azure Rapid Response: Azure Rapid Response는 지원 인시던트를 기술 전문가에게 연결하고 필요 시 클라우드 서비스 운영 팀에 에스컬레이션 경로를 제공하여 귀사의 클라우드 서비스에 대한 가속 대응 지원을 제공합니다.

귀사의 Microsoft Azure 구성 요소에 대한 Azure Rapid Response 서비스를 받으려면 해당 클라우드 서비스 포털을 통해 인시던트를 제출해야 합니다. 귀사의 문제 해결 지원 요청은 클라우드 서비스 전문 전담 엔지니어 팀으로 구성된 Azure Rapid Response 지원 큐로 직접 전송됩니다. 귀사는 이 팀이 귀사의 구축에 대해 기본적인 지식을 가질 수 있도록 기본 Azure 전개 및 데이터베이스 토폴로지에 대한 기록들을 제공해야 할 뿐 아니라 가용한 경우 크기 조정 및 로드 밸런싱 계획을 제공해야 합니다. 인시던트는 해결을 위해 표준 제품 지원 전문가들로부터 리소스가 요구될 수 있으며, Azure Rapid Response 팀이 연중무휴(24x7x365) 인시던트에 대해 일차적인 책임을 지게 됩니다.

Azure 구성 요소의 경우 문제 해결 지원에 대한 대응 시간은 아래 표에 명시되어 있고 기본 패키지 지원 예상 대응 시간에 우선합니다. Azure Rapid Response는 Azure Communication Services, Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, 청구 및 구독 관리, Universal Print, Test base for M365 또는 Microsoft Mesh를 다루지 않습니다.

Azure Rapid Response 구매는 리소스 이용 가능 여부에 따라 결정됩니다. 가용성에 대한 자세한 내용은 고객 성공 계정 관리자에게 문의하십시오.

Azure Rapid Response 심각도 및 상황	당사의 예상 대응	귀사의 예상 대응
<p>심각도 1</p> <p>중대한 비즈니스 시스템 다운: 위험에 처한 비즈니스. 중요한 응용 프로그램 또는 솔루션의 완전한 손실</p> <p>핵심 비즈니스 프로세스가 손실되어 현실적으로 작업을 계속할 수 없음</p> <p>15분 내에 처리가 필요함</p>	<p>15분 이내 1차 전화 대응</p> <p>주7일x하루24시간 지속적 노력¹</p> <p>Microsoft의 숙련된 전문가에 대한 액세스²</p> <p>Microsoft 내에서 클라우드 서비스 운영 팀으로 신속한 에스컬레이션</p>	<p>필요 시 귀사의 고위 경영진에 통보</p> <p>적절한 담당자를 배정하여 연중무휴 지속적으로 노력함¹</p> <p>신속 액세스 및 대응</p>

Azure Rapid Response 심각도 및 상황	당사의 예상 대응	귀사의 예상 대응
심각도 A 중요한 비즈니스 시스템 저하: 상당한 서비스 손실 또는 악화	필요 시 Microsoft 고위 경영진에 통보	

¹ 지속적인 문제 해결 노력을 위해 귀사에서 적절한 리소스나 응답을 제공할 수 없는 경우 주7일x하루24시간 서비스에서 등급을 낮춰야 할 수 있습니다

² Azure Rapid Response 문제 해결 지원 서비스는 영어와 일본어로만 제공됩니다.

Azure 이벤트 관리

Microsoft Azure 이벤트 관리("AEM"): AEM은 고객의 중요한 이벤트 중에 향상된 사전 및 사후 대응 지원 서비스를 제공합니다.

이 제공물에서 지원하는 범위 내 중요 비즈니스 이벤트는 높은 수준의 서비스 가용성 및 성능이 필요한 고객에 대한 높은 비즈니스 영향 및/또는 최대 수요의 고객이 예상하는 짧은 기간으로 정의됩니다. 중요한 비즈니스 이벤트는 최대 5일의 연속적인 대응 서비스 보장을 받을 수 있습니다. 고객은 연속적으로 실행하는 데 필요한 만큼 중요한 비즈니스 이벤트를 구매하고 예상 수요의 전체 기간을 포함하도록 선택할 수 있습니다(역일 기준 연속 5일 이상인 경우).

Azure 이벤트 관리는 리소스 가용성에 따라 달라질 수 있습니다. 가용성 세부 정보는 고객 성공 계정 관리자에게 문의하십시오. Microsoft가 동의하지 않는 한, 사전에 일정이 잡혀 있고 이벤트를 시작하기 역일 기준 최소 8주 전에 서면으로 확인된 중요한 비즈니스 이벤트를 제외하고 지원이 제공되지 않습니다. Microsoft는 사전 통지 없이 이벤트를 수락하기로 선택한 경우 재량에 따라 사전 이벤트 평가 범위를 축소할 수 있습니다.

