

# Microsoft 기업 서비스

서비스에 대한 설명

2023년 2월

# 목차

1	이 문서 정보.....	1
2	Microsoft 전문 서비스.....	1
2.1	계획 수립 서비스.....	1
2.2	실행 서비스.....	1
2.3	유지관리 서비스.....	1
2.4	최적화 서비스.....	1
2.5	교육 서비스.....	1
3	컨설팅 서비스.....	2
3.1	구매 방법.....	2
3.2	사용자 지정 컨설팅 서비스.....	2
3.3	패키지 컨설팅 서비스.....	3
3.4	서비스에 대한 설명.....	3
3.4.1	계획 수립 서비스.....	3
3.4.2	실행 서비스.....	4
3.4.3	최적화 서비스.....	5
3.5	부인 및 제한.....	5
3.6	귀사의 의무.....	5
4	지원 서비스.....	7
4.1	구매 방법.....	7
4.2	패키지 설명.....	7
4.2.1	전사적 패키지.....	7
4.2.2	고급 솔루션.....	8
4.3	서비스에 대한 설명.....	8
4.3.1	대비 서비스.....	8
4.3.2	서비스 제공 관리.....	11
4.3.3	대응 서비스.....	13
4.4	고급 서비스.....	15
4.4.1	전담 지원 엔지니어링.....	15
4.4.2	프리미어 얼티미트.....	16
4.4.3	3계층 지원.....	16
4.5	고급 솔루션.....	17
4.5.1	필수 임무에 대한 지원.....	17

4.5.2 신속 대응 .....	17
4.5.3 Azure 이벤트 관리.....	18
4.6 파트너 지원 솔루션.....	20
4.7 글로벌 지원 솔루션.....	21
4.8 기타 계약조건 .....	22
4.9 귀사의 의무.....	24

# 1 이 문서 정보

Microsoft 기업 서비스의 서비스에 대한 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 거재에 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. 보안 및 ID 서비스와 연결된 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 파트 타임이나 풀 타임 자문 서비스 중 하나로 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 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 상담이 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 합의하에 이루어지며 사후에 합리적인 수준의 이동 및 체재 경비가 청구됩니다.
- 구매한 모든 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. 이에는 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 프리미어 지원 서비스(지원 서비스)는 IT 수명 주기의 단계에 관계없이 새로운 비즈니스 기회를 실현하도록 비용 절감, 생산성 향상 및 기술 사용을 지원하는 일련의 종합적인 기업 지원 서비스입니다.

지원 서비스에는 다음이 포함됩니다:

- 대비 서비스는 귀사의 IT 인프라 및 운영의 상태에 대한 유지 및 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 주문서를 사용하는 기존 지원 계약에 따른 패키지 형태 또는 개별 서비스 형태로 사용할 수 있습니다:

서비스	정의
전사적 패키지	조직 내에서 사용되는 모든 상업용, 지원되는 Microsoft 제품 및/또는 온라인 서비스에 대한 지원을 제공하는 서비스 조합입니다. 구성 가능 패키지 옵션과 고정 패키지 옵션을 사용할 수 있습니다.
고급 솔루션 패키지	특정 Microsoft 제품이나 또는 특정 고객 IT 시스템을 커버하는 기술 지원 서비스 패키지. 구성 가능 패키지와 함께 사용할 수 있습니다.

### 4.2 패키지 설명

#### 4.2.1 전사적 패키지

전사적 패키지 옵션: 구성형(귀사의 요구 사항을 충족하도록 맞춤화) 또는 고정형 패키지(사전 정의된 서비스).

#### 구성 가능 패키지

아래 나열된 항목 중에서 요구 사항에 맞게 지원 패키지를 사용자 지정하여 사용할 수 있습니다.

항목	사용 가능한 서비스
대비 서비스	4.3.1항 "대비 서비스"에 명시된 서비스는 귀사의 지원 패키지에 포함할 수 있습니다
서비스 제공 관리	모든 패키지에 포함됩니다.  제공 모델 및 서비스 수준은 4.3.2항 "서비스 제공 관리"에 명시된 바와 같이 맞춤 제작할 수 있습니다

대응 서비스	4.3.3항 "대응 서비스"에 명시된 서비스를 귀사의 지원 패키지에 포함할 수 있습니다
고급 서비스	4.4항 "고급 서비스"에 명시된 추가 서비스를 귀하의 지원 패키지에 포함할 수 있습니다

## 고정 패키지

1년 동안 제공되는 초급 수준의 세트 패키지 지원 서비스입니다

항목	포함된 서비스
대비 서비스	하나의 "위험 및 건강 평가 프로그램 서비스"
서비스 제공 관리	4.3.2항 "서비스 제공 관리"에 명시된 바와 같이, 통합 모델을 통해 제공된 핵심 수준의 서비스가 포함됩니다
대응 서비스	최대 20 "문제 해결 지원" 시간

### 4.2.2 고급 솔루션

고급 솔루션 패키지는 특정 Microsoft 제품 또는 고객 IT 시스템에 적용되며 사용 가능한 서비스는 다음과 같습니다.

항목	설명
필수 임무에 대한 지원	미션 크리티컬 비즈니스 솔루션에 포함되어 있고 4.5.1항 "미션 크리티컬 지원"에 도입된 사전 정의 Microsoft 제품 세트에 대해 더 높은 수준의 지원을 제공합니다
신속 대응	클라우드 서비스에 대한 신속한 사후 대응 지원을 제공하며, 이는 4.5.2항 "신속 대응"에 소개되어 있습니다
Azure 이벤트 관리	고객의 중요한 Azure 이벤트 중에 향상된 사전 및 사후 대응 지원 서비스를 제공합니다

## 4.3 서비스에 대한 설명

이 조항에서는 프리미어 지원 패키지를 구성하기 위해 조합되는 항목들에 대해 설명합니다.

### 4.3.1 대비 서비스

대비 서비스는 Microsoft 환경에서 문제를 해결하도록 도움을 줍니다. 해당 작업 주문서의 기간 중 리소스 가용성과 제공을 보장하기 위해 대비 서비스가 제때에 예정되어야 합니다. 뒤에 이어지는 대비 서비스는 아래에서 식별되거나 작업 주문서에서 상세하게 설명된 대로 이용할 수 있습니다.

