

# Microsoft 기업 서비스

지원 및 컨설팅  
서비스 설명

2021년 7월

# 목차

1	이 문서 정보.....	2
2	Microsoft 전문 서비스.....	3
2.1	계획 수립 서비스.....	3
2.2	실행 서비스.....	3
2.3	유지관리 서비스.....	3
2.4	최적화 서비스.....	3
2.5	교육 서비스.....	3
3	컨설팅 서비스.....	4
3.1	구매 방법.....	4
3.2	사용자 지정 컨설팅 서비스.....	4
3.3	패키지 컨설팅 서비스.....	5
3.4	서비스에 대한 설명.....	5
3.4.1	계획 수립 서비스.....	5
3.4.2	실행 서비스.....	6
3.4.3	최적화 서비스.....	7
3.5	부인 및 제한.....	7
3.6	귀사의 의무.....	7
4	지원 서비스.....	9
4.1	구매 방법.....	9
4.2	서비스에 대한 설명.....	9
4.2.1	대비 서비스.....	10
4.2.2	대응 서비스.....	14
4.2.3	서비스 제공 관리.....	17
4.3	고급 서비스 및 솔루션.....	19
4.3.1	전담 지원 엔지니어링.....	19
4.3.2	신속 대응.....	20
4.3.3	개발자 지원.....	21
4.3.4	필수 임무에 대한 지원.....	21
4.4	기타 계약조건.....	21
4.5	귀사의 의무.....	24

# 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 Microsoft 전문 서비스

Microsoft 전문 서비스는 귀사에서 더욱 빠르게 기술 투자를 통해 기업 가치를 실현하는 데 도움이 됩니다. 이 서비스는 기술 수명 주기의 계획 수립, 실행, 유지관리 및 최적화 단계에서 사용할 수 있으며, 귀사의 온-프레미스(on-premise), 클라우드 및 하이브리드 IT 인프라에 대한 데이터, 이동성, 생산성 및 컴퓨팅 솔루션을 제공합니다. Microsoft는 다음 범주의 예방 서비스를 제공합니다:

### 2.1 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.

### 2.2 실행 서비스

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

### 2.3 유지관리 서비스

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

### 2.4 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.

### 2.5 교육 서비스

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

## 3 컨설팅 서비스

기업 서비스 컨설팅 서비스(컨설팅 서비스)는 고객이 더욱 빠르게 IT 투자에서 가치를 얻을 수 있도록 하는 솔루션의 계획 수립, 실행 및 채택과 관련된 서비스를 제공하기 위한 프로젝트 기반 계약입니다. 이 계약은 디지털, 전략, 아키텍처, 계획 수립, 업그레이드, 마이그레이션, 배포, 응용 프로그램 개발 및 데이터 통찰력 솔루션 분야의 Microsoft 제품 및 기술을 기반으로 서비스에 적용됩니다.

### 3.1 구매 방법

컨설팅 서비스는 프로젝트 기반의 상세하게 검토된 사용자 지정 계약 또는 아래에 명시된 바와 같은 사전 검토된 패키지 서비스의 형태로 사용할 수 있습니다:

서비스	정의
사용자 지정 컨설팅 서비스	고객별로 고유 솔루션의 서비스 범위, 일정 및/또는 주요 수행 활동이 정해진 사용자 지정 계약입니다.
패키지 컨설팅 서비스	사전에 다양한 일반 비즈니스 시나리오를 처리하는 결과물 범위가 정해진 계약입니다.

키: ↗ 작업 주문서에 나열되는 항목을 나타냅니다.

### 3.2 사용자 지정 컨설팅 서비스

아래와 같은 맞춤형 서비스 솔루션을 사용할 수 있습니다. 기업 서비스 주문서(ESWO) 또는 작업 명세서(SOW)에는 맞춤형 컨설팅 서비스의 범위가 상세하게 기술되어 있습니다.