AEM은 Microsoft Azure 서비스를 활용하는 비즈니스에 중요한 이벤트를 지원합니다. 각 이벤트는 단일 Azure 솔루션을 다루며, 여러 Azure 솔루션에 지원이 필요한 경우 고객이 추가 이벤트를 구매해야 합니다. Azure 솔루션은 공통 비즈니스 결과에 연결하여 고객에게 제품 또는 서비스를 제공하는 Azure 구독 및 Azure 리소스 세트에 정의됩니다. Microsoft는 이벤트 전 평가 기간 동안 고객의 솔루션을 평가하고 고객에게 서면으로 식별된 위험을 전달합니다.

이벤트 전 활동의 일환으로 Microsoft는 다음을 수행합니다:

- 솔루션에 대한 자체 평가 및 숙지
- 작동 시간 및 안정성에 영향을 미치는 가능한 문제 및 위험 식별
- Azure 플랫폼에서 생산 능력 및 복원력 검토 수행

Microsoft는 작동 시간 및 안정성에 영향을 미칠 수 있는 위험을 완화하기 위한 조치를 포함하여 평가 결과에 대한 서면 문서를 제공합니다.

Azure 클라우드 솔루션의 경우, 이벤트 중 이벤트와 관련된 인시던트 서비스 요청은 사례 설명의 AEM을 포함하여 Microsoft Azure portal을 통해 제기해야 합니다.

심각도 및 상황	당사의 예상 대응	귀사의 예상 대응
<p>심각도 1</p> <p>중대한 비즈니스 시스템 다운: 위험에 처한 비즈니스. 중요한 응용 프로그램 또는 솔루션의 완전한 손실 핵심 비즈니스 프로세스가 손실되어 현실적으로 작업을 계속할 수 없음</p> <p>15분 이내에 처리가 필요함</p>	<p>15분 이내 1차 전화 대응 및 Microsoft 내 신속한 에스컬레이션²</p> <p>30분 이내 위기 상황 리소스 배정. 주 7일x하루 24시간 지속적인 노력¹</p> <p>Microsoft의 숙련된 전문가 액세스 및 Microsoft 내에서 제품 팀으로의 신속한 에스컬레이션</p>	<p>필요 시 귀사의 고위 경영진에 통보</p> <p>적절한 담당자를 배정하여 연중무휴 지속적으로 노력함¹</p> <p>신속 액세스 및 대응</p>
<p>심각도 A</p> <p>중요한 비즈니스 시스템 저하: 상당한 서비스 손실 또는 악화</p>	<p>솔루션 구성에 대한 지식이 있는 지원 엔지니어의 참여. 해당하는 경우, 이러한 엔지니어는 인시던트 관리 프로세스를 지원하고 간소화할 수 있습니다</p> <p>필요 시 Microsoft 고위 경영진에 통보</p>	

¹ Microsoft는 적절한 리소스 또는 응답을 제공하여 문제 해결 응답을 계속하지 못하는 경우 24x7에서 다운그레이드해야 할 수 있습니다.

² UEM 문제 해결 지원 서비스는 영어로만 제공됩니다

Microsoft는 사후 지원 기간 동안 열린 모든 이벤트에 대한 사후 이벤트 요약을 제공하고, 이러한 사례가 해결되었는지 확인합니다.

Microsoft Cloud for Retail 고객의 경우:

Microsoft Cloud for Retail 고객을 위한 이벤트 관리는 Microsoft Cloud for Retail 고객의 비즈니스에 중요한 이벤트 중에 향상된 대비 및 대응 지원 서비스를 제공합니다.

이 지원은 Microsoft Cloud for Retail 라이선스를 구입한 고객에 대해서만 고객 이벤트에 적용됩니다. 이 지원은 다음 Microsoft Cloud for Retail 솔루션 지원에만 적용됩니다: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces(미리 보기에서 – 이름은 변경될 수 있음), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse analytics. 열거된 솔루션에 대한 제품 조건은 Microsoft에서 수시로 <http://microsoft.com/licensing/contracts>(또는 Microsoft가 지정하는 후속 사이트)에 게시합니다.

이 제공물에서 지원하는 범위 내 중요 비즈니스 이벤트는 높은 수준의 서비스 가용성 및 성능이 필요한 고객에 대한 높은 비즈니스 영향 및/또는 최대 수요의 고객이 예상하는 짧은 기간으로 정의됩니다. 중요한 비즈니스 이벤트는 최대 5일의 연속적인 대응 서비스 보장을 받을 수 있습니다. 고객은 연속적으로 실행하는 데 필요한 만큼 중요한 비즈니스 이벤트를 구매하고 예상 수요의 전체 기간을 포함하도록 선택할 수 있습니다(역일 기준 연속 5일 이상인 경우).

