

Microsoft 통합 기업 지원 서비스 설명(USSD)

2024년 1월

목차

1	이 문서 정보.....	3
2	지원 서비스.....	4
	2.1 구매 방법	4
	2.2 서비스에 대한 설명	5
	대비 서비스.....	5
	계획 수립 서비스.....	5
	대응 서비스.....	10
	서비스 제공 관리.....	12
	2.3 고급 서비스 및 솔루션	14
	고급 전담 엔지니어링.....	14
	통합 고급 대응.....	17
	신속 대응.....	18
	Azure 이벤트 관리.....	19
	Office 365 Engineering Direct.....	21
	개발자 지원.....	21
	GitHub Engineering Direct.....	22
	필수 임무에 대한 지원.....	22
	Azure Engineering Direct.....	22
	Microsoft 사이버 보안 인시던트 대응.....	25
	2.4 다국적 지원	26
	다국적 지원 서비스 개요.....	26
	구매 방법.....	26
	다국가 지원 추가 계약조건.....	27
	2.5 기타 계약조건	27
	2.6 귀사의 의무	29

1 이 문서 정보

Microsoft 통합 기업 서비스 지원 서비스 설명에서는 Microsoft에서 구매할 수 있는 지원 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 기업 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 구매 가능한 추가 서비스, 고급 서비스 및 솔루션과 함께 기본 패키지로 사용할 수 있습니다.

항목	설명
기본 패키지	귀사의 조직 내에서 사용되는 Microsoft 제품 및/또는 온라인 서비스를 지원하는 사전 관리, 대응 관리 및 딜리버리 관리 서비스 조합입니다. 기본 패키지의 일부에는 대비 서비스("+로 표시), 고급 서비스 및 솔루션 서비스 및/또는 맞춤형 대비 서비스를 기본 패키지에 추가하는 데 사용할 수 있는 Flex Allowance*가 포함됩니다. 기본 패키지에 포함된 서비스는 본 조항 전체에서 "✓"으로 표시됩니다.
추가 서비스	대비 서비스를 포함한 추가 지원 서비스는 귀사의 작업 주문 기간 중에 기본 패키지를 추가하기 위해 제공되며 이 조항 전체에서 "+"로 표시됩니다.
고급 서비스 및 솔루션	특정 Microsoft 제품 또는 고객 IT 시스템에 적용되는 지원 서비스는 귀사의 작업 주문 기간 중에 귀사의 지원 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.

*Flex Allowance는 서비스 구매 시 대비 서비스, 고급 서비스 및 솔루션, 대비 크레딧 또는 맞춤형 대비 서비스 구매에 적용될 수 있는 기본 패키지 정가의 유연한 부분입니다. 귀사의 Microsoft 담당자는 Flex Allowance로 사용할 수 있는 기본 패키지 정가의 일부를 제공합니다. Flex Allowance 할당에 대해 다음 조건이 적용됩니다:

- 할당된 Flex Allowance의 최대 20% 또는 \$50,000 중 더 높은 금액이 대비 크레딧 또는 맞춤형 대비 서비스 구매에 적용될 수 있습니다.
- Flex Allowance는 연간 기준으로 할당되며, Flex Allowance가 적용된 모든 서비스는 해당 연간 기간 동안 사용해야 합니다.

- Flex Allowance는 여기에 정의된 대로 서비스 제공 관리 서비스에 사용할 수 없습니다.
- 귀사가 Flex Allowance를 통해 한 가지 유형의 서비스를 주문하고 이를 다른 서비스 유형으로 교환하고자 하는 경우 사용 가능하고 귀사의 서비스 제공 리소스와 동등한 대체 서비스에 동등한 값을 적용할 수 있습니다.
- 사용 가능한 모든 Flex Allowance는 계약 실행 시점에 할당되어야 하며 그렇지 않으면 소멸됩니다.

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. 위에 이어지는 대비 서비스는 아래에서 식별되거나 작업 주문서에서 상세하게 설명된 대로 이용할 수 있습니다. 일부 서비스에 대해, 그리고 지역에 따라 현장 제공이 어려울 수 있습니다. 서면으로 달리 합의하지 않는 한, 그리고 현장 서비스로 명시적으로 판매되지 않는 한 원격으로 제공되며 추가 요금이 부과됩니다.

계획 수립 서비스

계획 수립 서비스는 현재의 인프라, 응용 프로그램 및 보안 환경의 평가 및 검토를 제공하여 귀사의 원하는 결과를 기반으로 문제 해결, 업그레이드, 마이그레이션, 배포 또는 솔루션 실행에 대한 계획을 수립하도록 지원합니다.

계획 서비스 유형	계획
개념 증명	+
아키텍처 서비스	+

+ - 구매할 수 있는 추가 서비스

개념 증명: 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.

아키텍처 서비스: Microsoft 전문가가 주도하는 일련의 토론으로 구성된 참여 프로그램입니다. Microsoft 전문가가 고객과 협력하여 비즈니스 요구사항을 맞춤형 솔루션 아키텍처로 전환하여 배포 성공을 가속화합니다. 이러한 토론에는 기술 요구 사항 평가, 기존 아키텍처 설계 검토, 솔루션 아키텍처 모범 사례에 대한 숙련된 기술 인사이트 제공 등이 포함될 수 있습니다. 이 프로세스는 주어진 목표와 목적에 부합하는 기술 솔루션 설계를 통해 프로덕션 배포 단계의 중요한 참조 문서로 활용하기 위한 것입니다.

실행 서비스

실행 서비스는 기술 및 프로젝트 관리 전문 지식을 제공하여 Microsoft 기술 솔루션의 설계, 배포, 마이그레이션, 업그레이드 및 실행을 가속화합니다.

실행 서비스 유형	계획
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 서비스는 Microsoft 환경에서 나타나는 문제의 예방을 지원하며, 일반적으로 서비스 제공보다 앞서 예정되어 리소스 가용성을 확보하도록 지원합니다.

유지관리 서비스 유형	계획
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 사항 보고서를 작성하기 위하여 Microsoft에 의해 분석됩니다. 이 서비스는 현장 또는 원격 배송이 가능합니다.

최적화 서비스

최적화 서비스는 고객의 기술 투자에 대한 최적의 활용이라는 목표에 주력합니다. 이 서비스에는 클라우드 서비스의 원격 관리, 최종 사용자의 Microsoft 제품 기능에 대한 채택의 최적화, 강력한 보안 및 ID 상태가 포함될 수 있습니다.

최적화 서비스 유형	계획
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 고객이 내외부의 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 서비스는 현장, 온라인 또는 주문 지침을 통해 지원 직원의 기술 및 운영 능력을 강화하는 데 도움이 되는 훈련을 제공합니다.