**응용 프로그램 및 인프라** - 클라우드 컴퓨팅은 조직의 디지털 혁신을 실행하는 데 기본적인 요소입니다.

Microsoft의 현대적인 응용 프로그램 서비스는 여러 채널을 통해 장치에 관계없이 고객과 관계를 맺는 것을 지원하기 위해 응용 프로그램을 현대화 및 통합하고 클라우드를 활용하는 경우에 위험을 줄이면서 가치 실현 시간을 가속화합니다.

클라우드 생산성 솔루션을 사용해 조직이 의사 소통과 협력을 개선하고 고객과의 관계를 깊게 하여 비즈니스 통찰력을 생성할 수 있는 경험을 계획, 실행 및 구축하도록 도움을 주어 Office 365 투자의 모든 가치를 깨달을 수 있게 합니다.

**데이터 및 인공지능(AI)** - 현대 비즈니스의 핵심 흐름은 데이터를 경쟁 우위를 촉진하는 AI로 변환할 수 있는 능력입니다. Microsoft의 비즈니스 통찰력은 개발자와 조직이 종합적인 감독을 통해 AI-중심으로 전환해 Azure Database Power BI, Office 및 SQL Server를 비롯한 제품을 사용하여 데이터에 대한 통찰력의 한계를 제거하는 비즈니스 및 IT 조직을 위한 솔루션을 구상, 구현 및 지원할 수 있도록 합니다.

**업무용 응용 프로그램** - 관계 영업, 재능 및 인간 프로세스, 운영 및 고객 서비스를 비롯해 AI 및 비즈니스 인텔리전스를 활성화하는 한편으로 비즈니스에 핵심적인 기능을 디지털화하는 데 도움이 되는 연결된 데이터 환경의 일부인 업무용 응용 프로그램에 대한 지원.

Microsoft는 판매, 서비스 및 마케팅을 포함하는 Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement에 대한 폭넓은 컨설팅 서비스를 제공하여 고객이 디지털 인텔리전스를 모든 거래에 도입하여 관계를 수익으로 전환할 수 있도록 합니다. Microsoft Dynamics 365 Unified Operations에 대한 컨설팅

서비스는 고객이 전 세계에서 운영을 최적화하고 실시간 데이터 중심의 결정을 내려 더욱 빠르게 성장할 수 있도록 지원합니다.

**현대적인 직장** – 직장 혁신의 일부로서, Microsoft는 귀사의 환경이 변화 속도를 따라갈 수 있도록 지원하면서 귀사의 비즈니스에 있는 모든 전문가가 보다 생산적인 도구를 가질 수 있도록 합니다.

당사의 장치 및 이동 컨설팅 서비스 혜택은 비즈니스 및 IT 선두업체들이 직원 및 고객과 더 깊고 풍부한 관계를 원활하게 맺도록 하는 전사적 이동성 및 장치 관리 전략을 개발 및 실행하도록 합니다. 데이터센터 및 클라우드 인프라 서비스는 기술, 사람 및 프로세스를 통합하여 IT가 데이터센터를 특정 비즈니스 요구에 맞춰진 전략적 비즈니스 자산으로 변형하도록 지원합니다. 관련 사항

보안 및 ID 서비스, 당사는 또한 내부 및 외부의 위협으로부터 IT 인프라, 응용 프로그램 및 데이터를 보호하도록 지원할 수 있는 전략 및 솔루션을 제공합니다.

### 3.3 패키지 컨설팅 서비스

Microsoft는 Microsoft 제품, 기술 및 프로세스에 대한 계획을 수립하고 배포 및 실행한 경험을 기반으로 많은 공통 비즈니스 시나리오에 대한 컨설팅 서비스를 제공합니다. 아래의 서비스는 확정된 기간 및 관련 가격으로 사전 정의된 작업 분야에서 제공됩니다.

### 3.4 서비스에 대한 설명

#### 3.4.1 계획 수립 서비스

🔗 **아키텍처 서비스:** 지침, 계획 및 수정을 제공하는 귀사의 온라인 서비스 채택 목표에 대한 평가. 본 평가는 귀사의 팀과 환경을 온라인 서비스 아키텍처 모범 사례에 보다 적합하게 구축하는 데 도움이 됩니다.