이 제안은 리소스 가용성에 따라 달라질 수 있습니다. 가용성 세부 정보는 고객 성공 계정 관리자에게 문의하십시오. 사전에 일정이 잡혀 있고 이벤트를 시작하기 역일 기준 최소 8주 전에 서면으로 확인된 중요한 비즈니스 이벤트를 제외하고 지원이 제공되지 않습니다.

Microsoft는 이벤트 전 평가 기간 동안 고객의 솔루션을 평가하고 고객에게 서면으로 식별된 위험을 전달합니다.

이벤트 전 활동의 일환으로 Microsoft는 다음을 수행합니다:

- 위에서 설명한 대로 솔루션에 대한 자체 평가 및 숙지
- 작동 시간 및 안정성에 영향을 미치는 가능한 문제 및 위험 식별
- Azure 플랫폼에서 생산 능력 및 복원력 검토 수행
- 지정된 기술 및 운영 제공 리소스에서 업계 모범 사례에 대한 지침 제공

Microsoft는 작동 시간 및 안정성에 영향을 미칠 수 있는 위험과 문제를 완화하기 위한 권장 조치 및 업계 모범 사례를 포함하여 평가 결과에 대한 서면 문서를 제공합니다.

이벤트가 Azure 클라우드 솔루션을 포함하는 경우, 이벤트 중 Azure 솔루션 이벤트와 관련된 인시던트 서비스 요청은 사례 설명의 AEM을 포함하여 Microsoft Azure 포털을 통해 제기해야 합니다.

이벤트가 D365 또는 M365 클라우드 솔루션을 포함하는 경우, 이벤트 중 이러한 솔루션에 대한 이벤트와 관련된 인시던트 서비스 요청은 문제가 발생한 제품을 선택하고 D365 관련 요청의 경우 "D365 이벤트" 지원 계획에 따라 솔루션 센터를 통해 제기되어야 합니다.

Azure 제품의 경우:

심각도 및 상황	당사의 예상 대응	귀사의 예상 대응
<p>심각도 1</p> <p>중대한 비즈니스 시스템 다운: 위험에 처한 비즈니스. 중요한 응용 프로그램 또는 솔루션의 완전한 손실 핵심 비즈니스 프로세스가 손실되어 현실적으로 작업을 계속할 수 없음</p> <p>15분 이내에 처리가 필요함</p>	<p>15분 이내 1차 전화 대응 및 Microsoft 내 신속한 에스컬레이션²</p> <p>30분 이내 위기 상황 리소스 배정. 주 7일x하루 24시간 지속적인 노력¹</p> <p>Microsoft의 숙련된 전문가 액세스 및 Microsoft 내에서 제품 팀으로의 신속한 에스컬레이션</p>	<p>필요 시 귀사의 고위 경영진에 통보</p> <p>적절한 담당자를 배정하여 연중무휴 지속적으로 노력함¹</p> <p>신속 액세스 및 대응</p>
<p>심각도 A</p> <p>중요한 비즈니스 시스템 저하: 상당한 서비스 손실 또는 악화</p>	<p>솔루션 구성에 대한 지식이 있는 지원 엔지니어의 참여. 해당하는 경우, 이러한 엔지니어는 인시던트 관리 프로세스를 지원하고 간소화할 수 있습니다</p> <p>필요 시 Microsoft 고위 경영진에 통보</p>	

¹ Microsoft는 적절한 리소스 또는 응답을 제공하여 문제 해결 응답을 계속하지 못하는 경우 24x7에서 다운그레이드해야 할 수 있습니다.

² AEM 문제 해결 지원 서비스는 영어로만 제공됩니다

다른 모든 제품의 경우 인시던트 대응은 다음과 같이 조정됩니다:

