

Microsoft 통합 서비스 설명(MUSD)

버전 날짜: 2026년 9월

목차

Microsoft 통합 서비스 설명(MUSD)	1
Microsoft 통합 개요	2
통합 엔터프라이즈	3
미션 크리티컬 서비스	4
가치 가속화 서비스	5
자세한 서비스 설명	6
주요 구매 및 제공 정보	6
통합 엔터프라이즈	7
미션 크리티컬 서비스(MCS)	8
가치 가속화 서비스	8
통합 클라우드 운영(UCO)	10
레거시 서비스 이름	11
심각도 수준 및 대응 목표	13
A. 심각도 수준 설명	13
B. 통합 엔터프라이즈 대응 목표	13
C. 미션 크리티컬 서비스(MCS) 대응 목표	13
서비스 제공 요구 사항	15

Microsoft 통합 개요

비즈니스의 현재 상황에 맞춰 지원하고, 비즈니스의 성장과 함께 발전합니다.

Microsoft 통합은 엔터프라이즈 고객을 위한 지원 및 성공 관리 서비스입니다. 연중무휴 24시간 문제 해결 및 성공 관리의 기반을 제공하여 Microsoft 환경을 안정적으로 유지할 수 있도록 지원하며, 미션 크리티컬 워크로드와 보다 심층적인 혁신 참여를 위한 선택적 서비스를 추가해 확장할 수 있습니다.

Microsoft 통합은 기본 서비스인 **통합 엔터프라이즈**로 시작하여 **미션 크리티컬 서비스**와 **가치 가속화 서비스**를 추가해 확장할 수 있어 비즈니스 요구 사항이 변화함에 따라 적절한 기능을 유연하게 추가할 수 있습니다.

구매 방법: Microsoft 통합 서비스는 Microsoft 계약(이하 “계약”)을 통해 제공되며 **선불, 월별 종량제 구독(제공 여부에 따라 다름), 또는 약정(제공 여부에 따라 다름) 서비스로 구매할 수 있습니다.** 고객이 선택한 서비스, 범위 및 적용 가격은 엔터프라이즈 서비스 작업 주문서 또는 계약에 첨부된 추가 약관(이하 “작업 주문서”)에 명시됩니다. 해당 지역에서 이용 가능한 구매 옵션과 제공 여부에 대해서는 Microsoft 담당자에게 문의하시기 바랍니다.

이전에 통합 지원 서비스 설명(usSD)이라는 이름으로 제공되던 콘텐츠는 현재 **Microsoft 통합 서비스 설명(“MUSD” 또는 “서비스 설명”)**으로 명칭이 변경되었습니다. 혼동을 방지하기 위해, 일부 기존 작업 주문서에는 여전히 usSD가 참조되어 있을 수 있다는 점을 참고하시기 바랍니다.

이 사이트에는 Microsoft 통합 서비스 및 관련 제품에 대한 서비스 설명이 포함되어 있습니다. 서비스가 발전함에 따라 이 콘텐츠는 주기적으로 업데이트될 수 있습니다. 이러한 업데이트는 고객이 이미 구매한 서비스를 실질적으로 저하시키거나 축소하지 않습니다.

이전 버전에서 구매한 서비스를 참조해야 하는 고객을 위해 이전 버전은 [여기](#)에서 계속 제공됩니다.

통합 엔터프라이즈

Microsoft 환경을 위한 상시 지원 및 성공 관리 서비스입니다.

통합 엔터프라이즈는 연중무휴 24시간 문제 해결 및 성공 관리 서비스를 제공하여 Microsoft 환경을 안정적이고 안전하며 복원력 있게 유지할 수 있도록 지원합니다. 여기에는 인시던트 및 운영 문제에 대한 통합적인 지원뿐만 아니라, 위험을 줄이고 안정성을 향상할 수 있도록 지원하는 사전 예방적 지침 및 가시성이 포함됩니다.

포함 사항

- **연중무휴 24시간 문제 해결.** 언제든지 지원 요청을 제출하고 관리하여 지원되는 Microsoft 기술 전반에서 서비스를 복원하고 문제를 해결할 수 있습니다.
- **성공 관리 서비스.** Microsoft 전반에 걸친 사전 예방적 오케스트레이션, 계획 및 조정을 통해 고객 상태를 강화하고 클라우드 채택을 가속화하며 AI 전환을 촉진할 수 있습니다.
- **사전 예방적 상태 검토.** 인프라, 보안 및 운영 영역에서 정기적인 검토를 수행하여 위험을 식별하고 반복적으로 발생하는 문제를 줄이며 안정성을 향상할 수 있습니다.
- **주문형 학습.** IT 및 운영팀 역량 강화를 위해 자기 주도적 학습 및 기술 콘텐츠를 제공합니다.
- **서비스 포털 액세스.** 요청을 제출하고 서비스 제공 현황을 추적하며 이용 가능한 서비스와 상태 신호를 모니터링할 수 있는 중앙화된 보기를 제공합니다.
- **탄력 비용.** 선불 기간 약정 구매 모델에서 제공되는 기능으로, 고객의 작업 주문서에 명시된 바에 따라 미션 크리티컬 서비스와 가치 가속화 서비스를 비롯한 대상 서비스에 적용할 수 있습니다. 적용 대상과 사용법은 자세한 서비스 설명을 참조하세요.
- **대비 크레딧.** Microsoft 환경의 계획 수립, 구현, 최적화 및 개선을 지원하는 적격한 대비 서비스에 액세스하는 데 사용하는 유연한 사용량 기반 크레딧입니다. 이러한 크레딧은 구매 모델에 따라 월 기본 요금에 포함되거나 사용 가능한 할당량에서 차감될 수 있으며, 해당하는 경우 별도로 구매할 수도 있습니다. 적용 대상과 사용법은 자세한 서비스 설명을 참조하세요.

선택적 통합 엔터프라이즈 추가 기능:

- **통합 고급 대응:** 일부 위험 심각도 시나리오에 대한 처리 속도를 높이고 에스컬레이션을 간소화하여 완화까지 걸리는 시간을 단축합니다.
- **Unified Assured:** 현지 규제 및 데이터 주권 요구 사항에 맞춰 해당 국가 내 지원을 제공합니다.

구매 참고 사항: 통합 엔터프라이즈는 Microsoft 통합의 핵심 지원 계층이며, 미션 크리티컬 서비스와 가치 가속화 서비스를 추가하는 데 필수 요소입니다.

[통합 엔터프라이즈](#)에 대해 자세히 알아보세요.

미션 크리티컬 서비스

가용성, 안정성, 신속한 복구가 비즈니스에 중요한 시나리오를 위한 서비스입니다.