**디지털 자문 서비스 프로그램:** 디지털 자문 서비스는 디지털 자문을 산업과 결합하고 비즈니스 전문 지식을 Microsoft의 경험 및 혁신 전략과 결합하여 조직이 디지털 포부에 도달할 수 있도록 합니다. 디지털 자문은 고객과의 협력을 통해 변화 프로그램을 추진하여 디지털 비즈니스를 구축합니다.

디지털 자문 서비스는 대략 200, 400, 800 및 1600시간 계약 패키지로 구매할 수 있습니다. Microsoft 서비스 제공 팀에는 주요 전문가에게 추가로 전달하거나 귀사에 권장 사례 조언, Microsoft 기술의 특정 지침을 제공하는 Microsoft 서비스 센터의 뛰어난 리소스가 포함될 수 있습니다.

또한 다음과 같은 디지털 자문 서비스 계약 패키지도 사용할 수 있습니다:

🔗 **디지털 자문 디지털 레디 패키지:** 비즈니스 설계와 변화 프로세스를 중심으로 변화하는 고객의 비즈니스 모델의 일부분으로 디지털 혁신을 주도하기 위해 디지털 자문이 진행되는 계약입니다.

🔗 **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.

**솔루션 계획 수립:** 온-프레미스(on-premise), 클라우드 및 하이브리드 환경에서 Microsoft 기술 배포에 대한 실행 계획을 통해 귀사를 지원 및 안내하기 위한 체계적인 계약. 이러한 서비스는 귀사가 원하는 결과를 충족시킬 수 있도록 기술 솔루션의 실행에 대한 계획 수립을 지원하기 위해 귀사의 Microsoft 기술에 대한 설계, 보안, IT 운영 또는 변경 관리에 대한 평가를 포함할 수

있습니다. 서비스 종료 시 귀사는 기술 평가 및 솔루션 실행 계획을 포함하는 보고서를 받을 수 있습니다.

🔗 **개발자 툴 배포 계획 서비스(Developer Tools Deployment Planning Services, DTDPs):** 조직의 효과적인 Visual Studio 배포 계획 수립을 지원하도록 설계됩니다. 이 계약을 사용하여 Visual Studio 채택을 위한 배포 계획 및 전략의 개발을 지원할 수 있습니다.

🔗 **공용 클라우드를 위한 Azure 배포 계획 서비스(Azure Deployment Planning Services for Public Cloud; AZDPS):** 훈련, 데모 및 배포 계획을 포함하는 수일간의 계약. Azure 저장 솔루션 활성화, 응용 프로그램의 Microsoft Azure 인프라 서비스로의 마이그레이션, 기업 이동성 실행, Microsoft Operations Management Suite 실행 또는 Microsoft Azure 가상 머신에 대한 개발 및 테스트 시나리오 실행에 초점을 두고 있습니다.

🔗 **데스크톱 배포 계획 서비스(Desktop Deployment Planning Services, DDPS):** Office 365, Office 또는 Windows 배포 방법에 초점을 맞춘 다양한 계획 수립 도구 및 사전 정의된 계약 활동을 제공하는 배포 계획 서비스.

🔗 **Dynamics 배포 계획 서비스(Dynamics Deployment Planning Services; DYDPS):** Microsoft Dynamics CRM(고객 관계 관리, Customer Relationship Management)에 대한 실행 또는 업그레이드, Dynamics CRM Online, 또는 Microsoft Dynamics AX를 포함한 ERP(전사적 자원 관리, Enterprise Resource Planning) 솔루션의 실행에 대한 계획 서비스.

🔗 **비즈니스용 Skype 및 Exchange 배포 계획 서비스(Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services, S&EDPS):** 이 서비스가 제공하는 비즈니스용 Skype 또는 Exchange 배포에 대한 조직의 계획 수립을 지원하도록 설계되어 Microsoft 비즈니스용 Skype 또는 Microsoft Exchange의 아키텍처 및 운영 측면에서 배포 계획 수립을 제공합니다.

