

Microsoft 통합 기업 지원 서비스 설명(USSD)

2025년 1월

목차

1 이 문서 정보.....	3
2 고객 성공 지원 및 서비스	4
2.1 구매 방법	4
2.2 Flex allowance	5
2.3 Microsoft 통합 기업 지원 서비스에 대한 설명.....	6
2.4 미션 크리티컬 서비스	15
2.5 향상된 솔루션.....	24
2.6 통합 다국가 프로그램	32
소개	32
프로그램 구조 개요	32
다국가 기타 계약조건.....	33
2.7 기타 계약조건.....	33
부록 A: 심각도 유형 차트	38
부록 B: 성공 관리 서비스.....	45

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 고객의 책임 등 귀사가 구매한 서비스에 대한 설명을 잘 읽고 숙지하는 것은 중요합니다. 귀사가 구매한 서비스는 기업 서비스 작업 주문서(작업 주문서) 또는 이 문서를 참조 및 통합하는 서비스 설명서에 열거됩니다.

일부 지역에서는 이 문서에 열거된 서비스가 제공되지 않는다는 점을 참고하십시오. 해당 지역에서 구매할 수 있는 서비스를 확인하려면 Microsoft 담당자에게 문의하십시오. 사용할 수 있는 서비스는 변경될 수 있습니다.

2 고객 성공 지원 및 서비스

Microsoft 통합 기업 지원 서비스(지원 서비스)는 더욱 신속한 클라우드로의 여정을 돕고, IT 솔루션을 최적화하고, 기술을 활용하여 IT 수명주기의 모든 단계에서 새로운 비즈니스 기회를 실현하는 데 도움이 되는 일련의 포괄적인 지원 서비스입니다. Microsoft의 지원 서비스는 고객의 고유한 요구 사항을 충족하고 Microsoft 투자를 최대한 활용할 수 있도록 맞추어져 있습니다. 지원 서비스에는 다음과 같은 사항이 포함됩니다.

- **대비 서비스:** 이 서비스는 기업의 IT 인프라 및 운영의 상태 개선을 지원할 목적으로 설계되었습니다.
- **성공 관리 서비스:** 계획 수립 및 실행을 원활하게 하기 위해 설계된 서비스입니다.
- **문제 해결 서비스:** 가동 중단 시간을 최소화하고 신속한 대응을 보장하기 위해 우선순위가 지정된 연중무휴 문제 해결 서비스를 제공하는 서비스입니다.

2.1 구매 방법

지원 서비스는 기업 서비스 작업 주문서에 열거된 기존의 기본 패키지 계약하에서 구매 가능한 대비 서비스, 미션 크리티컬 서비스 및 고급 솔루션과 함께 기본 패키지로 사용할 수 있습니다. 각 패키지에 대한 자세한 내용은 아래에서 설명합니다.

- **기본 패키지:** 이 패키지에는 핵심 지원 서비스가 포함되어 있습니다.
- **대비 서비스:** 여기에는 필요에 따라 기본 패키지에 추가할 수 있는 추가 지원 서비스가 포함됩니다.
- **미션 크리티컬 서비스:** 필요에 따라 기본 패키지에 추가할 수 있는 특정 워크로드, 이벤트 또는 Microsoft 제품을 다루는 사전 예방적 및 사후 대응적 서비스의 조합입니다.
- **향상된 솔루션:** 여기에는 필요에 따라 기본 패키지에 추가할 수 있는 심층적인 지원 경험 및 솔루션이 포함됩니다.

기존 기본 패키지 계약에 따라 구매할 수 있는 서비스는 기업 서비스 작업 주문서에 나열되어 있습니다. 구매할 수 있는 서비스에 대해 궁금한 점이 있으면 Microsoft 담당자에게 문의하시기 바랍니다.

표 1 - 지원 서비스 정의

항목	정의
기본 패키지	기업 조직 내에서 사용되는 Microsoft 제품 및/또는 온라인 서비스를 지원하는 사전 관리, 대응 관리 성공 및 딜리버리 관리 서비스로 구성되어 있습니다.

대비 서비스	대비 서비스를 포함한 추가 지원 서비스는 귀사의 작업 주문 기간 중에 기본 패키지를 추가하기 위해 제공되며 이 조항 전체에서 “+” 로 표시됩니다.
미션 크리티컬 서비스	특정 워크로드, 이벤트 또는 Microsoft 제품 또는 고객 IT 시스템을 포괄하는 사전 예방적 및 사후 대응적 서비스의 조합을 작업 주문 기간 동안 귀사의 지원 기본 패키지에 추가할 수 있으며, 이 섹션 전체에서 “+” 로 표시됩니다.
향상된 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.
다국가 프로그램	작업 주문서에 설명되어 있듯이, 통합 서비스에 관한 다국가 프로그램은 서비스를 유통하고 계약할 수 있는 옵션을 제공합니다. 다국가 프로그램에 대한 자세한 내용은 섹션 2.6를 참조하십시오.

2.2 Flex allowance

*Flex Allowance는 서비스 구매 시 미션 크리티컬 서비스, 대비 서비스, 고급 서비스 및 솔루션, 대비 크레딧 또는 맞춤형 대비 서비스 구매에 적용될 수 있는 기본 패키지 정가의 유연한 부분입니다. 계약에 Flex Allowance를 적용하는 방법은 귀사의 Microsoft 담당자가 자세히 설명해 드립니다..

Flex Allowance 할당에는 다음과 같은 조건이 적용됩니다.

- **대비 크레딧 또는 맞춤형 대비 서비스:** 할당된 Flex Allowance의 최대 20% 또는 \$50,000 중 더 높은 금액이 대비 크레딧 또는 맞춤형 대비 서비스 구매에 적용될 수 있습니다.
- **연간 할당:** Flex Allowance는 연간 기준으로 할당되며, Flex Allowance가 적용된 모든 서비스는 해당 연간 기간 동안 사용해야 합니다.
- **성공 관리 서비스:** Flex Allowance는 여기에 정의된 대로 서비스 제공 관리 서비스에 사용할 수 없습니다.
- **서비스 교환:** 귀사가 Flex Allowance를 통해 한 가지 유형의 서비스를 주문하고 이를 다른 서비스 유형으로 교환하고자 하는 경우 사용 가능하고 귀사의 서비스 제공 리소스와 동의한 대체 서비스에 동등한 값을 적용할 수 있습니다.
- **할당 마감일:** 사용 가능한 모든 Flex Allowance는 계약 실행 시점에 할당되어야 하며 그렇지 않으면 소멸됩니다.

2.3 Microsoft 통합 기업 지원 서비스에 대한 설명

본 섹션에서는 귀사의 지원 서비스 패키지를 구성하기 위해 조합되는 항목들을 설명합니다. 또한 귀사의 기본 패키지에 추가되거나 계약 중에 추가될 수 있는 서비스의 목록도 포함되어 있습니다. 기본 패키지의 일부에는 대비 서비스("+로 표시), 미션 크리티컬 서비스, 고급 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. 지원 서비스에는 다음과 같은 사항이 포함됩니다.

- **대비 서비스:** 이러한 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 제공이 어려울 수 있습니다. 서면으로 달리 합의하지 않는 한, 그리고 현장 서비스로 명시적으로 판매되지 않는 한 원격으로 제공되며 추가 요금이 부과됩니다.
- **계획 수립 서비스:** 이러한 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.

표 2 - 계획 서비스 유형

계획 서비스 유형	계획
• 개념 증명: 고객이 제안된 기술 솔루션의 실행 가능성을 평가할 수 있도록 증거를 제공하기 위한 계약입니다. 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.	+

+ - 구매할 수 있는 추가 서비스.

실행 서비스

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

표 3 - 실행 서비스 유형

실행 서비스 유형	계획
온보딩 서비스: 배포, 마이그레이션, 업그레이드 또는 기능 개발에 대한 단기적인 지원을 제공합니다. 이 항목에는 개념 증명 또는 Microsoft 제품을 통한 제작 업무에 대한 계획과 검증이 포함될 수 있습니다.	+

+ - 구매할 수 있는 추가 서비스.

유지관리 서비스

유지관리 서비스는 Microsoft 환경에서 나타나는 문제의 예방을 목표로 하며, 일반적으로 서비스 제공보다 앞서 예정되어 리소스 가용성을 확보하도록 지원합니다.

표 4 - 유지관리 서비스 유형

유지관리 서비스 유형	계획
주문형 평가: 로그 분석을 사용하여 Microsoft 기술 실행을 분석 및 평가하는 셀프 서비스, 온라인 자동 평가 플랫폼입니다. 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 우선순위 지정을 지원하는 현장 Microsoft 리소스(최대 2일) 또는 원격 Microsoft 리소스(최대 1일)를 제공합니다. 일부 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 문제를 해결하고 해결 계획 등 귀사의 환경에 대한 기술 평가가 수록된 보고서를 제공합니다.	+
오프라인 평가: 이 서비스는 원격으로 또는 귀사의 사업장에서 Microsoft 리소스에 의해 수집된 데이터를 사용하여 귀사의 Microsoft 기술 실행에 대한 자동화된 평가를 제공합니다.	+

유지관리 서비스 유형	계획
수집된 데이터는 온-프레미스(on-premise) 도구를 사용하여 Microsoft에서 분석하며, 당사는 결과 및 수정 권장 사항에 대한 보고서를 귀사에 제공합니다.	
대비 모니터링: 본 서비스는 귀사의 서버 인시던트 관리 프로세스의 조정을 위한 기술 운영 모니터링 도구 및 권장 사항을 제공합니다. 귀사가 인시던트 매트릭스를 만들고, 주요 인시던트 리뷰를 실시하여, 지속 가능한 엔지니어링팀에 대한 설계를 만들 수 있도록 지원합니다.	+
대비 운영 프로그램(Proactive Operations Programs, POP): 이 서비스는 Microsoft 권장 사례와 대조하여 귀사의 계획 수립, 설계, 실행 또는 운영 프로세스를 귀사의 직원과 함께 검토합니다. Microsoft 리소스가 현장에서 또는 원격으로 검토를 수행합니다.	+
위험 및 상태 평가 프로그램(RAP) 서비스: 이 서비스는 원격으로 수집한 데이터를 사용하여 수행되는, 귀사의 Microsoft 기술 구현에 대한 자동 평가를 제공합니다. Microsoft는 수집된 데이터를 분석하여 해결 권장 사항이 포함된 결과 보고서를 작성합니다. 이 서비스는 현장 또는 원격 배송이 가능합니다.	+

✓- 귀사의 기본 패키지의 일부로 포함.

+ - 구매할 수 있는 추가 서비스.

