Microsoft 기업 서비스

지원 및 컨설팅 서비스 설명

2017 년 11 월

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 7
3.4.3 최적화 서비스 7
3.5 제약 및 제한 7
3.6 귀사의 의무 8
4 지원 서비스 9
4.1 지원 구매 방법 9
4.2 서비스에 대한 설명 9
4.2.1 사전지원 서비스 10
4.2.2 대응 서비스 14
4.2.3 서비스 제공 관리 18
4.3 고급 서비스 및 솔루션 20
4.3.1 전담 지원 엔지니어링 21
4.3.2 신속 대응 21
4.3.3 맞춤형 지원 22
4.3.4 개발자 지원 24
4.3.5 필수 임무에 대한 지원 24
4.4 기타 계약조건. 24
4.5 귀사의 의무 26

1 이 문서 정보

Microsoft 기업 서비스 지원 및 컨설팅 서비스 설명에서는 Microsoft 에서 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 나열된 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

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 서비스의 컨설팅 서비스는 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. Microsoft 의 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 구축하는 것을 지원하여 Office 365 투자의 모든 가치를 깨달을 수 있게 합니다.

데이터 및 인공 지능(AI) – 현대 비즈니스의 핵심 흐름은 데이터를 경쟁 우위를 촉진하는 AI 로 변환할 수 있는 능력입니다. Microsoft 의 비즈니스 통찰력은 개발자와 조직이 종합적인 감독을 통해 AI-중심으로 전환해 Azure Database Power BI, Office 및 SQL Server 를 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.

Microsoft 는 판매, 서비스 및 마케팅을 포함하는 Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement 에 대한 폭넓은 컨설팅 서비스를 제공하여 고객이 디지털 인텔리전스를 모든 거래에 도입하여 관계를 수익으로 전환할 수 있도록 합니다. Microsoft Dynamics 365 Unified Operations 에 대한 컨설팅 서비스는 고객이 전 세계에서 운영을 최적화하고 실시간 데이터 중심의 결정을 내려 더욱 빠르게 성장할 수 있도록 지원합니다.

현대적인 직장 – 직장 혁신의 일부로서, Microsoft 는 귀사의 환경이 변화 속도를 따라할 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 IT 가 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

Microsoft 는 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 Microsoft 의 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 1600 시간 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 비즈니스 레디 패키지: 클라우드, 이동성, 생산성을 갖춘 기술 및 플랫폼 중심의 솔루션이 필요한 고객을 위해 디지털 자문이 진행하고 Microsoft 서비스 제공 팀이 지원하여 사전 결정된 비즈니스 성과를 제공하는 계약입니다.

디지털 자문 디지털 레디 패키지: 비즈니스 설계와 변화 프로세스를 중심으로 변화하는 고객의 비즈니스 모델의 일부분으로 디지털 혁신을 주도하기 위해 디지털 자문이 진행하는 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 결과를 충족할 수 있도록 기술 솔루션의 실행에 대한 계획을 세우도록 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.

- **데스크탑 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 배포 계획 수립을 지원하도록 설계. 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. 채택 서비스에는 다음 중 하나 이상이 포함될 수 있습니다.

채택 시나리오 워크숍: 특정 온라인 서비스 작업 부하에 대한 채택을 늘리기 위한 모범 사례를 보여주는 2일간의 원격 또는 현장 워크숍. 귀사의 작업 주문서에 명시된 바와 같이, 워크숍은 참석자 단위를 기준으로 공개적으로 진행되거나 비공개로 귀사 조직에만 독점적으로 제공될 수 있습니다. Microsoft의 명시적인 서면 허가가 없는 경우 워크숍을 녹화할 수 없습니다.

채택 진단: 기존 변화 관리 능력의 성숙도를 평가하는 조직 준비 평가입니다. 이러한 3일간의 원격 조직 준비 평가에 따라 역량 성숙도 보고서 및 개선을 위한 권고 사항이 작성됩니다.

고급 사용 모니터링: 현재의 사용 상태를 식별하고, 개선 분야를 찾아 채택을 추진 및 모니터하며, Microsoft 클라우드 서비스로부터 보다 많은 가치를 실현할 수 있도록 프레임워크, 접근법 또는 주요 지표를 제공합니다.

채택 가치 계획, 비즈니스 성과 기록표 및 고급 사용 모니터링: Microsoft 온라인 서비스 채택의 비즈니스 혜택을 확인하고 분기별 기록표와 일련의 사용 대시보드를 통한 월별 검토로 비즈니스 혜택을 측정하는 일을 지원합니다.

에버그린 준비: 예정된 온라인 서비스 변경 사항 및 로드맵을 월별로 검토하여 채택을 할당 및 최적화하고 변화를 위해 준비합니다.

IT 서비스 관리: 혁신, 유연성, 품질 및 운영비 개선을 가능하게 하는 현대적인 서비스 관리 접근법을 사용하여 귀사의 레거시 IT 환경을 발전시키도록 지원하기 위한 모음. 원격 또는 현장 자문 세션 또는 워크숍을 통해 Modern IT Service Management 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 다음 4 가지 중점 영역 즉, 클라우드 보안 및 ID, 이동성, 고급 정보 보호 및 보안 인프라가 포함됩니다. 보안 서비스는 고객이 내외부의 위협에도 불구하고 IT 인프라, 응용 프로그램 및 데이터를 보호 및 혁신하는 방법을 파악하도록 지원합니다.

3.5 제약 및 제한

당사의 서비스 제공은 다음 제약 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.