🔗 **개인 클라우드 관리 및 가상화 배포 계획 서비스(Private Cloud Management and Virtualization Deployment Planning Services, PVDPS):** Systems Center, Windows Server 및 Hyper-V의 효과적인 배치를 계획하도록 돕기 위해 설계되었습니다. 이 계약에서는 업그레이드, 마이그레이션, 관리 및 가상화 배포의 가속화 외에 통일된 장치 관리의 실행을 위한 다양한 계획 서비스를 제공합니다.

🔗 **SQL 서버 배포 계획 서비스(SQL Server Deployment Planning Services; SSDPS):** SQL Server에 대한 업그레이드, SQL Server Business Intelligence 배포 및 SQL Server로의 마이그레이션과 같은 활동을 중심으로 하는 서비스를 수일간의 계약으로 사용할 수 있습니다.

🔗 **SharePoint 배포 계획 서비스(SharePoint Deployment Planning Services, SDPS):** 이 서비스는 SharePoint 및 SharePoint Online 배포 계획 계약의 제공에 초점을 두고 Office 365 FastTrack 계획, 프로젝트 및 포트폴리오 관리(Project and Portfolio management, PPM) 솔루션 계획 및 SharePoint 배포 계획을 포함할 수 있습니다.

🔗 **사용자 경험:** 비즈니스 부문용 응용 프로그램에 대한 사용자 경험을 제공하여 스토리보딩, 모션 그래픽, 문화기술적 연구, 개인 및 시나리오 분석, UX 전략 및 설계, 시각 디자인, UI 개발, 유용성 테스트 및 접근성 고려 사항 분야의 전문 지식을 활용하기 위한 서비스.

### 3.4.2 실행 서비스

🔗 **프로젝트 거버넌스:** 프로젝트, 프로그램, 계약의 유지관리 및 감독을 제공하여 성공적인 공급이 이루어지도록 하기 위한 서비스.

♣ **솔루션 아키텍처:** Microsoft 기술의 참조 아키텍처를 기반으로 귀사의 솔루션에 아키텍처 및 설계를 제공하기 위한 서비스.

♣ **솔루션 제공:** Microsoft 기술을 기반으로 하는 솔루션의 개발, 구성, 마이그레이션, 업그레이드 및 배포와 고객의 환경에 대한 Microsoft 기술의 통합을 포함하여 기술 실행을 제공하기 위한 서비스.

### 3.4.3 최적화 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.

♣ **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 서비스 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.

♣ **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.

## 3.5 부인 및 제한

당사의 서비스 제공은 다음 부인 및 제한에 근거합니다:

- 디지털 자문 서비스는 귀사의 Microsoft 기술 배포 및 사용에 한정하여 자문 및 지침만으로 구성되어 있습니다.
- 제품 라이선스는 컨설팅 서비스에 포함되지 않으므로 별도로 구매해야 합니다.
- 디지털 자문 서비스에는 제품 배포, 문제 해결, 손상 수리 지원, 타사 소스 코드의 검토 또는 위에 명시된 서비스의 범위를 벗어나는 기술이나 아키텍처 컨설팅이 포함되지 않습니다.
- Microsoft 이외의 소스 코드인 경우 당사의 서비스는 프로세스 덤프 또는 네트워크 모니터 추적 등 이진 데이터 분석으로만 제한됩니다
- Microsoft 아키텍트 또는 서비스 제공 팀 담당자의 현장 방문에 대해서는 상호 합의 하에 이루어지며 사후에 합리적인 수준의 이동 및 체재 경비가 청구됩니다.
- GitHub 컨설팅 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](https://aka.ms/github_privacy)) 및 GitHub 데이터 보호 추록 및 보안 첨부([https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa)) 내용이 귀하의 GitHub 컨설팅 서비스 조달에 적용됩니다.