최적화 서비스

최적화 서비스는 고객이 기술 투자에 대한 최적의 활용도를 달성할 수 있도록 지원하는 것을 목표로 합니다. 이 서비스에는 클라우드 서비스의 원격 관리, 최종 사용자의 Microsoft 제품 기능에 대한 채택의 최적화, 강력한 보안 및 ID 상태가 포함될 수 있습니다.

표 5 - 최적화 서비스 유형

최적화 서비스 유형	계획
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	+

최적화 서비스 유형	계획
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 서비스를 제공합니다. 이러한 서비스에는 다음이 포함됩니다. ○ DevOps 역량 평가: 고객이 전체 소프트웨어 릴리스 수명 주기에서 현재 기능을 이해하고 Microsoft DevOps 관행을 기반으로 개선 기회를 신속하게 파악하도록 지원하는 평가입니다. ○ 개발 자문 지원: Microsoft 플랫폼에서 Microsoft 기술을 통합하는 응용 프로그램을 만들고 개발하도록 지원을 제공합니다. 작업 주문서에 기재된 시간 단위로 판매됩니다. ○ 개발자 플랫폼 자문: Microsoft 개발자 플랫폼의 잠재력을 최대한 활용하여 개발자 속도, 클라우드 채택, 디지털 혁신을 가속화하는 데 도움이 되는 지침을 제공합니다. 작업 주문서에 기재된 시간 단위로 판매됩니다.	+
● IT 서비스 관리: 현대적인 IT 서비스 관리 서비스는 혁신, 유연성, 품질, 운영 비용 개선을 지원하는 현대 서비스 관리 접근법을 사용해 기존 IT 환경을 발전시키도록 돕기 위해 설계되었습니다. 이러한 서비스는 원격 또는 현장 자문 세션 또는 워크숍을 통해 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 별첨에 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. 이러한 서비스는 추가 수수료를 지불하고 이용 가능한 지원 서비스의 맞춤형 프로그램의 구성 요소일 수 있으며	+

최적화 서비스 유형	계획
귀사의 작업 주문서에서 별첨에 정의되어 있을 수 있고 작업 주문서에서 참고할 수도 있습니다.	

+ - 구매할 수 있는 추가 서비스.

교육 서비스

교육 서비스는 현장, 온라인 또는 주문 지침을 통해 지원 직원의 기술 및 운영 능력을 강화하는 데 도움이 되는 훈련을 제공합니다.

표 6 - 교육 서비스 유형

교육 서비스 유형	계획
주문형 교육: Microsoft가 개발한 워크숍 라이브러리 디지털 플랫폼의 온라인 교육 자료 및 온라인 실습 모음에 대한 액세스입니다.	✓
웹 캐스트: 다양한 지원 및 Microsoft 기술 주제에 대해 원격으로 온라인을 통해 Microsoft가 라이브로 호스팅하는 교육 세션에 대한 액세스입니다.	✓
해커톤: 이 서비스는 고객이 Microsoft 기술을 활용하여 특정 비즈니스 과제를 효과적으로 해결할 수 있는 혁신적인 방법을 학습하도록 지원합니다. 이는 실제 또는 고객별 시나리오를 사용하는 대화형 활동 기반 서비스를 통해 달성할 수 있습니다. 고객은 이러한 서비스를 활용하여 기술 전문가와 신속하고 반복적인 협업을 통해 필요에 맞는 창의적인 솔루션을 찾을 수 있습니다.	+
기술 업데이트 브리핑 모든 릴리스를 사용할 때 고객에게 클라우드 구현의 최신 추가 사항 및 향후 변경 사항에 대한 정보를 제공하는 정기 브리핑을 통해 새로운 기능을 사용하여 생산성을 높이거나 현재 사용량을 모든 사용자로 확장하기 위한 차단 요소를 제거할 수 있습니다. Microsoft 엔지니어가 원격으로 제공합니다.	+
강의:	+

교육 서비스 유형	계획
일반적으로 강의 및 데모 형식으로 제공되는 제품 및 지원 주제를 다루고 하루 동안 진행하는 대화형 세션입니다. Microsoft 리소스가 직접 또는 온라인을 통해 실시간으로 제공합니다.	
워크숍: 지원 및 Microsoft 기술 관련 주제를 폭넓게 다루며 Microsoft 리소스가 직접 또는 온라인으로 제공하는 고급 수준 기술 교육 워크숍 세션을 이용할 수 있습니다. 워크숍은 작업 주문서에 명시된 대로 참가자 단위로 구매되거나 또는 조직에게 독점적으로 제공됩니다. 워크숍은 적절한 통지와 동의가 이루어진 후(특정 지역의 경우 추가 서면 허가를 받은 경우) 녹화할 수 있습니다. 기타 계약조건을 참조하십시오.	+
✓ - <i>귀사의 기본 패키지의 일부로 포함.</i> + - <i>구매할 수 있는 추가 서비스.</i>	

추가적인 대비 서비스

표 7 - 추가적인 대비 서비스 유형

추가적인 대비 서비스 유형	계획
맞춤형 대비 서비스(유지관리, 최적화 및 교육 서비스): 이 서비스는 고객의 지시에 따라, 본 문서에 달리 설명하지 않은, 대면 또는 온라인 방식으로 서비스를 제공하기 위한 Microsoft 리소스와의 범위가 정해진 계약을 제공합니다. 이러한 계약에는 유지관리, 최적화, 교육 서비스 유형이 포함됩니다.	+
지원 기술 자문: 맞춤형 기술 평가 서비스 워크로드 최적화, 도입 또는 지원 가능성 등 고객의 비즈니스 목표를 지원하며 이에 국한되지 않습니다. 이 서비스는 Microsoft 리소스가 제공하며, 고객 환경과 비즈니스 목표에 맞춘 계획 및 기술 안내가 포함될 수 있습니다.	+

+ - 구매할 수 있는 추가 서비스.

표 8 - 기타 대비 서비스 유형

기타 대비	계획
대비 크레딧: 대비 크레딧은 귀사의 작업 주문서에 크레딧으로 표시되는 교환 가능 서비스입니다. 이 문서에서 설명한 내용에 따라, 귀사의 Microsoft 담당자가 제공하는 당시 요율을 기준으로 크레딧을 하나 이상의 정의된 추가 서비스로 교환할 수 있습니다. 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. 참고로 모든 대응 지원 서비스는 원격으로 제공됩니다.

표 9 - 대응 서비스 유형

대응 서비스 유형	계획
자문 지원: 특정 Microsoft 기술 요소의 최적 설정 또는 적용에 대한 지원 또는 지침에 액세스하세요. 당사의 자문 지원은 Microsoft 기술 구성 요소를 활용하는 모범 사례에 대한 조언, 지침 및 인사이트를 제공하여 일반적인 구성 오류를 방지하고 구성 요소 및 서비스의 성능을 향상시키는 데 도움을 줍니다. 당사의 자문 서비스에는 아키텍처 설계, 솔루션 개발 또는 맞춤형 사용자 정의가 포함되지 않는다는 점에 유의하는 것이 중요합니다. 이 서비스는 규범적인 지식 기반 기사가 포함된 이메일, 채팅 또는 전화를 통해 합리적인 최선의 노력으로 제공됩니다. 자문 지원은 인시던트당 최대 6시간으로 제한됩니다.	✓
문제 해결 지원:	✓

대응 서비스 유형	계획
문제 해결 지원 서비스는 특정 문제, 오류 메시지 또는 Microsoft 제품에서 의도한 대로 작동하지 않는 기능을 해결하는 데 도움을 주기 위해 설계되었습니다. 이러한 서비스에 액세스하려면 인시던트 요청을 작성해야 합니다. 전화로 인시던트를 시작하거나 웹을 통해 요청을 제출하여 인시던트를 시작할 수 있습니다. 해당 온라인 서비스 지원 포털에서 다루지 않는 서비스 및 제품에 대한 지원 요청은 Microsoft 서비스 온라인 포털 내에서 관리되며, 부록 A에서 지정한 심각도 수준에 따릅니다. 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. 당사의 자문 지원은 Microsoft 기술 구성 요소를 활용하는 모범 사례에 대한 조언, 지침 및 인사이트를 제공하여 일반적인 구성 오류를 방지하고 구성 요소 및 서비스의 성능을 향상시키는 데 도움을 줍니다. 당사의 자문 서비스에는 아키텍처 설계, 솔루션 개발 또는 맞춤형 사용자 정의가 포함되지 않는다는 점에 유의하는 것이 중요합니다. 이 서비스는 규범적인 지식 기반 기사가 포함된 이메일, 채팅 또는 전화를 통해 합리적인 최선의 노력으로 제공됩니다. 귀사의 요청에 따라 당사는 제3자 기술 공급자와 협력하여 다중 공급업체 제품 상호 운용성 문제의 해결을 지원할 수 있습니다. 하지만, 타사의 제품 지원은 해당 타사에서 책임집니다. ‘1차 전화 대응’이라는 용어는 전화 또는 이메일을 통한 자동화되지 않은 초기 연락으로 정의됩니다. 심각도 정의 및 Microsoft가 추정한 초기 대응 시간은 아래 인시던트 대응 표에 자세히 설명되어 있습니다. *자세한 내용은 부록 A의 대응 지원 인시던트 심각도 유형 차트를 참조하십시오.	
• 대응 지원 관리: 대응 지원 관리 기능은 지원 인시던트를 감독하여 시기적절하게 해결 방법을 찾고 고품질 지원을 제공할 수 있도록 돕습니다. 성공 관리 서비스는 모든 지원 요청의 대응 지원 관리에 활용됩니다.	✓

대응 서비스 유형	계획
인시던트 심각도 수준에 대한 자세한 내용은 부록 A의 인시던트 대응 표를 참조하십시오. 심각도 C 인시던트의 경우 서비스는 업무 시간 중에 고객 요청에 의해 요청 시 에스컬레이션 업데이트도 제공할 수 있는 Microsoft 리소스로 제공됩니다. 심각도 1 및 심각도 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. 참고로 특정 Microsoft 기술에 한해서만 근본 원인 분석을 이용할 수 있으며 추가 비용이 발생할 수 있습니다.	+
• 대응 지원 관리 추가 기능: 대응 지원 관리를 받기 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. 참고로 이 서비스는 Microsoft의 리소스 사용 가능 여부에 따라 달라집니다.	+
✓ - 귀사의 기본 패키지의 일부로 포함. + - 구매할 수 있는 추가 서비스.	

성공 관리 서비스

표 10 - 성공 관리 서비스

성공 관리 서비스	계획
• 성공 관리 서비스: 이러한 서비스는 본 계약서 또는 작업 주문서에 달리 명시된 경우를 제외하면 계약에 포함됩니다. 성공 관리 서비스는 디지털로, 또는 고객	✓

성공 관리 서비스	계획
성공 계정 관리자가 제공합니다. 이러한 리소스는 원격 또는 귀사가 위치한 현장에서 업무를 수행합니다. * 성공 관리 서비스 및 결과에 대한 자세한 내용은 부록 B를 참조하십시오. ✓ - 귀사의 기본 패키지의 일부로 포함. + - 구매할 수 있는 추가 서비스.	