3.6 귀사의 의무

기업 전략 프로그램의 성공과 당사의 의무 이행은 프로그램 기간 동안 고객의 참여 정도에 따라 달라집니다. 이는 다음 사항을 포함하지만 여기에 국한되지 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 의 통합 지원 서비스는 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.

- 사전지원 서비스 는 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 지원 구매 방법

아래에 명시된 바와 같이, 지원 서비스는 기업 서비스 작업 주문서를 사용하는 기존 지원 계약에 따른 기본 패키지(핵심, 고급 및 성과 지원으로 지정됨) 형태 또는 추가 서비스 형태로 사용할 수 있습니다.

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

4.2 서비스에 대한 설명

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

4.2.1 사전지원 서비스

사전지원 서비스 는 귀사의 Microsoft 환경 문제를 예방하는 데 도움이 되며 해당 작업 주문 기간 중에 리소스 가용성을 확보할 수 있도록 일정을 맞추게 됩니다. 뒤에 이어지는 사전지원 서비스 는 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 엔지니어와 직접적으로 협업하게 됩니다. Microsoft 제품을 사용하는 개념의 증명 검증 또는 생산 작업 부하의 검증 및 계획 수립에 대한 지원이 포함됩니다.

유지관리 서비스

유지관리 서비스 유형	패키지		
	C	A	P
주문형 평가	✓	✓	✓
근본 원인 분석 (Root Cause Analysis)	+	+	+
평가 프로그램		+	+
상태 검사		+	+
오프라인 평가		+	+
대비 모니터링 (Proactive Monitoring)		+	+

유지관리 서비스 유형	패키지		
	C	A	P
대비 운영 프로그램(POP)		+	+
위험 및 상태 평가 프로그램(RAP) 서비스		+	+
RAP 서비스 플러스(위험 및 상태 평가 프로그램 서비스 플러스)		+	+

✓ - *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. 주문형 평가와 함께, 귀사의 서비스 계약에 따라 데이터 분석 및 수정 권장 사항 우선 순위 지정을 지원하는 현장 Microsoft 엔지니어(최대 2 일) 및 원격 Microsoft 엔지니어(최대 1 일)를 제공합니다. 국가에 따라서는 현장 평가가 제공되지 않을 수 있습니다.

근본 원인 분석 (Root Cause Analysis): 인시던트 마감 전에 명시적으로 요청한 경우 당사는 지원되는 기술에 대한 하나의 기술 문제 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. 근본 원인 분석 (Root Cause Analysis)을 이용하는 추가 비용이 발생할 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.

상태 검사: Microsoft 권장 사례와 대조한 귀사의 Microsoft 기술 실행에 대한 실행 평가 리뷰입니다. Microsoft 엔지니어는 상태 검사와 협업을 계획하고, 리뷰를 수행하며 데이터를 분석하고 완료 시 보고서를 제공합니다.

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

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

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

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

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

최적화 서비스

최적화 서비스 유형	패키지		
	C	A	P
채택 서비스			+
개발 중심 서비스		+	+
IT 서비스 관리		+	+
랩 서비스			+
문제 해결 서비스		+	+
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. 채택 서비스에는 다음 중 하나 이상이 포함될 수 있습니다.

채택 시나리오 워크숍: 특정 온라인 서비스 작업 부하에 대한 채택을 늘리기 위한 모범 사례를 보여주는 2일간의 원격 또는 현장 워크숍. 귀사의 작업 주문서에 명시된 바와 같이, 워크숍은 참석자 단위를 기준으로 공개적으로 진행되거나 비공개로 귀사 조직에만 독점적으로 제공될 수 있습니다. Microsoft의 명시적인 서면 허가가 없는 경우 워크숍을 녹화할 수 없습니다.

채택 진단: 기존 변화 관리 능력의 성숙도를 평가하는 조직 준비 평가입니다. 이러한 3일간의 원격 조직 준비 평가에 따라 역량 성숙도 보고서 및 개선을 위한 권고 사항이 작성됩니다.

고급 사용 모니터링: 현재의 사용 상태를 식별하고, 개선 분야를 찾아 채택을 추진 및 모니터하며, Microsoft 클라우드 서비스로부터 보다 많은 가치를 실현할 수 있도록 프레임워크, 접근법 또는 주요 지표를 제공합니다.

채택 가치 계획, 비즈니스 성과 기록표 및 고급 사용 모니터링: Microsoft 온라인 서비스 채택의 비즈니스 혜택을 확인하고 분기별 기록표와 일련의 사용 대시보드를 통한 월별 검토로 비즈니스 혜택을 측정하는 일을 지원합니다.

에버그린 준비: 예정된 온라인 서비스 변경 사항 및 로드맵을 월별로 검토하여 채택을 할당 및 최적화하고 변화를 위해 준비합니다.

개발 중심 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 및 운영비 개선을 가능하게 하는 현대적인 서비스 관리 접근법을 사용하여 귀사의 레거시 IT 환경을 발전시키도록 지원하기 위한 모음. 원격 또는 현장 자문 세션 또는 워크숍을 통해 Modern IT Service Management 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.

랩 서비스: 해당 지역에서 사용 가능한 경우 Microsoft 는 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 엔지니어와의 직접 협업. 각 작업 기간은 작업 주문서에 일 수로 지정되며 엔지니어링 직원과의 파트너 관계를 통해 제공됩니다.

보안 서비스: Microsoft 보안 솔루션 포트폴리오는 다음 4 가지 중점 영역 즉, 클라우드 보안 및 ID, 이동성, 고급 정보 보호 및 보안 인프라가 포함됩니다. 보안 서비스는 고객이 내외부의 위협에도 불구하고 IT 인프라, 응용 프로그램 및 데이터를 보호 및 혁신하는 방법을 파악하도록 지원합니다.