## 3.6 귀사의 의무

컨설팅 계약의 성공 및 당사의 의무 이행은 프로그램 계약 기간 동안 귀사의 참여 정도에 따라 달라집니다. 이에에는 다음 사항이 포함되지만 그에 국한되지는 않습니다:

- 담당자, IT 담당자 및 하드웨어, 소프트웨어, 인터넷 연결 및 사무실 공간 등의 리소스 가용성.

- 서비스 제공 팀의 요구에 따라 귀사가 시기적절하게 제공하는 정확하고 완전한 정보.
- 조직 정보에 대한 액세스.
- 귀사의 지정된 책임에 대한 시기적절하고 효과적인 이행.
- 귀사 관리 부서의 시기적절한 결정과 승인.
- 귀사의 직원이나 계약직원자들에 의해 발생하는 교통비 및 경비 지급.

## 4 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

### 4.1 구매 방법

아래에 명시된 바와 같이, 지원 서비스는 기업 서비스 작업 주문서에 열거된 기존의 기본 패키지 계약 하에서 구입 가능한 핵심, 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 핵심("C"), 고급("A") 및 성과("P") 지원 패키지 형태로 이용 가능.</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>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 기본 패키지에 추가될 수 있고, 이 역시 본 조항 전체에서 "+"로 표시됩니다.</p>

키: ✎ 작업 주문서에 나열되는 항목을 나타냅니다.

### 4.2 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.

### 4.2.1 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.

#### 계획 수립 서비스

계획 서비스 유형	패키지		
	C	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		
	C	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		
	C	A	P
주문형 평가	✓	✓	✓
평가 프로그램		+	+
오프라인 평가		+	+
대비 모니터링		+	+
<b>POP(대비 운영 프로그램)</b>		+	+
위험 및 상태 평가 프로그램( <b>RAP</b> ) 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.

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

🔗 **RAP 서비스(위험 및 상태 평가 프로그램 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		
	C	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 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 서비스 유형	패키지		
	C	A	P
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	패키지		
	C	A	P
맞춤형 대비 서비스(유지관리, 최적화 및 교육 서비스)		+	+
지원 기술 자문			✓

✦ - 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.

기타 대비			
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.

## 4.2.2 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.

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

✓ - 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.

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.

## 핵심 지원 인시던트 대응

핵심 지원	심각도 및 상황	당사의 예상 대응	귀사의 예상 대응
표준 비즈니스 영향	<ul style="list-style-type: none"> <li>보통 정도의 서비스 손실 또는 악화수준 저하를 경험했으나 장애가 있는 상태에서도 어느 정도의 작업은 계속할 수 있음</li> <li>8시간 내 처리가 필요함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>업무 시간 중 8시간 이내 1차 전화 대응<sup>1</sup></li> <li>업무 시간<sup>1</sup>에만 응답</li> <li>24x7로 요청 시 응답<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사건 책임자에 대한 정확한 연락처 정보</li> <li>24시간 이내 대응</li> <li>24x7 응답을 요청한 경우 적절한 리소스를 할당하여 24x7 응답을 유지함<sup>2</sup></li> </ul>
중대한 비즈니스 영향	<ul style="list-style-type: none"> <li>핵심 비즈니스 프로세스가 손실되어 현실적으로 작업을 계속할 수 없음</li> <li>1시간 내 처리가 필요함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1시간 이내 1차 전화 대응</li> <li>주7일x하루24시간 지속적으로 노력<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>적절한 담당자를 배정하여 연중무휴 지속적으로 노력함<sup>2</sup></li> </ul>

<sup>1</sup> 업무 시간은 대개 오전 09:00부터 오후 17:30(공휴일 및 주말 제외)입니다. 업무 시간은 국가마다 다소 상이할 수 있습니다.