심각도 및 상황	당사의 예상 대응	귀사의 예상 대응
심각도 1 중대한 비즈니스 시스템 다운: 위험에 처한 비즈니스. 중요한 응용 프로그램 또는 솔루션의 완전한 손실. 즉각적인 처리가 필요함	Azure 구성 요소 ¹ 15분 이내 1차 전화 대응 기타 모든 제품 및 서비스 - 1시간 이내에 1차 전화 대응 위기 상황 리소스 ² 배정 고객 계약 시 현장 리소스가 24시간 후 응답 연중 무휴 24시간 ³ 지속적으로 노력 Microsoft 내 제품 담당 팀으로 신속한 에스컬레이션 필요 시 Microsoft 고위 경영진에 통보	필요 시 귀사의 고위 경영진에 통보 적절한 담당자를 할당하여 연중 무휴 24시간 ³ 지속적으로 노력 유지 신속 액세스 및 대응 전화 또는 웹 사이트를 통해 제출
심각도 A 중요한 비즈니스 시스템 저하: 상당한 서비스 손실 또는 악화 1시간 내 처리가 필요함	1시간 이내 1차 전화 대응 위기 상황 리소스 ² 배정 연중 무휴 24시간 ² 지속적으로 노력	적절한 담당자를 할당하여 연중 무휴 24시간 ³ 지속적으로 노력 유지 신속 액세스 및 대응 전화 또는 웹 사이트를 통해 제출

심각도 B 상당한 수준의 비즈니스 영향: 보통 정도의 서비스 손실 또는 악화를 경험했으나 손상된 상태에서도 어느 정도의 작업은 계속할 수 있음 업무 시간 기준으로 2시간 이내 처리가 필요함 ⁶	2시간 이내 1차 전화 대응 업무 시간에만 대응 ⁴	Microsoft와 함께 작업할 적절한 담당자 할당 변경 관리자가 업무 시간 기준으로 4시간 이내에 액세스 및 대응 전화 또는 웹 사이트를 통해 제출
심각도 C 미미한 비즈니스 영향:	4시간 이내 1차 전화 대응 업무 시간에만 대응 ⁴	사건 책임자에 대한 정확한 연락처 정보 24시간 이내 대응 전화 또는 웹 사이트를 통해 제출
심각도 및 상황	당사의 예상 대응	귀사의 예상 대응

기능상 약간의 문제가 있거나
 아무런 서비스 장애가 없음
 업무 시간 기준으로 4시간 이내
 처리가 필요함⁶

¹ Azure 구성 요소에 대해 나열된 응답 시간에는 Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure 통신 서비스 또는 청구 구독 관리가 포함되지 않습니다.

² 위기 상황 리소스는 상황 관여, 에스컬레이션, 리소싱 및 조정을 통해 신속한 문제 해결을 돕습니다.

³ 당사가 문제 해결 노력을 지속할 수 있도록 귀사가 적절한 담당자나 대응을 제공할 수 없을 경우 당사는 심각도 수준을 낮추어야 할 수 있습니다.

⁴ 업무 시간은 대개 9시부터 17시 30분까지(공휴일 및 주말 제외)입니다. 업무 시간은 국가마다 다소 상이할 수 있습니다.

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: Office 365 엔지니어링 팀에 대한 우선 액세스를 포함하는 Microsoft Office 365 프로덕션 테넌트 또는 테넌트들의 핵심 워크로드에 대한 향상된 지원을 제공합니다. 이 서비스는 나열된 테넌트 또는 테넌트들이 추가 비용으로 사용할 수 있으며, 이는 작업 주문서에 참조된 첨부에 정의되어 있습니다.

개발자 지원

개발자 지원: Microsoft의 플랫폼에서 응용 프로그램을 구축, 배포 및 지원하는 고객 개발자에 대한 응용 프로그램 개발 수명 주기 전반에 걸친 클라우드 및 제품 지식을 기반으로 보다 심층적인 대비 지원을 제공합니다.

개발자 지원은 고객에게 클라우드 아키텍처, 취약성 평가, ALM/DevOps 솔루션, 보안 개발 수명 주기, 코드 검토, 성능 모니터링, 응용 프로그램 현대화, 사물 인터넷(iIoT) 구현 및 관리, 교육 및 테스트 등 종합적인 지원을 제공합니다. 개발자 지원은 추가 요금으로 사용할 수 있습니다.

필수 임무에 대한 지원

필수 임무에 대한 지원: 작업 주문서에 명시된 바에 따라, 미션 크리티컬 솔루션의 일부를 구성하는 Microsoft 제품 및 온라인 서비스의 정의된 세트에 대한 수준 높은 지원을 제공합니다. 미션 크리티컬에 대한 지원은 맞춤형 지원 서비스 프로그램을 제공하며 추가 비용이 발생하고 작업 주문서에서 참조된 첨부에 정의됩니다.

사이버 보안 지원 서비스: 대응 및 대비 시나리오 모두에서 전문적인 사이버 보안 관련 지원을 제공합니다('사이버 보안 서비스'). 이러한 서비스는 표적화된 사이버 공격의 위험을 줄이고, 보안 위기 상황에 보다 효과적으로 대비하거나, 적극적인 보안 침해 사례를 조사하고 억제하는 데 도움이 됩니다. 사이버 보안 지원 서비스는 지원 서비스의 맞춤형 프로그램을 제공하며, 귀사의 작업 주문서에서 참조된 첨부에 정의된 추가 수수료를 지불하여 이용할 수 있습니다.