교육 서비스 유형	계획
주문형 교육	✓
웹 캐스트	✓
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	계획
맞춤형 대비 서비스(유지관리, 최적화 및 교육 서비스)	⊕
지원 기술 자문	⊕
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 리소스와 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.

전담 엔지니어링(DE): Microsoft 기술 투자의 가치를 극대화하는 Microsoft 권장 사례와 원칙에 따라 엄선된 성과 중심 솔루션(들)입니다. 선임 기술 전문가가 계약 기간 동안 팀과 긴밀하게 협력하고, 필요에 따라 다른 Microsoft 전문가를 활용하여 사용자 환경에 맞는 기술 지침을 제공하여 Microsoft 솔루션의 배포 및/또는 최적화를 지원합니다. 이러한 계약에는 평가 및 계획부터 숙련도 향상 및 설계, 구성 및 구현에 이르는 서비스를 포함하여 특정 성과를 목표로 하는 사전 정의된 대비 서비스가 기본적으로 포함되어 있습니다.

서비스별 전제 조건 및 제한

- DE 서비스 요청을 지원하려면 현재 Microsoft 통합 지원 서비스 계약이 있어야 합니다. 귀사의 Microsoft 통합 지원 서비스 계약이 만료되거나 해지되면 DE 서비스도 같은 날짜에 해지됩니다.
- DE 서비스는 통상 현지 표준 시간 기준 영업 시간(오전 9시부터 17시 30분까지(공휴일 및 주말 제외))입니다.
- DE 서비스는 귀사가 선택하고 귀사의 작업 주문서에 명시된 특정 Microsoft 제품 및 기술을 지원합니다.
- DE 서비스는 작업 주문서에 명시된 지정된 지원 위치의 단일 지원 위치에 제공됩니다.
- DE 서비스는 사전에 서면으로 달리 동의하지 않는 한 원격으로 제공됩니다. 현장 방문에 대해서는 상호 합의하에 이루어지며 Microsoft는 사후에 합리적인 수준의 이동 및 경비를 청구합니다.

기타 대비	계획
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	
자문 지원	✓
문제 해결 지원	✓
대응 지원 관리	✓
근본 원인 분석	+
대응 지원 관리 추가 기능	+

✓ - 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 알리거나 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 추정한 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.

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. 즉각적인 처리가 필요함</p>	<p>Azure 구성 요소¹ - 15분 이내 1차 전화 대응</p> <p>기타 모든 제품 및 서비스 - 1시간 이내에 1차 전화 대응</p> <p>위기 상황 리소스² 배정</p> <p>연중 무휴 24시간³ 지속적으로 노력</p> <p>Microsoft 내 제품 담당 팀으로 신속한 에스컬레이션</p> <p>필요 시 Microsoft 고위 경영진에 통보</p>	<p>필요 시 귀사의 고위 경영진에 통보</p> <p>적절한 담당자를 할당하여 연중 무휴 24시간³ 지속적으로 노력 유지</p> <p>신속 액세스 및 대응</p> <p>전화 또는 웹사이트를 통해 제출</p>
<p>심각도 A</p> <p>중요한 비즈니스 시스템 저하: 상당한 서비스 손실 또는 악화 1시간 내 처리가 필요함</p>	<p>1시간 이내 1차 전화 대응</p> <p>중요한 상황 감독²</p> <p>연중 무휴 24시간² 지속적으로 노력</p>	<p>적절한 담당자를 할당하여 연중 무휴 24시간³ 지속적으로 노력 유지</p> <p>신속 액세스 및 대응</p> <p>전화 또는 웹사이트를 통해 제출</p>
<p>심각도 B</p> <p>상당한 수준의 비즈니스 영향: 보통 정도의 서비스 손실 또는 악화를 경험했으나 손상된 상태에서도 어느 정도의 작업은 계속할 수 있음 업무 시간⁴ 기준으로 2시간 내 처리가 필요함</p>	<p>2시간 이내 1차 전화 대응</p> <p>업무 시간에만 대응⁴</p>	<p>Microsoft와 함께 작업할 적절한 담당자 할당</p> <p>변경 관리자가 업무 시간 기준으로 4시간 이내에 액세스 및 대응</p> <p>전화 또는 웹 사이트를 통해 제출</p>
<p>심각도 C</p> <p>미미한 비즈니스 영향: 기능상 약간의 문제가 있거나 아무런 서비스 장애가 없음 업무 시간⁴ 기준으로 4시간 내 처리가 필요함</p>	<p>4시간 이내 1차 전화 대응</p> <p>업무 시간에만 대응⁴</p>	<p>사건 책임자에 대한 정확한 연락처 정보</p> <p>24시간 이내 대응</p> <p>전화 또는 웹사이트를 통해 제출</p>

¹ Azure 구성 요소에 대해 나열된 응답 시간에는 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 지속적인 문제 해결 노력을 위해 귀사에서 적절한 리소스나 대응을 제공하지 못하면 심각도 수준을 낮춰야 할 수 있습니다.

⁴ 업무 시간은 대개 현지 시간 기준 오전 09:00부터 오후 17:30(공휴일 및 주말 제외)입니다. 업무 시간은 국가마다 다소 상이할 수 있습니다.

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.

상기 인시던트 대응 표에 따라, 심각도 B 및 C 인시던트의 경우 서비스는 업무 시간 중에 고객 요청에 의해 요청 시 에스컬레이션 업데이트도 제공할 수 있는 Microsoft 리소스로 제공됩니다. 심각도 1 및 A 인시던트의 경우, 강화된 에스컬레이션 프로세스가 개시되어 자동으로 실행됩니다. 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 시간 동안 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 있습니다. 추가 제공 관리 서비스는 추가 서비스 또는 고급 서비스 및 솔루션 구매 시 추가될 수 있습니다.

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

다음의 SDM 서비스를 이용할 수 있습니다:

서비스 제공 관리 서비스 유형	계획
고객 조직 사용	✓
Microsoft 제품, 서비스 및 보안 업데이트 지침	✓
프로그램 개발 및 관리	✓

서비스 제공 관리 서비스 유형	계획
통합 기업 지원 온보딩	✓
클라우드 성공 프로그램	+
클라우드 솔루션 아키텍트 개발자 옹호자	✓ ¹
경영진 관계 관리	✓
서비스 제공 관리 추가	+
현장 서비스 제공 관리	+

✓ - 귀사의 기본 패키지의 일부로 포함.

+ - 구매할 수 있는 추가 서비스.

✓¹ - Microsoft가 제공할 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. 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.