## 계획 수립 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

**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

**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.

**상태 검사:** Microsoft 권장 사례와 대조한 귀사의 Microsoft 기술 실행에 대한 실행 평가 리뷰입니다. Microsoft 리소스는 상태 검사와 협업을 계획하고, 리뷰를 수행하며 데이터를 분석하고 완료 시 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. 귀사의 서버 인시던트 관리 프로세스의 조정을 위하여 기술 운영 모니터링 도구 및 권장 사항을 제공합니다.

**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 Microsoft에서 분석하며 해결 권장 사항이 수록된 확인 사실 보고서를 작성합니다.

**RAP 서비스 플러스(위험 및 상태 평가 프로그램 서비스 플러스):** RAP 서비스는 수정 계획 및 지식 전달에 초점을 맞추어 최대 2일간 귀사의 사업장에서 맞춤형 시스템 최적화 워크숍과 함께 제공되고 후속 관리됩니다.

## 최적화 서비스

**채택 서비스:** 채택 서비스는 귀사의 조직이 Microsoft 기술 구매에 링크된 변경 사항을 수정, 모니터링 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.

**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. IT 서비스 관리 서비스는 지원 서비스의 맞춤형 프로그램의 구성 요소일 수 있고 추가 수수료를 지불하고 이용할 수 있으며 귀사의 작업 주문서에서 부록에 정의되어 있을 수 있고 작업 주문서에서 참고할 수도 있습니다.

**랩 서비스:** 해당 지역에서 사용 가능한 경우 Microsoft는 실험실 설비에 대한 액세스 권한을 제공하여 Microsoft 제품에 대한 제품 개발, 벤치마킹, 테스트, 프로토타입 작성 및 마이그레이션 활동을 지원할 수 있습니다.

**문제 해결 서비스:** 평가 서비스 도중에 식별된 사항들을 처리하기 위한 Microsoft 리소스와 직접 협업. 각 작업 기간은 작업 주문서에 일 수로 지정되며 엔지니어링 직원과의 파트너 관계를 통해 제공됩니다.

**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 부록에 정의되어 있을 수 있고 작업 주문서에서 참고할 수도 있습니다.

## 교육 서비스

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

**주문형 교육:** Microsoft가 개발한 워크숍 라이브러리의 온라인 교육 자료 모음에 대한 액세스를 허용하는 정기가입 서비스. 정기가입은 좌석 단위를 기준으로 판매됩니다.

**웹 캐스트:** 다양한 지원 및 Microsoft 기술 주제에 대해 원격으로 온라인을 통해 Microsoft가 호스팅하는 교육 세션에 대한 액세스. 웹 캐스트는 작업 주문서에 명시된 대로 참가자 단위로 구매되거나 또는 조직에게 독점적으로 제공됩니다.

**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.

**맞춤형 대비 서비스:** 이 문서에서 다르게 명시되지 않은 한, 서비스를 귀사의 지시에 따라, 당사 직원과의 협업을 통하여 직접 또는 온라인 서비스의 제공이 가능합니다. 이러한 작업은 일 단위로 측정되고 가격이 정해집니다. 맞춤형 대비 서비스는 다음과 같은 부분에 초점을 맞추고 있습니다:

- 유지관리 서비스
- 최적화 서비스
- 교육 서비스

**자문 지원:** 사용 가능한 경우 가능한 지역에 한하여, 사전 지원 서비스대비 서비스는 자문 지원 시간 단위로 구매할 수 있습니다. 이 시간은 귀사의 Microsoft 서비스 대리인이 제공하는 현행 요금으로 상기 명시된 1회 이상의 대비 서비스와 교환될 수 있습니다. 대비 서비스 예약 후 당사는 가장 근사한 시간으로 반올림하여 해당 서비스에 대한 일일 요금 또는 고정 요금에 따른 가격에 해당하는 자문 지원 시간을 귀사의 잔여

시간에서 공제합니다. 귀사가 한 가지 유형의 자문 지원 서비스를 주문하고 이를 다른 유형의 서비스로 대체하려면 사용 가능하고, 귀사의 서비스 제공 관리자가 동의한 경우에 한해, 이미 구매한 시간을 해당 대체 서비스에 적용할 수 있습니다.

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

### 4.3.2 서비스 제공 관리

#### 서비스 제공 관리

모든 프리미어 지원 패키지는 서비스 제공 관리자에 의해 구성되고 시작됩니다. 개발자를 위한 프리미어 지원 및 개발자 중심 패키지의 경우 서비스 제공 관리는 광범위한 개발자 산업 전문 지식이 있으며 개발자 기술을 이해하고 있는 응용 프로그램 개발 리소스에서 제공합니다. 이러한 제공은 제공 모델, 서비스 수준, 지역을 기준으로 개선할 수 있습니다. 작업 주문서에 달리 명시되지 않는 한, 제공 모델은 지정이며 서비스 수준은 핵심입니다.

#### 제공 모델

항목	정의
공용(Pooled)	원격에 위치한 개인의 그룹에 의해 수행됩니다
지정(Designated)	다른 Microsoft 프리미어 지원 고객에게도 서비스를 제공하는 지정된 개인에 의해 현장에서 또는 원격으로 파트 타임으로 제공됩니다
전담(Dedicated)	해당 Microsoft 프리미어 지원 고객에게만 서비스를 제공하는 지정된 개인에 의해 현장에서 또는 원격으로 제공됩니다

#### 서비스 수준

항목	정의
핵심(Core)	일반적인 구성에 더하여 서비스 소개, 서비스 제공 계획, 서비스 검토, 중요 보안 지원 자문, 인시던트 관리, 위기 관리, 정보 서비스 및 서비스 정기가입 관리가 포함됩니다
표준(Standard)	모든 핵심 서비스, 최초 평가 및 수정 계획이 포함됩니다
확장(Extended)	모든 표준 서비스, 그리고 이에 더하여 Microsoft 제품/온라인 서비스에 대한 수명 주기 인식, 인시던트 추세 분석과 자문 및 프로세스 지침이 포함됩니다

#### 상세 범위

핵심 수준의 서비스 관리를 구입하는 고객은 다음 서비스를 사용할 수 있습니다:

**서비스 소개:** 대비 서비스를 선택 및 계획하는 방법에 대한 설명과 지원되는 대응 지원 요청의 기록 및 사용 가능한 도구 활용 방법을 데모로 보여 주는 프리미어 지원 서비스에 대한 개요입니다.

**서비스 제공 계획:** 프리미어 지원 서비스에는 클라우드 전환을 비롯하여 비즈니스 및 IT 우선 순위에 관하여 팀과 협력하여 서비스를 활용하는 방법과 시기를 결정하는 맞춤형 서비스 계획이 포함되어 있습니다.

**서비스 검토:** Microsoft는 지속적으로 전기의 서비스를 검토하고 제공된 내용과 향상된 내용에 대해 귀사에 보고하며 귀사의 피드백을 검토하여 필요한 조치와 조정 사항을 논의합니다. 이 검토는 표준 상태 보고서와 가상 또는 현장 상황 평가 보고 회의(현장 출장이 승인된 경우)로 구성됩니다.