2.4 다국적 지원

다국적 지원 서비스 개요

다국적 지원은 Microsoft 통합 기업 지원 서비스와 함께 작업 주문서(또는 작업 주문서들)에 설명된 대로 여러 지원 위치에서 지원을 제공합니다. 다국적 지원 구조에 대한 설명은 다음과 같습니다:

- **호스트:** 이것은 작업 주문서에서 귀사가 Microsoft 통합 지원 서비스에 대해 계약을 체결한 지원 위치입니다. 달리 명시되지 않은 한, 이는 귀사의 지정된 고객 성공 계정 관리자의 기본 위치가 됩니다.
- **다운스트림:** 이것은 귀사가 호스트 위치가 아닌 Microsoft 통합 기업 지원 서비스를 받기 위해 귀사의 작업 주문서에 명시된 지원 위치이며, 귀사가 해당 위치에 대해 구매하는 서비스를 받는 위치입니다.

구매 방법

본 SCSD는 사용 가능한 다국적 지원 서비스에 대해 설명합니다. 적용 가능한 경우 특정 서비스 및 관련 수량이 지원 위치별 관련 작업 주문서에 나열됩니다.

여기에 설명된 서비스는 다음과 같은 수정 사항과 함께 Microsoft 통합 기업 지원 계약의 일부로 호스트 작업 주문서에 지정된 지원 위치로 제공되거나, 호스트에 의해 할당될 수 있는 지원 위치로 제공될 수 있습니다:

- **기본 패키지 서비스:** 별도의 언급이 없는 한, 기본 패키지 서비스("✓" 기호로 표시됨)는 지정된 지원 위치로 제공되거나, 호스트 작업 주문서의 호스트에 의해 지원 위치로 할당된 대로 제공됩니다.
- **대응 서비스:** 대응 서비스는 호스트가 아닌 다른 위치(호스트 포함)로 원격으로 제공될 수 있습니다.

- **서비스 제공 관리(SDM):** 작업 주문서에 지정된 대로, SDM은 지정된 호스트 및 다운스트림 지원 위치로 제공될 수 있습니다. 기본 패키지에 포함된 SDM 서비스의 가용성은 호스트에 의해 할당되며, 호스트 고객 성공 계정 관리자에 의해 관리됩니다. SDM 제공 서비스는 호스트 위치의 업무 시간으로 제한됩니다. 추가 서비스 또는 고급 서비스 및 솔루션을 구매할 때 추가 SDM 서비스가 필요할 수 있습니다.
 - **추가 SDM:** 작업 주문서에 표시된 대로 호스트 또는 다운스트림 지원 위치에 대해 추가 SDM 리소스를 구매할 수 있으며, 이는 지정된 지원 위치로 제공됩니다. 리소스 가용성 및 상기 사항에 따라 다릅니다.

선택적 서비스(위의 지원 표에서 "+" 기호로 표시됨)의 가용성은 다음과 같습니다:

- **대비 서비스**
 - 귀하는 대비 서비스를 받을 수 있습니다. 이 서비스의 수량은 작업 주문서에 기재되어 있으며, 예외 국가 이외의 작업 주문서에 지정된 지원 위치(들)에서 제공됩니다.
- **유지관리 서비스 - 근본 원인 분석:** 구매한 서비스는 지정된 지원 위치의 직원에게 제공됩니다.
- **지원 기술 자문(STA):** STA 서비스는 예외 국가 이외의 작업 주문서에 지정된 지원 위치에서 제공되며, 이는 리소스 가용성에 따라 달라질 수 있습니다.
- **고급 서비스 및 솔루션:** 호스트 또는 다운스트림 지원 위치에서 사용하기 위해 모든 고급 서비스 및 솔루션을 구매할 수 있습니다. 가용성에 따라 달라질 수 있습니다. 기타 제한 사항이 적용될 수 있습니다.
- 구매한 다른 지원 서비스는 작업 주문서에 지정된 지원 위치에서 제공됩니다.