클라우드 솔루션 아키텍트 개발자 옹호자: 소프트웨어 개발 수명 주기 전반에 걸쳐 혁신을 가속화하고 효율성을 높이기 위한 전략적 조언과 지침을 제공하는 개발 중심의 Microsoft 지원 리소스입니다. 이러한 제한된 리소스는 조건이 허용하는 경우 Microsoft에서 할당할 수 있습니다.

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. 또한 이 서비스는 Microsoft의 리소스 사용 가능 여부에 따라 달라집니다. 이러한 리소스는 원격 또는 귀사가 위치한 현장에서 작동합니다. 현장 제공의 경우 아래 제한 사항이 적용됩니다.

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.

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	계획
고급 전담 엔지니어링	+
통합 고급 대응	+
신속 대응	+
Azure 이벤트 관리	+
O365 Engineering Direct	+
개발자 지원	+ ¹
GitHub Engineering Direct	+
필수 임무에 대한 지원	+
Azure Engineering Direct	+
Microsoft 사이버 보안 인시던트 대응	+

+ - 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 맞춤형 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. 다국적 고객은 서비스 제공 계획 전에 계약 위치에 EDE를 배정해야 합니다.

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.
- EDE 서비스는 사전에 서면으로 달리 동의하지 않는 한 원격으로 제공됩니다. 현장 방문에 대해서는 상호 합의하에 이루어지며 Microsoft는 사후에 합리적인 수준의 이동 및 경비를 청구합니다.

REDE(Reactive Enhanced Designated Engineering): 귀사가 선택하고 작업 주문서에 이름이 지정된 특정 Microsoft 제품 및 온라인 서비스와 일치하는 대응 지원 인시던트의 빠른 해결에 중점을 둔 심층적이고 지속적인 기술 계약입니다. REDE 서비스는 귀사의 환경 내에서 귀사의 Microsoft 제품 및 온라인 서비스 사용에 대한 심층적인 지식 기반을 구축할 지정된 엔지니어에 의해 제공됩니다. REDE 이용 및 제공되는 구매된 총 시간에서 REDE 서비스 시간이 공제됩니다.

REDE 서비스의 포커스 영역:

- 우선 순위와 권장 사항을 논의하기 위해 초기 회의를 진행합니다. 이 회의의 결과는 서비스 제공 계획에 문서화됩니다.
- 심각도 1 및 심각도 A 지원 인시던트의 해결에 참여합니다.
- 귀사의 요청에 따라, 다른 심각도 지원 인시던트의 해결에 참여합니다.

- 귀사의 서비스 제공 관리 및 대응 지원 관리 리소스는 물론 지원 인시던트 활동과 관련된 기타 Microsoft 리소스와 협력하여 효율적이고 효과적인 대응 지원 인시던트 해결 및 향후 인시던트 예방 계획을 용이하게 합니다.
- **대응 서비스**
 - 귀사의 환경에서 당사 제품 및 온라인 서비스 사용에 대한 심층적인 지식을 개발 및 유지하고, 해당 지식을 인시던트 해결 지원과 관련된 활동에 통합합니다.
 - Microsoft 기술 지원 엔지니어에게 귀사의 환경 내에서 Microsoft 제품 및 온라인 서비스 사용에 대한 정보를 제공합니다.
 - 신속한 지원 인시던트 해결을 용이하게 하기 위해 고급 문제 해결 및 디버깅 전문 지식을 제공합니다.
 - 관련된 Microsoft 제품 및 온라인 서비스에 사용할 수 있는 경우, 중요한 비즈니스 영향 인시던트에 대한 근본 원인 분석을 수행하고 향후 유사한 문제를 완화할 수 있는 방법에 대한 권장 사항을 제공합니다.
 - 또한 REDE 엔지니어가 필요에 따라 추가 기술 리소스를 제공할 수 있습니다.
- **대비 서비스**
 - 대비 지원 서비스(예: 지원 가능성 검토, 상태 점검, 워크숍 및 위험 평가 프로그램) 사용에 대한 권장 사항을 귀사와 문서화하고 공유하여 작동 시간을 개선하고 중요한 비즈니스 기능에 대한 중단을 완화할 수 있는 기회를 식별합니다.
 - 귀사의 요청에 따라 REDE 엔지니어가 합의된 대비 서비스를 수행할 수 있습니다.

서비스별 전제 조건 및 제한

- REDE 서비스를 제공하려면 귀사가 Microsoft 통합 지원에 대한 계약을 실행하고 유지해야 합니다. 귀사의 Microsoft 통합 지원 서비스 계약이 만료되거나 해지되면 REDE 서비스도 같은 날짜에 해지됩니다.
- REDE 엔지니어는 인시던트 해결 지원을 담당하는 Microsoft 기술 해결 리소스에 추가로 할당됩니다.
- REDE 서비스는 통상 현지 표준 시간 기준 영업 시간(오전 9시부터 17시 30분까지(공휴일 및 주말 제외))입니다.
- REDE 서비스는 작업 주문서에 명시된 대로 해당 서비스를 구매한 지정된 지원 위치(들)로 제공됩니다.
- REDE 서비스는 사전에 서면으로 달리 동의하지 않는 한 원격으로 제공됩니다. 현장 방문에 대해서는 상호 합의 하에 이루어지며, Microsoft는 사후에 합리적인 수준의 이동 및 경비를 청구합니다.
- REDE 서비스는 귀사에 자격이 있는 다른 Microsoft 지원 제안을 통해 적용 가능한 대응 지원 인시던트 응답 시간을 수정하지 않습니다.

귀사의 의무

REDE 서비스의 혜택을 최대한 누리려면 귀사가 다음과 같은 귀사의 의무를 완수해야 합니다. 다음 의무를 준수하지 못할 경우 서비스가 지연되거나 서비스 수행 능력이 저하될 수 있습니다.

- 귀사는 귀사의 환경 내에서 당사 제품 및 온라인 서비스의 사용에 대한 심층적인 지식 개발을 용이하게 하는 데 필요한 오리엔테이션, 교육, 문서 및 기타 커뮤니케이션을 REDE 엔지니어에게 제공합니다.
- 귀사는 지원 인시던트 요청을 시작하고, 지원 인시던트를 진단 및 해결하는 데 당사와 적극적으로 협조해야 합니다.
- 귀사는 귀사 환경의 관리자 역할을 담당해야 합니다.
- 귀사는 요청 시 문제 해결 정보(예: 디버그 및 추적 로그 파일)를 제공해야 합니다.

통합 고급 대응

통합 고급 대응: 통합 고급 대응(UER)은 모든 중요 상황 인시던트('위기 상황')를 보다 빠르게 라우팅하고 고급 대응 인시던트 관리를 위해 지정된 고급 인시던트 관리 팀의 리소스를 할당하여 제품 및 클라우드 서비스에 대한 신속한 대응 지원을 제공합니다. 고객은 통합 기업 기본 지원 계약에 추가하여 통합 고급 대응 서비스를 구매하거나 활성 통합 기업 기본 지원 계약 기간 중 언제든지 이를 추가할 수 있습니다.