미션 크리티컬 서비스는 비즈니스에 중요한 제품, 워크로드 및 주요 비즈니스 이벤트에 대해 우선적인 인시던트 처리, 고급 에스컬레이션, 전문가 참여를 제공합니다. 이를 통해 서비스 중단이나 영향도가 높은 보안 인시던트가 발생했을 때 완화까지 걸리는 시간을 단축하고 비즈니스 연속성을 유지할 수 있도록 지원합니다.

미션 크리티컬 서비스(MCS) 제품:

- **Azure용 MCS:** 중요한 Azure 워크로드에 대한 향상된 지원으로 문제를 신속하게 해결하고 서비스를 복원하여 비즈니스 연속성을 보호합니다.
- **Microsoft Security Cloud용 MCS:** Microsoft Security와의 맞춤형 참여를 통해 사전 예방적 지침, 심층적인 기술 컨텍스트, 문제 발생 시 신속한 해결을 제공하여 가장 중요한 보안 워크로드를 운영, 확장 및 복구할 수 있도록 지원합니다.
- **Microsoft 365용 MCS:** 비즈니스에 중요한 Microsoft 365 환경을 위한 안정성 중심의 지원으로, 프로덕션에 영향을 미치는 문제에 대해 우선적인 완화 경로를 제공합니다.
- **GitHub용 MCS:** GitHub 플랫폼, Copilot 시나리오 등 비즈니스에 중요한 개발 워크플로에 대한 우선 지원을 제공하여 개발 및 릴리스 일정에 차질이 없도록 중요한 문제를 우선적으로 해결합니다.
- **사이버 보안 인시던트 대응:** 사이버 인시던트를 신속하게 식별, 억제 및 복구할 수 있도록 전문적인 지원을 제공합니다. 이는 조직이 영향을 최소화하고 운영을 복원하며, 향후 인시던트를 예방할 수 있도록 복원력을 강화하는 데 도움을 줍니다.
- **위협 인텔리전스:** 정기적인 경영진 브리핑과 사전 예방적 인사이트를 제공하는 구독 서비스로, 새롭게 등장하는 위험을 파악하고 이를 조직에 적용할 수 있는 명확한 조치로 전환하는 데 도움을 줍니다.

구매 참고 사항: 미션 크리티컬 서비스는 선택 사항이며, 통합 엔터프라이즈와 같은 기본 지원 서비스가 필수 요소로 갖추어져 있어야 합니다. 선택한 서비스에 대한 자세한 내용은 작업 주문서에 명시됩니다.

가치 가속화 서비스

Microsoft 워크로드 전반에서 성과를 가속화합니다.

가치 가속화 서비스는 Microsoft 전문 지식을 바탕으로 우선순위가 높은 Microsoft 워크로드를 선제적으로 계획하고, 구현 및 최적화할 수 있도록 지원하여, 제공 위험을 줄이고, 안정성을 높이며, 가치 실현까지 걸리는 시간을 단축할 수 있습니다. 서비스는 성과 달성을 가장 효과적으로 지원할 수 있도록 디지털 환경, 자동화 및 Microsoft 전문가를 적절히 조합하여 제공됩니다.

가치 가속화 서비스 제품

우선순위 워크로드와 원하는 성과에 따라 하나 이상의 제품을 선택하세요.

전담 엔지니어링(DE)

DE는 단일 우선순위 워크로드에 집중하는, 시간과 범위가 정해진 서비스입니다. 명확한 기술 지침과 제공 지원을 통해 더욱 빠르게 작업을 진행하고, 해당 워크로드의 안정성, 준비 상태 및 채택률을 향상시킬 수 있습니다. 일반적인 활동에는 현황 평가, 접근 방식 조율, 구현 또는 최적화 지원, 그리고 목표에 맞는 지식 이전을 통한 팀 역량 강화 등이 있습니다.

고급 전담 엔지니어링(EDE)

EDE는 우선순위가 높은 Microsoft 워크로드 전반에서 성과를 달성하고 유지할 수 있도록 지원하는 지속형 참여 서비스입니다. 안정성을 향상하고 채택을 가속화하며 기술 및 운영 위험을 줄이는 데 중점을 두는 동시에, 기술 솔루션이 비즈니스 우선순위에 맞게 설계되고 구현되도록 합니다.

EDE 제공 사항:

- 기술과 비즈니스 목표 간의 지속적인 연계
- 운영 및 제공 위험의 사전 식별 및 감소
- 워크로드 전반의 배포, 채택 및 최적화 가속화
- 안정성, 성능 및 보안 태세의 지속적인 개선
- 솔루션 아키텍처 지침

구매 참고 사항: 가치 가속화 서비스는 선택 사항이며, 통합 엔터프라이즈와 같은 기본 지원 서비스가 필수 요소로 갖춰져 있어야 합니다. 선택한 서비스에 대한 자세한 내용은 작업 주문서에 명시됩니다.

자세한 서비스 설명

자세한 서비스 설명을 사용하여 각 Microsoft 통합 제품에 포함된 내용을 확인하세요. 포함된 서비스, 선택적 추가 기능, 주요 제공 조건을 명확하게 확인할 수 있도록 구성되어 있습니다.

참고: 작업 주문서에는 이전 버전의 서비스 설명에서 사용된 서비스 이름이 포함되어 있을 수 있습니다. 이 웹 기반 환경에서는 해당 서비스가 업데이트된 제품 이름 또는 그룹으로 표시될 수 있습니다. 아래의 레거시 서비스 이름 표를 참조하여 해당 섹션을 확인하세요. 작업 주문서에는 구매한 서비스, 수량/시간, 범위, 적격 활동 및/또는 필수 조건이 정의되어 있습니다.

주요 구매 및 제공 정보

탄력 비용

선불 구매 모델에만 제공되는 탄력 비용은 선불 약정 금액의 일부로, 적격 서비스에 사용할 수 있습니다.

- 작업 주문서에 할당
- 실행 시 작업 주문서에 할당되지 않은 탄력 비용 금액은 소멸됨
- 해당 연간 계약기간 내에 할당하고 사용해야 함
- 맞춤형 대비 서비스의 경우, 탄력 비용의 최대 20% 또는 \$50,000 중 더 큰 금액을 적격 서비스에 사용할 수 있음
- 적격 서비스는 이용 가능 여부 및 Microsoft 승인에 따라 다른 적격 서비스로 교환할 수 있음

대비 크레딧

대비 크레딧은 적격 서비스를 이용하는 데 사용되는 크레딧입니다. 구매 모델을 통해 획득할 수 있으며, 작업 주문서에 명시된 서비스 구성 방식에 따라 추가 기능 또는 사용 가능한 탄력 비용을 통해 획득할 수도 있습니다.