<sup>2</sup> 적절한 리소스 또는 응답을 제공하여 지속적인 문제 해결 응답을 유지할 수 없는 경우 24x7에서 다운그레이드해야 할 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"> <li>보통 정도의 서비스 손실 또는 악화수준 저하를 경험했으나 장애가 있는 상태에서도 어느 정도의 작업은 계속할 수 있음</li> <li>4시간 내 처리가 필요함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>업무 시간 중 4시간 이내 1차 전화 대응<sup>1</sup></li> <li>업무 시간<sup>1</sup>에만 응답</li> <li>24x7로 요청 시 응답<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사건 책임자에 대한 정확한 연락처 정보</li> <li>24시간 이내 대응</li> <li>24x7 응답을 요청한 경우 적절한 리소스를 할당하여 24x7 응답을 유지함<sup>2</sup></li> </ul>
중대한 비즈니스 영향	<ul style="list-style-type: none"> <li>핵심 비즈니스 프로세스가 손실되어 현실적으로 작업을 계속할 수 없음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1시간 이내 1차 전화 대응</li> <li>1시간 후 위기 상황 리소스 배정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>적절한 담당자를 배정하여 연중무휴 지속적으로 노력함<sup>2</sup></li> <li>변경 관리자가 업무 시간 기준으로 4시간</li> </ul>

고급 지원	심각도 및 상황	당사의 예상 대응	귀사의 예상 대응
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1시간 내 처리가 필요함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>주7일x하루24시간 지속적으로 노력<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>이내에 액세스 및 대응</li> </ul>

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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"> <li>보통 정도의 서비스 손실 또는 악화수준 저하를 경험했으나 장애가 있는 상태에서도 어느 정도의 작업은 계속할 수 있음</li> <li>4시간 내 처리가 필요함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>업무 시간 중 4시간 이내 1차 전화 대응<sup>1</sup></li> <li>업무 시간<sup>1</sup>에만 응답</li> <li>24x7로 요청 시 응답<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>24x7 응답을 요청한 경우 적절한 리소스를 할당하여 24x7 응답을 유지함<sup>2</sup></li> </ul>
중대한 비즈니스 영향	<ul style="list-style-type: none"> <li>핵심 비즈니스 프로세스가 손실되어 현실적으로 작업을 계속할 수 없음</li> <li>30분 내 처리가 필요함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>30분 이내 1차 전화 대응</li> <li>30분 이내 위기 상황 리소스 배정</li> <li>고객 계약 시 현장 리소스가 24시간 후 응답</li> <li>주7일x하루24시간 지속적으로 노력<sup>2</sup></li> <li>Microsoft의 숙련된 전문가 액세스 및 Microsoft 내에서 제품 팀으로 신속한 에스컬레이션<sup>3</sup></li> <li>필요 시 Microsoft 고위 경영진에 통보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft 요청 시 귀사 고위 경영진과 적절한 의사소통</li> <li>적절한 담당자를 배정하여 연중무휴 지속적으로 노력함<sup>2</sup></li> <li>신속 액세스 및 대응</li> </ul>

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

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

<sup>3</sup> 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:

**핵심 지원:** 표준 및 중요한 수준의 비즈니스 영향 심각도 인시던트의 경우 서비스는 업무 시간 중에 고객 요청에 의해 풀링된 제공 리소스로 제공됩니다. 이러한 리소스는 요청 시 에스컬레이션 업데이트도 제공할 수 있습니다.

**고급 및 성과 지원:** 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.

### 4.2.3 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.

**핵심 지원:** SDM 서비스는 디지털로 제공되거나 전문가들로 구성된 팀에 의해 제공됩니다.

**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		
	C	A	P
고객 조직 사용	✓	✓	✓
Microsoft 제품, 서비스 및 보안 업데이트 지침	✓	✓	✓
프로그램 개발 및 관리	✓	✓	✓
통합 지원 온보딩	✓	✓	✓
클라우드 성공 프로그램		✓	✓
경영진 관계 관리		✓	✓
서비스 제공 관리 추가		+	+

서비스 제공 관리 서비스 유형	패키지		
	C	A	P
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.