2.4 미션 크리티컬 서비스

기본 패키지 또는 추가 서비스의 일부로 제공되는 서비스 외에, 다음의 선택적 미션 크리티컬 서비스를 구매할 수 있습니다. 미션 크리티컬 서비스는 추가 비용이 발생하고 아래 명시된 경우 작업 주문서에서 참조된 별첨에 정의되어 있을 수 있습니다.

표 11 - 미션 크리티컬 서비스

서비스	계획
• Azure 플랫폼용 미션 크리티컬 서비스(“Azure 플랫폼용 MCS”) 및 Azure 플랫폼 플러스용 미션 크리티컬 서비스(“Azure 플랫폼 플러스용 MCS”); 이전의 “Azure 엔지니어링 다이렉트(AED)” : 개요 및 적용 범위 Azure 플랫폼용 미션 크리티컬 서비스(이하 “Azure 플랫폼용 MCS”) 및 Azure 플랫폼 플러스용 미션 크리티컬 서비스(이하 “Azure 플랫폼 플러스용 MCS”)는 Azure 서비스 엔지니어링 팀에 직접 우선적으로 액세스하는 등, 고객의 Microsoft Azure 운영 환경에 대한 향상된 지원을 제공합니다. Azure 플랫폼용 MCS 및 Azure 플랫폼 플러스용 MCS의 목표는 Azure 플랫폼용 MCS 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 Azure 플랫폼용 MCS 및 Azure 플랫폼 플러스용 MCS는 엔지니어링 내에서 고객을 지원하고 기술 비즈니스 요구 사항을 보다 효과적으로 충족할 수 있는 맞춤형 경험을 제공할 수 있습니다. 향상된 이 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	+

서비스	계획
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 Azure 플랫폼용 Microsoft 통합 미션 크리티컬 서비스 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 기능 한도 가격을 지불하기로 선택하는 경우, 고객은 전체 계약 기간 동안 "모든 Azure 플랫폼용 MCS 및 Azure 플랫폼 플러스용 MCS 고객에게 제공되는 기능"과 "Azure 플랫폼 플러스용 MCS 기능" 섹션(이하 "Azure 플랫폼 플러스용 MCS 고객"으로 정의)에 나열된 모든 기능을 이용할 수 있습니다. 다른 모든 고객은 "모든 Azure 플랫폼용 MCS 및 Azure 플랫폼 플러스용 MCS 고객에게 제공되는 기능" 섹션에 나열된 기능만 이용할 수 있습니다. 온보딩 및 범위 내 제품 Azure 플랫폼용 MCS는 작업 주문서의 처음 육십(60)일 동안 고객 및 해당 고객의 고객 성공 계정 관리자(CSAM)와 협력하여 고객의 등록된 구독을 온보딩합니다. 온보딩 및 발견이 제때 시작되고 고객이 아래에 설명된 대로 대응형 Azure 플랫폼용 MCS 기능인 “빠른 전문가 대응” 및 “향상된 인시던트 관리”를 받으려면 계약 체결 후 14일 이내에 고객에게 배정된 CSAM과 협력하여 초기 고객 접수 문서를 고객이 완전히 작성해야 합니다. 그렇지 않으면 처음 60일 동안의 활동은 고객의 비즈니스 및 기술적 요구에 대한 지식을 쌓기 위한 온보딩 및 검색으로 제한됩니다. Azure 플랫폼용 MCS 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 미국 정부 클라우드, Azure China Cloud(“Mooncake”), Azure Media Services, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365 또는 Microsoft Mesh가 포함되지만 이에 국한되지 않습니다. 모든 Azure 플랫폼용 MCS 및 Azure 플랫폼 플러스용 MCS 고객에게 제공되는 기능:	

서비스	계획
신속한 인시던트 해결: 이러한 기능의 목표는 고객의 Azure 인시던트에 대한 해결 시간을 단축하고 고객 환경을 개선하는 것입니다. Azure 플랫폼용 MCS는 제품 엔지니어링을 통해 긴급한 고객의 요구 사항을 지원하고 촉진하여 복구 우선순위를 정하고 채택을 가속화하는 것입니다. 빠른 전문가 대응. 이 기능은 클라우드 서비스 전문 지식과 완화 시간 단축에 중점을 둔 처리 능력을 갖춘 Azure 플랫폼용 MCS 지원 엔지니어가 신속하게 대응하고 우선 순위를 지정할 수 있도록 중요 상황 인시던트를 신속하게 라우팅하여 고객의 Microsoft Azure 구성 요소에 대한 향상된 사후 대응 지원을 가속화할 수 있습니다. 이러한 엔지니어는 고객의 등록된 구독에 영향을 미치는 인시던트를 해결하는 데 추가 기술 리소스가 필요한지 평가하고 결정하며, 필요한 경우 Azure 플랫폼용 MCS 엔지니어링 리소스로 신속하게 에스컬레이션하고, 필요에 따라 제품 그룹 내의 적절한 서비스 엔지니어링팀을 추가로 참여하게 하여 인시던트에 대한 즉각적인 지원을 제공합니다. 또한 고객 심각도 B 및 C Azure 인시던트는 Azure 전문가가 더 빠르게 해결할 수 있도록 Azure 플랫폼용 MCS 지원 엔지니어에게 직접 라우팅됩니다. 이러한 서비스를 받으려면 고객은 해당 클라우드 서비스 포털을 통해 또는 전화나 채팅을 통해 문제 해결 지원(PRS) 인시던트를 제출해야 합니다. 고객의 Azure 구성 요소에 대한 문제 해결 지원에 대한 심각도 정의 및 응답 시간은 부록 A의 표를 참조하십시오. 이 시간은 예상되는 기본 패키지 지원 응답 시간보다 우선합니다. 고급 위기 관리. 고급 인시던트 관리 서비스는 모든 심각도 1 또는 심각도 A Azure 플랫폼용 MCS 문제 해결 지원 요청에 대해 연중무휴로 제공됩니다. 이러한 리소스는 기술 해결 리소스에 추가하여 할당되며, Azure 플랫폼용 MCS 고객의 중요한 모든 상황 지원 인시던트 감독에 대한 책임을 지고 시기적절한 해결과 고품질 지원 제공 업무를 주도합니다. 고급 인시던트 관리팀은 고객에게 상태 및 에스컬레이션 업데이트와 실행 계획을 자주 제공하여 지속적인 발전을 보장할 것입니다. 엔지니어링 주도 위기 관리. Azure 플랫폼용 MCS 지원 엔지니어가 인시던트를 Azure 플랫폼용 MCS 엔지니어링 팀에 직접 에스컬레이션하면 이러한 리소스를 연중무휴 이용할 수 있어 완화 시간을 단축할 수 있습니다. Azure 플랫폼용 MCS는 Azure 서비스 팀과 협력하여 주제별 전문가가 더 빠르게 참여할 수 있도록 하고, 고급 인시던트 관리 리소스와 협력하여 고객에게 최신 위기 커뮤니케이션 및 관리를 제공합니다. Azure 플랫폼용 MCS 지원 엔지니어는 인시던트를 Azure 플랫폼용 MCS 계약의 범위 내에 있는 Azure 플랫폼용 MCS에 에스컬레이션할 수 있습니다.	

서비스	계획
<u>Azure 엔지니어링의 지원.</u> Azure 플랫폼용 MCS는 고객의 클라우드 운영 팀과 협력하여 등록된 구독 범위 내 프로젝트에서 긍정적인 성과를 도출하고, Azure에서 고객의 공간을 파악하여 고객의 차단을 해제하고 완화 시간을 단축합니다. <u>문제 관리 오케스트레이션.</u> Azure 플랫폼용 MCS는 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. Azure 플랫폼용 MCS는 위에서 설명한 근본 원인 분석(RCA) 서비스를 확장합니다. 인시던트 종료일로부터 역일 기준 칠(7) 일 이전에 명시적으로 요청하는 경우, Azure 플랫폼용 MCS는 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 심각도 1 및 심각도 A용 Azure 플랫폼용 MCS 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. <u>대비 서비스 개선 계획 제공.</u> Azure 플랫폼용 MCS는 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. <u>고객의 중요한 Azure 채택 프로젝트 지원.</u> Azure 플랫폼용 MCS는 다른 Microsoft 고객 관련 부서 및 Azure 엔지니어링팀과 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 Azure 채택 프로젝트가 계획대로 시작되도록 보장합니다.	

서비스	계획
<u>실행 가능한 인사이트를 도출하고 Azure 제공 팀 전반에서 고객 지식과 전문성 강화.</u> 등록된 모든 구독 전반에서, Azure 플랫폼용 MCS는 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 및 제품 팀을 교육하여 맞춤형 환경을 지원합니다. <u>고객 자문 의견.</u> 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. Azure 플랫폼용 MCS 서비스가 활성화된 후, CXP 팀은 할당된 고객 성공 계정 관리자를 통해 고객 조직과 대화를 시작하여 커뮤니케이션 채널을 구축합니다. Azure 플랫폼 플러스용 MCS 기능: 이러한 기능은 위에 정의된 Azure 플랫폼 플러스용 MCS 고객으로 제한됩니다. 이 정의를 충족하고 고객의 작업 주문서에 명시된 고객만 이러한 기능을 받을 수 있습니다. <u>플랫폼 모니터링:</u> Azure 플랫폼 플러스용 MCS는 고객의 Azure 포털에 대한 지식과 30개의 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 Azure 플랫폼 플러스용 MCS 팀으로부터 보장되는 서비스 목록을 요청할 수 있습니다. Azure 플랫폼 플러스용 MCS는 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 Azure 플랫폼용 MCS 60일 온보딩 기간 동안 정의됩니다. 고객은 정의 프로세스에 완전히 참여해야 하며 계약 체결 후 첫 30일 이내에 요청된 모든 자료를 제공해야 합니다. 모니터는 온보딩 기간이 종료된 후 30일 이내에 테스트 준비가 완료됩니다. 모니터 테스트가 완료되고 Microsoft가 고객에게 모니터가 작동 중임을 알리면, Azure 플랫폼 플러스용 MCS는 위에 정의된 포함된 "엔지니어링 주도 위기 관리" 기능을 통해 Microsoft가 설정한 임계값을 기준으로 트리거된 모든 모니터에 대응하고 분류하기 위한 연중무휴 24시간 서비스를 제공합니다. 고객이 식별된 문제에 대한 지원 케이스를 만들지 않은 경우, Azure 플랫폼 플러스용 MCS 팀은 완화 노력을 촉진하기 위해 고객에게 지원 케이스를 만들도록 요청할 것입니다. <u>플랫폼 중단 처리:</u> 여러 고객에게 영향을 미치는 가동 중단으로 정의되고 Azure 포털에 가동 중단이 선언되는 Azure 선언 중단이 발생하는 동안, Azure 플랫폼 플러스용 MCS는	

