

Google Cloud 서비스: 기술 지원 서비스 가이드라인

본 기술 지원 서비스 가이드라인(이하 '본 가이드라인')은 Google이 '고객'에게 <https://cloud.google.com/terms/services>에 설명된 대로 Google Cloud Platform 및 SecOps 서비스를 제공하기로 합의한 계약(이하 '계약')에 포함됩니다. 작은따옴표로 표기된 용어 중 '본 가이드라인'에 정의되지 않은 용어는 '계약'에서 정의된 의미를 따릅니다. Google은 특정 Google Cloud Platform 서비스 및 SecOps 서비스에 대해 기술 지원 서비스(이하 'TSS')를 제공하지 않으며, 일부 Google Cloud Platform 서비스, SecOps 서비스 및 관련 제품에는 '일반 지원 서비스 조건'의 '예외' 항에 명시된 추가 또는 별도의 기술 지원 조건이 적용됩니다.

일반 지원 서비스 조건

1. 일반. '고객'이 Google Cloud Platform 서비스를 구매하는 경우 Google은 '고객'에게 '베이직(기존의 '브론즈') 지원'을 제공합니다. '고객'은 추가 요금을 지불하고 TSS를 추가로 주문할 수 있습니다.
2. 베이직 지원. '고객'은 '서비스' 업그레이드 및 '유지보수' 업데이트, 청구 관련 문의 지원과 함께 문서, 백서, 온라인 권장사항 가이드, 커뮤니티 포럼에 대한 액세스 권한을 부여받게 됩니다.
3. 지원 요청 제출.
 - 3.1. 일선 지원. '고객'은 '고객의 최종 사용자'에게 1단계 지원을 제공합니다. Google은 '고객'의 '지정 담당자'에만 2단계 지원을 제공합니다.
 - 3.2. 고객의 오류 해결 노력. Google에 요청하기에 앞서, '고객'은 Google에 문제를 에스컬레이션하지 않고 오류, 버그, 오작동 또는 네트워크 연결 문제를 해결하기 위한 합리적인 노력을 기울여야 합니다. 그런 후에 '고객'은 TSS '요청'을 제출할 수 있습니다.
 - 3.3. 요청의 분류 지정. '고객'은 '요청' 제출 시 P1에서 P4까지 등급으로 우선순위를 지정합니다. Google은 '고객'의 우선순위 지정을 검토하고 (a) Google이 판단하기에 우선순위가 잘못 지정된 경우 또는 (b) '고객'이 '요청'이 해결될 때까지 3.4항(요청 확인 및 해결 절차)에 따라 지속적으로 연락이 가능한 상태를 유지하지 못하는 경우에 우선순위 등급을 재지정할 수 있습니다. Google이 내린 결정은 최종 결정이 되며 '고객'에게 구속력을 가집니다. (b)항의 사유로 우선순위가 재지정된 경우, '고객'이 다시 지속적으로 연락 가능한 상태가 되면 원래의 우선순위 지정으로 복원됩니다.
 - 3.4. 요청 확인 및 해결 절차. '요청'을 제출할 때 '고객'은 '요청' 해결을 위해 필요한 모든 진단 정보를 제공하고 'Google 지원 담당자'에게 협조해야 합니다. '고객'은 데이터 수집, 테스트, 해결 방법 적용에 도움이 되는 최신 연락처 정보(예: 전화 또는 이메일)를 제공해야 합니다. P1 '요청'의 경우, '고객'은 해당 '요청'이 해결될 때까지 지속적인 지원 가능 상태를 유지해야 합니다. '요청'이 해결되면 '고객'에게 Google 지원 요청 경험에 대한 의견을 묻는 설문조사(선택 사항)가 전송될 수 있습니다.

3.5. 요청 확인. Google은 '요청' 접수 사실을 확인함으로써 '요청'에 대응할 수 있습니다. '고객'은 Google이 모든 '요청'에 대해 해답이나 해결책을 제공할 수 있는 것은 아니라는 점을 인정하고 이해합니다.

3.6. 기능 요청. Google은 '기능 요청'으로 판단한 '요청'을 향후 '서비스' 업데이트 또는 출시에 포함할지를 고려하기 위해 기록해 두고 해당 사안이 종결된 것으로 간주합니다. Google은 '기능 요청'에 대응 또는 이를 해결하거나, 해당 '기능 요청'을 향후 업데이트나 배포에 포함할 의무가 없습니다.

3.7. 애플리케이션 빌드. Google은 '본 가이드라인'에 따라 (a) 소프트웨어 '애플리케이션'을 작성, 빌드 또는 개선하거나 '애플리케이션' 제작을 용이하게 하는 코드를 작성하거나, (b) '서비스'를 '고객'을 위해 구성하거나, (c) '고객' 인프라를 설계, 빌드 또는 검토할 의무를 부담하지 않습니다.

3.8. 정식 버전(GA) 출시 전 제공 서비스.

a. Pre-GA 오퍼링 서비스. Google은 '서비스별 조건'에 정의된 'Pre-GA 오퍼링 서비스' 또는 '프리뷰', '알파', '베타', '실험용' 또는 이와 유사한 명칭으로 표기된 서비스에 대해 TSS를 제공할 의무가 없으나, 'Pre-GA 오퍼링 서비스' 또는 유사한 서비스와 관련된 '요청'을 케이스별로 검토할 수 있습니다.

b. Pre-GA 지원 서비스 조건. Google은 관련 문서나 자료에 '프리뷰', '알파', '베타', '실험용' 또는 이와 유사한 명칭으로 표기되거나 '본 가이드라인'에 아직 포함되지 않은 정식 버전 출시 전 기술 지원 서비스 또는 기능('Pre-GA 지원 서비스'로 통칭함)을 '고객'에게 제공할 수 있습니다. 'Pre-GA 지원 서비스'는 TSS에 해당되지 않으나, '고객'이 'Pre-GA 지원 서비스'를 이용하면 본 항(Pre-GA 지원 서비스 조건)의 개정사항에 따라 '본 가이드라인'의 조항 및 Google 지원 도구 또는 주문 양식에서 '고객'에게 제공되거나 Google이 달리 제시한 추가 조건('이하 추가 Pre-GA 지원 조건')이 적용됩니다. '본 가이드라인'과 '추가 Pre-GA 지원 조건'이 상충하는 경우 '추가 Pre-GA 지원 조건'이 우선 적용됩니다.