다국가 지원 추가 계약조건

본 문서 및 귀사의 작업 주문서에 요약된 계약 조건 외에, 당사의 서비스 제공은 여기에 요약된 대로 다음 전체 조건 및 가정을 기반으로 합니다:

- Microsoft는 지정되지 않은 지원 위치의 직원이 호스트 또는 다운스트림 지원 위치에서 구매하고 작업 주문서에 지정된 원격 대비 서비스에 참여하도록 허용할 수 있습니다. 이와 같은 참여는 Microsoft의 재량에 따라 허용됩니다.
- 대비 크레딧은 명시된 경우를 제외하고 작업 주문서에 기재된 호스트 및 다운스트림 지원 위치 간에만 교환될 수 있습니다. 모든 교환은 각 지원 위치의 대비 크레딧에 대해 현재 통화 및 요율에 기초하여 완료됩니다. 현재 요율은 Microsoft 서비스 담당자가 제공할 수 있습니다. 소수의 대비 크레딧을 초래한 교환은 가장 가까운 단위까지 반올림됩니다. 대비 크레딧은 예외 국가 간에 교환할 수 없습니다.
- 고객은 호스트와 다운스트림 지원 위치 간에 구매한 지원 서비스를 배포 또는 교환하기 때문에 발생하는 납세 의무에 대해 전적인 책임을 집니다.
- 작업 주문서 기간 동안 이루어진 서비스 변경 또는 교환에는 서면 계약이 필요할 수 있습니다.

- **요금 청구 통합:** 달리 명시되지 않는 한, 작업 주문서에 표시된 모든 지원 위치에 대한 모든 서비스를 포함하여 지불해야 할 금액에 대해 단일 청구서가 발행됩니다. 세금은 Microsoft 서명자와 호스트 위치에 대한 평가를 기반으로 합니다. 고객은 추가 세금에 대해 전적인 책임을 져야 합니다.
- **요금 청구 통합의 예외:** 인도, 중국, 중화민국(대만), 중화민국(홍콩), 대한민국, 일본, 뉴질랜드, 마카오 및 오스트레일리아(**모든 예외 국가**)에서 구매한 제공 서비스 각각에는 해당 지원 위치에서 제공되는 서비스를 열거하는 별도의 작업 주문서가 포함되어야 합니다. 서비스는 각각의 지원 위치로 청구되며, 여기에는 적용 가능한 모든 지방세가 포함됩니다.

2.5 기타 계약조건

Microsoft 통합 지원 서비스는 다음 전제 조건과 가정에 근거하여 제공됩니다.

- 기본 패키지 대응 서비스가 귀사가 지정한 지원 연락처/담당자가 위치해 있는 곳으로 원격으로 제공됩니다. 서면으로 달리 명시되지 않은 한, 모든 기타 서비스는 작업 주문서에서 명시된 또는 지정된 귀사 소재지로 원격 제공됩니다.
- 기본 패키지 대응 서비스는 영어로 제공되나, 가능한 경우에는 귀사의 담당자가 사용하는 언어로 제공될 수 있습니다. 서면으로 달리 합의하지 않는 한, 기타 모든 서비스는 서비스를 제공하는 Microsoft 서비스가 위치해 있는 곳의 언어 또는 영어로 제공됩니다.
- 작업 주문서 또는 본 지원 및 컨설팅 서비스 설명 첨부서에 달리 명시되지 않는 한 또는 귀사의 온라인 지원 포털 (<http://serviceshub.microsoft.com>) 에서 특별히 제외하지 않는 한, 당사는 귀사가 작업 주문서의 부록 A에 선언된 라이선스 등록 및 계약 및/또는 청구 계정 ID를 기반으로 구매했으며 <http://microsoft.com/licensing/contracts> (또는 Microsoft가 지정한 후속 사이트)에 수시로 Microsoft가 게시하는 제품 조건에서 식별되는, 상업용으로 출시되고 일반적으로 구매할 수 있는 Microsoft 소프트웨어 및 온라인 서비스 제품의 모든 버전에 대해 지원을 제공합니다.
- 첨부된 부칙에 달리 명시하지 않는 한 시험판 및 베타 제품에 대한 지원은 제공되지 않습니다.
- 지원 작업 주문서의 일부로 주문서의 기간에 구입된 추가 서비스를 포함한 모든 서비스는 해당 작업 주문서의 기간에 활용하지 않으면 소멸됩니다.
- 서비스 예약은 리소스 사용 가능 여부에 따라 변동될 수 있으며, 최소 등록 기준을 만족하지 않을 경우 워크숍이 취소될 수 있습니다.
- 당사는 귀사의 요청에 따라 문제를 분석하기 위해 원격 연결을 통해 귀사의 시스템에 액세스할 수 있습니다. 당사의 직원은 귀사가 승인한 시스템에 대해서만 액세스하게 됩니다. 원격 연결 지원을 위해 귀사는 당사에게 적절한 액세스 권한과 필요한 장비를 제공해야 합니다.
- 일부 서비스를 사용하려면 Microsoft에서 고객의 데이터를 저장, 처리 및 액세스해야 할 수 있습니다. 이렇게 할 경우 Microsoft는 Microsoft 승인 기술을 사용하여 Microsoft 데이터 보호