서비스	계획
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, Azure 플랫폼 플러스용 MCS는 고객과 협력하여 적절한 경우 다른 가용성 영역으로 장애 조치를 하는 등의 자체 완화 노력을 기울입니다. <u>엔지니어링 위기 관리를 위한 글로벌 Know-Me 지원:</u> 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. 전제 조건 및 가정 Microsoft의 서비스 제공은 고객의 작업 주문서에 명시된 전제 조건 및 가정과 함께 다음 전제 조건 및 가정을 기반으로 합니다. ○ Microsoft의 Azure 플랫폼용 MCS 및 Azure 플랫폼 플러스용 MCS 서비스 이행은 고객의 협력, 적극적인 참여, 할당된 책임에 대한 적시 완료에 달려 있습니다. ○ 고객은 Azure 플랫폼용 MCS 또는 Azure 플랫폼 플러스용 MCS 계약 기간 동안 활성 Microsoft 엔터프라이즈 지원 서비스 계획을 유지하게 됩니다. 서비스 기능 및 제공 ○ 모든 기능은 영어로만 제공됩니다. 허가된 지역 제한, 시민권이 필수이거나 허가된 제공 리소스를 통한 제공은 불가능합니다. ○ 서면으로 달리 합의하지 않는 한 원격으로 제공됩니다. 현장 방문이 상호 합의하에 이루어지고 선불이 아닌 경우, Microsoft는 고객에게 합리적인 수준의 여행 및 체재 경비를 청구합니다. 서비스 제한 및 제외 사항 ○ 인시던트가 고객 조직에만 국한되지 않고 Azure 환경의 더 많은 부분에 영향을 미치는 경우, 서비스 엔지니어링 리소스가 서비스 복원의 우선순위를 지정할 수 없습니다.	

서비스	계획
○ Azure 플랫폼용 MCS 및 Azure 플랫폼 플러스용 MCS 적용 범위는 온-프레미스 기술, 사용자 장치, Microsoft 클라이언트 소프트웨어, ID 및 인증 기술에는 적용되지 않습니다. 서비스 규정 준수 및 범위 ○ 설명된 대로 Azure 플랫폼용 MCS 또는 Azure 플랫폼 플러스용 MCS 서비스를 받을 고객의 권리를 행사하려면 작업 주문서 및 본 서비스에 대한 설명을 준수해야 합니다. ○ Azure 플랫폼용 MCS 및 Azure 플랫폼 플러스용 MCS 서비스는 등록된 구독에 대한 고객의 사용을 지원하기 위한 것입니다. Microsoft는 고객의 내부 비즈니스 목적으로만 이러한 서비스를 제공합니다. Microsoft는 고객의 고객에게 이러한 서비스를 제공하지 않습니다. 당사는 Microsoft가 아닌 코드, 또는 Microsoft, 고객 또는 제3자 공급업체가 사용자 지정한 코드에 대한 지원을 제공하지 않습니다.	
● Azure 워크로드용 미션 크리티컬 서비스(“Azure 워크로드용 MCS”) 및 Azure 워크로드 플러스용 미션 크리티컬 서비스(“Azure 워크로드 플러스용 MCS”): 작업 주문서에 명시된 바에 따라, 미션 크리티컬 솔루션의 일부를 구성하는 Microsoft 제품 및 온라인 서비스의 정의된 세트에 대한 수준 높은 지원을 제공합니다. 미션 크리티컬 솔루션은 비즈니스 운영에 필수적인 응용 프로그램, 프로세스 또는 구성 요소를 말합니다. 이 서비스는 추가 비용을 지불하고 이용할 수 있는 포괄적인 지원 서비스 프로그램을 제공하며, 작업 주문서에 참조된 별첨에 정의되어 있습니다. 이러한 미션 크리티컬 서비스와 관련된 서비스를 받으려면 활성 상태의 통합 지원 서비스 계약을 유지해야 합니다. 통합 지원 서비스 계약이 만료되거나 해지되면 이러한 미션 크리티컬 서비스와 관련된 서비스도 같은 날짜에 해지됩니다.	+
● Azure 이벤트용 미션 크리티컬 서비스(“Azure 이벤트용 MCS”); 이전의 “Microsoft Azure 이벤트 관리(AEM)” : Azure 이벤트용 미션 크리티컬 서비스(이하 “Azure 이벤트용 MCS”)는 계획된 중요한 비즈니스 이벤트 기간 동안 고객을 위한 향상된 지원을 제공합니다. Azure 이벤트용 MCS 팀은 이벤트가 원활하게 진행될 수 있도록 대비 및 대응 지원을 제공합니다.	+

서비스	계획
이벤트 전 활동의 일환으로 Azure 이벤트용 MCS 팀은 솔루션을 평가 및 숙지하고, 가동 시간 및 안정성에 영향을 미치는 가능한 문제 및 위험을 식별하며, Azure 플랫폼에서 용량 및 복원력 검토를 수행합니다. Azure 이벤트용 MCS 팀은 이벤트 전 평가 기간 동안 고객의 솔루션을 평가하고 고객에게 서면으로 식별된 위험을 전달합니다. 이벤트 지원 기간 동안 Azure 이벤트용 MCS 팀은 24시간 연중무휴로 지원을 제공합니다. 당사는 범위 내 중요 비즈니스 이벤트를 고객에게 중대한 위험이나 영향을 미치는 특정 시점의 고객 예상 활동으로 간주합니다. 이러한 이벤트에는 더 높은 수준의 서비스 가용성과 성능이 필요합니다. 이러한 이벤트의 예로는 예측 가능한 기존 솔루션의 높은 부하, 기존 Azure 솔루션에 새 기능 배포, Azure에 새 솔루션 배포, 온프레미스 또는 기타 클라우드 공급자에서 Azure로의 마이그레이션 등이 있습니다. Azure 이벤트용 MCS 팀은 고객에게 Microsoft Azure 서비스를 활용하는 비즈니스에 중요한 이벤트를 지원합니다. Azure 솔루션은 일관된 구성 패턴과 서비스 간의 직접적인 종속성을 가진 Azure 구독 집합으로 정의되며, 모두 단일 비즈니스 목표를 달성합니다. 각 이벤트는 단일 고객 Azure 솔루션에 적용됩니다. Azure 솔루션은 이벤트 전에 범위가 지정됩니다. 고객 중요 비즈니스 이벤트에 둘 이상의 Azure 솔루션이 포함된 경우 추가 이벤트를 구매해야 할 수 있습니다. Azure 이벤트용 MCS는 고객 환경을 구성하는 워크로드의 복잡성과 양을 평가하여 지원 및 평가에 대한 맞춤형 접근 방식을 보장할 수 있는 재량권을 보유합니다. 중요한 비즈니스 이벤트는 달력일 기준 최대 5일 연속으로 이벤트 보장을 받을 수 있습니다. 예상 수요가 연속 5일을 초과하는 경우, 고객은 Azure 이벤트용 MCS를 연속적으로 실행하고 전체 이벤트 기간을 커버하는 데 필요한 만큼 구매하도록 선택할 수 있습니다. Azure 이벤트용 MCS는 리소스 가용성에 따라 달라질 수 있습니다. Microsoft가 동의하지 않는 한, 사전에 일정이 잡혀 있고 이벤트를 시작하기 역일 기준 최소 6주 전에 서면으로 확인된 중요한 비즈니스 이벤트를 제외하고 Azure 이벤트용 MCS 지원이 제공되지 않습니다. Microsoft는 사전 통지 없이 이벤트를 수락하기로 선택한 경우 재량에 따라 사전 이벤트 평가 범위를 축소할 수 있습니다. 고객이 Azure 이벤트용 MCS 서비스 제공 전반에 걸쳐 적절한 리소스 또는 응답을 제공할 수 없는 경우 Azure 이벤트용 MCS가 취소될 수 있습니다. 가용성에 대한 자세한 내용은 고객 성공 계정 관리자에게 문의하십시오.	

서비스	계획
Azure 이벤트용 MCS는 Azure 공용 클라우드에 솔루션이 있는 고객만 사용할 수 있습니다. Azure 정부 또는 소버린 클라우드 환경이 있는 고객은 Azure 이벤트용 MCS를 사용할 수 없습니다. Azure 이벤트용 MCS 지원은 시민 동맹 지원 국가의 시민 또는 해당 국가에 기반을 둔 시민에게만 제공해야 하는 특별한 제한 액세스 요구 사항을 충족할 수 없습니다. Azure 이벤트용 MCS는 영어로만 제공되며 현지 언어 지원 서비스는 제공하지 않습니다. *자세한 내용은 부록 A의 Azure 이벤트용 미션 크리티컬 서비스 인시던트 심각도 유형 차트를 참조하십시오.	
• Microsoft Security Cloud용 미션 크리티컬 서비스 Microsoft Security Cloud용 미션 크리티컬 서비스(“Security Cloud용 MCS”)는 보안 엔지니어링 팀에 우선적으로 바로 액세스하는 것을 포함하여 고객의 Microsoft 보안 포트폴리오에 대한 향상된 지원을 제공하는 서비스입니다. Security Cloud용 MCS의 목표는 Entra, Intune, Purview(DLP 및 MIP), Microsoft Defender(MDE, MDA, MDI 및 MDO) 등 등록된 보안 제품에 대한 고객의 가치 실현 시간을 단축하는 것이며 향후 더 많은 보안 제품을 통합할 계획입니다. Security Cloud용 MCS 팀의 강력한 기술 능력, 고객에 대한 심층적인 지식, 핵심 보안 엔지니어링 조직과의 협력 능력을 통해 고객은 Microsoft 보안 제품을 배포하거나 비즈니스에 영향을 미치는 이벤트에 대비할 때 전문 지식을 제공하는 보안 엔지니어 담당자와 지속적인 관계를 유지합니다. 이 서비스는 지정된 테넌트에 대해 나열된 보안 워크로드에 사용할 수 있으며 이는 고객의 작업 주문서에 참조된 별첨에 정의되어 있습니다. *자세한 내용은 부록 A의 Microsoft Security Cloud용 미션 크리티컬 서비스 인시던트 심각도 유형 차트를 참조하십시오.	+
Microsoft 사이버 보안 인시던트 대응(MSCIR): 사이버 공격 범위를 평가하고, 복원력을 구축하며, 잠재적인 사이버 공격으로부터 보호하는 데 도움이 되는 글로벌 조사 및 지침을 제공합니다. 이러한 서비스는 표적화된 사이버 공격의 위험을 줄이고 보안 위기로 인한 피해를 보다 효과적으로 완화하는 데 도움이 됩니다.	+

서비스	계획
MSCIR은 기본 통합 기업 패키지의 일부로 포함되어 있지 않으므로 기존 통합 지원 계약에 별도의 추가 기능으로 구매해야 합니다. 인시던트 발생 시 Microsoft는 고객과 협력하여 사이버 공격을 해결하고 관리하기 위한 구체적인 범위를 정의합니다. 긴급한 특정 상황에서, 고객은 MSCIR 서비스를 구매하거나 서비스의 범위를 정의하기 전에 Microsoft에 MSCIR 서비스의 제공을 시작하도록 요청하고 승인할 수 있습니다("MSCIR 계약"). 상반되는 내용에도 불구하고, 고객이 MSCIR 계약 이전에 Microsoft가 작업을 시작하도록 승인하는 경우, 고객은 (a) MSCIR 계약을 가능한 한 빨리 이행하는 데 합리적으로 필요한 모든 조치를 취하고, (b) MSCIR 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. MSCIR은 추가 비용이 발생하고 작업 주문서에서 참조된 별첨에 정의될 것입니다.	