1. 'Pre-GA 지원 서비스'는 '고객'에게 사전 고지하지 않고도 언제든지 변경, 정지되거나 사용 중단될 수 있습니다.

2. '고객'은 선택에 따라 'Pre-GA 지원 서비스'에 관한 의견이나 제안('Pre-GA 지원 의견')을 Google에 제공할 수 있습니다. '고객'이 'Pre-GA 지원 의견'을 제공하는 경우, Google과 Google '제휴사'에서는 '고객' 기밀 정보'로 표시된 'Pre-GA 지원 의견'을 제외하고 어떠한 제한이나 '고객'에 대한 의무 없이 해당 'Pre-GA 지원 의견'을 사용할 수 있습니다.

3. '본 가이드라인'에 설명된 초기 대응 목표 시간 및 언어 지원은 'Pre-GA 지원 서비스'에 따라 다르거나 제공되지 않을 수 있습니다.

4. 지원에 대한 액세스.

4.1. 지정 담당자 설정. '고객'이 지정한 지원 관리자는 '계정'에 '지정 담당자'를 추가할 수 있습니다. '실버', '골드' 및 '플래티넘' TSS에 한해, '고객'이 '지정 담당자'를 변경하려는 경우 (해당하는 경우) 변경일로부터 '영업일' 기준 최소 5일 전에 'Google 지원 도구'를 통해 Google에 통지해야 합니다.

4.2. 지원 시간 및 초기 대응 목표 시간. Google은 '운영 시간' 동안 각 지원 수준에 적용되는 초기 대응 목표 시간에 따라 '요청'을 처리합니다. 단, '본 가이드라인'에 달리 명시된 경우는 예외로 합니다. '운영 시간' 이외에 접수된 '요청'은 로깅되어 다음 '영업일'에 처리됩니다.

4.3. 관련법 준수. 관련법에서 금지하는 경우 Google은 TSS를 제공하지 않습니다.

5. 유지보수. 최적의 '서비스' 성능을 보장하기 위해 Google은 정기적으로 '유지보수'를 수행합니다. 대부분의 경우, '유지보수'를 실시해도 '서비스'의 가용성과 기능성에 부정적인 영향은 제한적이거나 또는 전혀 없습니다. 계획 중인 '유지보수'로 인해 '서비스'의 가용성과 기능성에 부정적인 영향이 있을 것으로 판단되는 경우, Google은 '유지보수' 실시 최소 7일 전에 이와 같은 사항을 통지하도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다. 또한 Google은 언제라도 예정에 없는 긴급 '유지보수'를 실시할 수 있습니다. 예정에 없는 긴급 '유지보수'로 인해 '서비스' 가용성과 기능성에 부정적인 영향이 있을 것으로 판단되는 경우, Google은 '유지보수' 실시에 앞서 이와 같은 사항을 통지하도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다. 상기 언급된 '유지보수' 통지는 Google 지원 도구를 통해 또는 '알림 이메일 주소'로 이메일을 전송하여 제공됩니다.

6. 언어 지원. '본 가이드라인'에 따라 Google이 제공하는 모든 지원은 영어로 제공됩니다. 단, <https://cloud.google.com/support/docs/language-working-hours>에 달리 명시된 경우는 예외로 합니다.

7. 테크니컬 어카운트 매니지먼트(TAM). '플래티넘', '엔터프라이즈', '프리미엄 지원' 서비스의 일환으로, '고객'은 (a) '서비스' 관련 전략 개발 지원, (b) '서비스' 구현 및 이용에 대한 권장사항 가이드 제공, (c) '서비스' 관련 기술 문의사항을 처리하기 위해 기술 지원 에스컬레이션 관리 및 Google의 주제별 전문가와 협조 등에 '테크니컬 어카운트 매니지먼트' 서비스를 이용할 수 있습니다.

8. 전문가 서비스. 상기 설명된 지원 및 유지보수 서비스 외에도, Google은 '고객'과 Google이 체결한 주문 양식 및 해당 서비스와 연결된 데이터시트에 따라 '본 가이드라인'에 따른 제한된 자문 서비스를 '고객'에게 제공할 수 있습니다. 추가 요금이 부과될 수 있습니다. 자문 서비스는 추천 사항을 제공할 뿐입니다. Google의 추천 사항을 구현할지 여부를 결정했을 때 그 결과에 대한 책임은 '고객'에게 있습니다. Google은 '고객'에게 작업 문서 또는 보고서 형식으로 추천 사항을 제공할 수 있으며, '고객'은 이를 내부 업무 목적으로 사용, 수정, 복제할 수 있습니다. Google은 '본 가이드라인'에 따라 제공되는 자문 서비스의 일환으로 '고객'에게 지식 재산에 대한 라이선스를 부여하지 않습니다. 기타 자문 서비스, 전문가 서비스 또는 구현 서비스에는 Google과 '고객' 간에 체결한 별도 계약 조항이 적용됩니다.

9. Collaborative 지원. '고객'이 다양한 제3자 하드웨어 및 소프트웨어 구성요소와 컴퓨팅 플랫폼과 관련되거나 그에 의존하여 제공되는 서비스를 배포하고 사용할 수 있음을 인정함에 따라, '요청'을 해결하는 과정에서 Google과 협력하여 '서비스'와 함께 사용할 수 있는 기술을 제공하는 제3자 기술 파트너(이하 'Collaborative 지원 파트너')의 참여가 필요할 수 있습니다. Google은 합리적인 판단에 따라 'Collaborative 지원 파트너'의 참여가 필요한 모든 '요청'을 '고객'에게 통지합니다. Google은 '고객'과의 지원 관련 커뮤니케이션에 'Collaborative 지원 파트너'를 포함하거나 '고객'을 대신하여 'Collaborative 지원 파트너'와 커뮤니케이션할 수 있으며, 이 경우 다음 조항을 따릅니다.