**중요 보안 지원 조언:** 중요 Microsoft 보안 공지 알림입니다. 지정 또는 전담 서비스 제공 관리자가 있는 경우 귀사는 해당 관리자의 도움을 받아 이 정보가 귀사의 IT 인프라에 미치는 영향을 평가합니다.

**인시던트 관리:** 서비스 제공 팀은 지원 인시던트를 감독하여 시기적절하게 해결 방법을 찾고 고품질 지원을 제공할 수 있도록 돕습니다. 인시던트 대응 계획 개발, 인시던트 중 상황 업데이트를 위한 주 연락처 확인, 인시던트 발생 후 근본 원인 파악이 여기에 포함되기도 합니다. 온라인 서비스를 보유한 경우 인시던트 원인 분석과 SLA(서비스 수준 계약)에 대한 요약이 포함되기도 합니다.

**위기 관리:** 비즈니스에 중요한 영향을 주는 상황이 발생할 경우 서비스 제공팀이 24시간 문제를 확인하여 귀사에 연락합니다.

**정보 서비스:** 귀사 환경과 관련된 Microsoft 제품 및 서비스 중심의 뉴스레터, 웹 사이트 및 리소스를 제공합니다. Microsoft 기술에 대한 지원 및 작동 정보, 문제 해결 도구 및 기술 자료 문서에 대한 참조가 포함되기도 합니다.

**서비스 구독 관리:** 온라인 서비스를 보유한 고객의 경우 Microsoft 리소스는 온라인 서비스 정기가입과 관련된 문제의 에스컬레이션을 지원하며 청구, 계정 제공 및 SLA 크레딧 질문에 대한 대답을 제공할 수 있습니다.

표준 수준의 서비스를 구입하는 고객은 핵심 수준 서비스와 함께 다음 서비스를 사용할 수 있습니다:

**최초 평가:** 바람직한 IT 운영 상태에 도달하기 위해 실천할 수 있는 계획을 세우도록 지원하는 귀사의 IT 운영 환경 내에서 서비스 요구 사항을 식별하는 발견 평가입니다. 온라인 서비스를 보유한 고객의 경우 귀사의 서비스 제공 관리자는 사용자와 온라인 서비스를 연결하는 데 필요한 사내구축(On-premise) 인프라를 분석하도록 지정할 수 있습니다. 또한 서비스 제공 관리자는 연결에 영향을 미칠 수 있는 문서 위험에 대해 귀사의 직원과 함께 작업하고 잠재적 완화를 제안합니다.

**수정 계획:** 대비 평가를 실시하여 파악한 개선 조치를 통합할 수 있습니다. 평가 결과는 서비스 계획 내에 관련 수정 사항과 함께 개선 자문 사항으로 문서화됩니다. 예정된 서비스 검토를 통한 후속 조치가 이어집니다.

**현장 서비스 제공 관리:** 서비스 제공 관리자의 현장 방문을 이용할 수 있으며 방문 시 추가 비용이 부과될 수 있습니다. 이 서비스는 Microsoft의 리소스 사용 가능 여부에 따라 달라집니다.

확장 수준의 서비스를 구입하는 고객은 핵심 및 표준 수준 서비스와 함께 다음 서비스를 사용할 수 있습니다:

**인시던트 추세 분석 및 자문:** 인시던트 기록에 대한 하나 이상의 검토에서 지원되는 Microsoft 기술을 포함하여 당사와 함께 기록되고 비즈니스 영향력이 큰 인시던트의 인력, 프로세스 및 기술 측면에 중점을 둡니다. 이 검토는 결과적으로, 인력 양성이나 기술 요소 변경 등을 넘어 귀사의 IT 운영 비용 절감에 목표를 맞춘 일련의 운영 개선 조치 사항들을 권고할 것입니다.

**프로세스 지침:** 권장 프로세스에 대한 기본 정보를 제공합니다.

### 4.3.3 대응 서비스

대응 서비스는 귀사의 Microsoft 환경 문제를 해결하며 일반적으로 주문형으로 사용되며 다음 서비스들의 모든 조합을 포함할 수 있습니다:

**PRS(문제 해결 지원):** Microsoft 제품 사용 중에 발생한 특정 현상의 문제에 대한 본 지원에는 Microsoft 제품에 대해 의도된 대로 작동하지 않는 특정 문제, 오류 메시지 또는 기능에 대한 문제 해결이 포함됩니다. 인시던트 심각도 정의, Microsoft의 예상 초기 대응 시간 및 제출 요구 사항은 “[표: 인시던트 대응](#)”에 상세히 나와 있습니다.

PRS는 시간 단위로 비용이 부과되며 작업 주문서에 명시된 구매선불 시간에서 시간이 공제됩니다. 단, 주로 지원하는 제품의 버그로 인해 문제가 발생했다고 판단되는 경우는 제외합니다. 특정 문제를 처리하는 동안 구매선불 시간이 모두 소진되면 체납 처리되며 당사에서 추가 인시던트에 대응하려면 귀사가 추가 PRS 시간을 구매해야 합니다. 귀사의 요청에 따라 당사는 제3자 기술 공급자와 협력하여 복잡한 다중 공급업체 제품 상호 운용성 문제의 해결을 지원합니다. 그러나 해당 제품 지원에 대한 책임은 제3자에 있습니다.

공공 부문 프리미어 지원 계약의 경우, 필요에 따라 온라인 서비스를 위한 PRS가 제공됩니다. 구매한 PRS 시간은 공공 부문 프리미어 지원 계약을 위해 이러한 기술에 대해 열린 인시던트에 대해 공제되지 않습니다.

관련 온라인 서비스 지원 포털에서 다루지 않는 서비스 및 제품에 대한 지원 요청은 Microsoft 서비스 온라인 포털을 통해 관리됩니다.