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: Microsoft 지원 엔지니어가 개발한 워크숍 라이브러리 디지털 플랫폼의 온라인 교육 자료 및 온라인 실습 모음에 대한 액세스.

웹 캐스트: 다양한 지원 및 Microsoft 기술 주제에 대해 인터넷을 통해 Microsoft 가 호스팅하는 교육 세션에 대한 액세스.

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

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

맞춤형 대비 서비스

맞춤형 대비 서비스 유형	패키지		
	C	A	P
대비 크레딧	+	+	+
맞춤형 대비 서비스(유지관리, 최적화 및 교육 서비스)		+	+

+ *- 구매할 수 있는 추가 서비스.*

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.

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

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	✓	✓	✓
에스컬레이션 관리	✓	✓	✓
확장된 핫픽스 지원		✓	✓
현장 지원		+	+

✓ - *귀사의 기본 패키지의 일부로 포함.*
+ = *이것은 구매할 수 있는 추가 서비스입니다.*

자문 지원: IT 전문가를 위해 단기적이고(대개 6 시간 이하로 제한) 계획되지 않은 문제에 대해 전화 기반 지원을 제공합니다. 자문 서비스에는 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 문제, 오류 메시지 또는 기능에 대한 문제 해결이 포함됩니다. 인시던트는 전화로 알리거나 웹을 통해 제출할 수 있습니다. 심각도 정의 및 Microsoft 가 추정한 초기 대응 시간은 아래 인시던트 대응 표에 자세히 설명되어 있습니다.

귀사의 요청에 따라 당사는 제 3 자 기술 공급자와 협력하여 복잡한 다중 공급업체 제품 상호 운용성 문제의 해결을 지원할 수 있습니다. 그러나 해당 제품 지원에 대한 책임은 제 3 자에 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 Microsoft 는 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	• 보통 정도의 서비스 손실 또는 악화수준 저하를 경험했으나 장애가 있는 상태에서도 어느 정도의 작업은 계속할 수 있음 • 8 시간 내 처리가 필요함	• 업무 시간 중 8 시간 이내 1 차 전화 대응 [1] • 업무 시간 [1] 에만 응답 • 24x7 로 요청 시 응답 [2]	• 사건 책임자에 대한 정확한 연락처 정보 • 24 시간 이내 대응 • 24x7 응답을 요청한 경우 적절한 리소스를 할당하여 24x7 응답을 유지함 [2]
중요한 수준의 비즈니스 영향	• 핵심 비즈니스 프로세스가 손실되어 현실적으로 작업을 계속할 수 없음 • 1 시간 내 처리가 필요함	• 1 시간 이내 1 차 전화 대응 • 24x7 로 지속 응답 [2]	• 적절한 담당자를 할당하여 24x7 기준으로 노력을 계속함 [2]

[1] *업무 시간은 대개 오전 09:00 부터 오후 18:00(공휴일 및 주말 제외)입니다. 업무 시간은 국가마다 약간 다를 수 있습니다.*

[2] *귀사가 문제 해결 노력을 계속할 수 있도록 적절한 리소스 또는 응답을 제공 할 수없는 경우 24x7 에서 다운그레이드해야 할 수 있습니다.*

고급 지원 인시던트 대응

고급 지원	심각도 및 상황	당사의 예상 대응	귀사의 예상 대응
표준 비즈니스 영향	• 보통 정도의 서비스 손실 또는 악화수준 저하를 경험했으나 장애가 있는 상태에서도 어느 정도의 작업은 계속할 수 있음 • 4 시간 내 처리가 필요함	• 업무 시간 중 4 시간 이내 1 차 전화 대응 [1] • 업무 시간 [1] 에만 응답 • 24x7 로 요청 시 응답 [2]	• 사건 책임자에 대한 정확한 연락처 정보 • 24 시간 이내 대응 • 24x7 응답을 요청한 경우 적절한 리소스를 할당하여 24x7 응답을 유지함 [2]
중요한 수준의 비즈니스 영향	• 핵심 비즈니스 프로세스가 손실되어 현실적으로 작업을 계속할 수 없음 • 1 시간 내 처리가 필요함	• 1 시간 이내 1 차 전화 대응 • 4 시간 후 위기 상황 관리자 지정 • 24x7 로 지속 응답 [2]	• 적절한 담당자를 할당하여 24x7 기준으로 노력을 계속함 [2] • 변경 관리자가 업무 시간 기준으로 4 시간 이내에 액세스 및 대응

[1] 업무 시간은 대개 오전 09:00 부터 오후 18:00(공휴일 및 주말 제외)입니다. 업무 시간은 국가마다 약간 다를 수 있습니다.

[2] 지속적인 문제 해결 노력을 위해 귀사에서 적절한 리소스나 대응을 제공할 수 없는 경우 24x7 에서 낮춰야 할 수 있습니다.