9.1. '고객'은 'Collaborative 지원 파트너'와 유효한 지원 계약을 체결한 경우에만 해당 'Collaborative 지원 파트너'의 지원을 받을 수 있습니다. '본 가이드라인'이나 '계약'은 '고객'에게 'Collaborative 지원 파트너'의 지원을 받을 권리를 부여하지 않습니다.

9.2. Google은 '고객'의 지시만을 따르고 '고객'의 동의를 받은 경우에만 '고객'과의 직접적인 지원 관련 커뮤니케이션에 'Collaborative 지원 파트너'를 포함하거나 '고객'을 대신하여 'Collaborative 지원 파트너'와 커뮤니케이션할 수 있습니다.

9.3. '고객'이 진행 중인 지원 케이스에 'Collaborative 지원 파트너'가 참여하는 데 동의하는 경우 다음을 따릅니다.

a. '고객'은 Google이 '요청'과 관련하여 합리적으로 필요하다고 판단하는 정보('고객'의 이름, 연락처 정보, '요청' 내용 등)를 해당 'Collaborative 지원 파트너'에게 제공하는 데 동의합니다.

b. 'Collaborative 지원 파트너'는 Google이 아닌 '고객'의 독립 계약자로서 참여합니다.

c. 'Collaborative 지원 파트너'가 지원 서비스를 제공하는 과정에서 제공받은 모든 정보의 처리 및 사용에 대한 책임은 Google이 아니라 해당 'Collaborative 지원 파트너'가 전적으로 부담합니다.

10. 리셀러 고객. Google의 계열사가 아닌 Google Cloud Platform 리셀러(이하 '리셀러')의 고객(이하 '리셀러 고객')은 '리셀러'를 통해 재판매가 승인되고 활성화된 Google에서 제공하는 기술 지원 서비스(이하 '재판매 TSS')를 구매할 수 있습니다. 단, 다음 조건을 충족해야 합니다.

10.1. '재판매 TSS'의 요금 및 수수료와 '리셀러 고객'의 '재판매 TSS' 이용에 적용되는 조건을 '리셀러 고객'과 '리셀러' 간에 합의합니다.

10.2. '재판매 TSS'에 대한 모든 결제 금액은 '리셀러 고객'과 '리셀러' 간에 적용되는 계약에 따라 '리셀러'에게 직접 지급됩니다.

10.3. Google은 '서비스'와 관련하여 '리셀러 고객'에게 청구 문의 지원을 제공하지 않습니다.

11. Chrome 지원. '고객'이 'Enhanced 지원' 또는 '프리미엄 지원'을 구매한 경우, 'Google 지원 담당자'는 Chrome 설치, Chrome 핵심 기능, Chrome의 보안 및 관리 정책, '지원되는 플랫폼'에서 '서비스'와 Chrome의 상호 운용성과 관련된 '요청'에 '본 가이드라인'에 명시된 대로 대응합니다. Google은 특정 웹페이지의 렌더링 문제, 기본 운영체제와 관련된 기술 문제, 기기 드라이버나 프린터 문제 등을 포함하되 이에 국한되지 않는, 기타 Chrome 관련 기술 문제에 대한 '요청'에는 대응하지 않을 수도 있습니다. Google이 기술 문제를 해결하기 위해 Chrome에 코드 변경을 적용하는 경우, 해당 코드 변경은 다음 배포에 포함되며 Chrome의 이전 버전에 소급하여 적용되지 않습니다.

12. 예외. '계약' 또는 '본 가이드라인'에 달리 명시된 바와 상관없이, Google은 Looker Studio(Looker Studio Pro 제외), Mandiant Managed Services, Mandiant Consulting Services, Expertise on Demand, SecOps Training Services, Security Customer Success Services에 대해 TSS를 제공하지 않습니다.

Google은 <https://cloud.google.com/terms/tssg/comprehensive>에 설명된 대로 Comprehensive Support for Looker(Google Cloud 핵심 서비스)를 제공합니다.

다음 Google Cloud Platform 및 SecOps 서비스에 대해 Google은 해당 URL에 명시된 별도 조건에 따라 기술 지원을 제공합니다.

서비스	기술 지원 조건
Cloud ID	https://cloud.google.com/terms/identity/tssg

Apigee Edge **	https://cloud.google.com/terms/apigee-support ('Apigee Edge TSSG')
Mandiant Solutions(2024년 2월 14일 이전에 구매한 서비스)	https://www.mandiant.com/support/programs .
Google Threat Intelligence 및 VirusTotal(GTI)	https://www.virustotal.com/gui/contact-us/technical-support

다음 Google Cloud Platform 서비스 및 관련 제품에 대해 Google은 해당 URL에 명시된 경우를 제외하고 '본 가이드라인'에 따라 TSS를 제공합니다.

서비스 및 제품	기술 지원 조건
Looker(원본)	https://cloud.google.com/terms/tssg/looker
Firebase	https://cloud.google.com/terms/tssg/firebase
Apigee, Apigee Edge**	https://cloud.google.com/terms/apigee-support-services-guide ('Apigee 지원 서비스 가이드')
Google Cloud 백업 및 DR	https://cloud.google.com/terms/gcbdr-services-guide

**기존 Apigee Edge 고객 중 Apigee Edge를 갱신하지 않았으나 이 TSS('Apigee 지원 서비스 가이드'에 따라 수정된 경우를 포함)를 통해 지원을 받아야 하는 고객에게는 'Apigee Edge TSSG'에 따라 TSS를 제공됩니다. 기타 모든 Apigee Edge 고객에게는 이 TSS('Apigee 지원 서비스 가이드'에 따라 수정된 경우를 포함)에 따라 TSS가 제공됩니다.

13. 추가 정의.