서비스 제공 관리는 모든 문제 해결 요청과 동일한 방식으로 활용됩니다

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.

## 표: 인시던트 대응

심각도 및 상황	당사의 예상 대응	귀사의 예상 대응
<p><b>심각도 1</b></p> <p>심각한 수준의 비즈니스 영향:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>핵심 비즈니스 프로세스가 완전히 손실되어 현실적으로 작업을 계속할 수 없음</li> <li>즉각적인 처리가 필요함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1시간 이내 1차 전화 대응</li> <li>가능한 한 신속하게 당사의 담당자가 현장에 파견됨</li> <li>위기 상황 리소스<sup>1</sup> 배정</li> <li>연중 무휴 24시간<sup>2</sup> 지속적으로 노력</li> <li>Microsoft 내 제품 담당 팀으로 신속한 에스컬레이션</li> <li>당사의 고위 경영진에게 통지</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>귀사의 고위 경영진에게 통지</li> <li>적절한 담당자를 할당하여 연중 무휴 24시간<sup>2</sup> 지속적으로 노력 유지</li> <li>변경 관리자의 신속한 액세스 및 대응</li> <li>전화로만 제출 가능<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>심각도 A</b></p> <p>중요한 수준의 비즈니스 영향:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>상당한 서비스 손실 또는 악화</li> <li>1시간 내 처리가 필요함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1시간 이내 1차 전화 대응</li> <li>필요에 따라 당사의 담당자가 현장에 파견됨</li> <li>위기 상황 리소스<sup>1</sup> 배정</li> <li>연중 무휴 24시간<sup>2</sup> 지속적으로 노력</li> <li>당사의 고위 관리자에게 통지</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>적절한 담당자를 할당하여 연중 무휴 24시간<sup>2</sup> 지속적으로 노력 유지</li> <li>변경 관리자의 신속한 액세스 및 대응</li> <li>관리자에게 통지</li> <li>전화로만 제출 가능<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>심각도 B</b></p> <p>상당한 수준의 비즈니스 영향:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>보통 정도의 서비스 손실 또는 악화를 경험했으나 손상된 상태에서도 어느 정도의 작업은 계속할 수 있음</li> <li>업무 시간<sup>5</sup> 기준으로 2시간 내 처리가 필요함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2시간 이내 1차 전화 대응</li> <li>업무 시간<sup>4,5</sup>에만 대응</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft와 함께 작업할 적절한 담당자 할당</li> <li>변경 관리자가 업무 시간 기준으로 4시간 이내에 액세스 및 대응</li> <li>전화 또는 웹 사이트를 통해 제출</li> </ul>
<p><b>심각도 C</b></p> <p>미미한 비즈니스 영향:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>기능상 약간의 문제가 있거나 아무런 서비스 장애가 없음</li> <li>업무 시간<sup>5</sup> 기준으로 4시간 내 처리가 필요함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4시간 이내 1차 전화 대응</li> <li>업무 시간<sup>5</sup>에만 대응</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사건 책임자에 대한 정확한 연락처 정보</li> <li>24시간 이내 대응</li> <li>전화 또는 웹 사이트를 통해 제출</li> </ul>

<sup>1</sup> 위기 상황 리소스는 상황 관여, 에스컬레이션, 리소싱 및 조정을 통해 신속한 문제 해결을 돕습니다.

<sup>2</sup> 지속적인 문제 해결 노력을 위해 귀사에서 적절한 리소스나 대응을 제공하지 못하면 심각도 수준을 낮춰야 할 수 있습니다.

<sup>3</sup> 해당 온라인 서비스 지원 포털을 통해 온라인 서비스 지원 요청을 제출할 수 있습니다.

<sup>4</sup> 심각도 B 문제에 대한 연중 무휴 24시간 서비스가 제공되지 않는 지역도 있습니다. 자세한 내용은 서비스 제공 관리자와 상담하십시오.

<sup>5</sup> 업무 시간은 대개 현지 시간 기준 오전 09:00부터 오후 17:30(공휴일 및 주말 제외)입니다. 업무 시간은 국가마다 다소 상이할 수 있습니다.

**현장 지원:** 현장 대응 지원은 귀사의 현장에서 지원이 이뤄집니다. 이 서비스는 Microsoft의 리소스가 허용하는 범위 내에서 제공되며 현장 방문 시 추가 비용이 청구될 수 있습니다.

**개발 자문 지원:** Microsoft의 개발 도구 및 기술을 전문으로 하는 Microsoft 플랫폼에서 Microsoft 기술을 통합하는 응용 프로그램을 만들고 개발하는 과정을 지원하며, 작업 주문서에 명시된 시간 단위로 판매됩니다.

**자문 서비스:** IT 전문가 및 개발자를 위해 단기적이고(대개 6시간 미만) 계획되지 않은 문제에 대해 전화를 기반으로 지원합니다. 자문 서비스에는 일상적인 지원 문제를 예방하고 시스템 중단 가능성을 줄이는 방식으로 귀사의 Microsoft 기술 구현을 지원하기 위한 조언, 지침, 근본 원인 분석 및 지식 이전이 포함될 수 있습니다. 자문 서비스는 작업 주문서에 명시된 시간 단위로 판매됩니다.

## 4.4 고급 서비스

본 조항에 설명된 항목은 프리미어 지원 패키지의 추가 구성 요소, 확장 및 수정으로 사용할 수 있으며 추가 요금이 부과됩니다. 추가 고급 서비스는 추가 비용이 발생하고 작업 주문서에서 참조된 부칙에 정의됩니다.

### 4.4.1 전담 지원 엔지니어링

**전담 지원 엔지니어링(DSE):** 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. 이 제품은 Office 365, Office 365, Azure IaaS, Azure PaaS, Cybersecurity, Modern Identity, IT 서비스 관리, DSE 데이터 분석 도구, 인공 지능 및 Dynamics 365 같은 분야에 중점을 둘 수 있으며, 기본 제공되는 필수 사전 정의 대비 서비스가 포함됩니다.