성과 지원 인시던트 대응

성과 지원	심각도 및 상황	당사의 예상 대응	귀사의 예상 대응
표준 비즈니스 영향	• 보통 정도의 서비스 손실 또는 악화수준 저하를 경험했으나 장애가 있는 상태에서도 어느 정도의 작업은 계속할 수 있음 • 4 시간 내 처리가 필요함	• 업무 시간 중 4 시간 이내 1 차 전화 대응 [1] • 업무 시간 [1] 에만 응답 • 요청 시 24x7 로 응답 [2]	• 24x7 응답을 요청한 경우 적절한 리소스를 할당하여 24x7 응답을 유지함 [2]
중요한 수준의 비즈니스 영향	• 핵심 비즈니스 프로세스가 손실되어 현실적으로	• 30 분 이내 1 차 전화 대응 • 30 분 이내 위기 상황 관리자 지정	• Microsoft 요청 시 귀사 고위 경영진과 적절한 의사소통

성과 지원	심각도 및 상황	당사의 예상 대응	귀사의 예상 대응
	작업을 계속할 수 없음 • 30 분 내 처리가 필요함	• 고객 계약 시 현장 리소스가 24 시간 후 응답 • 24x7 로 지속 응답 [2] • Microsoft 의 숙련된 전문가 액세스 및 Microsoft 내에서 제품 팀으로 신속한 에스컬레이션 [3] • 필요 시 Microsoft 고위 경영진에 통보	• 적절한 담당자를 할당하여 24x7 기준으로 노력을 계속함 [2] • 신속 액세스 및 대응

[1] 업무 시간은 대개 오전 09:00 부터 오후 18:00(공휴일 및 주말 제외)입니다. 업무 시간은 국가마다 약간 다를 수 있습니다.

[2] 지속적인 문제 해결 노력을 위해 귀사에서 적절한 리소스나 대응을 제공할 수 없는 경우 24x7 에서 낮춰야 할 수 있습니다.

[3] 제공되지 않는 지원 위치 또는 Microsoft 기술이 있음.

에스컬레이션 관리: 에스컬레이션은 지원 인시던트를 감독하여 시기적절하게 해결 방법을 찾고 고품질 지원을 제공할 수 있도록 돕습니다. 해당 기본 패키지 지원에 따라 제공되는 에스컬레이션 관리 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: 표준 및 중요한 수준의 비즈니스 영향 심각도 인시던트의 경우 서비스는 업무 시간 중에 고객 요청에 의해 요청 시 에스컬레이션 업데이트도 제공할 수 있는 풀링된 제공 리소스로 제공됩니다.

중요한 수준의 비즈니스 영향 심각도 인시던트의 경우 강화된 에스컬레이션 프로세스가 자동으로 실행됩니다. 본 프로세스는 일반적인 문제에 심각도 레벨이 지정된 후 비즈니스 기능이 복구되지 않는 경우 고급 지원급의 경우 4 시간, 성과 지원의 경우 즉시 시작됩니다. 그런 다음 위기 상황 관리자는 문제를 지정 받고 문제에 대한 기술 진행이 지속되는지 확인하여 귀사에 상황 업데이트 및 행동 계획을 제공할 책임이 있습니다.

확장된 핫픽스 지원: 확장된 핫픽스 지원을 구매하면 연장 지원 기간(http://support.microsoft.com/lifecycle 에서 정의)이 적용되는 일부 Microsoft 소프트웨어에 대한 비보안 핫픽스를 요청할 수 있습니다. 서비스별 전제 조건 및 제한:

- 확장된 핫픽스 지원은 다음 제품/제품군으로 제한됩니다.
  - 응용 프로그램: Office
  - Dynamics: AX, CRM
  - 서버: BizTalk Server, Exchange Server, SQL Server, System Center, Windows Server
  - 시스템: Windows 클라이언트, Windows 임베디드 운영 체제

- 귀사는, 당사가 귀사의 비보안 핫픽스 요청에 대응하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 했음에도 불구하고 핫픽스를 만들거나 제공하지 못할 수 있음을 인정합니다.
- 핫픽스는 귀사의 특정 문제를 해결하기 위해 설계되는 것으로, 회귀 테스트를 거치지 않습니다.
- 서면 동의가 없는 한 핫픽스는 계열 관계가 없는 제 3 자에게 배포할 수 없습니다.
- 영어 이외의 버전에 대한 핫픽스 제공 시간은 다를 수 있으며 지역화 요금이 적용될 수 있습니다.
- 추가 특성, 기능, 업데이트 또는 디자인 변경을 제공하지 않습니다. 당사는 선택 제품의 작동 중단, 데이터 손실 또는 실제적으로 제품의 문서화된 성능에서 벗어난 문제만 처리합니다.

현장 지원: 고급 및 성과 지원의 경우, 현장 대응 지원은 귀사의 현장에서 지원을 제공합니다. 본 서비스는 Microsoft 의 리소스가 허용하는 범위 내에서 제공되며 현장 방문 시 추가 비용이 청구될 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 풀링된 리소스 집합의 리소스에 의해 조정됩니다.

고급 및 성과 지원: SDM 서비스는 기술 지원 담당자(TAM)라고도 하는 지정된 서비스 제공 관리자에 의해 조정 및 시작됩니다. 이 지명 리소스는 원격 또는 귀사가 위치한 현장에서 근무할 수 있습니다. 일부 서비스는 디지털로도 제공될 수 있습니다.

성과 지원: 지원 기술 자문(STA) 서비스가 레벨 3 의 일부로 포함되는 경우, 귀사는 본 문서 내에 명시된 클라우드 또는 보안 워크로드를 하나 선택할 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
지원 시작	✓	✓	✓
경영진 서비스 검토		✓	✓
서비스 계정 계획	✓	✓	✓
서비스 프로그램 관리	✓	✓	✓
클라우드 성공 검토		✓	✓
Microsoft 제품, 서비스 및 보안 업데이트 지침		✓	✓
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.*

지원 시작:

핵심 지원: 요청 시 제공되는 지원 시작은 기본 패키지 지원 계약에 포함된 지원 서비스, 귀사가 구매한 추가 서비스 및 향후 구매 시 귀사에 제공되는 서비스의 소개 개요입니다.