2.5 향상된 솔루션

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

표 12 - 향상된 솔루션 유형

서비스	계획
전담 엔지니어링(DE): 이 엄선된 결과 중심 솔루션은 Microsoft 권장 관행과 원칙을 기반으로 하며, 가치 실현 시간을 단축하는 데 도움이 됩니다. 수석 전문가가 팀과 긴밀히 협력하여 심층적인 기술 지침을 제공하고 필요한 경우 다른 Microsoft 전문가를 활용하여 Microsoft 솔루션의 배포 및/또는 최적화에 도움을 줍니다. 이러한 서비스는 평가 및 계획부터 기술 향상 및 설계, 구성, 구현에 이르기까지 다양합니다. 서비스별 전제 조건 및 제한	+

서비스	계획
○ DE 서비스를 요청하려면 유효한 통합 지원 서비스 계약이 필요합니다. 귀사의 계약이 만료되거나 해지되면 DE 서비스도 같은 날짜에 해지됩니다. ○ DE 서비스는 통상 현지 표준 시간 기준 영업시간(오전 9시부터 오후 5시 30분까지(공휴일 및 주말 제외)) 이용할 수 있습니다. ○ DE 서비스는 귀사가 선택하고 귀사의 작업 주문서에 명시된 특정 Microsoft 제품 및 기술을 지원합니다. ○ DE 서비스는 작업 주문서에 명시된 내용에 따라 단일 지원 위치에 대해 제공됩니다. ○ DE 서비스는 현장 방문에 대한 서면 동의가 사전에 이루어지지 않는 한 주로 원격으로 제공됩니다. 현장 방문이 상호 합의되고 선불로 지급되지 않은 경우, Microsoft는 합당한 수준의 여행 및 관련 비용이 청구됩니다. ● 고급 전담 엔지니어링(EDE): 사용자 지정 서비스는 시나리오가 복잡한 고객에게 심층적이고 지속적인 기술 서비스를 제공합니다. 이 서비스는 귀사의 환경 또는 솔루션에 대한 심층적인 지식을 구축하고 워크로드 최적화, 채택 또는 지원 가능성을 포함하되 이에 국한되지 않는 귀사의 비즈니스 목표를 지원할 전담 엔지니어를 제공함으로써 귀사의 요구 및 결과에 부합하도록 범위가 지정됩니다. EDE 서비스를 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 서비스는 귀사의 환경에 맞게 만들어지며 원하는 성과를 달성할 수 있도록 지원합니다. 이러한 서비스는 필수적인 사전 정의 대비 서비스를 기본적으로 제공합니다. EDE 서비스는 다음 영역에 중점을 둡니다: ○ 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.	

서비스	계획
○ 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 지원합니다. EDE 구매 방식에 관계없이 리소스는 계약 개시 회의에서 양 당사자 간에 합의된 내용에 따라 할당되고 우선순위가 지정되어 배정되고, 서비스 제공 계획의 일부로 문서화됩니다. 다국적 고객은 서비스 제공 계획 전에 계약 위치에 EDE를 배정해야 합니다. 다음과 같은 서비스별 전제 조건 및 제한 사항에 유의하시기 바랍니다. ○ EDE 지원 서비스에 대한 요청을 지원하기 위해서는 현재 통합 지원 서비스 계약이 있어야 합니다. 귀사의 통합 지원 서비스 계약이 만료되거나 해지되면 EDE 서비스도 같은 날짜에 해지됩니다. ○ EDE 서비스는 통상 현지 표준 시간 기준 영업시간(오전 9시부터 오후 5시 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): Reactive Enhanced Designated Engineering(REDE)은 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 영역에는 다음이 포함됩니다.	

서비스	계획
○ 우선순위와 권장 사항을 논의하기 위해 초기 회의를 진행합니다. 이 회의의 결과는 서비스 제공 계획에 문서화됩니다. ○ 심각도 1 및 심각도 A 지원 인시던트의 해결에 참여합니다. ○ 고객의 요청에 따라 기타 심각도 지원 인시던트 해결에 참여합니다. ○ 귀사의 성공 및 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 당사의 엔지니어는 사용자의 환경에서 당사 제품 및 온라인 서비스 사용에 대한 심층적인 지식을 개발하고 유지합니다. 이러한 지식을 인시던트 해결 지원과 관련된 활동에 통합합니다. 당사 엔지니어는 Microsoft 기술 지원 엔지니어에게 귀사의 환경 내에서 Microsoft 제품 및 온라인 서비스 사용에 대한 정보를 제공합니다. 또한 신속한 지원 인시던트 해결을 용이하게 하기 위해 고급 문제 해결 및 디버깅 전문 지식도 제공합니다. 관련된 Microsoft 제품 및 온라인 서비스에 사용할 수 있는 경우, 당사 엔지니어는 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 당사 엔지니어는 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 받으려면 통합 지원 계약을 체결하고 유지해야 합니다. 귀사의 통합 지원 서비스 계약이 만료되거나 해지되면 REDE 서비스도 같은 날짜에 해지됩니다. REDE 엔지니어는 인시던트 해결 지원을 담당하는 Microsoft 기술 해결 리소스에 추가로 할당됩니다.	

서비스	계획
REDE 서비스는 통상 현지 표준 시간 기준 영업시간(오전 9시부터 오후 5시 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 합의하에 이루어지며, Microsoft는 사후에 합리적인 수준의 이동 및 경비를 청구합니다. 참고로 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 협조합니다. - 귀사는 귀사 환경의 관리자 역할을 담당합니다. - 귀사는 요청 시 문제 해결 정보(예: 디버그 및 추적 로그 파일)를 제공합니다.	
통합 고급 대응: 통합 고급 대응(UER)은 모든 중요 상황 인시던트(심각도 1 또는 심각도 A)에 대하여 고객의 Microsoft 제품 및 클라우드 서비스를 위한 신속 대응 지원과 고급 인시던트 관리를 제공합니다. 신속 대응 지원: 통합 고급 대응 인시던트 심각도 정의, 대응 시간, 제품 제외에 대한 부록 A의 표를 참조하십시오. 고객의 Microsoft 제품 및 클라우드 서비스에 대한 UER 지원을 받으려면 고객이 전화나 웹을 통해 인시던트를 제출해야 합니다.	+

서비스	계획
고급 인시던트 관리: 고급 인시던트 관리 서비스는 모든 심각도 1 또는 심각도 A 인시던트에 대해 연중무휴로 제공됩니다. 고객에게는 고객 비즈니스 및 환경에 대한 지식을 갖춘 지정된 리소스 풀이 할당됩니다. 이러한 리소스는 문제 해결 서비스에 추가하여 할당되며, 중요한 모든 상황 지원 인시던트 감독에 대한 책임을 지고 시기적절한 해결과 고품질 지원 제공 업무를 주도합니다. 고객에게 지정된 고급 인시던트 관리팀은 연중무휴 이메일을 통해 직접 연락할 수 있으며, 고객에게 상태 및 에스컬레이션 업데이트와 실행 계획을 자주 제공하여 지속적인 기술적 발전을 보장합니다. 모든 심각도 1 인시던트의 경우, 고급 인시던트 관리팀의 구성원 또한 비즈니스를 강화하고 향후 중단 및 문제를 방지하기 위한 목표로 고객, 고객 성공 계정 관리자(CSAM) 및 계정 팀의 다른 구성원과 함께 인시던트 사후 취급 검토 서비스를 제공합니다. 이 회의에서 고급 인시던트 관리팀원이 성공 사례와 개선이 필요한 부분을 포함하여 인시던트 대응에 대한 개요를 제공합니다. 이들은 고객의 고객 성공 계정 관리자(CSAM)와 협력하여 향후 사례를 사전에 줄이고 고객의 솔루션 안정성과 복원력을 강화하기 위한 해결 방안을 권장합니다. 설정된 시간의 성공 관리 서비스가 온보딩 활동, 고급 인시던트 관리 팀원과의 분기별 회의, 심각도 1 인시던트 사후 검토를 위해 포함됩니다. 포함된 것 외에 추가 성공 관리 서비스를 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. 고급 솔루션으로서, 모든 UER 서비스는 호스트가 아닌 다른 위치(호스트 포함)로 원격으로 제공될 수 있습니다. 포함된 성공 관리 서비스는 호스트가 할당하고 호스트 고객 성공 계정 관리자(CSAM)가 관리합니다. 전제 조건 및 가정 고객은 UER 서비스를 받으려면 통합 지원 서비스 계약을 유효한 상태로 유지해야 합니다. 통합 지원 서비스 계약이 만료되거나 해지되면 이러한 UER 서비스와 관련된 서비스도 같은 날짜에 해지됩니다. 고객의 고급 인시던트 관리팀이 고객의 비즈니스와 환경에 대한 기본적인 지식을 갖추 수 있도록 고객은 요청 시 문서를 제공하고 계약 기간의 첫 육십(60)일 동안 온보딩 활동에 참여해야 합니다.	