DSE 서비스의 포커스 영역:

- 현재 및 향후 비즈니스 요구 사항에 대한 깊은 이해 및 정보 기술 환경 구성을 지원하여 성능 최적화
- 사전에 지원 서비스-관련 제공물(예: 지원 가능성 검토, 상태 검사, 워크숍 및 위험 평가 프로그램) 사용에 대한 권장 사항 문서화
- 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 서비스는 통상 현지 표준 시간 기준 영업 시간(오전 9시부터 17시 30분까지(공휴일 및 주말 제외))입니다.
- DSE 서비스는 귀하가 선택하고 귀하의 작업 주문서에 명시된 특정 Microsoft 제품 및 기술을 지원합니다.
- DSE 서비스는 작업 주문서에 명시된 지정된 지원 위치의 단일 지원 위치에 제공됩니다.

#### 4.4.2 프리미어 얼티미트

**프리미어 얼티미트:** 대응 서비스에 따라 사용할 수 있는 서비스를 수정하여 필요 시 문제 해결 지원을 제공합니다.

##### 서비스별 전제 조건 및 제한:

- 프리미어 얼티미트는 작업 주문서에 지정된 담당자 수로 제한됩니다.
- 프리미어 얼티미트의 등록을 유지하기 위해서는, 귀사 또는 Microsoft에서 실시한 평가를 통해 문제가 발견된 경우 평가 요약 작성 후 30일 이내에 이를 해결하기 위한 상업적으로 합리적인 노력을 하는 데 동의해야 합니다.
- 양 당사자는 일방이 문제를 해결하지 못한 경우 30일 전의 사전 서면 통지로, 또는 사전 서면 통지 후 60일 이내에 프리미어 얼티미트 서비스 계약을 종료할 수 있습니다.
- 기간 종료 전에 프리미어 얼티미트 고객이 서비스 계약을 종료하는 경우, 종료의 원인이 문제 해결 실패로 인한 경우가 아닌 한 사용하지 않은 서비스에 대하여 안분하여 고객에게 환불됩니다.
- 프리미어 얼티미트가 제공되지 않는 지역도 있습니다

#### 4.4.3 3계층 지원

**3계층 지원:** 작업 주문서에 명시된 Microsoft 기술에 대한 문제 해결 요청이 있는 경우 정의된 제품 분야에 대한 Microsoft의 숙련된 전문가에게 직접 접촉합니다.

##### 서비스별 전제 조건 및 제한:

- 요청에 대한 우선적인 책임은 3계층 지원 팀에게 있지만 3계층 지원 팀에 제출된 문제 해결 요청을 해결하기 위해 표준 제품 지원 전문가의 리소스가 필요할 수 있습니다.
- 3계층 지원 시간을 표준 문제 해결 지원 서비스에 적용할 수 있지만, 표준 문제 해결 지원 시간을 3계층 지원 요청에 적용할 수는 없습니다.
- 3계층 지원 팀의 업무 시간 및 3계층 서비스의 시장 가용성은 국가마다 다릅니다. 자세한 내용은 서비스 제공 관리자와 상담하십시오.
- 이 서비스에는 등록비가 필요하고 문제 해결 지원 시간이 소비되며 일부 지원 위치에서는 사용이 불가능할 수 있습니다.
- 3계층 지원을 공용 PRS 시간과 함께 사용하는 경우 3계층 요금은 전체 공용 PRS 시간에 따라 달라질 수 있습니다.

## 4.5 고급 솔루션

고급 솔루션 패키지에는 특정 Microsoft 제품 또는 고객 IT 시스템에 대한 추가 지원 리소스가 포함됩니다. 개선된 솔루션은 추가 비용이 발생하고 작업 주문서에서 참조된 부칙에 정의됩니다.

### 4.5.1 필수 임무에 대한 지원

**필수 임무에 대한 지원:** 작업 주문서에 명시된 대로 미션 크리티컬 솔루션의 일부를 구성하는 정의된 Microsoft 제품군에 대해 높은 수준의 지원을 제공합니다. 미션 크리티컬에 대한 지원은 맞춤형 지원 서비스 프로그램을 제공하며 추가 비용이 발생하고 작업 주문서에서 참조된 부칙에 정의됩니다.

### 4.5.2 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. 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 Communication Services, Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, 청구 및 구독 관리, Universal Print, Test base for M365 또는 Microsoft Mesh를 다루지 않습니다.

심각도 및 상황	당사의 예상 대응	귀사의 예상 대응
<p><b>심각도 1</b></p> <p>고유한 신속 대응 큐에 온라인 제출:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>프로덕션 환경에서:</li> <li>심각한 수준의 비즈니스 영향:</li> <li>핵심(미션 크리티컬) 비즈니스 프로세스가 완전히 손실되어 현실적으로 작업을 계속할 수 없음</li> <li>즉각적인 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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>적절한 담당자를 배정하여 연중무휴 지속적으로 노력함<sup>1</sup></li> <li>변경 관리자의 신속한 액세스 및 대응</li> </ul>
<p><b>심각도 A</b></p> <p>고유한 신속 대응 큐에 온라인 제출:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>프로덕션 환경에서</li> <li>중요한 수준의 비즈니스 영향:</li> <li>상당한 서비스 손실 또는 악화</li> <li>1시간 내 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>적절한 담당자를 배정하여 연중무휴 지속적으로 노력함<sup>1</sup></li> <li>변경 관리자의 신속한 액세스 및 대응</li> </ul>

팀으로 신속한  
에스컬레이션

<sup>1</sup> 당사가 위에 명시된 대응 시간을 충족할 수 있도록 귀하가 적절한 리소스나 대응을 제공할 수 없을 경우 당사는 심각도 수준을 낮춰야 할 수 있습니다.

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

### 4.5.3 Azure 이벤트 관리

**Microsoft Azure 이벤트 관리("AEM"):** 고객의 중요한 Azure 이벤트 중에 향상된 사전 및 사후 대응 지원 서비스를 제공합니다. 중요한 이벤트는 높은 수준의 서비스 가용성 및 성능이 필요한 높은 비즈니스 영향 및/또는 고객에 대한 최대 수요 기간으로 정의됩니다. 이벤트는 이벤트 최소 8주 전에 고객 성공 계정 관리자와 함께 확인해야 하며, 최대 5일의 연속적인 사후 대응 지원 서비스를 받을 수 있습니다.

AEM은 핵심 Microsoft Azure 서비스를 활용하는 이벤트를 지원합니다. AEM은 Azure Well-Architecture Framework를 기반으로 Azure 솔루션을 평가하여 이벤트의 전반적인 성공에 영향을 줄 수 있는 모든 위험을 확인합니다.