- 정책 및 절차를 준수합니다. 귀사가 Microsoft가 승인하지 않은 기술을 사용하도록 요청하는 경우 귀사는 고객 데이터에 대한 무결성과 보안에 대한 전적인 책임을 지며 Microsoft는 Microsoft 비승인 기술 사용과 관련하여 어떠한 책임도 지지 않는다는 점을 이해하고 이에 동의합니다.
- 귀사가 서비스 시작 14일 이내에 전에 예약한 서비스를 취소 또는 예약 변경하는 경우 Microsoft가 서비스 가격의 최대 100%를 취소 수수료로 공제할 수 있습니다.
 - 서비스를 추가로 구매하는 경우, 제공을 용이하게 하기 위해 서비스 구매 관리를 포함할 것을 요구할 수 있습니다.
 - 귀사가 한 가지 유형의 서비스를 주문했는데 다른 유형의 서비스로 교환하려는 경우 귀사의 기본 패키지 내에서 제공되고 귀사의 서비스 제공 리소스와 동의한 대체 서비스를 사용할 수 있는 경우 여기에 해당 가치를 적용할 수 있습니다.
 - Software Assurance 혜택 24x7 문제 해결 지원 인시던트(SA PRS 인시던트 또는 "SAB")는 해당 금액(Microsoft가 결정)으로 전환될 수 있고, 기본 패키지 지원 수수료나 고급 전담 엔지니어링(EDE)의 적격 구성 요소 및/또는 고급 서비스 및 솔루션의 적격 구성 요소를 위한 비용으로 사용 가능합니다. 제공 관리 리소스는 이 금액 및 수수료를 확인할 수 있습니다(해당될 경우). 지원 시작일 그리고/또는 다년 지원 연주기일이 30일 지난 후 당사는 작업 주문서에 명시된 모든 전환을 확정된 SAB 부족액에 해당하는 금액을 귀사에 청구할 수 있습니다. Software Assurance 혜택에는 제품 조건의 부록 B를 포함하되 이에 국한되지 않는 이 문서에 명시된 조건 및 "제품 조건"의 조항이 적용됩니다. 해당 인시던트 가격에 대한 조정을 초래할 수 있는 기본 패키지 적격성 또는 귀하의 지원 계약서의 적격 구성 요소에 영향을 미치는, 2023년 2월부터 시작되는 문제 해결 지원 혜택의 변경과 같은 추가 세부 정보는 www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits에서 참조할 수 있습니다.
 - 국가에 따라 일부 추가 서비스가 제공되지 않을 수 있습니다. 자세한 내용은 귀사의 서비스 제공 리소스에 문의하십시오.
 - 귀사는 Microsoft에 액세스를 제공한 Microsoft 이외의 코드만이 귀사 소유라는 데 동의합니다.
 - 서비스에는 서비스 제공물, 귀하 또는 Microsoft가 소유한 코드와 관련된 조언 및 지침, 또는 기타 지원 서비스의 직접 제공이 포함될 수 있습니다.
 - 대응 서비스를 제공할 때, Microsoft는 샘플 코드 이외의 어떤 종류의 코드도 제공하지 않습니다.
 - 고객은 지원 서비스 수행 시 제공되는 코드를 구현 및 유지 관리하는 것과 관련된 모든 책임과 위험을 부담합니다.
 - 구매한 서비스에 대한 최소 플랫폼 요구 사항이 있을 수 있습니다.

- 서비스는 귀사의 고객에게 제공되지 않을 수 있습니다.
- 귀사에 고급 또는 성과 지원 기본 패키지가 있는 경우 및 현장 방문이 상호 합의 하에 이루어지고 비용이 선불로 청구되지 않는 경우, Microsoft는 사후에 합리적인 수준의 이동 및 체류 경비를 청구합니다.
- GitHub 지원 서비스는 Microsoft Corporation의 전액 출자 자회사인 GitHub, Inc.에서 제공합니다. 작업 주문서에 반대되는 사항이 있더라도, GitHub 개인 정보 취급 방침(https://aka.ms/github_privacy) 및 GitHub 데이터 보호 추록 및 보안 첨부(https://aka.ms/github_dpa) 내용이 귀사의 GitHub 지원 서비스 조달에 적용됩니다.
- 추가 전제 조건 및 가정이 관련 부칙에 명시될 수 있습니다.