고급 및 성과 지원: 지원 시작은 기본 패키지 지원 계약에 포함된 지원 서비스, 귀사가 구매한 추가 서비스 및 향후 구매 시 귀사에 제공되는 서비스의 소개 개요입니다. 또한 Microsoft 는 귀사의 팀과 교류하고 향후 계획 및 검토를 위한 경영진 후원자를 확인하기 위한 발견을 수행할 수 있습니다.

경영진 서비스 검토: 고급 및 성과 지원의 경우 이 SDM 주도 전략 계획 및 검토는 주요 기술 지원 조직 우선 순위에 대한 경영진 후원자와의 대화입니다.

서비스 계정 계획:

핵심 지원: 요청 시 이용 가능, 분기당 1 회에 걸쳐 귀사와 함께 귀사 조직의 지원 계획 이용, 지원 계획의 혜택 사용에 대한 지침 및 귀사가 이용할 수 있는 추가 서비스에 대한 정보을 검토합니다.

고급 및 성과 지원: Microsoft 는 귀사의 기본 패키지 지원에 포함된 서비스 사용을 계획하고 필요 시 추가 서비스의 구매를 확인, 계획 및 촉진하도록 귀사와 협력합니다.

서비스 프로그램 관리:

핵심 지원: 요청 시 제공되는 이 서비스에는 계획 및 구매한 서비스의 검토와 완료된 서비스 일정 관리 및 마감이 포함될 수 있습니다.

고급 및 성과 지원: 프로그램 관리는 구매한 대비 서비스의 제공 및 진행, Microsoft 기술 리소스 계획 및 일정 관리, 서비스 제공 모니터링 및 완료된 서비스 마감과 같은 서비스 제공 관리자의 서비스 감독을 제공합니다.

클라우드 성공 검토: 고급 또는 성과 지원을 받는 Microsoft 클라우드 서비스 고객의 경우 Microsoft 는 귀사의 서비스에 포함된 기능을 사용할 기회를 확인하여 Microsoft 클라우드 기술의 실행, 채택 및 실현된 가치를 가속화할 수 있도록 지원합니다.

Microsoft 제품, 서비스 및 보안 업데이트 지침: 고급 또는 성과 지원을 받는 Microsoft 소프트웨어 및 클라우드 서비스 고객의 경우 Microsoft 기술에 대한 보안 보고뿐만 아니라 향후 제품 및 서비스의 주요 기능과 변경 사항에 대한 정보를 받습니다.

서비스 제공 관리 추가: 고급 또는 성과 지원 고객의 경우 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 Microsoft 의 리소스 사용 가능 여부에 따라 달라집니다.

현장 서비스 제공 관리: 고급 또는 성과 지원 고객의 경우 방문 시 추가 비용이 부과될 수 있는 서비스 제공 담당자의 현장 방문을 요청할 수 있습니다. 이 서비스는 Microsoft 의 리소스 사용 가능 여부에 따라 달라집니다.

지원 기술 자문 범위 세부 정보

지원 기술 자문(STA)은 비즈니스 요구 사항 및 성과를 기술 기능과 연결하여 클라우드 채택 및 보안을 지원하는 귀사의 지정된 기술 자문입니다. STA 는 성과 지원 서비스에 제공되며 다음 사항이 포함됩니다.

비즈니스 조정 계획: STA 는 기술 기능을 비즈니스 성과 및 목표에 매핑하여 전략적 대화를 주도하고 계획 세션을 이끌며 체크인을 실시하여 클라우드 서비스가 귀사 조직의 우선 순위와 조정될 수 있도록 합니다.

실행 서비스: STA 는 귀사와 협력하여 귀사의 주 워크로드(클라우드 또는 보안)를 확인하고 계획 조언 및 서비스 구현으로 계획을 진행하는 데 도움이 되는 성공 계획을 작성하도록 지원하여 귀사의 환경이 원활하게 운영될 수 있도록 합니다.

맞춤형 지원: STA 는 귀사의 비즈니스별 요구 사항에 맞춘 서비스에 대한 맞춤형 지원 계획을 제공합니다. 귀사의 목표와 환경을 이해함으로써, STA 는 귀사의 기술 투자 전반에 걸쳐 더 많은 가치를 얻을 수 있도록 지원하고 클라우드 비즈니스 목표를 실현하는 데 도움이 되는 사고 리더십과 권장 사항을 제공합니다.

4.3 고급 서비스 및 솔루션

기본 패키지 또는 추가 서비스의 일부로 제공되는 서비스 외에, 다음 선택 고급 서비스 및 솔루션을 구매할 수 있습니다. 추가 고급 서비스 및 솔루션은 추가 비용이 발생하고 작업 주문서에서 참조된 첨부에 정의됩니다.

서비스	패키지		
	C	A	P
전담 지원 엔지니어링		+[1]	+
신속 대응		+	+
맞춤형 지원		+	+
개발자 고급		+[1]	+[1]
개발자 성과			+
필수 임무에 대한 지원			+

+ - 구매할 수 있는 추가 서비스.
+[1] - 제한된 최대량까지 구매할 수 있는 추가 서비스.

4.3.1 전담 지원 엔지니어링

전담 지원 엔지니어링(Designated Support Engineering, DSE): DSE 서비스는 사전 정의된 제품 또는 범위가 지정된 대비 서비스를 제공하는 데 사용될 수 있는 고객 시간의 블록 형태로 구매할 수 있습니다.

시간 형태로 구매하는 경우, 이용 및 제공되는 구매된 총 시간에서 DSE 서비스 시간이 공제되며, 카탈로그 가격에 해당하는 시간을 기준으로 공제됩니다.