종량제 및 약정 구매 모델:

- 월별 지원 요금을 기준으로 시간이 지남에 따라 적립됨
- 청구 프로파일 수준에서 추적되며 현재 서비스 요금이 적용됨
- 청구 프로파일 간에 양도할 수 없음
- 작업 주문서에 명시된 초기 할당량 이후 지속적으로 적립될 수 있음
- 사용 가능한 잔액을 초과하는 서비스에 대해서는 프로그램 약관 및 최소 지출 요건에 따라 추가 결제 또는 크레딧이 필요할 수 있음
- 추가 기능으로 구매한 대비 크레딧은 표준 제공 지침에 따라 12개월 이내에 제공되어야 함. 또한, 제공받기 위해 고객은 활성 상태의 기본 지원 작업 주문서를 유지해야 함.
- 기본 지원 작업 주문서를 취소하면 새로운 작업 주문서를 체결하여 대비 크레딧을 받을 자격이 생기기까지 12개월의 대기 기간이 필요함.

선불 구매 모델: 해당 한도에 따라 탄력 비용을 통해 충당할 수 있습니다.

다국가 고려 사항(해당되는 경우)

다국가 지원은 작업 주문서에 둘 이상의 국가 또는 지역에 걸쳐 통합 엔터프라이즈가 포함되었을 때 적용됩니다. 이를 통해 작업 주문서에 명시된 위치에서 언어, 시간대, 해당 국가 내 이용 가능 여부와 같은 현지 제공 요구 사항을 고려하여 대상 서비스를 제공받을 수 있습니다. 작업 주문서에는 대상 위치, 각 위치에서 서비스가 제공되는 방식, 위치별 제약 조건 또는 교환 규칙이 정의되어 있습니다.

통합 엔터프라이즈

통합 엔터프라이즈는 고객이 일상적으로 사용하는 기본 지원 및 성공 관리 기능을 제공합니다. 여기에는 지원되는 Microsoft 제품에 대한 대응 지원이 포함되며 성공 관리 및 디지털 리소스에 대한 액세스도 포함됩니다.

서비스(포함)	제공 내용	이용 방법/주요 참고 사항
문제 해결 지원	서비스를 복원하고 기술 문제를 해결하기 위한 케이스 기반 문제 해결.	문제 해결을 위해 웹 또는 전화로 지원 요청을 접수하며, 응답 목표는 심각도에 따라 달라집니다.
대응 지원 관리	신속하고 높은 품질의 인시던트 해결을 위한 체계적인 감독.	필요에 따라 케이스 관리를 통해 Microsoft의 지원을 받습니다.
성공 관리 서비스	Microsoft 전반에 걸친 사전 예방적 오케스트레이션, 계획 및 조정을 제공하여 고객 상태를 강화하고 클라우드 채택을 가속화하며 AI 전환을 촉진합니다. 서비스 제공 관리가 포함됩니다.	제공은 공동 계획 및 합의된 우선순위를 기반으로 하며, 서비스는 고객 요구 사항, Microsoft 제품 및 서비스 가용성에 맞춰 시간이 지남에 따라 발전할 수 있습니다.
인시던트 관리 서비스	완화 및 해결을 지원하는 체계적인 인시던트 관리를 제공하며, 상태와 진행 상황을 지속적으로 확인할 수 있습니다.	표준 채널을 통해 지원 요청을 접수합니다. 인시던트는 표준 지원 경로를 따르며, 복잡한 시나리오에 대해서는 조정이 이루어질 수 있습니다.
통합 기술 지원	Microsoft와 지정된 기술 파트너 간의 조정을 통한 인시던트 해결을 제공하여 지원 기술 및 서비스의 문제 해결 시간을 단축합니다.	Microsoft는 필요에 따라 고객과 협의합니다. 기술 간 문제, 여러 이해관계자 간의 조정이 필요한 경우 또는 해결에 수일이 걸릴 것으로 예상되는 인시던트에 대해서는

		오케스트레이션 지원을 요청할 수 있습니다.
주문형 학습	팀 전체의 역량 강화를 위한 자기 주도적 학습 및 기술 콘텐츠.	이용 가능한 디지털 학습 리소스를 통해 액세스합니다.
주문형 상태 평가	위험 요소와 권장 개선 사항을 식별하기 위한 주문형 평가 및 사전 예방적 상태 검토.	평가는 참여 센터를 통해 셀프 서비스 방식으로 수행할 수 있습니다.

선택적 통합 엔터프라이즈 추가 기능(선택 사항이며, 범위 및 자격은 작업 주문서에 명시됨)

선택적 추가 기능	제공 내용	이용 방법/주요 참고 사항
Unified Assured	주권 및 규제 요건이 강화된 상업 및 공공 부문 고객을 대상으로, 해당되는 경우 지리적 경계 내 및/또는 해당 국가 내 지원을 제공합니다.	모든 대상 지원 상호 작용에 대해 통합 엔터프라이즈 서비스를 제공합니다. 차이점은 해당되는 경우 필요한 지리적 범위 내에서 지원이 제공된다는 점뿐입니다.
통합 고급 대응	범위 내 서비스에서 일부 위험 심각도 시나리오에 대해 신속한 인시던트 처리를 제공합니다.	지원되는 채널을 통해 지원 요청을 접수합니다.

미션 크리티컬 서비스(MCS)

미션 크리티컬 서비스는 가용성, 신뢰성, 신속한 복구가 비즈니스에 중요한 플랫폼, 워크로드 및 이벤트에 사용할 수 있는 선택적 추가 기능입니다. 우선적인 인시던트 처리, 고급 에스컬레이션 및 전문가 참여를 제공합니다. 작업 주문서에는 구체적인 제공 내용, 범위 및/또는 필수 조건이 정의되어 있습니다. 자세한 내용은 [MCS 부록](#)을 참조하세요.