Microsoft 제품 및 클라우드 서비스에 대한 UER 지원을 받으려면 전화나 웹을 통해 인시던트를 제출해야 합니다. 심각도 1 또는 심각도 A에서 열리는 경우, 문제 해결 지원 요청이 향상된 응답 시간과 함께 자동으로 라우팅되고 고급 인시던트 관리자 팀이 인시던트 관리를 위해 자동으로 할당됩니다.

고급 인시던트 관리: 고급 인시던트 관리 서비스는 모든 심각도 1 또는 심각도 A 문제 해결 지원 요청에 대해 연중무휴로 제공됩니다. 고객에게는 고객 비즈니스 목표 및 환경에 대한 지식을 갖춘 지정된 리소스 풀이 할당됩니다. 이러한 리소스는 기술 해결 리소스에 추가하여 할당되며, 중요한 모든 상황 지원 인시던트 감독에 대한 책임을 지고 시기적절한 해결과 고품질 지원 제공 업무를 주도합니다. 고객에게 지정된 고급 인시던트 관리 팀은 연중무휴 이메일을 통해 직접 연락할 수 있으며, 상태 및 에스컬레이션 업데이트와 실행 계획을 제공하여 지속적인 기술적 발전을 보장합니다.

모든 심각도 1 인시던트의 경우, 고급 인시던트 관리 팀의 구성원 또한 비즈니스를 강화하고 향후 중단 및 문제를 방지하기 위한 목표로 고객, 고객 성공 계정 관리자 및 계정 팀의 다른 구성원과 함께 인시던트 취급 검토 서비스를 제공합니다. 회의 중에 고급 인시던트 관리 팀은 성공 및 개선 영역을 포함하여 인시던트 대응에 대한 개요를 제공하고, 수정 권장 사항에 대해 고객 성공 계정 관리자(CSAM)와 협력하여 추후 케이스를 선제적으로 줄이고 귀사의 솔루션을 강화합니다.

특정 Microsoft 기술에 한해서만 근본 원인 분석(RCA)을 이용할 수 있으며 추가 비용이 발생할 수 있습니다. RCA는 통합 고급 대응에 포함된 서비스가 아니지만, 인시던트 중에 CSAM 또는 고급 인시던트 관리 팀 구성원을 통해 요청할 수 있습니다. 귀사의 고급 인시던트 관리 팀의 구성원은 인시던트 중에 영향을 받는 Microsoft 기술에 대해 RCA를 적용할 수 있는지, 그리고 RCA를 수행하여 추가 비용이 발생하는지 알리고, 귀사의 CSAM과 협력하여 사용 가능하고 인시던트가 종료되기 전에 고객이 명시적으로 요청한 경우 RCA를 시작합니다. Microsoft 팀과 협력하여 로그 파일, 네트워크 추적 또는 RCA를 완료하는 데 필요한 기타 진단 출력과 같은 자료를 제공해야 할 책임은 귀사에 있습니다.

고급 인시던트 관리 팀이 귀사의 목표와 환경에 대한 기본 지식을 갖추려면, 귀사는 요청 시 문서를 제공하고 계약 기간의 처음 60일 동안 온보딩 활동에 참여해야 합니다.

이러한 리소스는 원격으로 운영됩니다. 고급 인시던트 관리 서비스는 영어, 중국어 및 일본어로 제공됩니다. 제한된 지역, 시민권 요구 또는 허가된 제공 리소스에 의한 고급 인시던트 관리 서비스 제공은 이 제안에서 가능하지 않습니다.

UER의 대응 서비스는 귀사의 Microsoft 환경 문제를 해결하며 일반적으로 주문형으로 사용됩니다. 제공된 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. 필요에 따른 대응 서비스 외에, 대응 지원 관리 및 서비스 제공 관리에 대해 설정된 시간은 운보딩 활동, 고급 인시던트 관리 팀 구성원과의 분기별 회의, 그리고 심각도 1 인시던트 사후 검토를 제공하는 데 사용하기 위한 귀사의 고급 인시던트 관리 팀 및 CSAM에 포함됩니다. 고급 인시던트 관리 팀과 고객 성공 계정 관리자가 추가 대응 지원 관리 및 서비스 제공 관리를 제공하기 위해 포함된 시간 외에 추가 시간을 구매하기로 선택하는 경우, 리소스를 사용할 수 있는 사전 Microsoft 계약과 요청에 따라 추가 회의나 더 빈번한 회의가 가능합니다

UER은 고객이 다국적 통합 계약을 체결한 경우 호스트 국가 위치에 대해서만 구매하면 됩니다. 대응 고급 솔루션으로서, 모든 UER 서비스는 호스트가 할당하고 호스트 고객 성공 계정 관리자가 관리하는 포함된 서비스 제공 관리 시간을 제외하고 호스트 이외의 위치와 호스트를 포함한 위치에 원격으로 제공될 수 있습니다.

통합 고급 대응 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. 즉각적인 처리가 필요함</p>	<p>Azure 구성 요소¹ - 15분 이내 1차 전화 대응</p> <p>기타 모든 제품 및 서비스 - 30분 이내에 1차 전화 대응</p> <p>선임 인시던트 관리자² 자동 할당</p> <p>연중 무휴 24시간³ 지속적으로 노력</p> <p>Microsoft 내 제품 담당 팀으로 신속한 에스컬레이션</p> <p>필요 시 Microsoft 고위 경영진에 통보</p>	<p>필요 시 귀사의 고위 경영진에 통보</p> <p>적절한 담당자를 할당하여 연중 무휴 24시간³ 지속적으로 노력 유지</p> <p>신속 액세스 및 대응</p> <p>전화 또는 웹사이트를 통해 제출</p>
<p>심각도 A</p> <p>중요한 비즈니스 시스템 저하: 상당한 서비스 손실 또는 악화 30분 내 처리가 필요함</p>	<p>30분 이내 1차 전화 대응</p> <p>선임 인시던트 관리자 자동² 할당</p> <p>연중 무휴 24시간² 지속적으로 노력</p>	<p>적절한 담당자를 할당하여 연중 무휴 24시간³ 지속적으로 노력 유지</p> <p>신속 액세스 및 대응</p> <p>전화 또는 웹사이트를 통해 제출</p>

¹ Azure 구성 요소에 대해 나열된 대응 시간은 US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh 또는 Universal Print를 다루지 않습니다.