서비스	계획
서비스 제한 및 제외 사항 근본 원인 분석(RCA)은 통합 고급 대응에 포함되지 않지만 고객 CSAM을 통해 요청할 수 있습니다. Microsoft 팀과 협력하여 로그 파일, 네트워크 추적 또는 RCA를 완료하는 데 필요한 기타 진단 출력과 같은 자료를 제공해야 할 책임은 고객에게 있습니다. 고급 인시던트 관리 리소스는 원격으로 작동합니다. 고급 인시던트 관리 서비스는 영어, 중국어, 일본어로 제공됩니다. 허가된 지역 제한, 시민권이 필수이거나 허가된 제공 리소스를 통한 제공은 불가능합니다.	
• Azure 신속 대응: Azure 신속 대응(ARR)은 지원 인시던트를 기술 전문가에게 연결하고 필요시 클라우드 서비스 운영팀에 계약을 제공하여 고객의 Microsoft Azure 구성 요소에 대한 신속 대응 지원을 제공합니다. 고객의 Microsoft Azure 구성 요소에 대한 신속 대응 서비스를 받으려면 고객이 해당 클라우드 서비스 포털을 통해 인시던트를 제출해야 합니다. 고객의 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 대응팀이 연중무휴(24x7x365) 인시던트에 대해 일차적인 책임을 지게 됩니다. 부록 A에 있는 고객의 Azure 구성 요소에 대한 문제 해결 지원의 응답 시간은 아래 표를 참조하십시오. 이 시간은 예상되는 기본 패키지 지원 응답 시간보다 우선합니다. 신속 대응은 Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Azure Communication Services or Billing & Subscription Management, Test base for M365 또는 Microsoft Mesh를 다루지 않습니다. 신속 대응 구매는 리소스 이용 가능 여부에 따라 결정됩니다. 가용성에 대한 자세한 내용은 고객의 고객 성공 계정 관리자에게 문의하십시오.	+
• O365 Engineering Direct: Microsoft Office 365 프로덕션 테넌트 또는 테넌트의 핵심 워크로드에 대한 향상된 지원을 제공합니다. 이 서비스에는 Office 365 엔지니어링팀에 대한 우선 액세스 권한이 포함되어 있습니다. 이 서비스는 추가 요금을 지불하면 나열된 테넌트 또는 테넌트들이 사용할 수 있으며 이는 고객의 작업 주문서에 참조된 별첨에 정의되어 있습니다.	+

서비스	계획
개발자 지원: 개발자 지원은 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. 이 서비스는 포괄적인 지원을 제공하여 고객이 디지털 혁신, 클라우드 채택 및 개발자 준비를 가속화할 수 있도록 지원합니다. 제공되는 가이드는 최신 도구와 기술을 사용하여 개발자 속도를 높이고 DevSecOps 관행을 간소화하며, 애플리케이션을 현대화하여 효율성을 개선하고, 비즈니스 잠재력을 높이고, 포괄적인 성공 계획으로 클라우드 도입 여정 전반에 걸쳐 개발자 팀을 지원하는 데 도움이 됩니다. 개발자 지원은 추가 요금으로 사용할 수 있습니다.	+1
GitHub Engineering Direct: 지정된 GitHub 지원 팀과 지명된 GitHub 고객 신뢰성 엔지니어(CRE)에 대한 우선 액세스 권한을 고객에게 제공합니다. 또한 분기별 리뷰를 진행하여 상태 점검 및 티켓 분석을 기반으로 사전 예방적 가이드를 제공합니다.	+
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 크리티컬 솔루션은 비즈니스 운영에 필수적인 응용 프로그램, 프로세스 또는 구성 요소를 말합니다. 이 서비스는 추가 비용을 지불하고 이용할 수 있는 포괄적인 지원 서비스 프로그램을 제공하며, 작업 주문서에 참조된 별첨에 정의되어 있습니다. 이러한 고급 솔루션과 관련된 서비스를 받으려면 활성 상태의 통합 지원 서비스 계약을 유지해야 합니다. 통합 지원 서비스 계약이 만료되거나 해지되면 이러한 고급 솔루션과 관련된 서비스도 같은 날짜에 해지됩니다.	+

+ - 구매할 수 있는 추가 서비스.

+¹ - 제한된 최대량까지 구매할 수 있는 추가 서비스.

2.6 통합 다국가 프로그램

소개

다국가 프로그램은 여러 위치에 걸쳐 Microsoft 통합에 대한 접근권을 제공합니다. 다국가 계약은 하나 또는 여러 작업 주문서에 표시됩니다. 통합 계약을 확정하기 전에, 조직이 Microsoft 통합의 완전한 가치를 받을 수 있도록 원하는 장소에서 적절하게 계약되어 있는지 확인합니다.

프로그램 구조 개요

- 작업 주문서로 Microsoft 통합 기본 패키지가 계약 체결되는 위치는 호스트로 알려집니다.
- 호스트 위치와 다른 계약에 명시된 별도의 위치는 다운스트림으로 알려집니다.
- 중앙집중화된 계약은 단일 계약으로 “호스트”와 “다운스트림”이 있고 추가 기능 패키지가 위치별로 배정된 Microsoft 통합 계약으로 정의됩니다.
- 탈중앙화된 계약은 “호스트” 용으로 통합 기본이 있고 다른 위치에 배정된 추가 기능 패키지용으로 별도 계약이 있는 통합 계약으로 정의됩니다.
- 일부 경우 복잡한 다국가 계약은 중앙집중화된 계약과 탈중앙화된 계약을 합친 것일 수 있습니다.

다른 위치로 Microsoft 통합의 확장

- 적용 가능한 경우 특정 서비스 및 수량이 위치별 관련 작업 주문서에 나열됩니다.
- 여기에서 설명한 서비스는 호스트 또는 다운스트림 작업 주문서에 따라 할당된 위치에 제공될 수 있습니다.
- 서비스에 따라 호스트 또는 다운스트림 위치에서 이를 관리하거나 제공할 수 있습니다.

Microsoft 통합 다국가 기본

- Microsoft 통합 기본 패키지는 호스트 위치에 계약 체결됩니다.
- 서비스 제공 관리(고객 성공 관리 AKA CSAM)는 호스트 위치에서 제공됩니다.
- 대응 서비스: 서비스 요청의 형태로 호스트 위치에서 관리되며 계약 체결된 고객이 지정한 직원이 전 세계에서 이용할 수 있습니다.

추가 기능 패키지 서비스

- 호스트 또는 다운스트림에서 사용하는 용도로 가치 가속화 서비스 형태의 대비 서비스를 구매할 수 있습니다. 제공 위치는 솔루션별로 다르며 원격으로 이용하거나 현장에서 이용할 수 있습니다. 특정 제공 기능은 대비 서비스를 계약 체결하기 전에 확인해야 합니다.

- 모든 고급 솔루션을 구매하여 호스트 또는 다운스트림에서 사용할 수 있습니다. 제공 위치는 솔루션별로 다르며 원격으로 이용하거나 현장에서 이용할 수 있습니다. 특정 제공 기능은 고급 솔루션을 계약 체결하기 전에 확인해야 합니다.
- 제공 관리: 특정 위치에 대한 계약에 고객 성공 계정 관리자(CSAM)를 추가할 수 있는 것으로도 알려져 있습니다. 특정 비용과 위치는 계약 협상 기간에 결정됩니다.
- 인시던트 관리는 추가 기능 패키지를 사용하여 호스트 또는 다운스트림 위치에 계약 체결할 수 있습니다. 특정 비용과 위치는 계약 협상 기간에 결정됩니다.

다국가 기타 계약조건

- 현장, 시간대 또는 현지 언어 지원은 특정 계약 체결 요구 사항과 현지 규제 요구 사항에 적용받습니다. 추가 계약과 비용이 적용될 수 있습니다.
- 작업 주문서에 명시되어 있듯이, 다른 위치에 있는 고객 직원은 호스트 또는 다운스트림 위치에서 구매한 원격 대비 서비스에 참여할 수 있습니다. 원격 출석에 대해 계정 팀과 확인합니다.
- 대비 크레딧은 단일 작업 주문서에 나열된 호스트와 다운스트림 위치 사이에서만 교환할 수 있으며, 한 작업 주문서에서 다른 작업 주문서로의 교환은 처리가 불가능합니다.
- 교환은 각 지원 위치의 대비 크레딧에 대해 현재 통화 및 요율에 기초하여 수행됩니다.
- 소수의 대비 크레딧을 초래한 모든 교환은 가장 가까운 단위까지 반올림됩니다.

납세 의무 및 요구 사항

- 고객은 호스트와 다운스트림 지원 위치 간에 구매한 지원 서비스를 배포 또는 교환하기 때문에 발생하는 납세 의무에 대해 전적인 책임을 집니다.
- 현지 규제 요구 사항과 세법의 준수를 보장하기 위해 별도의 작업 주문서가 필요할 수 있습니다.
- 호주, 뉴질랜드, 인도, 중국, 홍콩, 대만, 마카오, 일본, 한국은 현지 규정에 적용받으며 이러한 위치에 관한 모든 다국가 계약에는 자체 작업 주문서가 있어야 합니다. 이 목록은 변경될 수 있으므로 계약 협상 시 계정 팀과 확인하십시오.

통합 다국가 청구 및 배송

- 분할 송장 기능을 사용하면 제품 유형, 배송 날짜 또는 고객 위치 등 다양한 기준에 따라 거래를 여러 개의 송장으로 분할할 수 있습니다.
- 다음과 같은 변경 요청 시에는 청구지, 배송지, 회사 이름이나 주소 변경, 청구 금액, 청구 날짜와 같은 계약 개정이 발생합니다.
- 다국가 계약 변경 시에는 위에 약속된 상황으로 인해 비용이나 제약 사항이 높아질 수 있습니다.

2.7 기타 계약조건

통합 지원 서비스를 위한 전제 조건 및 가정

통합 지원 서비스는 다음 전제 조건과 가정에 근거하여 제공됩니다.

- **기본 패키지 서비스:** 이러한 서비스는 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.
- **서비스 언어:** 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.
- **지원되는 제품:** 당사는 사용자가 구매한 모든 버전의 상용 출시, 일반 사용 가능한 Microsoft 소프트웨어 및 온라인 서비스 제품에 대한 지원을 제공합니다. 이는 작업 주문서의 부록 A에 명시된 라이선스 등록 및 계약 및/또는 청구 계정 ID를 기반으로 하며, Microsoft에서 수시로 게시하는 제품 약관에 명시되어 있습니다.
- **파일럿, 사전 릴리스 및 베타 제품:** 지원 서비스에는 때때로 Microsoft에서 선택적 평가를 위해 제공하는 미리 보기, 베타 또는 기타 파일럿 서비스 제공(각각 "파일럿")이 포함될 수 있습니다. 파일럿 참여는 선택 사항이며, 이미 계약에 통합된 Microsoft 제품 약관의 전문 서비스 약관에 의거하여 파일럿에 적용되는 추가 약관에 따라 귀사에 제공됩니다. 모든 지역에서 모든 파일럿을 이용할 수 있는 것은 아닙니다.
- **서비스 활용:** 지원 작업 주문서의 일부로 주문서의 기간에 구매된 추가 서비스를 포함한 모든 서비스는 해당 작업 주문서의 기간에 활용하지 않으면 소멸됩니다.
- **서비스 예약:** 서비스 예약은 리소스 사용 가능 여부에 따라 변동될 수 있으며, 최소 등록 기준을 만족하지 않을 경우 워크숍이 취소될 수 있습니다.
- **원격 액세스:** 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.
- **고객 데이터:** 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.
- **취소 정책:** 이전에 예약된 서비스의 취소를 요청하는 경우, 최소 14일 전에 취소해야 전액을 환불받을 수 있습니다(해당되는 경우). 6~13일 전에 취소하는 경우, 서비스 비용의 50%가 수수료로 부과됩니다. 5일 이하의 기간이 남았을 때 취소하는 경우, 해당 서비스 비용의 전액(100%)을 부담해야 합니다.
- **추가 서비스:** 서비스를 추가로 구매하는 경우, 제공을 용이하게 하기 위해 성공 및 서비스 구매 관리를 포함할 것을 요구할 수 있습니다. 국가에 따라 일부 추가 서비스가 제공되지 않을 수 있습니다. 자세한 내용은 귀사의 서비스 제공 리소스에 문의하십시오.