제품	제공 내용	이용 방법/주요 참고 사항
Azure 플랫폼/플랫폼 플러스용 MCS	필요한 경우 신속한 에스컬레이션을 통해 Azure 프로덕션 환경에 대한 우선 지원을 제공합니다.	한 번의 온보딩 후, 포털/전화/채팅을 통해 범위 내 Azure 서비스에 대한 케이스를 제출할 수 있습니다.
Azure 워크로드/워크로드 플러스/컴패니언용 MCS	프로덕션 환경에서 정의된 미션 크리티컬 Azure 워크로드 또는 애플리케이션의 안정성을 향상시키는 데 도움이 되는 맞춤형	대상 워크로드는 작업 주문서에 정의됩니다. 온보딩 과정에서 Microsoft와 고객은 안정성 목표를 조율하고 주요 위험을 평가하며 완화

	예방 및 우선적인 인시던트 지원을 제공합니다.	계획을 수립합니다. 대상 워크로드에 대한 인시던트는 지원되는 Azure 채널을 통해 제출합니다.
Azure 이벤트/이벤트 플러스용 MCS	비즈니스 영향도가 높은 계획된 이벤트에 대해 시간 제한 우선 지원을 제공하며, 이벤트 사전 준비, 이벤트 기간 전체에 걸친 지원 등이 포함됩니다.	이벤트를 사전에 예약하면, 협의된 이벤트 기간 동안 지원을 받을 수 있습니다.
Microsoft Security Cloud용 MCS	범위 내 Microsoft 보안 제품 전반에서 발생하는 영향도가 높은 보안 인시던트에 대한 우선 지원을 제공합니다.	지원되는 채널을 통해 보안 인시던트를 접수합니다.
Microsoft 365용 MCS	필요한 경우 신속한 에스컬레이션을 통해 비즈니스에 중요한 Microsoft 365 프로덕션 환경에 대한 우선 지원을 제공합니다.	범위 내 서비스에 대한 인시던트는 Microsoft 365 지원 채널을 통해 제출합니다.
GitHub용 MCS	플랫폼, Copilot 시나리오 등(해당되는 경우) 비즈니스에 중요한 GitHub 워크플로에 대한 우선 지원을 제공합니다.	작업 주문서에 정의된 GitHub 지원을 통해 참여합니다. GitHub 서비스 약관이 적용됩니다.
Support for Mission Critical	정의된 미션 크리티컬 솔루션에 대해 사전 예방적이고 심층적인 지원을 제공하여 위험을 줄이고 준비 상태를 개선합니다.	합의된 참여 모델을 통해 제공됩니다.
사이버 보안 인시던트 대응	비즈니스 영향을 최소화하면서 사이버 인시던트를 조사, 억제, 수정 및 복구할 수 있도록 엔드투엔드 지원을 제공합니다.	보안 인시던트 발생 시 Microsoft 계정 관리자에게 연락하거나 지원 케이스를 접수하여 조사, 억제, 복구를 위한 전문가 대응을 신속하게 활성화합니다.
위협 인텔리전스	산업, 지역 및 보안 환경에 맞춘 월간 위협 브리핑과 경보 지침을 제공하며, 새롭게 발생하는 위험을 평가하고 대응할 수 있도록 실질적인 권장 사항을 제시합니다.	지정된 Microsoft 보안 담당자를 통해 참여합니다. 브리핑 및 후속 활동에는 고객 참여가 필요합니다.

가치 가속화 서비스

가치 가속화 서비스는 고객이 우선순위 워크로드를 계획, 구현, 최적화 및 운영할 수 있도록 Microsoft의 전문성을 제공하는 선택적 추가 기능입니다. 제품은 (작업 주문서에 정의된) 범위 또는 시간 단위로 구매할 수 있으며, Microsoft 전문가, 디지털 환경 및 AI/자동화 기술을 적절히 조합하여 제공됩니다. 여러 국가에 걸쳐 사업을 운영하는 고객의 경우, 지정된 리소스(예: EDE)가 계약 및 서비스 제공 계획의 일환으로, 작업 주문서에 자세히 명시된 바와 같이 특정 지원 위치에 배정될 수 있습니다.

참여 모델은 특정 가치 가속화 서비스가 제공되는 방식을 설명합니다. 필요한 지속성, 범위 및 대응 수준에 따라 제공되는 엔지니어링 지원 유형을 정의합니다.

제품	제공 내용	이용 방법/주요 참고 사항
전담 엔지니어링(DE)	정의된 우선순위 워크로드에 대해 시간 제한 엔지니어링 참여를 제공하여 준비 상태, 구현 품질 및 안정성을 향상시킵니다.	특정 워크로드 또는 결과에 대해 사전에 범위가 정의된 참여 방식으로 구매합니다. 범위, 기간 및 결과물은 작업 주문서에 정의됩니다.
고급 전담 엔지니어링(EDE)	지속적인 엔지니어링 참여를 제공하여 우선순위 워크로드 전반에서 안정성을 향상하고, 위험을 줄이며, 채택 및 최적화를 가속화합니다.	지속적인 참여 모델로 제공됩니다. 범위, 할당 리소스, 지원 주기 및 지원 워크로드는 작업 주문서에 정의됩니다.
Reactive Enhanced Designated Engineering(REDE)	특정 제품 또는 워크로드와 관련된 사후 대응 인시던트에 대한 조사 및 해결을 가속화하는 데 중점을 둔 엔지니어링 지원입니다.	사후 대응 시나리오에 대한 추가 엔지니어링 지원을 구매할 때 사용됩니다. 제품 범위, 지원 모델, 필수 조건은 작업 주문서에 정의됩니다.
지원 기술 자문	고객의 지원 가능성, 운영 및 안정성 목표에 맞춰 맞춤형 평가, 계획 수립 및 권장 사항을 제공합니다.	합의된 자문 범위에 따라 제공됩니다. 활동, 일정 및 예상 결과물은 작업 주문서에 정의됩니다.

대비 서비스는 가치 가속화 서비스에서 구매할 수 있는 작업 유형을 설명하며, 여기에는 계획 수립, 구현, 평가, 최적화 및 교육 서비스 등이 포함됩니다.. 대비 서비스를 구매하기 위해 참여 모델이 필요한 것은 아닙니다. 대비 서비스는 서비스 및 필요한 지원 수준에 따라 단독으로 구매하거나 DE 또는 EDE와 같은 참여 모델을 통해 제공받을 수 있습니다.