사전 정의된 DSE 제품은 귀사의 환경에 맞게 만들어지며 원하는 성과를 달성할 수 있도록 지원합니다. 이 제품은 Office 365, Azure IaaS, Cybersecurity 및 Dynamics 365 같은 분야에 중점을 둘 수 있으며, 기본 제공되는 필수 사전 정의 대비 서비스가 포함됩니다.

DSE 서비스는 다음과 같은 부분에 초점을 맞추고 있습니다.

- 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
- 귀사가 계획하고 현재 구현되어 있는 Microsoft 기술과 일치하는 배포 및 운영 작업을 수행하도록 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

- 고급 지원의 경우 DSE 는 최대 구매 시간 1,600 시간으로 제한됩니다.
- DSE 서비스는 통상 영업 시간(오전 9 시부터 18 시까지(공휴일 및 주말 제외)입니다.
- DSE **서비스는 귀**사가 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.

Azure 구성 요소의 경우 문제 해결 지원에 대한 대응 시간은 아래 표에 명시되어 있고 기본 패키지 지원 예상 대응 시간에 우선합니다.

신속 대응	심각도 및 상황	당사의 예상 대응	귀사의 예상 대응
중요한 수준의 비즈니스 영향	• 핵심 비즈니스 프로세스가 손실되어 현실적으로 작업을 계속할 수 없음 • 15 분 내 처리가 필요함	• 15 분 이내 1 차 전화 대응 [1] • 24x7 로 지속 응답 [3] • Microsoft 의 숙련된 전문가에 대한 액세스 [2] • Microsoft 내에서 클라우드 서비스 운영 팀으로 신속한 에스컬레이션 • 필요 시 Microsoft 고위 경영진에 통보	• Microsoft 요청 시 귀사 고위 경영진과 적절한 의사소통 • 적절한 담당자를 할당하여 24x7 기준으로 노력을 계속함 [3] • 신속 액세스 및 대응

[1] 업무 시간은 대개 오전 09:00 부터 오후 18:00(공휴일 및 주말 제외)입니다. 업무 시간은 국가마다 약간 다를 수 있습니다.

[2] 신속 대응 문제 해결 지원 서비스는 영어로만 제공됩니다.

[3] 지속적인 문제 해결 노력을 위해 귀사에서 적절한 리소스나 대응을 제공할 수 없는 경우 24x7 에서 낮춰야 할 수 있습니다.

4.3.3 맞춤형 지원

맞춤형 지원: 맞춤형 지원은 Microsoft 기업 지원 정책(http://support.microsoft.com/lifecycle)에 정의되어 있는 대로 수명 주기가 만료된 선택한 수의 제품 및 서비스 팩에 대해 제한적이고 지속적인 지원을 제공합니다. 맞춤형 지원을 구매한 제품 또는 서비스 팩은 추가 요금으로 제공되고 작업 주문서에 정의됩니다.

맞춤형 지원 프로그램 요금은 귀사가 맞춤형 지원 해당 프로그램이 사용할 수 있게 된 첫째 날 등록한 것으로 가정하여 계산됩니다. 예를 들어 SQL Server 2005 SP4 의 맞춤형 지원 시작은 2013 년 4 월 13 일부터 이용할 수 있었지만 귀사가 2014 년 10 월 13 일에 SQL Server 2005 SP4 의 맞춤형 지원을 등록하는 경우, 프로그램 요금은 해당 제품 맞춤형 지원 시작일인 2016 년 4 월 12 일부터 소급 계산됩니다. 맞춤형 지원 등록비는 환불되지 않으며 맞춤형 지원 표준과 맞춤형 지원 필수 간에 전환할 수 없습니다.

서비스별 전제 조건 및 제한

- 맞춤형 지원 서비스에 대한 요청을 지원하거나 핫픽스를 요청하려면 현재 Microsoft 통합 지원 서비스가 있어야 합니다. 귀사의 Microsoft 통합 지원 서비스 계약이 경과하거나 해지되면 맞춤형 지원 서비스는 같은 날짜에 해지됩니다.
- 맞춤형 주문을 받으려면 작업 주문서에 명시된 등록 제품에 대해 최신 서비스 팩을 설치 및 실행해야 합니다.
- 등록 제품의 맞춤형 지원에 가입하고 보안 게시판 및 업데이트에 액세스하려면 장치 및 인스턴스 수, 분기별 개발 중요 시점 및 마이그레이션 완료 날짜 등 자세한 마이그레이션 계획을 제공해야 합니다. 이 마이그레이션 계획을 제공하지 않으면 고객 지원 결과물에 액세스할 수 없습니다.

