

클루커스 매니지드 서비스 등급별 서비스 내용

	Silver	Gold	Platinum
일반 지원	<ul style="list-style-type: none"> - 8Hx5D 기술 지원(관련 문서, 웹 링크) - 월간 리포트(성능, 장애, 이력) 	<ul style="list-style-type: none"> - 8H x 7D 장애지원 - 정/부 전담 컨설턴트 배정 - 기술 매뉴얼 제공(6회/년) - 월간 리포트(성능, 장애, 이력) 	<ul style="list-style-type: none"> - 24H x 7D 장애지원 - 시스템최적화 가이드 - 기술 매뉴얼 제공(12회/년) - 클라우드 자문 및 컨설팅 - 최적화 리포트(필요 시)
운영 서비스	<ul style="list-style-type: none"> - Azure SR(Service Request) 오픈 지원 - 심각도 별 8/12/24H 내 응대 - 신규 배포 아키텍처 제공(1회) - 이벤트 관리(Maintenance) 	<ul style="list-style-type: none"> - 심각도 별 1/2/4H 내 응대 - 장애 원인 분석 리포트 제공(RCA) - Azure 포탈 계정 관리 - 시스템 설정 변경 지원 - 이벤트 관리(RCA 제공) - 백업 구성 및 점검 - 업데이트 구성 및 점검 	<ul style="list-style-type: none"> - 심각도 별 15m/1/2H 내 응대 - 업데이트 아키텍처 제공 (1회/반기) - 신규 리소스 배포 지원
구성 지원	<ul style="list-style-type: none"> - 랜딩존(Landing Zone) 제안 - 운영 정책 관리 방안 제안 - 기밀 관리 제안(인증서, 키) - 네트워크 제안(논리적 망분리 등) - 스토리지 제안(백업/암호화) - 로그 중앙화 제안 	<ul style="list-style-type: none"> - Silver와 동일 	<ul style="list-style-type: none"> - Silver와 동일
모니터링	<ul style="list-style-type: none"> - Incident 알림 구성 - 다채널 알림 구성(Email) - 모니터링 환경 구성 	<ul style="list-style-type: none"> - Incident 알림 구성 (3rd party system) - 다채널 알림 구성(Azure Apps, Slack 등) - 로그 수집 시스템 배포 	<ul style="list-style-type: none"> - 다채널 알림 구성(전화) - 모니터링 최적화(Grafana)
비용 관리	<ul style="list-style-type: none"> - ClooOps를 통한 빌링 정보 제공 	<ul style="list-style-type: none"> - 비용 현황 보고서 - 비용 예측 	<ul style="list-style-type: none"> - 비용 예측 및 제어(1회/월)
보안	<ul style="list-style-type: none"> - 보안 취약점 관리 제안(Cloud Native) - 접근 관리 제안 	<ul style="list-style-type: none"> - 네트워크 보안 기능 (NSG, 방화벽) 관리 - 보안 리소스 관리 	<ul style="list-style-type: none"> - Gold와 동일

- 별도 부가서비스로 합의 필요
- 클루커스 자체 개발 클라우드 매니지먼트 플랫폼
- 요청 시 제공함
- Azure Native 기능으로 제공됨