- 13.1. '애플리케이션'은 '계약'에 명시된 의미를 지니며, '계약'에 의미가 명시되지 않은 경우 '계약'에서 '고객 애플리케이션'에 대해 명시한 의미를 지닙니다.
- 13.2. '영업일'은 '운영 시간'에 해당하는 날을 의미합니다.
- 13.3. 'Chrome'은 '지원되는 플랫폼'을 위해 Google에서 배포하고 <https://www.google.com/chrome/>에서 다운로드 가능한 Chrome 웹 브라우저를 의미하거나 <https://chromeenterprise.google/browser/> 또는 Google에서 제공할 수 있는 기타 URL에서 제공되는 설치 프로그램을 의미합니다.
- 13.4. 'Chrome 핵심 기능'은 가장 최근 배포된 Chrome 브라우저 버전에서 제공되는 기능을 의미합니다. 단, Chrome 확장 프로그램과 Google Play는 제외됩니다.
- 13.5. '고객 최종 사용자'는 '계약'에 명시된 의미를 지니며, '계약'에 의미가 명시되지 않은 경우 '계약'에서 '최종 사용자'에 대해 명시한 의미를 지닙니다.
- 13.6. '지정 담당자'는 '고객' 또는 '리셀러'('고객'이 '리셀러'의 고객으로서 TSS를 이용하는 경우)가 Google에 기술 지원을 문의할 수 있도록 지정한 관리자 또는 기술 담당 직원을 의미합니다.
- 13.7. '기능 요청'은 현재 기존 '서비스'로 이용할 수 없는 '서비스'의 새로운 기능을 포함하거나 기존 기능을 강화하도록 '지정 담당자'가 제출하는 '요청'을 의미합니다.
- 13.8. 'Google 지원 담당자'는 '요청'을 처리할 책임이 있는 Google 담당자를 의미합니다.
- 13.9. 'Google 지원 도구'는 Google이 제공하는 URL(때때로 업데이트될 수 있음)에 있는 '관리 콘솔' 또는 지원 도구를 의미합니다.
- 13.10. '운영 시간'은 태평양 표준시 기준 일요일 오후 5시부터 금요일 오후 5시를 의미하며, 'Google 지원 도구'에 기록된 각 지역의 현지 시간 기준 공휴일은 제외됩니다.
- '유지보수'는 '서비스'를 제공하는 하드웨어나 소프트웨어에서 실행되는 유지보수 작업을 의미합니다.
- 13.12. '알림 이메일 주소'는 'Cloud 데이터 처리 추가 조항'에 정의된 의미를 지닙니다.
- 13.13. 'P0'는 '미션 크리티컬 서비스'를 지원하기 위해 프로비저닝된 운영 환경에 영향을 미치는 경우입니다.
- 13.14. 'P1'은 '심각한 영향 - 프로덕션에서 서비스 이용 불가'를 의미합니다.
- 13.15. 'P2'는 '높은 수준의 영향 - 서비스 이용에 중대한 장애가 있음'을 의미합니다.
- 13.16. 'P3'는 '중간 수준의 영향 - 서비스 이용에 부분적 장애가 있음'을 의미합니다.
- 13.17. 'P4'는 '낮은 수준의 영향 - 정상적으로 서비스를 이용 가능'을 의미합니다.
- 13.18. '우선순위'는 '요청'이 '고객'의 운영에 미치는 영향 수준에 따라 P0, P1, P2, P3, P4로 나눈 등급을 의미하며, 초기 대응 목표 시간을 설정하는 데 사용됩니다.
- 13.19. '요청'은 '서비스' 및 Chrome 또는 'Chrome 핵심 기능'과 관련된 질문이나 문제 신고를 해결하기 위해 (해당하는 경우) '지정 담당자'가 'Google 지원 담당자'에게 제출하는 기술 지원 요청을 의미합니다.
- 13.20. '리셀러'는 '본 가이드라인'의 '일반 지원 서비스 조건 11항(리셀러 고객)'에서 정의된 의미를 지닙니다.

13.21. '지원 역할'은 '역할 기반 지원' 조건의 1항(지원 역할)에 따라 '고객'이 지정하고 2가지 등급(개발, 프로덕션) 중 하나로 정의되는 '역할 기반 지원'에 따라 '지정 담당자'가 이용할 수 있는 지원 수준을 의미합니다.

13.22. '지원되는 플랫폼'은 Google이 Chrome을 배포하는 운영체제의 종류 및 버전으로, <https://support.google.com/a/bin/answer.py?answer=2763059>에서 목록을 확인할 수 있습니다. Google은 Chrome의 프리뷰 버전(베타, 개발자, 카나리아 버전이라고도 함)이나 프리뷰 기능과 관련된 문제에는 대응하지 않을 수도 있습니다. ChromeOS는 '본 가이드라인'에 따라 '지원되는 플랫폼'이 아니며, ChromeOS 전용 Google 기술 지원 및 하드웨어 서비스는 별도의 계약을 통해 제공됩니다. Chrome Frame은 '본 가이드라인'이 적용되지 않는 별도의 제품입니다.

13.23. '부가 가치 서비스'는 추가 요금으로 '고객'에게 제공되는 추가 TSS를 의미합니다.

스탠더드 지원

1. 스탠더드 지원. '스탠더드 지원'에는 '지정 담당자'의 수에 제한이 없습니다.
2. 스탠더드 지원 시 초기 대응 목표 시간.

우선순위	운영 시간 중 초기 대응 목표 시간
P1	해당 사항 없음
P2	4시간
P3	8시간
P4	8시간

3. 스탠더드 지원의 가입 및 해지.

3.1 '스탠더드 지원'을 이용하려면 매월 말까지 최소 약정을 유지해야 합니다.

3.2 '고객'은 'Google 지원 도구'를 통해 '스탠더드 지원'을 해지할 수 있으며, 이 경우 해당 월의 말일 이후에는 '베이직 지원'이 적용됩니다. '고객'이 '스탠더드 지원'에서 업그레이드하는 경우, 새로운 지원 수준에 적용되는 '요금'은 해당 업그레이드 날짜부터 계산됩니다.

Enhanced 지원 및 파트너 제공 Enhanced 지원

본 항(Enhanced 지원 및 파트너 제공 Enhanced 지원)에서 '파트너 제공 Enhanced 지원'과 관련하여 '고객'이라는 표현은 '파트너' 또는 '리셀러'(해당하는 경우)를 의미합니다.

1. Enhanced 지원

1.1. 'Enhanced 지원'에는 '지정 담당자'의 수에 제한이 없습니다.