² 고급 인시던트 관리 리소스는 상황 관여, 에스컬레이션, 리소싱 및 조정을 통해 신속한 문제 해결을 돕습니다.

³ 지속적인 문제 해결 노력을 위해 귀사에서 적절한 리소스나 대응을 제공하지 못하면 심각도 수준을 낮춰야 할 수 있습니다.

신속 대응

신속 대응: 신속 대응은 지원 인시던트를 기술 전문가에게 연결하고 필요 시 클라우드 서비스 운영 팀에 계약을 제공하여 귀사의 클라우드 서비스에 대한 가속 대응 지원을 제공합니다.

귀사의 Microsoft Azure 구성 요소에 대한 신속 대응 서비스를 받으려면 해당 클라우드 서비스 포털을 통해 인시던트를 제출해야 합니다. 귀사의 문제 해결 지원 요청은 클라우드 서비스 전문 지식을 갖춘 신속 대응

지원 엔지니어에게 직접 전송됩니다. 인시던트는 해결을 위해 표준 제품 지원 전문가들로부터 리소스가 요구될 수 있으며, 신속 대응 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. 신속 대응은 Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365 또는 Microsoft Mesh를 다루지 않습니다.

신속 대응 구매는 리소스 이용 가능 여부에 따라 결정됩니다. 가용성에 대한 자세한 내용은 고객 성공 계정 관리자에게 문의하십시오.

신속한 대응 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>
<p>심각도 A</p> <p>중요한 비즈니스 시스템 저하: 상당한 서비스 손실 또는 악화</p>	<p>필요 시 Microsoft 고위 경영진에 통보</p>	

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

² 신속 대응 문제 해결 지원 서비스는 영어와 일본어로만 제공됩니다.

Azure 이벤트 관리

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

정의된 이벤트 기간 이전에, AEM 팀은 범위 내에서 이벤트 및 솔루션에 대한 평가를 수행하고, 식별된 모든 위험을 완화하기 위한 권장 사항을 제공하며, 정의된 이벤트 적용 기간 동안 연중무휴로 이를 사용할 수 있게 합니다.

당사는 범위 내 중요 비즈니스 이벤트가 고객에게 중대한 위험/영향을 미치기 때문에 더 높은 수준의 서비스 가용성 및 성능이 요구되는 특정 시점의 고객 예상 활동으로 간주합니다.

중요한 비즈니스 이벤트의 예:

- 기존 솔루션에 대한 예측 가능한 높은 부하
- 기존 Azure 솔루션에 새로운 기능 배포

- Azure에 새로운 솔루션 배포
- 온프레미스 또는 기타 클라우드 공급자에서 Azure로 마이그레이션

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 세트로 정의됩니다. AEM은 이벤트 전 평가 기간 동안 고객의 솔루션을 평가하고 고객에게 서면으로 식별된 위험을 전달합니다.

이벤트 전 활동의 일환으로 AEM은 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.

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

중요한 비즈니스 이벤트는 최대 오(5) 일의 연속적인 이벤트 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 오(5) 일 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 6주 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. 고객이 AEM 서비스 제공 전반에 걸쳐 적절한 리소스 또는 응답을 제공할 수 없는 경우 AEM이 취소될 수 있습니다.

AEM은 Azure 공용 클라우드에 솔루션이 있는 고객만 사용할 수 있습니다. Azure 정부 또는 소버린 클라우드 환경이 있는 고객은 AEM을 사용할 수 없습니다. AEM 서비스는 영어로만 제공되며 현지 언어 지원 서비스는 제공하지 않습니다.

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 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 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 지원 서비스는 영어로만 제공됩니다.

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

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.

GitHub Engineering Direct

GitHub Engineering Direct: 지정된 GitHub 지원 팀과 지명된 GitHub 고객 신뢰성 엔지니어(CRE)에 대한 우선 액세스 권한을 고객에게 제공합니다. 또한 상태 확인 및 티켓 분석을 기반으로 한 대비 참고 자료를 포함한 분기별 검토는 GitHub Engineering Direct 제안의 일부입니다.

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 지원(SfMC)은 맞춤형 지원 서비스 프로그램을 제공하며 추가 비용이 발생하고 작업 주문서에서 참조된 첨부에 정의됩니다. SfMC 서비스를 지원하기 위해서는 현행 Microsoft 통합 지원 서비스 계약이 있어야 합니다. 귀사의 Microsoft 통합 지원 서비스 계약이 만료되거나 해지되면 SfMC 서비스도 같은 날짜에 해지됩니다.

Azure Engineering Direct

Azure Engineering Direct:

1. 개요 및 적용 범위

AED(Azure Engineering Direct)는 Azure 서비스 엔지니어링 팀에 직접 액세스할 수 있는 우선권을 부여하는 것을 포함하여 고객의 Microsoft Azure 프로덕션 환경에 대한 향상된 지원을 제공합니다.

AED의 목표는 AED 팀의 강력한 기술 역량, 고객에 대한 심층적 지식, 핵심 Azure 엔지니어링 조직 참여 능력을 통해 등록된 Azure 서비스에 대한 고객의 가치 실현 시간을 가속화하는 것입니다. 이를 통해 AED는 엔지니어링 내에서 고객을 지원하고 기술 비즈니스 요구 사항을 보다 효과적으로 충족할 수 있는 맞춤형 경험을 제공할 수 있습니다.

향상된 이 지원 서비스는 i) 라이선스 등록 및 계약에 따라, 부록 A에 표시된 대로, 그리고 ii) 이 작업 주문서의 기간 동안, 작업 주문서의 부록 A에 표시된 대로 고객 또는 고객의 계열사가 구매한, 모든 고객의 라이선스가 허가되고 상업용으로 출시되며 일반적으로 이용할 수 있는 Microsoft Azure 제품 및 클라우드 서비스 구독에 대해서만 사용할 수 있습니다. 이러한 제품 및 구독에는 지원 개시일 시점에 고객의 계열사가 아닌 당사자가 구매한 제품 및 구독(이하 '등록된 구독'이라 함)이 제외됩니다.

향상된 이 지원 서비스에 대한 Microsoft 통합 요금은 고객의 작업 주문서에 기술된 대로 지원 기간에 대한 고객의 Unified Azure Engineering Direct 요금을 산정하기 위해, 고객의 유효하게 라이선스가 부여되고, 상업적으로 출시되고, 일반적으로 사용 가능한 Microsoft Azure 제품, 그리고 본 작업 주문서의 부록 A에 명시된 Azure 클라우드 서비스 구독(총칭하여 "평가 제품 지출액")에 대해 매년 총 금액과 함께 계층화된 요금 체계를 기반으로 합니다.