이벤트 전 활동의 일환으로 AEM 팀은 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

AEM 지원 팀은 솔루션 가용성 또는 성능에 영향을 줄 수 있는 위험을 완화하기 위한 권장 조치 목록을 제공합니다.

이벤트 기간 동안, AEM 팀은 이벤트 세부 정보를 인식하고 솔루션에 영향을 미치는 문제를 해결할 준비를 합니다.

심각도 및 상황	당사의 예상 대응	귀사의 예상 대응
<p><b>심각도 1</b> 심각한 수준의 비즈니스 영향</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 핵심 비즈니스 프로세스가 완전히 손실되어 현실적으로 작업을 계속할 수 없음</li> <li>• 즉각적인 처리가 필요함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15분 이내에 1차 전화 응답 및 Microsoft 내에서 Microsoft Azure 서비스에 대한 클라우드 운영 팀으로의 신속한 에스컬레이션<sup>2</sup></li> <li>• 30분 이내 위기 상황 관리자 지정</li> <li>• 주 7일x하루 24시간 지속적인 노력<sup>1</sup></li> <li>• Microsoft의 숙련된 전문가 액세스 및 Microsoft 내에서 제품 팀으로의 신속한 에스컬레이션</li> <li>• 솔루션 구성에 대한 지식이 있는 지원 엔지니어의 참여. 해당하는 경우, 이러한 엔지니어는 인시던트 관리 프로세스를 지원하고 간소화할 수 있습니다</li> <li>• 필요 시 Microsoft 고위 경영진에 통보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Azure 서비스의 경우, 인시던트 서비스 요청은 사례 설명의 AEM을 포함하여 Microsoft Azure portal을 통해 온라인으로 제기해야 합니다</li> <li>• 필요 시 귀사의 고위 경영진에 통보</li> <li>• 적절한 담당자를 배정하여 연중무휴 지속적으로 노력함<sup>1</sup></li> <li>• 신속 액세스 및 대응</li> </ul>
<p><b>심각도 A</b> 중대한 비즈니스 영향</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상당한 서비스 손실 또는 악화</li> <li>• 1시간 내 처리가 필요함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15분 이내에 1차 전화 응답 및 Microsoft 내에서 Microsoft Azure 서비스에 대한 클라우드 운영 팀으로의 신속한 에스컬레이션<sup>2</sup></li> <li>• 30분 이내 위기 상황 관리자 지정</li> <li>• 주 7일x하루 24시간 지속적인 노력<sup>1</sup></li> <li>• Microsoft의 숙련된 전문가 액세스 및 Microsoft 내에서 제품</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Azure 서비스의 경우, 인시던트 서비스 요청은 사례 설명의 AEM을 포함하여 Microsoft Azure portal을 통해 온라인으로 제기해야 합니다</li> <li>• 필요 시 귀사의 고위 경영진에 통보</li> <li>• 적절한 담당자를 배정하여 연중무휴 지속적으로 노력함<sup>1</sup></li> <li>• 신속 액세스 및 대응</li> </ul>

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

<sup>1</sup> 적절한 리소스 또는 응답을 제공하여 문제 해결 응답을 계속하지 못하는 경우 24x7에서 다운그레이드해야 할 수 있습니다.

<sup>2</sup> AEM 문제 해결 지원 서비스는 영어로만 제공됩니다

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

#### 4.6 파트너 지원 솔루션

**파트너 솔루션 프리미어 지원:** 파트너를 위한 프리미어 지원은 내부 사용을 위해 귀하에게 지원 서비스를 제공하거나 귀하와 함께 귀하의 최종 고객에게 지원 서비스를 제공합니다.

대응 서비스의 경우, 파트너를 위한 프리미어 지원을 통해 Microsoft 제품 및 서비스에 대한 내부 지원 서비스 전문 지식을 구축할 수 있으며, Microsoft 지원 엔지니어와 협력하여 귀하 스스로 해결할 수 없는 Microsoft 제품 및 서비스 지원 인시던트를 지원할 수 있습니다.

파트너를 위한 프리미어 지원은 귀하가 최종 고객과 Microsoft 간에 직접적인 지원 서비스 관계를 설정하도록 허용하지 않습니다.

파트너 요청 시 최종 고객에게까지 서비스를 제공하는 것은 *Microsoft 프리미어 지원 부칙 - 파트너 하도급 계약*을 체결한 Microsoft 파트너에게만 가능하며, 파트너가 최종 고객과 직접 지원 계약을 체결하고 계약 전반에 걸쳐 관여해야 합니다.

이전에 열거된 프리미어 서비스와 더불어, 다음 파트너 서비스를 위한 프리미어 지원이 제공되며 귀하의 요구에 맞게 지정됩니다:

##### 서비스 제공 관리:

- **클라우드 최적화 보고서:** 요청 시, 그리고 귀하가 제공한 Microsoft 파트너 프로그램 식별 번호를 사용하여, 귀하의 온라인 서비스 사용에 대한 정기적인 보고를 제공할 수 있습니다. 이 보고서는 권장 사례를 사용하여 클라우드 채택을 가속화하고, 최종 고객 베이스 내에서 성장 기회를 식별할 수 있도록 설계되었습니다.

##### 서비스별 전제 조건 및 제한:

- 프리미어 서비스는 파트너가 *Microsoft 프리미어 지원 부칙 - 파트너 하도급 계약*을 체결하지 않은 한 내부 용도로 파트너에게 직접 제공됩니다.

- **Microsoft 프리미어 지원 부칙 - 파트너 하도급 계약을 체결한 파트너는 Microsoft 프리미어 지원 부칙 - 파트너 하도급 계약에 정의된 계약조건에 따라 파트너와 계약을 체결한 최종 고객에게 파트너를 대신하여 Microsoft 가 프리미어 서비스를 제공하도록 요청할 수 있습니다.**
- 파트너에게 관리 권한이 있는 파트너의 최종 고객의 환경에 대해 문제 해결 지원(PRS) 인시던트를 제출하려면, 파트너는 **Microsoft 프리미어 지원 부칙 - 파트너 하도급 계약**을 체결해야 합니다.
- 파트너를 위한 프리미어 지원 솔루션에 포함될 수 있는 고급 서비스 및 고급 솔루션의 경우, 구매한 각 서비스는 **Microsoft 프리미어 지원 부칙 - 파트너 하도급 계약**에 정의된 바와 같이 단일 최종 고객에게만 제공될 수 있으며 작업 주문서에 해당 최종 고객의 이름을 지정해야 합니다. 추가 최종 고객을 위한 고급 서비스는 추가된 새로운 고급 서비스(들)에 대한 작업 주문서에 이름이 지정된 적절한 최종 고객과 함께 작업 주문서 수정을 통해 구매할 수 있습니다. 파트너는 수정계약을 통해 구매한 고급 서비스(들)에 대해 지정된 최종 고객을 변경할 수 있습니다. 작업 주문서에 최종 고객이 지정되지 않은 경우, 고급 서비스 또는 고급 솔루션은 귀하에게만 제공될 수 있습니다.