1.2. 부가 가치 서비스. '고객'은 추가 요금을 지불하고 다음 '부가 가치 서비스'를 구매할 수 있습니다. '고객'은 각 '부가 가치 서비스'에 적용되는 주문 기간 동안 'Enhanced 지원'에 대한 구독을 함께 유지해야 합니다.

1.2.1. *Technical Account Advisor Service(TAAS)*. 고객은 'Technical Account Advisor'를 이용할 수 있습니다. 'TAAS'에는 (a) 단계별 지원 온보딩, (b) 케이스 처리에 관한 권장사항 가이드, (c) 기술 지원 에스컬레이션 관리, (d) 운영 및 케이스 측정항목 검토, (e) '서비스' 교육 및 최적화 관련 추천이 포함됩니다.

1.2.2. *Enhanced 지원 시 Assured Support*. Google은 '고객'이 선택한 '관리 콘솔' 설정에 따라 Assured Workloads에 대한 TSS(이하 'Assured Support')를 제공합니다. '고객'의 'Assured Support'에 대한 모든 '요청'은 'Google 지원 도구' 내의 '새 케이스' 옵션을 통해 제출되어야 하며, 프로젝트 입력란에 Assured Workloads 프로젝트에 해당하는 프로젝트 이름(ID)을 포함해야 합니다. Google은 (a) 영어, (b) 히브리어(이스라엘 전용 지역 내 Assured Workloads에 한함), (c) 일본어(일본 전용 지역 내 Assured Workloads에 한함)로 'Assured Support'를 제공합니다. 해당 지역은 Assured Workloads에 적용되는 관련 문서에 설명되어 있습니다.

1.2.3. *Planned Event Support(PES)*. '고객'이 이벤트에 대해 'PES'를 구매하고자 하는 경우, 적절하게 계획이 마련될 수 있도록 해당 이벤트로부터 최소 30일 전에 구매해야 합니다. 각 이벤트의 기간은 최대 5일로 제한됩니다. 아래 2항(Enhanced 지원 시 초기 대응 목표 시간)과 관계없이, 각 이벤트 기간 중에 Google은 이벤트와 관련된 P1 '요청'에 대해 15분의 초기 대응 목표 시간 내에 응답합니다. '고객'은 매년 최대 3개의 이벤트에 대해 'PES'를 구매할 수 있습니다.

1.2.4. *Enhanced 지원 시 파트너용 Sovereign 요구사항 제어 지원*. (i) '고객'이 '파트너용 Sovereign 요구사항 제어'를 이용하고 있고, (ii) '고객'이 'Enhanced 지원'을 구매한 경우, Google은 '서비스별 조건'('파트너용 Sovereign 요구사항 제어 지원')에 정의된 '적용 범위 내 Google Cloud 제어'에 대해 '고객'이 '관리 콘솔'에서 선택한 보안 설정에 따라 TSS를 제공합니다. '파트너용 Sovereign 요구사항 제어 지원'에 대한 모든 '요청'은 'Google 지원 도구' 내의 '새 케이스' 옵션을 통해 제출되어야 하며, 프로젝트 입력란에 관련 Sovereign 요구사항 제어 파트너의 파트너용 Sovereign 요구사항 제어 프로젝트에 해당하는 프로젝트 이름(ID)을 포함해야 합니다. Google의 '파트너용 Sovereign 요구사항 제어 지원'은 영어로만 제공됩니다.

1.2.5. *Enhanced 지원 시 CDN 실시간 이벤트 지원*. '고객'이 Google Cloud Platform CDN 서비스를 통해 실시간 이벤트(이하 '실시간 이벤트')를 호스팅할 예정이고 해당 이벤트에 대한 '실시간 이벤트 지원'을 구매하려는 경우, 적절하게 계획이 마련될 수 있도록 해당 '실시간 이벤트'로부터 최소 30일 전에 구매해야 합니다. 각 '실시간 이벤트' 전에 Google과 '고객'은 요구사항 취합, 아키텍처 검토, 데이터 기준점, '고객' 및 Google의 지정 담당자 식별을 포함하여 계획을 합의하고 문서화해야 합니다. '실시간 이벤트'가 진행되는 동안 Google은 '고객'에게 'Google 지원 담당자'와의 화상 회의 브리지에 대한 액세스를 제공합니다. 각 '실시간 이벤트'는 5시간으로 제한됩니다. 각 '실시간 이벤트'가 진행되는 동안에는 '고객'이 '요청'을 제출하는 대신 Google이 '고객'을 대리하여 P1 지원 케이스를 생성합니다. 아래 2항(Enhanced 지원 시 초기 대응 목표 시간)과 관계없이 Google은 해당 지원 케이스에 대해 케이스 생성 후 5분의 초기 대응 목표 시간 내에

응답합니다. '고객'은 매년 수에 제한없이 '실시간 이벤트'를 구매할 수 있습니다. 'Google 지원 담당자'의 지원은 영어로만 제공됩니다.

1.2.6. Enhanced 지원 시 서비스형 사전 예방적 모니터링(MaaS). '고객'이 'MaaS'를 구매하고자 하는 경우 요청된 모니터링 기간의 시작일로부터 최소 **30일** 전에 구매해야 합니다. 모니터링 기간 시작 전에 Google과 '고객'은 사전 예방적 알람을 위해 선택된 기준을 합의하고 문서화합니다. Google은 '고객'의 '서비스' 배포에 적용되는 합의된 알람 기준점에 대한 사전 예방적 모니터링을 제공합니다. '고객'이 '요청'을 제출하는 대신 Google이 합의된 알람 기준점에 따라 자동으로 **P1** 지원 케이스를 생성합니다. 아래 **2항(Enhanced 지원 시 초기 대응 목표 시간)**과 관계없이 Google은 해당 지원 케이스에 대해 케이스 생성 후 **5분**의 초기 대응 목표 시간 내에 응답합니다. 'Google 지원 담당자'의 지원은 영어로만 제공됩니다.

2. 파트너 제공 Enhanced 지원.

2.1. '파트너 제공 Enhanced 지원'에는 '지정 담당자'의 수에 제한이 없습니다.