범주	대비 서비스	제공 내용	이용 방법/주요 참고 사항
----	--------	-------	----------------

계획	개념 증명	단기간의 증거 기반 참여를 제공하여 솔루션 접근 방식과 기술적 실현 가능성을 검증합니다.	정의된 참여 형식으로 구매하거나 작업 주문서에 명시된 범위 내에서 구매하며, 주로 계획 수립 또는 의사 결정 초기 단계에서 활용됩니다.
	아키텍처 서비스	비즈니스 요구 사항을 권장 기술 설계로 변환하는 아키텍처 지침을 제공합니다.	범위가 명시된 자문 또는 설계 참여 형식으로 제공됩니다. 구체적인 주요 영역과 결과물은 작업 주문서에 정의됩니다.
구현	온보딩 서비스	체계적인 구현 지침을 통해 Microsoft 솔루션의 배포, 마이그레이션 또는 업그레이드를 가속화하며, 여기에는 솔루션 제공에 대한 감독과 기술적 문제점을 파악하고 해결하기 위한 지원이 포함됩니다.	정의된 구현 범위에 따라 구매하거나 해당되는 경우 DE 또는 EDE와 같은 참여 모델을 통해 제공받을 수 있습니다.
유지 관리	평가 및 개선 서비스	권장 사례에 따라 역량과 환경을 평가합니다. 효과성, 보안, 안정성, 성능을 개선하기 위해 위험을 식별하고 조치의 우선순위를 설정합니다.	자동화된 평가 또는 전문가 주도 평가가 포함될 수 있습니다. 범위, 도구 및 후속 활동은 구매한 서비스에 따라 달라집니다.
최적화	채택 서비스	우선순위 워크로드의 사용 및 성과를 향상할 수 있도록 채택 계획 수립 및 실행 지원을 제공합니다.	필요한 지원 수준에 따라 범위가 정의된 서비스로 구매하거나 보다 포괄적인 참여 모델을 통해 제공받을 수 있습니다.
	보안 서비스	Microsoft 보안 솔루션 전반에서 보안 태세를 향상할 수 있도록 가이드와 지원을 제공합니다.	해당되는 보안 워크로드 또는 시나리오를 기준으로 구매합니다.
	맞춤형 대비 서비스	별도로 명시되지 않은 적격 활동에 대한 고객 주도형 대비 서비스입니다.	범위와 적격 활동은 작업 주문서에 정의됩니다.

교육	교육 서비스	팀의 기술 및 운영 역량을 향상하기 위한 교육을 제공하며, 해커톤, 기술 업데이트 브리핑, 강의, 워크숍 등의 서비스가 포함될 수 있습니다.	선택한 서비스 및 제공 모델에 따라 개별 서비스로 구매하거나 보다 포괄적인 참여의 일부로 구매할 수 있습니다.
----	--------	--	---

대응 서비스는 기본 제공 내용에 포함된 것보다 더 많은 조정 또는 감독이 필요한 경우에 대응 인시던트에 대해 제공되는 추가 지원 관리 서비스입니다.

범주	대응 서비스	제공 내용	이용 방법/주요 참고 사항
대응 지원	추가 대응 지원 관리	기본 제공 내용에 포함된 것보다 더 많은 조정 또는 감독이 필요한 경우에 제공되는 추가 대응 지원 관리 서비스입니다.	적격 시나리오에 한해 추가 서비스로 구매할 수 있습니다. 범위, 지원 기대치 및 참여 방식은 작업 주문서에 정의됩니다.

통합 클라우드 운영(UCO)

통합 클라우드 운영은 대규모 Azure 애플리케이션을 실행하는 고객을 위한 특화된 지원 및 성공 관리 기능을 제공합니다. 사전 예방적 지침, 자문 지원 및 고급 인시던트 대응을 결합하여 Azure 환경 전반의 안정성, 성능 및 운영 연속성 향상을 지원합니다.

서비스(포함)	제공 내용	이용 방법/주요 참고 사항
Cloud Success at Scale	Azure 환경을 효과적으로 설계, 확장 및 운영할 수 있도록 아키텍처 지침 및 용량 계획을 제공합니다.	Azure 전략 및 성장 로드맵에 맞춰 지속적인 자문 및 계획 수립 참여를 통해 제공됩니다.
자문 운영 서비스	개발 속도와 플랫폼 채택을 향상할 수 있도록 온보딩, 설계 검토 및 운영 준비 지원을 제공합니다.	Microsoft 엔지니어링 리소스 및 담당 성공 관리 담당자와의 정기적인 세션 및 협업을 통해 참여합니다.

솔루션 개선 계획	애플리케이션의 성능, 안정성 및 운영 효율성을 향상할 수 있도록 지속적인 권장 사항을 제공합니다.	환경 요구 사항에 맞춰 정기적인 검토, 계획 수립 세션 및 후속 조치를 통해 제공됩니다.
Azure 우수성 및 안정성	우선적인 액세스 및 신속한 해결을 통해 중요 Azure 인시던트에 대한 향상된 대응 지원을 제공합니다.	표준 지원 채널을 통해 인시던트를 제출합니다. 범위 내 서비스에 대해서는 향상된 대응 및 에스컬레이션이 적용됩니다.
성공 관리 서비스	Azure 지원 경험 전반에 걸쳐 계획 수립, 우선순위 지정 및 추적을 위한 중앙 조정 지점을 제공합니다.	합의된 주기에 따라 제공됩니다.

레거시 서비스 이름

일부 작업 주문서에서는 이전 버전에서 사용된 서비스 이름을 참조합니다. 아래 표는 일반적으로 사용되던 레거시 용어가 현재 버전에서 해당 서비스가 설명된 위치를 매핑하여 안내합니다.

레거시 용어(작업 주문서/이전 버전)	현재 버전에서 설명되는 서비스	현재 버전에서 확인할 수 있는 위치
기본 서비스/기본 패키지	통합 엔터프라이즈	자세한 서비스 설명 → 통합 엔터프라이즈
대비 서비스	가치 가속화 서비스	자세한 서비스 설명 → 가치 가속화 서비스
계획 수립 서비스	가치 가속화 서비스	자세한 서비스 설명 → 가치 가속화 서비스(계획 범주)
구현 서비스	가치 가속화 서비스	자세한 서비스 설명 → 가치 가속화 서비스(구현 범주)
유지 관리 서비스	가치 가속화 서비스	자세한 서비스 설명 → 가치 가속화 서비스(유지 관리 범주)
교육 서비스	가치 가속화 서비스(및 포함된 학습용 통합 엔터프라이즈)	자세한 서비스 설명 → 추가 교육 제공용 가치 가속화 서비스(교육 범주), 자세한 서비스 설명 → 통합 엔터프라이즈 서비스 → 포함된 학습용 주문형 학습(주문형 교육 및 웹캐스트 포함)

향상된 솔루션	가치 가속화 서비스	자세한 서비스 설명 → 가치 가속화 서비스
최적화 서비스	가치 가속화 서비스	자세한 서비스 설명 → 가치 가속화 서비스(최적화 범주)
채택 서비스	가치 가속화 서비스	자세한 서비스 설명 → 가치 가속화 서비스(최적화 범주)
개발 중심 서비스(DevOps Capability Assessment, Development Support Assistance, Developer Platform Advisory)	가치 가속화 서비스	자세한 서비스 설명 → 가치 가속화 서비스(최적화 범주)
IT 서비스 관리	가치 가속화 서비스	자세한 서비스 설명 → 가치 가속화 서비스(최적화 범주)
보안 서비스	가치 가속화 서비스	자세한 서비스 설명 → 가치 가속화 서비스(최적화 범주)
지원 기술 자문	가치 가속화 서비스	자세한 서비스 설명 → 가치 가속화 서비스(최적화 범주)
맞춤형 대비 서비스	가치 가속화 서비스	자세한 서비스 설명 → 가치 가속화 서비스(최적화 범주)
대응 지원 관리	통합 엔터프라이즈 서비스	자세한 서비스 설명 → 통합 엔터프라이즈 서비스(서비스 표 포함)
서비스 제공 관리	성공 관리 서비스	자세한 서비스 설명 → 통합 엔터프라이즈 서비스(서비스 표 포함)
통합 고급 대응(UER)	선택적 통합 엔터프라이즈 추가 기능	자세한 서비스 설명 → 통합 엔터프라이즈 서비스 - 선택적 통합 엔터프라이즈 추가 기능
Microsoft 사이버 보안 인시던트 대응(MSCIR)	미션 크리티컬 서비스	자세한 서비스 설명 → 미션 크리티컬 서비스 - 선택적 미션 크리티컬 추가 기능(사이버 보안 인시던트 대응에 나열됨)