**핵심 지원:** Microsoft는 기본 패키지 지원에 포함된 기능과 귀사가 구매할 수 있는 소수의 추가 서비스를 활용할 수 있도록 서비스를 권장할 수 있습니다.

**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.

### 4.3 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		
	C	A	P
전담 지원 엔지니어링		+	+
신속 대응		+	+
개발자 고급		+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
개발자 성과			+
필수 임무에 대한 지원		+	+

+ - 구매할 수 있는 추가 서비스.

+<sup>1</sup> - 제한된 최대량까지 구매할 수 있는 추가 서비스.

#### 4.3.1 전담 지원 엔지니어링

☞ **DSE(전담 지원 엔지니어링):** DSE 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 DSE 서비스 시간이 공제됩니다.

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

DSE 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

DSE 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

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

### 4.3.2 신속 대응

☞ **신속 대응:** 신속 대응은 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 신속 대응 서비스를 받으려면 해당 클라우드 서비스 포털을 통해 인시던트를 제출해야 합니다. 귀사의 문제 해결 지원 요청은 클라우드 서비스 전문 전담 엔지니어 팀으로 구성된 신속 대응 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, 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. Rapid Response는 Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure 통신 서비스 또는 청구 및 구독 관리를 다루지 않습니다.

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

신속 대응	심각도 및 상황	당사의 예상 대응	귀사의 예상 대응
중대한 비즈니스 영향	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 핵심 비즈니스 프로세스가 손실되어 현실적으로 작업을 계속할 수 없음</li> <li>• 15분 내에 처리가 필요함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15분 이내 1차 전화 대응</li> <li>• 주7일x하루24시간 지속적 노력<sup>1</sup></li> <li>• Microsoft의 숙련된 전문가에 대한 액세스<sup>2</sup></li> <li>• Microsoft 내에서 클라우드 서비스 운영 팀으로 신속한 에스컬레이션</li> <li>• 필요 시 Microsoft 고위 경영진에 통보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft 요청 시 귀사 고위 경영진과 적절한 의사소통</li> <li>• 적절한 담당자를 배정하여 연중무휴 지속적으로 노력함<sup>1</sup></li> <li>• 신속 액세스 및 대응</li> </ul>

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

<sup>2</sup> 신속 대응 문제 해결 지원 서비스는 영어로만 제공됩니다.

### 4.3.3 개발자 지원

개발자 지원은 Microsoft의 플랫폼에서 응용 프로그램을 구축, 배포 및 지원하는 고객 개발자에 대한 응용 프로그램 개발 수명 주기 전반에 걸친 클라우드 및 기술 지식을 기반으로 장기적인 기술 지원을 제공합니다.

응용 프로그램 개발 관리자(ADM)는 주 연락처의 역할을 하고 개발 및 테스트 방법 및 Microsoft 제품을 사용하는 동안 발생하는 개발 문제에 대한 전략적 조언을 제공하는 일에 집중합니다. ADM은 Microsoft 내에서 고객의 요구 사항에 대해 여러 리소스와 연동합니다.

지원 계약의 일부로 다음 개발자 솔루션을 구매할 수 있습니다:

#### 🔗 개발자 고급

고급 및 성과 지원에 제공되는, 개발자 고급 지원은 응용 프로그램 현대화, 사물 인터넷(IoT) 평가, ALM/DevOps 솔루션, 교육 및 테스트와 같은 특정 응용 프로그램 개발 요구 사항에 대해 전용 솔루션을 제공합니다. 개발 수명 주기의 다양한 영역 또는 주제에 대해 전문적인 개발 지원이 필요한 고객에게 권장되는 지원 등급입니다.

최소 계약은 320ADM(응용 프로그램 개발자 관리자) 시간으로 구성됩니다. 특별한 요청이 있을 경우 더 작은 규모의 맞춤형 계약 범위를 지정할 수 있습니다. 개발자 고급 지원은 최대 800 ADM 시간까지 가능합니다.