2.2. 부가 가치 서비스. '고객'은 추가 요금을 지불하고 다음 '부가 가치 서비스'를 구매할 수 있습니다. '고객'은 각 '부가 가치 서비스'에 적용되는 주문 기간 동안 '파트너 제공 Enhanced 지원'에 대한 동시 구독을 유지해야 합니다.

2.2.1 파트너 오퍼레이션 관리 서비스(POMS). '파트너 오퍼레이션 관리 서비스'(POMS)는 '파트너 제공 Enhanced 지원'과 함께 제공되는 '부가 가치 서비스'입니다. '파트너 오퍼레이션 관리 서비스'에는 (a) '서비스' 관련 클라우드 전략 개발 지원, (b) 'Google Cloud 지원팀'과의 협력을 통한 전략의 구현 및 실행 권장사항 가이드 (c) '서비스' 관련 기술 문의사항을 처리하기 위한 기술 지원 에스컬레이션 관리 및 Google 주제별 전문가와의 협조 등이 포함됩니다. '파트너 오퍼레이션 관리 서비스'에 대한 추가 액세스를 구매할 수 있으며, 추가 요금 및 조건이 적용됩니다. '파트너 오퍼레이션 관리 서비스'에 대한 추가 액세스 또는 지속적 액세스를 이용하려면 '고객'은 '파트너 제공 Enhanced 지원'(해당하는 경우)에 대한 구독을 함께 유지해야 합니다.

3. Enhanced 지원 시 초기 대응 목표 시간.

우선순위	초기 대응 목표 시간
P1	1시간
P2	4시간
P3	8시간*

P4	8시간*
----	------

*'운영 시간' 중

4. Enhanced 지원 및 파트너 제공 Enhanced 지원의 가입 및 해지.

4.1. 'Enhanced 지원' 및 '파트너 제공 Enhanced 지원'을 이용하려면 해당하는 '주문 양식'에 명시된 바에 따라 최소 약정이 필요합니다.

4.2. '고객'은 서면으로 또는 'Google 지원 도구'를 통해(해당하는 경우) Google에 통지함으로써 'Enhanced 지원' 또는 '파트너 제공 Enhanced 지원'을 해지할 수 있으며, 이때 해당 약정 기간 종료 후에는 '베이직 지원'이 적용됩니다. '고객'이 '베이직 지원' 이외의 다른 지원 수준에 가입하는 경우, 새로운 지원 수준에 적용되는 '요금'은 해당 신규 가입일부부터 계산됩니다.

프리미엄 지원, 파트너 제공 프리미엄 지원, 기술 파트너 프리미엄 지원

본 항(프리미엄 지원, 파트너 제공 프리미엄 지원, 기술 파트너 프리미엄 지원)에서 '파트너 제공 프리미엄 지원'과 관련하여 '고객'이라는 표현은 '파트너' 또는 '리셀러'(해당하는 경우)를 의미합니다.

1. 프리미엄 지원.

1.1. '프리미엄 지원'에는 '지정 담당자'의 수에 제한이 없습니다.

1.2. '프리미엄 지원'에는 '일반 지원 서비스 조건'의 7항(테크니컬 어카운트 매니지먼트)에 설명된 Google의 '테크니컬 어카운트 매니지먼트' 지원이 포함됩니다.

1.3. 부가 가치 서비스. '고객'은 '프리미엄 지원'을 받기 위해 추가 요금을 지불하고 다음 '부가 가치 서비스'를 구매할 수 있습니다. '고객'은 각 '부가 가치 서비스'에 적용되는 주문 기간 동안 '프리미엄 지원'에 대한 동시 구독을 유지해야 합니다.

1.3.1. 프리미엄 지원을 위한 *Assured Support*. Google은 '고객'이 선택한 '관리 콘솔' 설정에 따라 *Assured Workloads*에 대한 TSS(이하 'Assured Support')를 제공합니다. '고객'의 'Assured Support'에 대한 모든 '요청'은 'Google 지원 도구' 내의 '새 케이스' 옵션을 통해 제출되어야 하며, 프로젝트 입력란에 *Assured Workloads* 프로젝트에 해당하는 프로젝트 이름(ID)을 포함해야 합니다. Google은 (a) 영어, (b) 히브리어(이스라엘 전용 지역 내 *Assured Workloads*에 한함), (c) 일본어(일본 전용 지역 내 *Assured Workloads*에 한함)로 'Assured Support'를 제공합니다. 해당 지역은 *Assured Workloads*에 적용되는 관련 문서에 설명되어 있습니다.

1.3.2. 미션 크리티컬 서비스(MCS). Google은 'MCS'를 제공하도록 프로비저닝된 운영 환경에서 제출된 PO 케이스에 대해 3항(프리미엄 지원 및 파트너 제공 프리미엄 지원의 초기 대응 목표 시간)의 표에 명시된 대로 15분의 초기 대응 목표 시간 내에 응답합니다. Google은 'MCS'에 대한 TSS를 영어로만 제공합니다.

1.3.3. 프리미엄 지원 시 파트너용 *Sovereign* 요구사항 제어 지원. (i) '고객'이 '파트너용 *Sovereign* 요구사항 제어'를 이용하고 있고, (ii) '고객'이 '프리미엄 지원'을 구매한 경우, Google은 '서비스별 조건'('파트너용 *Sovereign* 요구사항 제어 지원')에 정의된 '적용 범위 내 Google Cloud 제어'에 대해 '고객'이 '관리 콘솔'에서 선택한 보안 설정에 따라 TSS를 제공합니다. '파트너용 *Sovereign* 요구사항 제어'에 대한 모든 '요청'은

'고객'이 'Google 지원 도구' 내의 '새 케이스' 옵션을 통해 제출해야 하며, 프로젝트 입력란에 관련 Sovereign 요구사항 제어 파트너의 파트너용 Sovereign 요구사항 제어 프로젝트에 해당하는 프로젝트 이름(ID)을 포함해야 합니다. Google의 '파트너용 Sovereign 요구사항 제어 지원'은 영어로만 제공됩니다.