2.6 귀사의 의무

귀사의 Microsoft 통합 지원 서비스 혜택을 최적화하려면 해당 첨부서에 명시된 의무 외에도 다음의 의무사항을 완수해야 합니다. 다음 의무를 준수하지 못할 경우 서비스가 지연될 수 있습니다:

- 귀사는 귀사의 팀을 이끌 책임이 있으며 귀사의 모든 지원 활동 및 당사에 지원 서비스 요청을 제출하기 위해 이루어지는 내부 프로세스를 관리하는 명시된 지원 서비스 관리자를 지정합니다.
- 아래에 기술된 기본 패키지에 따라 Microsoft 지원 웹 사이트를 통해 또는 전화로 지원 요청을 생성할 책임이 있는 지정 대응 지원 담당자를 지정할 수 있습니다. 또한 클라우드 기반 서비스의 클라우드 관리자는 해당 지원 포털을 통해 클라우드 지원 요청을 제출할 수 있습니다.
 - 핵심 지원 - 최대 일십(10) 명의 지정 담당자.
 - 고급 지원 - 최소 50명의 지정 담당자. 또한 추가 담당자에 대하여 이용 가능합니다. 자세한 내용은 고객 성공 계정 관리자에게 문의하십시오.
 - 성능 지원 - 필요한 경우 지정 담당자 포함.
- 온라인 서비스 지원 요청의 경우, 귀사의 클라우드 기반 서비스의 클라우드 관리자는 관련 온라인 서비스 지원 포털을 통해 지원 요청서를 제출해야 합니다.
- 서비스 요청서를 제출할 때, 귀사의 대응 지원 담당자는 기본적으로 귀사가 겪고 있는 문제를 이해해야 하며 문제를 Microsoft가 문제를 진단하고 분류하는 것을 지원할 수 있도록 문제를 복제할 수 있는 능력이 있어야 합니다. 또한 이러한 담당자는 시스템 문제 해결을 돕고 Microsoft가 서비스 요청 내용을 분석 및 해결하는 것을 지원할 수 있도록 지원되는 Microsoft 제품 및 귀사의 Microsoft 환경에 대해 잘 알고 있어야 합니다.
- 서비스 요청서를 제출할 때 귀사의 지원 연락처/담당자는 당사가 요청하는 대로 문제 판단 및 해결 활동을 수행할 것이 요구될 수 있습니다. 이러한 작업에는 네트워크 추적, 오류 메시지

캡처, 구성 정보 수집, 제품 구성 변경, 새 버전의 소프트웨어 또는 새로운 구성 요소 설치, 프로세스 수정이 포함됩니다.

- 귀사는 귀사가 구매한 서비스에 근거하여 서비스의 활용 계획 작성을 위해 당사와 협력하기로 동의합니다.
- 작업 주문서에 명시된 지정 담당자의 변경이 있는 경우 Microsoft에 알리기로 동의합니다.
- 귀사의 데이터를 백업하고, 심각한 오류로 인해 손실되거나 변경된 파일을 재구성하는 것은 귀사의 책임입니다. 또한 귀사는 귀사의 소프트웨어와 데이터에 대한 무결성과 보안을 지키기 위한 절차를 구현할 책임이 있습니다.
- 귀사는 가능한 경우 서비스와 관련하여 당사가 때때로 요청하는 고객 만족도 설문 조사에 응하기로 동의합니다.
- 귀사는 귀사의 직원이나 계약자들에 의해 발생하는 교통비 및 경비를 지급할 책임이 있습니다.
- 서비스 제공 리소스의 요구에 따라 귀사가 구매한 서비스에 따른 그 밖의 책임을 이행해야 할 수 있습니다.
- 이 지원의 일부로 클라우드 서비스를 사용하거나 기존 정기가입이 있거나 해당 온라인 서비스에 대한 데이터 요금제가 있는 경우.
- 귀사에 고급 또는 성과 지원 패키지가 있는 경우, 귀사는 해당 작업 주문서의 만료일 60일 전 이내에 모든 필수 또는 관련 데이터와 더불어 대비 서비스 및 고급 솔루션과 서비스에 대한 요청을 당사에 제출하기로 동의합니다.
- 귀사에 고급 또는 성과 지원 패키지가 있는 경우, 귀사는 Microsoft의 현장 작업이 필요한 서비스 제공 팀에게 전화, 고속 인터넷 액세스 및 해당 시 귀사의 내부 시스템 및 진단 도구에 대한 액세스를 제공하기로 동의합니다.

© 2022 Microsoft Corporation. All rights reserved. 이 자료를 Microsoft Corp.의 명시적인 승인 없이 사용 또는 배포하는 것은 엄격히 금지됩니다.

Microsoft 및 Windows는 미국 및/또는 기타 국가에서 Microsoft Corporation의 등록 상표입니다. 여기서 인용된 실제 회사 및 제품 이름은 해당 소유자의 상표일 수 있습니다.