Microsoft는 귀사의 직원, 또는 **Microsoft 프리미어 지원 부칙 - 파트너 하도급 계약을 실행한 파트너의** 경우, 지정되지 않은 지원 위치의 최종 고객이 특정 지원 위치에서 시작되고 작업 주문서에 지정된 원격 대비 및 문제 해결 지원 서비스에 참여하도록 할 수 있습니다. 이러한 참여는 이용이 제한될 수 있습니다.

귀하를 대신하여 최종 고객(들)에게 지원 서비스를 제공하기 위해 제3자 지원 서비스 제공자와 계약을 체결한 경우, 해당 제3자 지원 서비스 제공자가 귀하의 대리인 역할을 하며, 본 DOS, 작업 주문서 및 **Microsoft 프리미어 지원 부칙 - 파트너 하도급 계약**에 정의된 바와 같이 서비스 사용과 관련하여 동일한 모든 계약조건이 적용됩니다. 본 계약조건은 파트너와 제3자 지원 서비스 제공자 간의 서면 계약에 있어야 합니다. Microsoft는 **Microsoft 프리미어 지원 부칙 - 파트너 하도급 계약**에 정의된 대로 이러한 계약조건의 준수 여부를 확인할 권리가 있습니다.

파트너인 귀하가 아닌 다른 당사자는 파트너를 위한 프리미어 지원 계약에 따라 최종 고객에게 프리미어 지원 서비스를 직접 판매하거나 제공할 수 있다고 진술할 수 없습니다.

#### 4.7 글로벌 지원 솔루션

**글로벌 지원 솔루션:** 프리미어 글로벌과 함께 하나 이상의 지원 위치에서 프리미어 지원을 받을 수 있습니다. 프리미어 글로벌은 아래에 명시된 대로 구성 가능 패키지의 일부로 제공됩니다.

- **호스트:** Microsoft와 프리미어 글로벌 서비스 계약을 맺은 지원 위치입니다. 달리 명시되지 않는 한, 이 위치는 귀사의 지정 또는 담당 서비스 제공 관리자의 지원 위치가 됩니다.
- **다운스트림:** 호스트 지원 위치가 아닌 서비스를 받기 위해 기업 서비스 작업 주문서에 명시된 지원 위치입니다.

대비 서비스, 대응 서비스, 서비스 제공 관리 및 고급 서비스는 다음 수정 사항을 포함하여 본 서비스 설명에 명시된 대로 제공됩니다.

- **대비 서비스:** 대비 서비스는 한 곳의 지정한 지원 위치에서 작업 주문서에 나열된 다른 지정 지원 위치로 이전할 수 있습니다.
- **대응 서비스:** 호스트 지원 위치에서 모든 PRS(문제 해결 지원) 시간을 구매하도록 선택할 수 있습니다. 이를 공용 문제 해결 시간이라고 합니다. PRS 시간은 한 곳의 지정한 지원 위치에서 작업 주문서에 나열된 다른 지정 지원 위치로 이전할 수 있습니다.

Microsoft는 지정되지 않은 지원 위치의 직원이 특정 지원 위치에 지정한 원격 대비 및 문제 해결 지원 서비스에 참여할 수 있도록 할 수 있습니다. 이러한 참여는 이용이 제한될 수 있습니다.

**서비스 제공 관리자:** 귀사의 글로벌 서비스 제공 관리자는 지정 리소스 또는 전담 리소스이고 제4.3.2항에 정의된 확장된 수준의 서비스를 귀사에 제공합니다. 또한 이 리소스는 여러 국가 서비스 연계 및 보고 관리를 제공합니다.

#### 서비스별 전제 조건 및 제한:

- **요금 차이점:** 대비 및 문제 해결 지원 서비스 요금은 국가마다 다를 수 있습니다. Microsoft는 요금 차액을 귀사에 청구하거나 시간당 서비스의 경우 국가 간 요금 차액을 해결하기 위해 시간을 조정할 수 있는 권리를 보유합니다.
- 필요에 따라 Office 365 및 Microsoft Azure 구독으로 제공되는 PRS는 지정한 모든 지원 위치에서 사용할 수 있습니다.
- **요금 청구 통합:** 달리 명시되지 않는 한, 작업 주문서에 표시된 모든 지원 위치에 대한 모든 서비스를 포함하여 지불해야 할 금액에 대해 단일 청구서가 발행됩니다. 세금은 Microsoft 서명자와 호스트 위치에 대한 평가를 기반으로 합니다. 고객은 추가 세금에 대해 전적인 책임을 져야 합니다.
- 지원 위치에 따라 제공되는 서비스의 제한 또는 수정 사항이 적용될 수 있습니다.
- **요금 청구 통합의 예외:** 인도, 중국, 중화민국(대만), 중화민국(홍콩), 대한민국, 일본, 뉴질랜드, 마카오 및 오스트레일리아(모든 예외 국가)에서 구매한 제공 서비스 각각에는 해당 지원 위치에서 제공되는 서비스를 열거하는 별도의 작업 주문서가 포함되어야 합니다. 서비스는 각각의 지원 위치로 청구되며, 여기에는 적용 가능한 모든 지방세가 포함됩니다.