1.3.4. 프리미엄 지원 시 CDN 실시간 이벤트 지원. '고객'이 Google Cloud Platform CDN 서비스를 통해 실시간 이벤트(이하 '실시간 이벤트')를 호스팅할 예정이고 해당 이벤트에 대한 '실시간 이벤트 지원'을 구매하려는 경우, 적절하게 계획이 마련될 수 있도록 해당 '실시간 이벤트'로부터 최소 30일 전에 구매해야 합니다. 각 '실시간 이벤트' 전에 Google과 '고객'은 요구사항 취합, 아키텍처 검토, 데이터 기준점, '고객' 및 Google의 지정 담당자 식별을 포함하여 계획을 합의하고 문서화해야 합니다. '실시간 이벤트'가 진행되는 동안 Google은 '고객'에게 'Google 지원 담당자'와의 화상 회의 브리지에 대한 액세스를 제공합니다. 각 '실시간 이벤트'는 5시간으로 제한됩니다. 각 '실시간 이벤트'가 진행되는 동안에는 '고객'이 '요청'을 제출하는 대신 Google이 '고객'을 대리하여 P1 지원 케이스를 생성합니다. 아래 3항(프리미엄 지원, 파트너 제공 프리미엄 지원, 기술 파트너 프리미엄 지원 시 초기 대응 목표 시간)과 관계없이 Google은 해당 지원 케이스에 대해 케이스 생성 후 5분의 초기 대응 목표 시간 내에 응답합니다. '고객'은 매년 수에 제한없이 '실시간 이벤트'를 구매할 수 있습니다. 'Google 지원 담당자'의 지원은 영어로만 제공됩니다.

1.3.5. 프리미엄 지원 시 서비스형 사전 예방적 모니터링(MaaS). '고객'이 'MaaS'를 구매하고자 하는 경우 요청된 모니터링 기간의 시작일로부터 최소 30일 전에 구매해야 합니다. 모니터링 기간 시작 전에 Google과 '고객'은 사전 예방적 알람을 위해 선택된 기준을 합의하고 문서화합니다. Google은 '고객'의 '서비스' 배포에 적용되는 합의된 알람 기준점에 대한 사전 예방적 모니터링을 제공합니다. '고객'이 '요청'을 제출하는 대신 Google이 합의된 알람 기준점에 따라 자동으로 P1 지원 케이스를 생성합니다. 아래 3항(프리미엄 지원, 파트너 제공 프리미엄 지원, 기술 파트너 프리미엄 지원 시 초기 대응 목표 시간)과 관계없이 Google은 해당 지원 케이스에 대해 케이스 생성 후 5분의 초기 대응 목표 시간 내에 응답합니다. 'Google 지원 담당자'의 지원은 영어로만 제공됩니다.

2. 파트너 제공 프리미엄 지원 및 기술 파트너 프리미엄 지원.

2.1. '파트너 제공 프리미엄 지원' 및 '기술 파트너 프리미엄 지원'에는 '지정 담당자'의 수에 제한이 없습니다.

2.2. 파트너 오퍼레이션 관리 서비스(POMS). '파트너 제공 프리미엄 지원' 및 '기술 파트너 프리미엄 지원' 서비스의 일환으로 '고객'은 '파트너 오퍼레이션 관리 서비스'(POMS)에 액세스할 수 있습니다. '파트너 오퍼레이션 관리 서비스'에는 (a) '서비스' 관련 클라우드 전략 개발 지원, (b) 'Google Cloud 지원팀'과의 협력을 통한 전략의 구현 및 실행 권장사항 가이드 (c) '서비스' 관련 기술 문의사항을 처리하기 위한 기술 지원 에스컬레이션 관리 및 Google 주제별 전문가와의 협조 등이 포함됩니다. '파트너 오퍼레이션 관리 서비스'에 대한 추가 액세스를 구매할 수 있으며, 추가 요금 및 조건이 적용됩니다. '파트너 오퍼레이션 관리 서비스'에 대한 추가 액세스 또는 지속적 액세스를 이용하려면 '고객'은 '파트너 제공 프리미엄 지원' 또는 '기술 파트너 프리미엄 지원'(해당하는 경우)에 대한 동시 구독을 유지해야 합니다.

3. 프리미엄 지원, 파트너 제공 프리미엄 지원 및 기술 파트너 프리미엄 지원 시 초기 대응 목표 시간.

우선순위	초기 대응 목표 시간
------	-------------

P0	5분(MCS 포함 프리미엄 지원만 해당)
P1	15분
P2	2시간
P3	4시간*
P4	8시간*

*'운영 시간' 중

4. 프리미엄 지원 시 현장 지원.

Google은 원격으로 해결할 수 없는 문제에 대응하기 위해 자체 재량 또는 '고객'의 승인에 따라 'Google 지원 담당자'를 현장에 파견할 수 있습니다. '고객' 시설에서 지원을 수행하는 'Google 지원 담당자'는 사전에 서면으로 Google에 제공된 '고객'의 합당한 현장 정책 및 절차를 준수합니다.

5. 프리미엄 지원, 파트너 제공 프리미엄 지원, 기술 파트너 프리미엄 지원의 가입 및 해지.

5.1. '프리미엄 지원', '파트너 제공 프리미엄 지원', '기술 파트너 프리미엄 지원'을 이용하려면 '고객'이 가입한 날로부터 최소 1년의 '요금' 약정이 필요합니다.

5.2. '고객'은 언제든지 Google에 서면으로 통지하여 '프리미엄 지원', '파트너 제공 프리미엄 지원' 또는 '기술 파트너 프리미엄 지원'을 해지할 수 있습니다. 이러한 해지가 적용되는 경우, '고객'에 대한 다운그레이드된 지원 수준에 해당하는 '요금'은 다음 두 날짜 중 더 늦은 날짜부터 적용됩니다: (a) 해지일 또는 (b) '고객'이 '프리미엄 지원', '파트너 제공 프리미엄 지원' 또는 '기술 파트너 프리미엄 지원'에 가입한 날로부터 1년이 경과한 다음 '영업일'. '프리미엄 지원'을 해지하면 모든 '부가 가치 서비스'가 자동으로 함께 해지됩니다.