- **서비스 교환:** 귀사가 한 가지 유형의 서비스를 주문하고 이를 다른 서비스 유형으로 교환하고자 하는 경우 사용 가능하고 귀사의 서비스 제공 리소스와 동의한 대체 서비스에 동등한 값을 적용할 수 있습니다.
- **코드 액세스:** 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 서비스:** 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 배포에서 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.
- **플랫폼 요구사항:** 구매한 서비스에 대한 최소 플랫폼 요구 사항이 있을 수 있습니다.
- **서비스 제공:** 서비스는 귀사의 고객에게 제공되지 않을 수 있습니다. 현장 방문에 대해서는 상호 합의하에 이루어지며 Microsoft는 사후에 합리적인 수준의 이동 및 체재 경비를 청구합니다.
- **GitHub 지원 서비스:** 이는 Microsoft Corporation의 전액 출자 자회사인 GitHub, Inc.에서 제공합니다. 작업 주문서에 반대되는 사항이 있더라도, GitHub 개인 정보 취급 방침 및 GitHub 데이터 보호 추록 및 보안 별첨 내용이 귀사의 GitHub 지원 서비스 조달에 적용됩니다.
- **사용자 커뮤니케이션:** 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 보낼 수 있다는 것에 동의합니다. 사용자는 이러한 커뮤니케이션을 옵트아웃할 수 있는 적절한 메커니즘을 갖춰야 합니다.
- **기록:** 제공된 서비스의 모든 기록 및 관련 부대 자료는 서비스 제공에 적용되는 준거 계약의 계약조건에 따른 서비스 제공물입니다.

기록된 이벤트에 참여하기 위해 초청을 수락하거나 기록된 이벤트에 합류하는 경우: 1) 참여자는 기록 대상이 되고 기록된 이벤트의 수집과 저장이 이벤트에 적용되는 계약조건에 적용받는다는 것을 동의하게 됩니다. 2) 참여자는 다른 참여자가 자신의 이름, 이메일 주소, 제출된 질문 및/또는 전화번호를 열람할 수 있다는 것을 동의하게 됩니다. 3) 참여자는 기록을 Microsoft 직원 및 대리인과 공유할 수 있다는 것을 동의하게 됩니다.

준거 계약에 명시적으로 나와 있는 경우를 제외하고, 기록된 이벤트의 정보를 수정하거나, 복사하거나, 유통하거나, 전송하거나, 전시하거나, 수행하거나, 재생산하거나, 발행하거나, 라이선스 부여하거나, 이로부터 파생 작업을 생성하거나, 이전하거나, 판매해서는 안 됩니다.

서비스 제공물은 서비스 제공물에 적용되는 계약조건에 따라 합리적인 수준으로 조직 내에서 공유할 수 있으며, 귀 조직의 자체적인 교육 프로그램을 대체하지는 못합니다. 귀하는 서비스 제공물 사용 여부를 결정할 수 있는 전적인 재량권이 있으며 모든 법률, 규제 또는 표준 준수에 대한 책임이 있습니다. 귀하는 기밀유지 의무, 맥락에서 벗어나는 정보 또는 시기적절하지 않게

공유되는 정보를 포함하여 서비스 제공물의 구현이나 재생산과 관련된 모든 위험을 부담합니다. 서비스 제공물은 제공 시점 기준으로 “결함이 있는 상태로”, 즉 “현재 상태 그대로” 제공되므로 Microsoft는 어떤 보장이거나 표현 또는 암시도 제시하지 않습니다.

- **추가 전제 조건 및 가정:** 이는 관련 별첨에 명시될 수 있습니다.

2.8 귀하의 책임

귀하의 책임:

해당 전시회에 명시된 것 외에도 회원님에게는 다음과 같은 책임이 있습니다. 이를 준수하지 않을 경우 서비스가 지연될 수 있습니다:

- **지원 서비스 관리자:** 귀사는 팀을 이끌고 지원 인시던트 요청을 당사에 제출하는 내부 프로세스를 포함한 모든 지원 활동을 관리할 지정된 지원 서비스 관리자를 지정해야 합니다.
- **다국적 지원 서비스:** 다국적 지원 서비스를 구매하는 경우 호스트 지원 위치에 대해 지정된 지원 서비스 관리자를 지정하게 됩니다. 이 담당자는 현지 팀을 이끌고 지원 인시던트 요청을 당사에 제출하는 내부 프로세스를 포함한 모든 현지 지원 활동을 관리합니다. 또한 귀사는 다른 지원 위치에서 지명된 지원 서비스 관리자를 지정해야 할 수도 있습니다.
- **대응 지원 연락처:** 귀사는 필요에 따라 Microsoft 지원 웹사이트를 통해, 또는 전화로 지원 요청을 생성하는 지명된 대응 지원 담당자를 지정할 수 있습니다. 또한 클라우드 기반 서비스의 클라우드 관리자는 관련 지원 포털을 통해 클라우드 지원 요청을 제출할 수 있습니다.
- **온라인 서비스 지원 요청:** 클라우드 관리자는 해당 온라인 서비스 지원 포털을 통해 온라인 서비스에 대한 지원 요청을 제출해야 합니다.
- **서비스 요청 제출:** 서비스 요청을 제출할 때 대응 지원 담당자는 문제에 대한 기본적인 이해와 재현 능력이 있어야 합니다. 이렇게 하면 Microsoft에서 문제를 진단하고 분류하는 데 도움이 됩니다. 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.
- **문제 판단 및 해결:** 서비스 요청서를 제출할 때 귀사의 지원 연락처/담당자는 당사가 요청하는 대로 문제 판단 및 해결 활동을 수행할 것이 요구될 수 있습니다. 이러한 활동에는 네트워크 추적, 오류 메시지 캡처, 구성 정보 수집, 제품 구성 변경, 새 버전의 소프트웨어 또는 새로운 구성 요소 설치, 프로세스 수정이 포함됩니다.
- **서비스 계획:** 귀사는 구매한 서비스를 기반으로 서비스 활용 계획을 수립하기 위해 당사와 협력하는데 동의합니다.
- **연락처 업데이트:** 작업 주문서에 지정된 담당자의 변경이 있는 경우 Microsoft에 알리기로 동의합니다.

- **데이터 관리:** 귀사의 데이터를 백업하고 치명적인 장애로 인해 손실되거나 변경된 파일을 재구성할 책임은 귀사에 있습니다. 또한 귀사는 소프트웨어와 데이터의 무결성과 보안을 보장하는 데 필요한 절차를 구현해야 합니다.
- **피드백:** 가능한 경우 귀하는 당사가 서비스와 관련하여 주기적으로 제공하는 고객 만족도 설문조사에 응답하는 데 동의합니다.
- **비용:** 귀사는 귀사의 직원이나 계약자들에 의해 발생하는 교통비 및 경비를 지급할 책임이 있습니다.
- **추가 책임:** 서비스 제공 리소스는 귀하가 구매한 서비스와 관련된 다른 책임을 이행하도록 요청할 수 있습니다.
- **클라우드 서비스:** 이 지원의 일부로 클라우드 서비스를 사용하거나 기존 구독이 있거나 해당 온라인 서비스에 대한 데이터 요금제가 있는 경우.
- **사전 서비스 요청:** 귀사는 해당 작업 주문서의 만료일 전 60일 이내에 대비 서비스, 고급 솔루션 요청과 모든 필수/해당 데이터를 당사에 제출하기로 동의합니다.
- **액세스:** 귀사는 당사의 현장 서비스 제공 팀에게 합리적인 전화, 초고속 인터넷 액세스, 해당하는 경우 내부 시스템 및 진단 도구에 대한 액세스 권한을 제공하는 데 동의합니다.

부록 A: 심각도 유형 차트

이 부록에는 인시던트 심각도 유형 및 수준을 시각적으로 보여주는 일련의 차트가 포함되어 있습니다. 이 차트는 사고 심각도 수준에 대한 추가 인사이트를 제공하기 위한 보조 자료라는 점을 참고하십시오. 주제에 대한 포괄적인 이해를 위해 본문과 함께 사용해야 합니다.

대응 지원 - 인시던트 심각도 유형

문제 해결 지원은 아래 표의 심각도 상황을 참조하십시오.

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 연중무휴 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 연중무휴 24시간 ³ 지속적으로 노력 유지 신속 액세스 및 대응 전화 또는 웹사이트를 통해 제출
심각도 A 중요한 비즈니스 시스템 저하: 상당한 서비스 손실 또는 악화 1시간 내 처리가 필요함	1시간 이내 1차 전화 대응 중요한 상황 감독 ² 연중무휴 24시간 ² 지속적으로 노력	적절한 담당자를 할당하여 연중무휴 24시간 ³ 지속적으로 노력 유지 신속 액세스 및 대응 전화 또는 웹사이트를 통해 제출
심각도 B 상당한 수준의 비즈니스 영향:	2시간 이내 1차 전화 대응 연중무휴 24시간 ³ 지속적으로 노력	Microsoft와 함께 작업할 적절한 담당자 할당

심각도 및 상황	당사의 예상 대응	귀사의 예상 대응
보통 정도의 서비스 손실 또는 악화를 경험했으나 손상된 상태에서도 어느 정도의 작업은 계속할 수 있음 업무 시간 ⁴ 기준으로 2시간 내 처리가 필요함		변경 관리자가 업무 시간 기준으로 4시간 이내에 액세스 및 대응 전화 또는 웹사이트를 통해 제출
심각도 C 미미한 비즈니스 영향: 기능상 약간의 문제가 있거나 아무런 서비스 장애가 없음 업무 시간 ⁴ 기준으로 4시간 내 처리가 필요함	4시간 이내 1차 전화 대응 업무 시간에만 대응 ⁴	사건 책임자에 대한 정확한 연락처 정보 24시간 이내 대응 전화 또는 웹사이트를 통해 제출

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 9:00부터 오후 5:30(공휴일 및 주말 제외)입니다. 업무 시간은 국가마다 다소 상이할 수 있습니다.