- 맞춤형 지원의 목적상 장치는 고객이 특정 제품에 대한 보안 업데이트를 배포하는 물리적 또는 가상의 모든 인스턴스입니다. 장치 또는 인스턴스 수는 물리적 장치 수가 아닌 보안 업데이트 또는 핫픽스가 배포되는 횟수와 동일해야 합니다.
- 맞춤형 지원은 총 장치 및 인스턴스 수에 지원 위치가 포함된 경우 작업 주문서에 명시된 지원 위치에서 제공할 수 있습니다.
- 서면으로 달리 합의하지 않는 한 맞춤형 지원은 등록 제품의 영어 버전에만 적용됩니다. 양 당사자가 영어 이외의 언어에 대한 지원에 동의한 경우 번역을 위해 지원 시간이 연장될 수 있으며 지역화에 따른 추가 요금이 적용될 수 있습니다.
- 아래에 명시된 바와 같이, 등록 요금에 포함되는 보안 업데이트는 구매된 고객 지원 서비스의 유형과 등록된 제품에 따라 결정됩니다.
    - **맞춤형 지원 표준:** 지원 중지 날짜가 2010 년 1 월 1 일 이전인 제품에 대한 지원을 제공하고 MSRC(Microsoft 보안 대응 센터)에서 정의한 보안 취약성이 심각 또는 중요인 제품에 대한 업데이트를 포함합니다.
    - **맞춤형 지원 표준:** 지원 중지 날짜가 2010 년 1 월 1 일 *이후*이고 MSRC 에서 정의한 보안 취약성이 심각한 제품에 대한 업데이트 지원을 제공합니다. 추가 요금을 지불할 경우 MSRC 에서 중요로 평가한 취약성에 대한 보안 업데이트를 구매할 수 있습니다.
    - **맞춤형 지원 필수:** MSRC 에서 심각으로 평가한 보안 업데이트를 구매할 수 있으며 업데이트당, 장치당 추가 요금이 부과됩니다. 중요로 평가된 보안 업데이트는 사용할 수 없습니다.
- 맞춤형 지원은 제품의 맞춤형 지원 수명 주기에 맞게 조정되는 고정 프로그램 날짜를 기준으로 매년 구매합니다. 달리 명시된 경우를 제외하고 맞춤형 지원의 최소 기간은 한 분기입니다. 고객은 다음 청구 날짜로부터 최소 14 일 전에 통지하여 분기별 맞춤형 지원을 옵트아웃할 수 있습니다.
- 추가 요금을 지불할 경우 비보안 핫픽스(예: 표준 시간대 또는 일광 절약 시간제 문제)를 구매할 수 있습니다.
- Microsoft 가 귀사에 발행하는 핫픽스 및 보안 업데이트는 내부 전용이며 여기에는 귀사가 직접 혜택을 받을 수 있는 호스팅된 환경에서의 사용이 포함되고 제 3 자에게 추가 배포해서는 안 됩니다.
- 귀사가 지정한 지정 담당자에게 보안 업데이트 및 비보안 핫픽스(가능한 경우)에 대한 액세스를 요청할 수 있습니다. 이러한 지정 담당자의 변경이 있는 경우 Microsoft 에 알리기로 동의합니다. 서면 동의가 없는 한 계열 관계가 없는 제 3 자에게 보안 업데이트 및 핫픽스를 배포할 수 없습니다.
- 맞춤형 지원에는 추가 특성, 기능, 디자인 변경 또는 보증 지원에 대한 요청 옵션이 포함되지 않습니다.
- 귀하의 핫픽스 요청에 대응하기 위한 Microsoft 의 상업적으로 합리적인 노력에도 불구하고, 심각 및 중요 보안 업데이트를 포함하는 보안 업데이트 또는 비보안 핫픽스를 만들거나 제공하지 못할 수 있습니다.
- Microsoft 에서 직접 고객 지원을 구입하는 경우 Microsoft Volume License 또는 Microsoft 서비스 공급자 사용권 계약을 통해 구입한 등록 제품을 포함하여 해당 등록 제품에 대한 비보안 핫픽스 및 보안 업데이트를 적용할 수 있습니다.
- 문제 해결 지원에 대한 모든 요청은 귀사의 지정된 담당자가 전화로만 문의할 수 있습니다.

- 보안 업데이트 또는 비보안 핫픽스의 교체를 위한 Microsoft 리소스에 대한 액세스는 이 맞춤형 지원 계약의 기간 동안에만 제공됩니다. 맞춤형 지원에 등록된 동안 다운로드되었지만 이후 등록 기간이 만료된 후 손실, 손상 또는 사용할 수 없게 된 보안 업데이트 또는 비보안 핫픽스의 교체를 포함해 Microsoft 리소스에 대한 액세스 권한을 다시 얻으려면 재등록이 필요합니다.

4.3.4개발자 지원

개발자 지원은 Microsoft 의 플랫폼에서 응용 프로그램을 구축, 배포 및 지원하는 개발자에 대한 전체 응용 프로그램 개발 수명 주기 전반에 걸친 깊이 있는 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. ADM 은 Microsoft 내에서 고객의 요구 사항에 대해 여러 리소스와 연동합니다.

지원 계약의 일부로 다음 개발자 솔루션을 구매할 수 있습니다.

개발자 고급

고급 및 성과 지원, 개발자 고급 지원 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 레벨입니다.

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

개발자 성과

성과 지원에 제공되는, 개발자 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 레벨입니다.

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

4.3.5필수 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.

4.4기타 계약조건.

Microsoft 통합 지원 서비스는 다음 전제 조건과 가정에 근거하여 제공됩니다.

- 서면으로 달리 명시되지 않은 한 모든 서비스는 작업 주문서에 명시된 국가의 귀사 소재지로 원격 제공됩니다. 작업 주문서는 귀사의 지정된 지원 국가에서 제공되는 서비스를 설명합니다.
- 서면으로 달리 합의하지 않는 한 모든 서비스는 서비스를 제공하는 Microsoft 서비스 지역의 언어 또는 영어로 제공됩니다.