심각도 수준 및 대응 목표

심각도 수준 및 대응 목표는 심각도 수준이 어떻게 정의되는지와 구매한 서비스에 대한 초기 대응 목표를 설명합니다. 먼저 심각도 정의를 확인한 다음, 해당하는 통합 엔터프라이즈 및 미션 크리티컬 서비스의 대응 목표표를 검토하세요.

A. 심각도 수준 설명

심각도	비즈니스 영향	일반적인 상황
심각도 1	중요 비즈니스 시스템 다운, 비즈니스가 위험한 상태.	중요 애플리케이션 또는 솔루션의 완전한 손실, 즉각적인 주의 필요.
심각도 A	중요 비즈니스 시스템 저하.	상당한 서비스 손실 또는 저하, 긴급 주의 필요.
심각도 B	보통 수준의 비즈니스 영향.	보통 수준의 손실 또는 저하, 손상된 상태에서도 어느 정도의 작업은 계속할 수 있음.
심각도 C	경미한 비즈니스 영향.	경미한 서비스 장애 또는 서비스 장애 없이 상당 부분 기능 유지.

B. 통합 엔터프라이즈 대응 목표

심각도	예상 초기 대응 목표	참고
심각도 1	Azure 구성 요소: 15분 이내, 그 외 모든 제품/서비스: 1시간 이내(통합 고급 대응(UER) 적용 시 30분 이내).	연중무휴 24시간 지속적인 대응, 심각도에 따라 필요한 경우 에스컬레이션.
심각도 A	1시간 이내(통합 고급 대응(UER) 적용 시 30분 이내).	연중무휴 24시간 지속적인 대응, 심각도에 따라 필요한 경우 에스컬레이션.
심각도 B	2시간 이내.	기본적으로 업무 시간 동안 대응하며, 가능하고 해당되는 경우 고객은 연중무휴 24시간 대응을 요청할 수 있음.
심각도 C	4시간 이내.	업무 시간 동안 대응.

중요 참고 사항: 제시된 대응 목표는 초기 대응 목표입니다. Azure 구성 요소에 대해 나열된 초기 대응 목표는 US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Communication Services, Billing & Subscription Management, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh, Universal Print에는 적용되지 않습니다. 연중무휴 24시간

대응이 적용되는 경우, 고객은 적절한 리소스를 제공하고 적시에 응답해야 합니다. 업무 시간 지원은 별도로 명시되지 않는 한 현지 업무 시간 동안 제공됩니다.

C. 미션 크리티컬 서비스(MCS) 대응 목표

제품	심각도 수준	예상 초기 대응 목표
Azure 플랫폼/플랫폼 플러스용 MCS	심각도 1/심각도 A	15분 이내.
Azure 이벤트/이벤트 플러스용 MCS	심각도 1/심각도 A	15분 이내.
Microsoft Security Cloud용 MCS	심각도 1/심각도 A	15분 이내.
Microsoft 365용 MCS	심각도 1/심각도 A	30분 이내
Support for Mission Critical	심각도 1/심각도 A	30분 이내

중요 참고 사항: 제시된 대응 목표는 해당 구매 서비스에 대한 초기 대응 목표입니다. 범위, 포함 제품, 제외 사항 및 언어 또는 제공 제약 조건은 해당 작업 주문서에 정의됩니다. 연중무휴 24시간 대응이 적용되는 경우, 고객은 적절한 리소스를 제공하고 적시에 응답해야 합니다. 이벤트 기반 서비스는 합의된 이벤트 지원 기간 동안에만 적용됩니다. Support for Mission Critical의 경우, 심각도 1/심각도 A는 해당 작업 주문서에 명시된 조건에 따라 재정적 보증이 적용됩니다.

서비스 제공 요구 사항

서비스 제공 요구 사항은 Microsoft 통합의 주요 제공 조건 및 고객 책임을 설명합니다. 본 내용은 계약을 수정하는 것이 아닙니다. 본 서비스 설명과 계약 및 작업 주문서 간에 불일치가 있는 경우, 계약 및 작업 주문서가 우선합니다. 해당 필수 조건을 충족하지 않으면 서비스 제공이 지연되거나 제한될 수 있으며, 제공되지 않을 수도 있습니다. 핵심 전문 서비스 관련 법적 조항은 해당되는 경우 계약 또는 Microsoft 제품 약관(전문 서비스)에 명시되어 있으며, 전문 서비스 데이터에 대한 데이터 보호 및 보안 조항은 Microsoft 제품 및 서비스 데이터 보호 추록("DPA")에 명시되어 있습니다.

고객 책임

Microsoft 통합을 효과적으로 제공할 수 있도록 고객은 서비스 제공에 필요한 연락처, 액세스 권한, 정보 및 합리적인 협조를 제공할 책임이 있습니다. 이러한 필수 요건이 충족되지 않으면 서비스가 지연되거나, 제한되거나, 계획대로 제공되지 못할 수 있습니다.

- **연락처.** 최신 지원 및 서비스 제공 연락처를 유지 관리하고(필요한 경우 지원 서비스 관리자 포함) 해당 연락처에 변경 사항이 있으면 Microsoft에 즉시 알립니다.
- **액세스 권한 및 정보.** 문제 해결 또는 서비스 제공에 합리적으로 필요한 적절한 액세스, 권한 및 진단 정보(고객이 승인한 경우 원격 액세스 포함)를 적시에 제공합니다.
- **참여.** 합리적으로 요청 시 문제 해결 및 서비스 제공 활동에 참여합니다(예: 범위 조정, 로그 제공, 문제 재현, 접수 완료, 예정된 세션 참석).
- **환경 준비.** 구매한 서비스에 액세스하고 사용하는 데 필요한 지원되는 구성과 필수 구독/테넌트 및 관리자 역할을 유지 관리합니다.