#### 🔗 개발자 성과

성과 지원에 제공되는, 개발자 성과 지원은 응용 프로그램 개발 수명 주기 전체에 걸쳐 종합적인 지원을 제공하며 고객에게 클라우드 아키텍처, 취약성 평가, ALM/DevOps 솔루션, 보안 개발 수명 주기, 코드 검토, 성능 모니터링, 응용 프로그램 현대화, 사물 인터넷 (IoT) 구현 및 관리, 교육 및 테스트를 제공합니다. 비즈니스 크리티컬 및 복잡한 개발 환경에 대한 완벽한 개발 지원이 필요한 고객에게 권장되는 지원 등급입니다.

개발자 성과 지원은 최소 800ADM 시간까지 가능합니다. 특별한 요청이 있을 경우 더 작은 규모의 맞춤형 계약 범위를 지정할 수 있습니다.

### 4.3.4 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.

## 4.4 기타 계약조건

Microsoft 통합 지원 서비스는 다음 전체 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 동등한 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 전담 지원 엔지니어링(DSE)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-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits)에서 참조할 수 있습니다.

- 국가에 따라 일부 추가 서비스가 제공되지 않을 수 있습니다. 자세한 내용은 귀하의 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 귀하의 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](https://aka.ms/github_privacy)) 및 GitHub 데이터 보호 추록 및 보안 첨부([https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa)) 내용이 귀하의 GitHub 지원 서비스 조달에 적용됩니다.
- **사용 제한 정책** - 고객은 다음과 같이 서비스 제공물을 사용해서는 안 됩니다:
  - 법률, 규정, 정부 명령 또는 판결에서 금지하는 방식;
  - 다른 사용자의 권한을 침해하는 방식, 또는
  - 아래의 고위험 사용 조항에 따른 경우를 제외하고, 서비스 제공물을 사용하는 경우 사람이 사망하거나 심각한 신체적 상해를 입거나 심각한 신체적 또는 환경적 피해를 입을 수 있는 응용 프로그램이나 상황.

#### 고위험 사용

- 경고: 현대 기술은 새롭고 혁신적인 방식으로 사용될 수 있으며, 고객은 이러한 기술의 특정 사용이 안전한지 여부를 고려해야 합니다. 서비스 제공물은 서비스 제공물의 서비스 중단, 결함, 오류 또는 기타 실패로 인해 사람이 사망하거나 심각한 신체적 상해를 입거나 신체적 또는 환경적 피해를 입을 수 있는 일체의 사용을 지원하도록 설계되거나 의도되지 않았습니니다("고위험 사용"이라 통칭함). 따라서 고객은 서비스 제공물의 중단, 결함, 오류 또는 기타 실패가 발생하더라도 사람, 재산 및 환경의 안전이 일반적으로, 또는 특정 산업에 대해 합리적이고 적절하며 합법적인 수준 이하로 저해되지 않도록 서비스 제공물을 설계하고 구현해야 합니다. 고객은 본인의 위험 부담 하에 고위험 서비스 제공물을 사용해야 합니다. 고객은 엄격한 책임에 근거한 청구 또는 고객의 사양에 따라 고객에게 서비스 제공물을 설계하거나 제공함에 있어서 Microsoft의 과실로 인한 청구를 포함하여 서비스 제공물과 관련된 고위험 사용으로 인해 발생하는 모든 청구와 관련하여 모든 손해, 비용 및 변호사 수임료로부터 Microsoft를 보호하고 면책하며 손해를 입지 않도록 하는 데 동의합니다. 전술한 배상 의무는 고객 계약에 명시된 방어 의무에 추가되며, 이는 이와 같은 계약에 포함된 책임의 제한 또는 배제의 대상이 아닙니다.

추가 전제 조건 및 가정이 관련 부칙에 명시될 수 있습니다.

## 4.5 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 구입한 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 **Microsoft**의 현장 작업이 필요한 서비스 제공 팀에게 전화, 고속 인터넷 액세스 및 해당 시 귀사의 내부 시스템 및 진단 도구에 대한 액세스를 제공하기로 동의합니다.

© 2021 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.