계약 체결 시 고객의 평가 제품 지출액이 \$60,000,000(6천만 달러) 이상이거나 고객이 작업 주문서에 명시된 확장 가능 한도 가격을 지불하기로 선택하는 경우, 고객은 전체 계약 기간 동안 섹션 2.1 및 2.2에 기재된 모든 기능(이하 "확장 가능 고객"으로 정의)을 이용할 수 있습니다. 다른 모든 고객은 섹션 2.1에 기재된 기능만 이용할 수 있습니다.

AED는 작업 주문서의 처음 육십(60) 일 동안 고객과 협력하여 고객의 등록된 구독을 온보딩합니다. 처음 60일 동안의 활동은 고객의 비즈니스 및 기술적 요구에 대한 지식을 쌓기 위한 온보딩 및 검색으로 제한됩니다. AED 팀이 고객의 목표, 비즈니스, 프로젝트 및 환경에 대한 지식을 쌓을 수 있도록, 고객은 요청 시 문서를 제공하고 계약 기간의 첫 육십(60) 일 동안 온보딩 활동에 참여해야 합니다.

이 향상된 지원 서비스의 범위 외 기술에는 US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure 통신 서비스 또는 청구 및 구독 관리, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh 또는 Universal Print가 포함되지만 이에 국한되지 않습니다.

2. 기능

대응 시나리오의 경우, 고객의 작업 주문서에 참조된 서비스 설명에 명시된 대로 문제 해결 지원("PRS")을 활용하여 지원 케이스를 통해 요청을 시작해야 합니다. 표준 예상 응답 시간이 적용된다는 점에 유의하십시오. 지원 케이스는 필요한 경우 추가 지원을 위해 전문 팀으로 분류됩니다.

AED는 고객의 작업 주문서에 자세히 설명된 인시던트 심각도 정의, 예상 초기 응답 시간 및 제출 요구 사항을 따릅니다. Azure 인시던트에 대한 초기 대응은 고객의 작업 주문서에 참조된 서비스 설명에 명시된 대로 Azure Rapid Response 지원 엔지니어가 수행합니다.

이러한 지원 엔지니어는 고객의 등록된 구독에만 영향을 미치는 인시던트를 해결하는 데 추가 기술 리소스가 필요한지 평가하고 결정하며, 필요한 경우 AED로 에스컬레이션하고, 필요에 따라 제품 그룹 내의 적절한 서비스 엔지니어링 팀을 추가로 참여하게 하여 인시던트에 대한 즉각적인 지원을 제공합니다.

2.1 모든 고객에게 제공됨:

직접 엔지니어링 인터페이스: 이러한 서비스의 목표는 엔지니어링을 통해 긴급한 고객의 요구 사항을 지원하고 촉진하여 복구 우선순위를 정하고 채택을 가속화하는 것입니다.

- **Azure 엔지니어링의 지원.** AED는 고객의 클라우드 운영 팀과 협력하여 등록된 구독 범위 내 프로젝트에서 긍정적인 성과를 도출하고, Azure에서 고객의 공간을 파악하여 고객의 차단을 해제하고 완화 시간을 단축합니다.
- **엔지니어링 주도 위기 관리.** Azure Rapid Response 지원 엔지니어가 인시던트를 AED로 에스컬레이션한 경우, AED는 Azure 서비스 팀과 협력하여 더 빠른 주제별 전문가 참여와 최신 위기 커뮤니케이션 및 관리를 지원하고 연중무휴 가용성을 통해 완화 시간을 단축할 수 있도록 합니다. Azure Rapid Response 지원 엔지니어는 Azure Rapid Response 계약의 범위 내에 있는 인시던트를 AED로 에스컬레이션할 수 있습니다.
- **문제 관리 오케스트레이션.** AED는 고객 및 Azure 서비스 팀과 협력하여, 폐쇄 루프 환경을 목표로 고객의 인프라 복원력 및 Azure 플랫폼 안정성을 개선하는 목표 복구 항목을 통해 중요한 고객 인시던트의 반복을 방지합니다. AED는 고객의 작업 주문서에 참조된 서비스 설명에 기술된 근본 원인 분석(RCA) 서비스를 확장합니다. 인시던트 종료일로부터 역일 기준 칠(7) 일 이전에 명시적으로 요청하는 경우, AED는 단일 인시던트의 잠재적 원인 또는 다른 고객에게 영향을 미치지 않는 고객의 제품 및 클라우드 구독에 국한된 일련의 관련 문제에 대한 구조화된 분석을 수행합니다. 고객은 Microsoft 팀과 협력하여 로그 파일, 네트워크 추적 또는 기타 진단 출력과 같은 자료를 제공해야 할 책임이 있습니다. RCA는 프로덕션에 영향을 미치는 인시던트에 대해 고객과 연계된 AED 엔지니어를 통해 요청할 경우에만 제공됩니다. RCA는 요청 또는 인시던트 완화 후 영업일 기준 십(10) 일 이내에, 둘 중 더 늦은 날짜에 제공됩니다.

비즈니스 성과 가속화: 이러한 활동은 Azure 에코시스템 전반에서 고객의 비즈니스 목표 달성을 지원하여 투자 수익률(ROI) 개선을 목표로 고객의 가치 실현 속도를 높이는 데 도움이 됩니다.

- **대비 서비스 개선 계획 제공.** AED는 고객과 협력하여 Azure 서비스 팀과 협력함에 있어서 새로운 트렌드 분석을 통해 현재 고객의 문제를 해결합니다. 이러한 분석은 고객의 솔루션 복원력, 보안, 성능 또는 비용 최적화를 비롯한 다양한 영역에 중점을 둘 수 있으며, 고객이 구현할 수 있는 권장 사항으로 이어질 수 있습니다. 또한 여기에는 분석의 초점에 따라 적절한 경우 인시던트 드릴, 위험한 인프라 완화, 사전 프로덕션 테스트 지원과 같은 활동도 포함될 수 있습니다. 12개월 동안 두(2) 건의 서비스 개선 계획(SIP)을 요청할 수 있습니다.
- **고객의 중요한 프로젝트 지원.** AED는 다른 Microsoft 고객 관련 부서 및 Azure 엔지니어링 팀과 협력하여 등록된 모든 구독에서 가치 실현을 가속화함은 물론, 적절한 Azure 주제 전문가를 참여시키고, 가능한 경우 엔지니어링 차단 요소를 제거하고, 에스컬레이션된 인시던트에 대한 완화 기간을 단축하여 고객의 중요한 프로젝트가 계획대로 시작되도록 보장합니다.
- **실행 가능한 인사이트를 도출하고 Azure 제공 팀 전반에서 고객 지식과 전문성 강화.** 등록된 모든 구독 전반에서, AED는 고객의 비즈니스 요구 사항을 충족하고, 인시던트 완화를 가속화하고, 고객의 전반적인 Azure 지원 환경을 개선하는 것을 목표로 하여 고객의 비즈니스 및 기술 요구 사항에 대해 Azure 지원 제공 팀을 교육하여 맞춤형 환경을 지원합니다.
- **고객 자문 의견.** Microsoft는 고객 조직이 Azure 기능 및 서비스의 진화와 관련하여 의견을 제출하는 데 사용할 수 있는 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 기회를 제공합니다. 접수된 의견은 Microsoft의 서비스 엔지니어링 경영진에게 직접 전달됩니다. Azure Customer Experience(CXP) 팀은 의견을 제공할 수 있는 기회를 조율합니다. AED 서비스가 활성화된 후, CXP 팀은 할당된 고객 성공 계정 관리자를 통해 고객 조직과 대화를 시작하여 커뮤니케이션 채널을 구축합니다.