Azure 플랫폼용 미션 크리티컬 서비스 및 Azure 플랫폼 플러스용 미션 크리티컬 서비스 - 인시던트 심각도 유형

문제 해결 지원은 아래 표의 심각도 상황을 참조하십시오.

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 핵심 비즈니스 프로세스가 손실되어 현실적으로 작업을 계속할 수 없음 15분 내에 처리가 필요함	15분 이내 1차 전화 대응 주7일x하루24시간 지속적 노력 ¹ Microsoft의 숙련된 전문가에 대한 액세스 선임 인시던트 관리자 ² 자동 할당 Microsoft 내에서 클라우드 서비스 운영팀으로 신속한 에스컬레이션 필요 시 Microsoft 고위 경영진에 통보	전화 또는 웹사이트를 통해 제출 필요 시 귀사의 고위 경영진에 통보 적절한 담당자를 배정하여 연중무휴 지속적으로 노력함 ¹ 신속 액세스 및 대응
심각도 A 중요한 비즈니스 시스템 저하: 상당한 서비스 손실 또는 악화		

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

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

Azure 이벤트용 미션 크리티컬 서비스 - 인시던트 심각도 유형

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
심각도 1 중대한 비즈니스 시스템 다운: 위험에 처한 비즈니스. 중요한 응용 프로그램 또는 솔루션의 완전한 손실 핵심 비즈니스 프로세스가 손실되어 현실적으로 작업을 계속할 수 없음 15분 내에 처리가 필요함	15분 이내 1차 전화 대응 및 Microsoft 내 신속한 에스컬레이션 ² 30분 이내 위기 상황 리소스 배정. 주7일x하루24시간 지속적 노력 ¹ Microsoft의 숙련된 전문가 액세스 및 Microsoft 내에서 제품 팀으로의 신속한 에스컬레이션 솔루션 구성에 대한 지식이 있는 지원 엔지니어의 참여. 해당하는 경우, 이러한 엔지니어는 인시던트 관리 프로세스를 지원하고 간소화할 수 있습니다 필요 시 Microsoft 고위 경영진에 통보	필요 시 귀사의 고위 경영진에 통보 적절한 담당자를 배정하여 연중무휴 지속적으로 노력함 ¹ 신속 액세스 및 대응
심각도 A 중요한 비즈니스 시스템 저하: 상당한 서비스 손실 또는 악화	솔루션 구성에 대한 지식이 있는 지원 엔지니어의 참여. 해당하는 경우, 이러한 엔지니어는 인시던트 관리 프로세스를 지원하고 간소화할 수 있습니다 필요 시 Microsoft 고위 경영진에 통보	

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.

Microsoft Security Cloud용 미션 크리티컬 서비스 - 인시던트 심각도 유형

문제 해결 지원은 아래 표의 심각도 상황을 참조하십시오.

Microsoft Security Cloud용 미션 크리티컬 서비스 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	초기 대응 시간 15분 미만 이내 고객 서비스 지원(CSS) 보안 고급 엔지니어 연중무휴 24시간 ¹ 지속적으로 노력 필요에 따라 보안 엔지니어를 참여시킬 수 있는 권한 부여	필요 시 귀사의 고위 경영진에 통보 적절한 담당자를 할당하여 연중무휴 24시간 ¹ 지속적으로 노력 유지 신속 액세스 및 대응 전화 또는 웹사이트를 통해 제출
심각도 A 중요한 비즈니스 시스템 저하: 상당한 서비스 손실 또는 악화 15분 내에 처리가 필요함	필요 시 Microsoft 고위 경영진에 통보	적절한 담당자를 할당하여 연중무휴 24시간 ¹ 지속적으로 노력 유지 신속 액세스 및 대응 전화 또는 웹사이트를 통해 제출

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

신속 대응 - 인시던트 심각도 유형

문제 해결 지원은 아래 표의 심각도 상황을 참조하십시오.

신속한 대응 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	15분 이내 1차 전화 대응 주7일x하루24시간 지속적 노력 ¹	필요 시 귀사의 고위 경영진에 통보 적절한 담당자를 배정하여 연중무휴 지속적으로 노력함 ¹

신속한 대응 심각도 및 상황	당사의 예상 대응	귀사의 예상 대응
핵심 비즈니스 프로세스가 손실되어 현실적으로 작업을 계속할 수 없음 15분 내에 처리가 필요함	Microsoft의 숙련된 전문가에 대한 액세스² Microsoft 내에서 클라우드 서비스 운영팀으로 신속한 에스컬레이션 필요 시 Microsoft 고위 경영진에 통보	신속 액세스 및 대응
심각도 A 중요한 비즈니스 시스템 저하: 상당한 서비스 손실 또는 악화		

¹ Microsoft는 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

통합 고급 대응 - 인시던트 심각도 유형

문제 해결 지원은 아래 표의 심각도 상황을 참조하십시오.

통합 고급 대응 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 - 30분 이내에 1차 전화 대응 선임 인시던트 관리자 ² 자동 할당 연중무휴 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 연중무휴 24시간 ³ 지속적으로 노력 유지 신속 액세스 및 대응 전화 또는 웹사이트를 통해 제출
심각도 A 중요한 비즈니스 시스템 저하: 상당한 서비스 손실 또는 악화 30분 내에 처리가 필요함	30분 이내 1차 전화 대응 선임 인시던트 관리자 자동 ² 할당 연중무휴 24시간 ³ 지속적으로 노력	적절한 담당자를 할당하여 연중무휴 24시간 ³ 지속적으로 노력 유지 신속 액세스 및 대응 전화 또는 웹사이트를 통해 제출

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

부록 B: 성공 관리 서비스

이 부록에는 성공 관리 서비스의 축, 활동 및 결과를 시각적으로 표현한 일련의 차트가 포함되어 있습니다.

성공 관리 서비스

- 성공 관리 서비스는 본 문서 또는 작업 주문서에 달리 명시된 경우를 제외하고 지원 서비스와 함께 포함되어 있습니다.
- 성공 관리 서비스는 디지털로, 또는 고객 성공 계정 관리자가 제공합니다.
- 이러한 리소스는 원격으로 또는 현장에서 운영될 수 있으며, 사용자와 협력하여 다음 활동을 수행합니다:

축	활동	활동 설명
솔루션 상태: Microsoft 클라우드가 건강하고 최적화되고 탄력적으로 유지되도록 하여 Microsoft 클라우드 투자를 최대한 활용할 수 있도록 지원하는 것이 목표입니다. 고객 상태 프로그램 관리를 통해 Microsoft는 고객과 협력하여 Microsoft 클라우드 솔루션의 운영 상태를 개선할 수 있는 조치 및 권장 사항을 계획하고 구현합니다. 당사는 문제 관리 전문 지식을 활용하여 클라우드 성능과 안정성에 영향을 미치는 반복적인 문제를 식별하고 해결할 수 있도록 지원합니다. 또한 비즈니스 운영에 지장을 줄 수 있는 주요 인시던트 및 중단에 대비할 수 있도록 정기적인 활동을 수행하여 재해 대비를 지원합니다. 또한, 클라우드에 의존하는 중요한 비즈니스 기능의 복원력과 보안을 개선할 기회를 파악하고 해결할 수 있도록 복원력 및 보안을 검토하기 위해 당사와 협력하는 것을 권장합니다.	고객 상태 프로그램 관리	간소화 및 운영 우수성에 집중하여 고객 상태를 개선하고 가속화하십시오.
	문제 관리	중요한 문제를 식별 및 대응하고, 인사이트를 만들거나 생성하여 적절한 해결 방법을 권장합니다.
	선제적 복원력	시스템이 장애를 견디고 신속하게 복구하여 고객과 비즈니스 성과에 미치는 영향을 최소화하는 복원력을 개선합니다.
	사전 예방적 보안	Microsoft 보안 솔루션을 구현하여 보안 및 규정 준수를 개선하십시오.
	재해 대비	고객이 위기에 대비하도록 보장하고 Microsoft 팀을 조율합니다.
채택 및 계획: 당사는 귀 조직을 변혁하는 클라우드 기술의 계획 수립과 구현을 위해 적합한 리소스를 조율하고 정리할 수 있도록 지원합니다. 기술 및 비즈니스 목표를 달성하는 데 도움이 되는 성공 프로그램 관리 서비스를 제공합니다. Microsoft 클라우드 기술을 더욱 빠르게 구현, 채택, 가치 실현할 수 있도록 도와드립니다. 또한 고객 상태 프로그램 관리 서비스를 통해 Microsoft 클라우드 투자의	성공 프로그램 관리	고객 성공 계획에 수립된 고객 성과/가치에 대한 지속적인 계정 계획, 조정 및 검증을 위한 관계 거버넌스 및 지속적인 오케스트레이션을 제공합니다.
	기술 최적화	클라우드 최적화를 통한 고객 투자 극대화

상태를 개선할 수 있도록 지원합니다. 기술 최적화 서비스를 통해 클라우드 및 소프트웨어 비용을 절감할 기회를 파악할 수 있도록 도와드립니다. 기술 및 보안 업데이트를 통해 중요한 제품, 보안, 서비스 및 기능 업데이트에 대한 정보를 지속적으로 제공합니다. 수명 주기 관리 서비스를 통해 수명 종료 기술 문제를 해결하도록 안내하고 지원합니다.	기술 및 보안 업데이트	클라우드 투자 및 인프라는 최신 릴리스 업데이트로 지속적으로 업데이트됩니다.
	수명 주기 관리 서비스	고객에게 최신 수명 주기 관리 계획을 수립하는지 확인합니다.
경영진 파트너십: 당사는 파트너로서 고객과 협력하여 Microsoft 투자에 대한 책임과 보상을 공유합니다. 당사는 귀사의 경영진과 당사의 경영진 간에 강력한 유대 관계를 구축하여 귀사의 목표를 이해하고 귀사의 성공 프로그램을 지원할 수 있습니다. Microsoft 클라우드 기술을 사용하여 구체적인 결과를 계획하고 제공하는 데 도움이 되는 서비스를 제공합니다. 더 빠르게 시작하고, 클라우드 솔루션을 최대한 활용하고, Microsoft에서 더 많은 가치를 얻을 수 있도록 도와드립니다.	고객 관계 관리	고객과 Microsoft 간의 유연하고 성공적인 관계

© 2025 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.