## 4.8 기타 계약조건

프리미어 지원 서비스는 다음 전제 조건과 가정에 근거하여 제공됩니다:

- **프리미어 지원 중지:** Microsoft는 2022년 7월 1일부터 상용 프리미어 지원 계약에 대한 갱신을 더 이상 제공하지 않으며, 2024년 7월 1일부터 Microsoft가 공공 부문 프리미어 지원 계약에 대한 갱신을 더 이상 제공하지 않을 것이라고 발표했습니다. 자세한 내용과 업데이트는 <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>을 참조하십시오. 프리미어 지원 판매 종료에 관한 Microsoft의 플랜은 Microsoft의 단독 재량으로 변경될 수 있습니다.
- **지원 서비스 변경 또는 중단:** 해당 작업 주문서의 기간 동안, Microsoft는 새로운 후속 지원 서비스를 제공할 수 있습니다. Microsoft가 해당 작업 주문서에 따라 귀하에게 판매된 지원 서비스를 더 이상 계속 제공하지 않기로 단독 재량에 따라 결정할 경우, Microsoft는 언급한 지원 서비스를 중단할 권리를 보유하며, 이 중단 조치는 현재 지원 만료일 및/또는 다년 지원 연주기일에 발효됩니다. Microsoft는 해당 법률에 의해 금지된 경우를 제외하고, 그러한 중단으로부터 최소 90일 전에 서면 통지를 제공합니다. 또한 Microsoft는 서비스를 중단하기 전에 해당 후속 지원 서비스에 대한 Microsoft의 당시 유효한 요금과 조건에 따라 후속 지원 서비스를 제공할 것입니다. 이러한 중단을 통보할 경우, 계약에 명시된 대로 또는 30일 전에 서면 통지를 통해 현재 지원 서비스를 종료할 수 있다.
- 서면으로 달리 명시되지 않은 한 모든 서비스는 작업 주문서에 명시된 국가의 귀사 소재지로 원격 제공됩니다. 소재지가 둘 이상의 국가에서 식별될 경우 귀사는 각 글로벌 서비스 위치의 서비스 담당자와 함께 지정된 글로벌 서비스 제공 관리자로부터 서비스를 받게 됩니다. 작업 주문서는 귀사의 지정된 글로벌 지원 위치에서 제공되는 서비스를 설명합니다.

- 원격 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, 본 서비스에 대한 설명의 부칙에 달리 명시되지 않는 한, 또는 Microsoft 프리미어 온라인 웹사이트 <http://premier.microsoft.com> 에서 특별히 제외되지 않는 한, Microsoft는 <http://microsoft.com/licensing/contracts> (또는 Microsoft가 지정한 후속 사이트)에 수시로 게시하는 제품 조건에서 식별되며 상업용으로 출시되고 일반적으로 구매할 수 있는 모든 Microsoft 소프트웨어 및 온라인 서비스 제품의 버전에 대해 지원을 제공합니다. <http://support.microsoft.com/lifecycle> 에서 정의된 연장 지원 기간이 적용되는 Microsoft 제품에 대해서는 보안 관련 핫픽스 지원을 사용할 수 없습니다.
- 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.
- 귀사가 한 가지 유형의 서비스를 주문하고 이를 다른 유형으로 교환하고자 하는 경우 사용 가능하고 귀사의 서비스 제공 관리자와 동의한 대체 서비스에 동등한 값을 적용할 수 있습니다.
- 국가에 따라 일부 추가 서비스가 제공되지 않을 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 제공 관리자에게 문의하십시오.
- 귀사는 Microsoft에 액세스를 제공한 Microsoft 이외의 코드만이 귀사 소유라는 데 동의합니다.
- 서비스에는 서비스 제공물, 귀하 또는 Microsoft가 소유한 코드와 관련된 조연 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 수도 있습니다. 단, 파트너를 위한 프리미어 지원을 구매했고, *Microsoft 프리미어 지원 부칙 - 파트너 하도급 계약을 체결한 경우는 제외합니다.*

- 현장 방문에 상호 동의하고 비용을 선납하지 않을 경우 당사는 합당한 교통비 및 숙식비를 귀사에 청구하거나 귀사의 요청에 따라 경비에 해당하는 문제 해결 지원 시간을 공제합니다.
- 구매한 모든 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.

추가 전제 조건 및 가정은 관련 첨부에 명시될 수 있습니다.

## 4.9 귀사의 의무

최적의 프리미어 지원 혜택을 받으려면 해당 부칙에 명시된 의무 외에도 다음 의무를 완수해야 합니다. 다음 의무를 준수하지 못할 경우 서비스가 지연될 수 있습니다:

- 귀사는 작업 주문서에서 지명 담당자들을 지정하고, 그 중 한명은 귀사의 CSM(고객 지원 담당자)으로 알려줍니다. CSM은 귀사의 팀을 이끌 책임이 있으며 귀사의 모든 지원 활동 및 당사에 지원 서비스 요청을 제출하기 위해 이루어지는 내부 프로세스를 관리합니다. 각 담당자에게는 Microsoft Premier 온라인 웹 사이트 액세스, 지원 문제 제출 및 귀사의 Microsoft 서비스 제공 팀과의 액세스를 위한 개별적인 계정 번호가 제공됩니다. 또한 귀사의 온라인 서비스 관리자는 해당 온라인 서비스 지원 포털을 통해 온라인 서비스 지원 요청을 제출할 수 있습니다. 지명된 담당자 외에도 귀사는 다음과 같이 두 가지 유형의 그룹 담당자를 지정할 수 있습니다:
  - 한 유형의 담당자는 정보를 위해 Microsoft Premier 온라인 웹 사이트에 액세스하고 지원 요청을 제출할 수 있는 공유 계정 ID를 받습니다.
  - 다른 한 유형의 담당자는 정보를 위해서만 Microsoft Premier 온라인 웹 사이트에 액세스할 수 있는 공유 계정 ID를 받습니다.
- 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 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.
- 귀사는 귀사가 구매한 서비스 수준에 근거하여 서비스의 활용 계획을 작성하는 데 당사와 협력하기로 동의합니다.
- 작업 주문서에 명시된 지정 담당자의 변경이 있는 경우 Microsoft에 알리기로 동의합니다.
- 당사의 요청에 의해 귀사는 문제를 진단하거나 이에 대한 해결 조치를 수행해야 할 수도 있습니다. 귀사는 문제 진단 및 해결을 위해 아래와 같은 작업을 수행해야 될 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.
- 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 관리자의 요구에 따라 귀사가 구입한 서비스에 따른 그 밖의 책임을 이행해야 할 수 있습니다.
- 귀사는 해당 작업 주문서의 만료일 전 60일 이내에 대비 서비스 요청과 모든 필수/해당 데이터를 당사에 제출합니다.
- 귀사는 당사의 서비스 제공 팀(현장 작업이 필요한 경우)에게 전화, 고속 인터넷 액세스 및 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.