2.2 확장 기능: 이러한 기능은 위에 정의된 확장 기능 고객으로 제한됩니다. 이 정의를 충족하고 고객의 작업 주문서에 명시된 고객만 이러한 기능 또한 받을 수 있습니다.

- **플랫폼 모니터링:** AED는 고객의 Azure 풋프린트에 대한 지식과 20개 이상의 Azure 서비스에서 얻은 내부 원격 분석을 활용하여 용량, 성능(대기 시간 등), 연결(권한 부여 오류 등) 또는 가용성과 관련된 특정 임계값으로 모니터를 구성합니다. 일부 Azure 서비스가 제외될 수 있으며, 고객은 온보딩 중에 Customer Success Account Manager(CSAM) 또는 AED 팀으로부터 보장되는 서비스 목록을 요청할 수 있습니다. AED는 특정 작업을 수행하는 Azure 리소스 집합으로 정의되는 상호 합의된 '모니터링 시나리오'를 최대 일곱(7) 개까지 제공합니다. 모니터 및 설정된 임계값은 Microsoft Azure 기밀 원격 분석을 활용하며, 이는 고객에게 공유되거나 노출되지 않습니다. 이러한 시나리오는 AED 60일 온보딩 기간 동안 정의됩니다. 고객은 정의 프로세스에 완전히 참여하고 요청된 모든 자료를 제공해야 합니다. 모니터는 온보딩 기간이 종료된 후 30일 이내에 테스트 준비가 완료됩니다. 모니터 테스트가 완료되고 Microsoft가 고객에게 모니터가 작동 중임을 알리면, AED는 위에 정의된 포함된 "엔지니어링 주도 위기 관리" 기능을 통해 Microsoft가 설정한 임계값을 기준으로 트리거된 모든 모니터에 대응하고 분류하기 위한 연중무휴 24시간 서비스를 제공합니다. 고객이 지원 케이스를 생성하지 않은 경우, 식별된 문제에 대해 고객의 작업 주문서에 언급된 서비스 설명에 명시된 대로 Problem Resolution Support("PRS")를 활용하면 AED 팀이 완화 노력을 촉진하기 위해 고객에게 지원 케이스를 생성하도록 요청합니다.

- **화이트 글러브 플랫폼 운영 중단 처리:** 여러 고객에게 영향을 미치는 가동 중단으로 정의되고 Azure 포털에 가동 중단이 선언되는 Azure 선언 중단이 발생하는 동안, AED는 미리 식별된 고객 연락처에 맞춤형 커뮤니케이션을 제공하여 상황을 계속 알리고 중단 상황이 고객에게 미칠 수 있는 영향에 대한 세부 정보를 입수하는 대로 이를 제공합니다. 고객의 요청 시, AED는 고객과 협력하여 적절한 경우 다른 가용성 영역으로 장애 조치를 하는 등의 자체 완화 노력을 기울입니다.
- **엔지니어링 위기 관리를 위한 글로벌 Know-Me 지원:** 위 섹션에서 정의한 “엔지니어링 위기 관리” 기능에 대한 글로벌 고객 지원 범위가 확장되어 기본 업무 시간 이후에도 더욱 맞춤화되고 일관된 경험을 제공할 수 있습니다. 이와 같이 향상된 경험은 적절하게 다른 기능으로 확장할 수 있습니다. ‘Know-me’는 인시던트 완화를 더욱 가속화하고 고객의 전반적인 Azure 지원 환경을 개선하는 것을 목표로 하여 고객의 비즈니스 컨텍스트 및 환경에 대한 지식으로 정의됩니다.

3. AED 전제 조건 및 가정

본 첨부에 설명된 대로 Microsoft의 서비스 제공은 고객의 작업 주문서에 명시된 전제 조건 및 가정과 함께 다음 전제 조건 및 가정을 기반으로 합니다:

- a) Microsoft의 AED 서비스 이행은 고객의 협력, 적극적인 참여, 할당된 책임에 대한 적시 완료에 달려 있습니다.
- b) 고객은 본 첨부에 계약 기간 동안 활성 Microsoft 엔터프라이즈 지원 서비스 계획 및 Azure Rapid Response 계약을 유지해야 합니다.
- c) 모든 기능은 영어로만 제공됩니다.
- d) 서면으로 달리 합의하지 않는 한 원격으로 제공됩니다. 현장 방문이 상호 합의 하에 이루어지고 선불이 아닌 경우, Microsoft는 고객에게 합리적인 수준의 여행 및 체재 경비를 청구합니다.
- e) 인시던트가 고객 조직에만 국한되지 않고 Azure 환경의 더 많은 부분에 영향을 미치는 경우, 서비스 엔지니어링 리소스가 서비스 복원의 우선 순위를 지정할 수 없습니다.
- f) AED 적용 범위는 온-프레미스 기술, 사용자 장치, Microsoft 클라이언트 소프트웨어, ID 및 인증 기술에는 적용되지 않습니다.
- g) 본 첨부에 명시된 대로 AED 서비스를 받을 고객의 권리를 행사하려면 작업 주문서 및 본 첨부에 계약 조건을 준수해야 합니다.
- h) AED 서비스는 등록된 구독에 대한 고객의 사용을 지원하기 위한 것입니다. Microsoft는 고객의 내부 비즈니스 목적으로만 이러한 서비스를 제공합니다. Microsoft는 고객의 고객에게 이러한 서비스를 제공하지 않습니다.
- i) AED는 Microsoft가 아닌 코드, 또는 Microsoft, 고객 또는 제3자 공급업체가 사용자 지정한 코드에 대한 지원을 제공하지 않습니다.