- 작업 주문서, 본 지원 및 컨설팅 서비스 설명의 첨부에 달리 명시되지 않는 한 또는 귀사의 온라인 지원 포털(http://serviceshub.microsoft.com)에서 특별히 제외되지 않는 한 Microsoft 는 귀사가 구매했으며 http://microsoft.com/licensing/contracts(또는 Microsoft 가 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.
- 첨부에 달리 명시하지 않는 한 시험판 및 베타 제품에 대한 지원은 제공되지 않습니다.
- 작업 주문서 기간 동안 구매한 추가 서비스를 포함한 모든 서비스는 해당 작업 주문서 기간 동안 사용하지 않을 경우 권리가 소멸됩니다.
- 서비스 예약은 리소스 사용 가능 여부에 따라 달라집니다. 최소 등록 수준을 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 Microsoft 에서 고객의 데이터를 저장, 처리 및 액세스해야 할 수 있습니다. 이렇게 할 경우 Microsoft 는 Microsoft 승인 기술을 사용하여 Microsoft 데이터 보호 정책 및 절차를 준수합니다. 귀사가 Microsoft 가 승인하지 않은 기술을 사용하도록 요청하는 경우 귀사는 고객 데이터에 대한 무결성과 보안에 대한 전적인 책임을 지며 Microsoft 는 Microsoft 비승인 기술 사용과 관련하여 어떠한 책임도 지지 않는다는 점을 이해하고 이에 동의합니다.
- 귀사가 서비스 시작 14 일 이내에 전에 예약한 서비스를 취소 또는 예약 변경하는 경우 Microsoft 가 서비스 가격의 최대 100%를 취소 수수료로 공제할 수 있습니다.
- 서비스를 추가로 구매하는 경우, 제공을 용이하게 하기 위해 서비스 구매 관리를 포함할 것을 요구할 수 있습니다.
- 귀사가 한 가지 유형의 서비스를 주문했는데 다른 유형의 서비스로 교환하려는 경우 귀사의 기본 패키지 내에서 제공되고 귀사의 서비스 제공 리소스와 동의한 대체 서비스를 사용할 수 있는 경우 여기에 해당 가치를 적용할 수 있습니다.
- 귀사의 Software Assurance 혜택 인시던트를 변환하여 해당 작업 주문서에 명시된 대로 기본 패키지 요금을 줄이는 데 사용할 수 있습니다. 또한 Software Assurance 혜택 인시던트를 전담 지원 엔지니어링 서비스로 변환할 수 있습니다. 30 일이 경과하면 귀사가 작업 주문서에 지정한 적격 Microsoft 통합 지원 서비스 전환을 확정한 Software Assurance 혜택 인시던트 부족액에 해당하는 금액을 귀사에 청구할 권리를 가집니다.
- 국가에 따라 일부 추가 서비스가 제공되지 않을 수 있습니다. 자세한 내용은 귀하의 서비스 제공 리소스에 문의하십시오.
- 지원 서비스는 귀사 또는 Microsoft 소유의 코드와 관련된 자문 및 지침만 제공합니다.
- 귀사는 Microsoft 에 액세스를 제공한 Microsoft 이외의 코드만이 귀사 소유라는 데 동의합니다.
- 지원은 샘플 코드가 아닌 다른 코드를 제공하지 않습니다.
- 구매한 서비스에 대한 최소 플랫폼 요구 사항이 있을 수 있습니다.
- 서비스는 귀사의 고객에게 제공되지 않을 수 있습니다.

- 귀사에 고급 또는 성과 지원 기본 패키지가 있는 경우 및 현장 방문에 대해서는 상호 합의하에 이루어지며 비용이 선불로 청구되지 않는 경우 Microsoft 는 사후에 합리적인 수준의 이동 및 체재 경비를 청구합니다.

추가 전제 조건 및 가정이 관련된 첨부에 명시될 수 있습니다.

4.5 귀사의 의무

귀사의 Microsoft 통합 지원 서비스 혜택을 최적화하려면 해당 첨부에 명시된 의무 외에도 다음 의무를 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 수 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 5 명의 지정 담당자
    - 고급 지원 - 최대 20 명의 지정 담당자
    - 성과 지원 - 최대 30 명의 지정 담당자
- 귀사의 지원 서비스 관리자, 지정 대응 지원 담당자 및 공인 클라우드 관리자 외에, 지원 문제 요청을 생성할 권한이 있는 추가 지정 담당자의 수에 대해 추가 지정 담당자를 아래에 명시된 최대 수까지 구매할 수 있습니다. 추가 담당자는 최대 귀사의 다음 임계값까지 구매할 수 있습니다.
    - 핵심 지원 - 최대 5 명의 추가 지정 담당자
    - 고급 지원 - 최대 20 명의 추가 지정 담당자
    - 성과 지원 - 최대 30 명의 추가 지정 담당자
- 서비스 요청서를 제출할 때, 귀사의 대응 지원 담당자는 기본적으로 귀사가 겪고 있는 문제를 이해해야 하며 문제를 Microsoft 가 문제를 진단하고 분류하는 것을 지원할 수 있도록 문제를 복제할 수 있는 능력이 있어야 합니다. 또한 시스템 문제 해결을 돕고 Microsoft 가 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 서비스에 근거하여 서비스의 활용 계획 작성을 위해 당사와 협력하기로 동의합니다.
- 작업 주문서에 명시된 지정 담당자의 변경이 있는 경우 Microsoft 에 알리기로 동의합니다.
- 당사의 요청에 의해 문제를 진단하거나 이에 대한 해결 조치를 수행해야 할 수도 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 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 전 60 일 이내에 대비 서비스 요청과 모든 필수/해당 데이터를 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.

© 2017 Microsoft Corporation. All rights reserved. 이 자료를 Microsoft Corp.의 명시적인 승인 없이 사용 또는 배포하는 것은 엄격히 금지됩니다.

Microsoft 및 Windows 는 미국 및/또는 기타 국가에서 Microsoft Corporation 의 등록 상표입니다.

여기에 언급된 실제 회사 및 제품 이름은 해당 소유자의 상표일 수 있습니다.