제공 조건(작업 주문서에 달리 명시되지 않은 경우)

- **제공 방법.** 작업 주문서에 달리 명시되지 않은 경우, 서비스는 원격으로 제공됩니다.
- **지원되는 제품.** 지원은 계약, 작업 주문서 및 해당 Microsoft 제품 약관에 따라 고객이 구매한 상용 출시, 일반 제공 Microsoft 제품 및 온라인 서비스에 적용됩니다.
- **미리 보기 및 파일럿 제품:** Microsoft는 때때로 미리 보기, 베타 또는 기타 파일럿 제품을 제공할 수 있습니다. 참여는 선택 사항입니다. 제공 여부는 제품 및 지역에 따라 다르며, 모든 고객에게 모든 제품이 제공되는 것은 아닙니다. 이러한 제품 참여에는 추가 약관이 적용될 수 있습니다.
- **언어.** 달리 명시되지 않는 한 서비스는 일반적으로 영어로 제공됩니다. 지역 및 리소스 가용성에 따라 추가 언어가 제공될 수 있습니다.
- **원격 액세스 및 전문 서비스 데이터.** 고객의 요청이 있고 고객의 승인을 받은 경우, Microsoft는 원격 연결 방식을 사용하고 진단 정보에 액세스하여 문제를 해결하거나 합의된 서비스를 제공할 수 있습니다. 전문 서비스 데이터에 대한 데이터 보호 및 보안 약관은 DPA에 명시되어 있습니다.

일정, 변경 및 만료(작업 주문서에 따름)

- **일정.** 일정은 Microsoft 리소스 가용성에 따라 달라질 수 있으며 특정 활동(예: 워크숍 또는 현장 제공)의 경우 사전 통지가 필요할 수 있습니다.
- **변경 및 취소.** 제공 날짜가 확정된 후 변경 또는 취소하는 경우(합의된 범위, 서비스, 전략 또는 제공 날짜 변경 등)에는 다음 정책이 적용됩니다. 예정된 날짜로부터 최소 14일 전에 요청하는 경우 전액 환불됩니다. 예정된 날짜로부터 6~13일 전에 요청하는 경우 서비스 비용의 50%가 환불 불가 비용으로 부과됩니다.

예정된 날짜로부터 5일 이내에 요청하는 경우 서비스 비용 전액이 부과됩니다. 가능한 한 빨리 Microsoft에 알려주시기 바랍니다.

- **계약기간 내 사용.** 서비스는 작업 주문서에 명시된 계약기간 동안 예약 및 사용하도록 되어 있습니다. 별도로 명시되지 않은 경우, 해당 계약기간 종료 시까지 사용하지 않은 서비스는 소멸됩니다.

주문 종속성 및 교환

- **기본 서비스 요구 사항.** 별도로 명시되지 않은 경우, 추가 서비스를 구매하고 계속 이용하려면 통합 엔터프라이즈와 같은 활성 상태의 기본 서비스(기존에는 기본 패키지라고 지칭됨) 작업 주문서가 필요합니다. 통합 엔터프라이즈와 같은 기본 서비스에 대한 작업 주문이 만료되거나 해지되면, 별도로 구매했더라도 모든 추가 서비스도 *잔여 기간에 대한* 환불 없이 같은 날에 해지됩니다.
- **서비스 교환.** 허용되는 경우, 고객은 작업 주문서에 명시된 바에 따라 제공 여부와 Microsoft의 동의를 조건으로, 주문한 서비스를 동등한 가치의 다른 적격 서비스로 교환할 수 있습니다.

서비스 결과물 및 현장 운영

- **샘플 코드.** 제공되는 모든 코드는 예시 목적으로만 제공됩니다. 고객은 고객의 환경에서 해당 코드를 테스트, 검증, 배포 및 지속적으로 유지 관리할 책임이 있습니다. 샘플 코드의 사용 및 라이선스 권리는 해당되는 경우 계약 또는 Microsoft 제품 약관(전문 서비스)의 적용을 받습니다.
- **결과물.** 일부 서비스에는 운영 결과물(예: 권장 사항, 보고서 또는 기록)이 포함됩니다. 결과물의 제공 여부 및 형식은 해당 서비스 설명 및/또는 작업 주문서에 설명됩니다. 서비스 결과물의 사용 및 라이선스 권리는 해당되는 경우 계약 또는 Microsoft 제품 약관(전문 서비스)의 적용을 받습니다.
- **현장.** 현장 제공이 서면으로 합의된 경우, 관련 비용이 작업 주문서에 포함되어 있지 않으면 고객이 합리적인 출장비 및 관련 비용을 부담해야 할 수 있습니다.

통지 및 커뮤니케이션

- **서비스 커뮤니케이션.** Microsoft는 고객 계정과 연결된 회사 이메일 주소로 서비스 관련 커뮤니케이션(예: 보안, 서비스 및 제품 업데이트 알림)을 보낼 수 있습니다.

타사 서비스

- **타사.** 고객이 여러 공급업체의 지원을 요청하거나 Microsoft와 타사 기술 또는 서비스가 관련된 특정 지원 시나리오의 경우, Microsoft는 문제 해결을 위해 해당 타사와 협력할 수 있습니다. 모든 타사는 자사 제품 및 서비스와 자체적인 지원 의무 이행에 대한 책임을 집니다.

GitHub 관련 약관

- **GitHub.** GitHub 지원 서비스가 포함되어 있거나 별도로 구매한 경우, 해당 서비스는 GitHub, Inc.에서 제공하며 해당 GitHub 약관의 적용을 받습니다.

부록 A

미션 크리티컬 서비스

미션 크리티컬 서비스(MCS)는 가용성, 복원력, 신속한 복구가 비즈니스에 특히 중요한 제품, 워크로드 및 이벤트에 대한 선택적 서비스입니다. 영향도가 높은 상황에서 완화 시간을 단축하고 운영 준비 상태를 강화하며 비즈니스 연속성을 개선하기 위한 향상된 지원 환경을 제공합니다. 적격 제품의 경우, MCS에는 Microsoft 엔지니어링에 대한 신속하고 직접적인 액세스도 포함되어 있어 중요 문제를 더 빠르게 해결할 수 있도록 지원합니다. 단, Azure 이벤트/이벤트 플러스, Support for Mission Critical, 사이버 보안 인시던트 대응, 위협 인텔리전스는 제외됩니다. 작업 주문서에는 특정 MCS 제품, 대상 범위 및 해당 조건이 명시됩니다.