Microsoft 사이버 보안 인시던트 대응

Microsoft 사이버 보안 인시던트 대응(“MSCIR”): 사이버 공격 범위를 평가하고, 인시던트를 억제하고, 중요한 시스템을 복구하는 데 도움이 되는 글로벌 조사 및 지침을 제공하며, 현장 및/또는 원격 지원 옵션도 제공합니다. 이러한 서비스는 표적화된 사이버 공격의 위험을 줄이고 보안 위기로 인한 피해를 보다 효과적으로 완화하는 데 도움이 됩니다. Microsoft 인시던트 대응 서비스는 기존 통합 지원 계약에 별도의 추가 기능으로 구매해야 합니다. MSIR 계약 범위는 인시던트 발생 시점에 정의됩니다.

긴급한 특정 상황에서, 고객은 MSCIR 서비스를 구매하거나 기존 MSCIR 서비스에 시간을 추가하기 전에 Microsoft에 MSCIR 서비스 제공을 시작하도록 요청하고 승인할 수 있습니다("추가 기능 계약"). 상반되는 내용에도 불구하고, 고객이 추가 기능 계약 이전에 Microsoft가 작업을 시작하도록 승인하는 경우, 고객은 (a) 추가 기능 계약을 가능한 한 빨리 이행하는 데 합리적으로 필요한 모든 조치를 취하고, (b) 추가 기능 계약 이행 이전에 제공된 서비스에 대해 전적으로 책임을 지고 Microsoft가 청구한 대로 비용을 지불하는 데 동의하며, (c) Microsoft는 서명 전에 발생하는 승인된 작업과 관련된 일체의 작위 또는 부작위에 대해서도 책임을 지지 않으며 고객이 모든 관련 위험을 감수한다는 데 동의하는 것으로 간주합니다.

MSCIR 계약과 관련된 추가 정보(예: 가격 및 작업 범위) 또는 대비 서비스에 관한 정보는 Customer Success Account Manager(CSAM)를 통해 확인할 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 베이스에 대해 계약을 체결한 지원 위치입니다.
- **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 USSD는 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**

- 귀사는 대비 서비스를 받을 수 있으며, 이 서비스의 수량은 작업 주문에 기재되어 있으며, 작업 주문에 지정된 지원 위치(들)에서 제공됩니다,
- 세금 예외 위치에 대한 대비 서비스는 해당 다운스트림 계약에 대한 작업 주문에서 식별됩니다.
- **지원 기술 자문(STA):** STA 서비스는 작업 주문서에 지정된 지원 위치(들)에서 제공됩니다.
-
- **유지관리 서비스 - 근본 원인 분석:** 구매한 서비스는 지정된 지원 위치의 직원에게 제공됩니다.
- **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 전제 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.
- **통합 청구 시스템과 분할 청구**는 고객에게 트랜잭션에 대한 더 많은 유연성, 편의성 및 제어 기능을 제공하기 위해 설계되었습니다. 통합 청구 시스템은 청구서 발행 및 과세 프로세스의 효율성과 정확성을 개선하는 반면, 분할 청구서 발행 기능을 사용하면 제품 유형, 배송 날짜 또는 고객 위치 등 다양한 기준에 따라 거래를 여러 개의 청구서로 분할할 수 있습니다

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 통합 기업 지원 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 구매된 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.
- *이전에 예약된 서비스의 취소를 요청하는 경우, 최소 14일 전에 취소해야 해당 서비스에 대해 전액을 환불받을 수 있습니다(해당되는 경우).*
- *이전에 예약된 서비스를 6~13일 전에 취소할 경우, 서비스 비용의 50%가 수수료로 부과됩니다.*
- *이전에 예정된 서비스 5일 이내에 취소하는 경우, 해당 서비스 비용의 전액(100%)을 부담해야 합니다*
- 서비스를 추가로 구매하는 경우, 제공을 용이하게 하기 위해 서비스 구매 관리를 포함할 것을 요구할 수 있습니다.
- 귀사가 한 가지 유형의 서비스를 주문하고 이를 다른 서비스 유형으로 교환하고자 하는 경우 사용 가능하고 귀사의 서비스 제공 리소스와 동등한 대체 서비스에 동등한 값을 적용할 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, 귀사 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.

- 귀하는 지원 서비스 이행 시 Microsoft가 제공한 코드를 구현하는 것과 관련된 모든 위험을 감수하며, Microsoft 환경 또는 기타 배포에 있어서 지원 서비스 이행 시 Microsoft가 제공한 코드와 관련된 모든 테스트, 제어, 품질 보증, 법률, 규정 또는 표준 준수, 유지 관리, 배포 및 기타 관행의 전체 또는 일부에 대해 책임을 집니다.
- 구매한 서비스에 대한 최소 플랫폼 요구 사항이 있을 수 있습니다.
- 서비스는 귀사의 고객에게 제공되지 않을 수 있습니다.
- 현장 방문에 대해서는 상호 합의하에 이루어지며 Microsoft는 사후에 합리적인 수준의 이동 및 체재 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.
- 귀하는 당사가 보안 업데이트, 뉴스레터, 블로그, 보안 브리핑, 서비스 커뮤니케이션, 그리고 이와 유사한 설명서로 식별되는 자료를 통해 제품 및 기능에 관한 정보를 유효하고 활성화된 회사 이메일 주소로 사용자에게 보낼 수 있다는 것에 동의합니다. 사용자는 이러한 커뮤니케이션을 옵트아웃할 수 있는 적절한 메커니즘을 갖춰야 합니다.
- 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.
- 귀사가 다국적 지원 서비스를 구매하는 경우, 귀사는 귀사의 현지 팀을 이끌 책임이 있으며 귀사의 모든 현지 지원 활동 및 당사에 지원 서비스 요청을 제출하기 위해 이루어지는 내부 프로세스를 관리하는 명시된 지원 서비스 관리자를 호스트 지원 위치별로 지정해야 할 수 있습니다. 그리고 귀사는 다른 지원 위치에서 명시된 지원 서비스 관리자를 지정해야 할 수도 있습니다.
- 귀사는 필요에 따라 Microsoft 지원 웹사이트를 통해, 또는 전화로 지원 요청을 생성할 책임이 있는 지명된 대응 지원 담당자를 지정할 수 있습니다. 또한 클라우드 기반 서비스의 클라우드 관리자는 해당 지원 포털을 통해 클라우드 지원 요청을 제출할 수 있습니다.
- 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 연락자/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 구독이 있거나 해당 온라인 서비스에 대한 데이터 요금제가 있는 경우.
- 귀사는 해당 작업 주문서의 만료일 전 60일 이내에 대비 서비스, 고급 서비스 및 솔루션 요청과 모든 필수/해당 데이터를 당사에 제출하기로 동의합니다.
- 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.

© 2023 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.