Azure 플랫폼/플랫폼 플러스용 MCS. Azure 플랫폼용 MCS는 대상 Azure 프로덕션 환경에 대한 향상된 지원을 제공하여 범위 내 인시던트 발생 시 완화 시간을 단축합니다. 이 서비스에는 우선적인 인시던트 처리, 신속한 에스컬레이션, 그리고 대상 환경, 운영 우선순위 및 중요 시나리오에 맞춘 온보딩이 포함됩니다. 대상 구독, Azure 서비스, 추가 플랫폼 플러스 기능 및 해당 필수 조건은 작업 주문서에 정의됩니다. 별도의 서면 합의가 없는 한 제공은 원격으로 이루어지며, 특정 서비스 또는 기능은 제외 사항이나 서비스별 조건이 적용될 수 있습니다.

Azure 워크로드/워크로드 플러스/컴패니언용 MCS. Azure 워크로드용 MCS(SAP용 Azure 워크로드 포함)는 프로덕션 환경의 정의된 미션 크리티컬 Azure 워크로드 또는 애플리케이션에 향상된 지원을 제공하여, 해당 워크로드의 가용성, 복원력 및 완화 시간을 유지 및 개선하도록 설계되었습니다. 이 서비스는 우선적인 인시던트 처리 및 Microsoft 엔지니어링으로의 신속한 에스컬레이션과 함께, 범위 내 워크로드의 전반적인 안정성을 향상시키도록 설계된 예방 서비스를 제공합니다. 대상 워크로드, 환경, 플러스 또는 컴패니언 추가 기능 및 관련 필수 조건은 작업 주문서에 정의됩니다. Azure 워크로드 컴패니언용 MCS는 필요한 경우 해당 Azure 플랫폼 서비스와 함께 사용하는 경우에만 제공됩니다.

Azure 이벤트/이벤트 플러스용 MCS. Azure 이벤트용 MCS는 Azure 서비스에 의존하고 정의된 이벤트 기간 동안 운영 준비 상태를 강화해야 하는 위험도가 높은 계획된 비즈니스 이벤트를 지원합니다. 이 서비스에는 대상 이벤트 시나리오에 대한 온보딩, 이벤트 전 복원력 검토, 합의된 이벤트 기간 동안의 지원, 이벤트 후 관련 문제에 대한 후속 조치가 포함됩니다. 대상 이벤트 시나리오, 이벤트 기간, 이벤트 플러스 추가 유연성 및 해당 조건은 작업 주문서에 정의됩니다. 고객은 계획 정보를 제공하고 온보딩 활동에 참여하며 일정 조정을 위해 충분한 사전 통지를 제공해야 합니다.

Microsoft Security Cloud용 MCS. Microsoft Security Cloud용 MCS는 작업 주문서에 명시된 테넌트에 대해 대상 Microsoft 보안 제품 및 서비스 전반에 걸쳐 향상된 지원을 제공하며 고객 환경, 우선순위 및 비즈니스 목표에 맞춰 지원을 조정합니다. 우선순위 지정을 통한 신속한 문제 해결과 사전 예방적 참여를 결합하여 안정성을 향상하고 지속적인 개선을 지원합니다. 또한 이 서비스에는 기술 자문, 체계적인 온보딩, 시나리오 기반 조정 및 지속적인 지원 관리가 포함되어 위험을 식별하고 구성을 최적화하며 고객의 전반적인 보안 태세를 강화합니다. 일부 기능에는 언어 또는 지역별 제공 여부를 비롯한 서비스별 제공 제약 조건이 적용될 수 있습니다.

Microsoft 365용 MCS. Microsoft 365(M365)용 MCS는 작업 주문서에 명시된 정의된 프로덕션 테넌트 내 일부 M365 제품에 대해 향상된 지원과 Microsoft 엔지니어링 참여를 제공합니다. 이 서비스는 M365 솔루션의 가치를 극대화하고, 프로덕션에 영향을 미치는 적격 인시던트의 완화를 가속화하도록 설계되었습니다. 여기에는 우선적인

인시던트 관리 처리, 신속한 에스컬레이션, 그리고 환경, 운영 우선순위 및 비즈니스에 중요한 시나리오에 맞춘 온보딩이 포함됩니다. 지원 범위, 적용 범위 및 서비스별 요구 사항은 작업 주문서에 정의됩니다. 명확히 하면, 이 서비스는 적격 M365 제품에만 적용되며 Microsoft 보안, 규정 준수 또는 ID 관리(SCIM) 제품 및 서비스에는 적용되지 않습니다.

GitHub용 MCS. GitHub용 MCS는 대상 GitHub 환경 및 시나리오에 대한 향상된 지원을 제공하여 중요 GitHub 워크플로의 운영 위험을 줄이는 데 도움을 줍니다. 이 서비스에는 적격 인시던트에 대한 우선 처리가 포함되며, 구매한 제품에 따라 보다 심층적인 참여, 전담 기술 리소스, 사전 예방적 상태 및 성능 지침, 적격 GitHub 플랫폼이나 Copilot 관련 시나리오에 대한 지원 등이 포함될 수 있습니다. 범위, 대상 환경 또는 시나리오, 해당 필수 조건, GitHub 관련 약관은 작업 주문서에 정의됩니다.

Support for Mission Critical. Support for Mission Critical은 작업 주문서에 명시된 미션 크리티컬 솔루션에 대해 향상된 지원 환경을 제공합니다. 이 서비스는 준비 상태를 개선하고 위험을 줄이며 영향도가 높은 인시던트 발생 시 복구를 지원하도록 설계된 예방 및 대응 지원 요소를 포함할 수 있습니다. 대상 솔루션, 제품, 온라인 서비스, 솔루션 경계, 서비스별 조건은 작업 주문서에 정의됩니다. 제공을 위해 고객은 온보딩, 계획 수립 또는 기타 합의된 서비스 활동에 참여해야 할 수 있습니다.

사이버 보안 인시던트 대응. 사이버 보안 인시던트 대응은 사이버 보안 인시던트를 조사, 억제, 수정 및 복구할 수 있도록 전문적인 지원을 제공합니다. 이 서비스에는 조사 지원, 억제 및 복구 조치에 대한 지침, 사고 범위 및 영향 평가 지원, 상황에 따른 관련 인시던트 대응 활동이 포함될 수 있습니다. 참여 범위, 일정 및 해당 조건은 인시던트 발생 시점에 정의되며 해당 작업 주문서의 적용을 받습니다.

위협 인텔리전스. 위협 인텔리전스는 고객이 환경, 산업 또는 지역과 관련해 새롭게 등장하는 위험을 파악하는 데 도움이 되는 맞춤형 브리핑, 경보 및 인사이트를 제공합니다. 이 서비스에는 구매한 제품에 따라 정기적인 브리핑, 실질적인 지침, 경보 또는 인사이트 공유, 지정된 Microsoft 보안 담당자를 통한 후속 논의가 포함될 수 있습니다. 구체적인 범위, 주기 및 관련 고객 참여 요구 사항은 작업 주문서에 정의됩니다.