5.3. '고객'이 이미 '플래티넘 지원' 또는 '엔터프라이즈 지원'을 이용 중인 경우 위 5.1 및 5.2항은 적용되지 않습니다. 대신, '고객'의 '프리미엄 지원', '파트너 제공 프리미엄 지원', 또는 '기술 파트너 프리미엄 지원' 이용기간은 현재 사용 중인 '플래티넘' 또는 '엔터프라이즈 지원' 계약의 남은 기간을 따르며, 해당 계약이 만료될 때까지 유지됩니다.

[기준] 실버, 골드, 플래티넘 지원

1. 실버. '실버' 지원 수준에는 '베이직 지원'의 모든 항목과 함께 '서비스' 기능에 대한 지원 '요청' 제출 기능, '서비스'를 이용해 아키텍처를 설계하는 방법에 대한 권장사항 가이드, '서비스' 오류 보고서, 최대 2명의 '지정 담당자'가 포함됩니다.

2. 골드. '골드' 지원 수준에는 '실버' 수준의 모든 항목과 함께 애플리케이션 개발 상담, '고객'이 제안한 사용 사례에 맞는 '서비스' 아키텍처 설계 방법에 대한 구체적 가이드, 최대 5명의 '지정 담당자'가 포함됩니다.

3. 플래티넘. '플래티넘' 지원 수준에는 '골드' 수준의 모든 항목과 함께 '지정 담당자'의 수에 제한이 없으며, '일반 지원 서비스 조건'의 7항(테크니컬 어카운트 매니지먼트)에 설명된 대로 Google '테크니컬 어카운트 매니지먼트' 팀에 대한 액세스가 포함됩니다.

4. 실버, 골드 및 플래티넘 지원 시 초기 대응 목표 시간.

우선순위	초기 대응 목표 시간			
	실버	골드	플래티넘	
P1	4시간*	1시간	15분	
P2	8시간*	4시간*	4시간*	
P3	8시간*	8시간*	8시간*	
P4	8시간*	8시간*	8시간*	

*'운영 시간' 중

5. 우선순위 지정. '본 가이드라인'의 '일반 지원 서비스 조건'의 3.3항(요청의 분류 지정)과 관계없이, Google은 지원 '요청'에 대한 응답 시 '고객'의 '우선순위' 지정 변경사항을 '고객'에게 통지합니다. '고객'은 Google의 우선순위 재지정에 이의가 있는 경우 사용 가능한 어떤 지원 채널을 통해서든 Google의 '지원' 관리 부서에 재검토를 요청할 수 있습니다.

[기존] 역할 기반 지원

1. 지원 역할. Google은 '지정 담당자'를 통해 '고객'에게 다음과 같은 지정된 '지원 역할'에 따라 기술 지원을 제공합니다.

1.1. 개발. '개발 지원 역할'에는 '베이직 지원'의 모든 항목과 함께 '서비스' 기능에 대한 '요청' 제출 기능, '서비스'를 이용해 아키텍처를 설계하는 방법에 대한 권장사항 가이드, '서비스' 오류 보고서가 포함됩니다.

1.2. 프로덕션. '프로덕션 지원 역할'에는 '개발 지원 역할'의 모든 항목과 함께 '고객'이 제안한 사용 사례에 맞는 '서비스' 아키텍처 설계 방법에 대한 최소한의 가이드가 포함됩니다.

2. 역할 기반 지원 시 초기 대응 목표 시간.

우선순위	초기 대응 목표 시간	
	개발	프로덕션
P1	해당 사항 없음	1시간
P2	4시간*	4시간*
P3	8시간*	8시간*
P4	8시간*	8시간*

*'운영 시간' 중

3. 역할 기반 지원에서 지원 역할 업그레이드 및 다운그레이드. 모든 '지원 역할'에는 최소 30일의 '요금' 약정이 필요합니다.

3.1. 업그레이드. '고객'은 언제든지 '지정 담당자'의 '지원 역할'을 지정하거나 업그레이드할 수 있습니다. '고객'이 '지정 담당자'의 '지원 역할'을 지정하거나 업그레이드하는 경우, 이에 따른 '요금'은 해당 월에 일할 계산되며 다음 달 초에 자동으로 갱신됩니다. '고객'은 언제든지 '지정 담당자'의 '지원 역할'을 업그레이드할 수 있습니다. 해당 '지원 역할' 업그레이드로 인해 발생하는 비용은 업그레이드가 처리된 날부터 업그레이드가 적용된 요금으로 계산됩니다.

3.2. 다운그레이드. '고객'은 언제든지 '지정 담당자'의 '지원 역할'을 다운그레이드하거나 삭제할 수 있습니다. 해당 다운그레이드 또는 삭제의 효력이 발생하고, 그에 따라 변경된 '요금'이 계산되는 시점은, 다음 두 날짜 중 더 늦은 날부터입니다: (i) 다운그레이드 또는 삭제가 적용된 날 또는 (ii) '지정 담당자'의 '지원 역할'이 마지막으로 변경된 날로부터 30일이 경과한 날. 다운그레이드 또는 삭제가 적용된 후, 변경된 '요금'은 다음 달 초부터 자동으로 갱신됩니다.

[기존] 엔터프라이즈 지원

1. 엔터프라이즈 지원.

1.1. '엔터프라이즈 지원' 서비스에는 '고객'이 선택한 '지원 역할'을 부여받은 '지정 담당자'의 수에 제한이 없습니다. '비즈니스와 관련해 중요도 높음' 수준의 지원은 '엔터프라이즈 지원'에 가입한 '고객'에게만 제공됩니다.

1.2. '엔터프라이즈 지원' 프로그램에 가입한 '고객'은 무제한으로 제공되는 '지정 담당자'에 각각 '비즈니스와 관련해 중요도 높음' 역할을 할당할 수 있습니다.

2. 엔터프라이즈 지원 시 초기 대응 목표 시간.

우선순위	운영 시간 중 초기 대응 목표 시간
P1	15분 이내, 연중무휴 24시간
P2	4시간 이내, 연중무휴 24시간
P3	8시간
P4	8시간

3. '엔터프라이즈 지원' 서비스에는 '일반 지원 서비스 조건'의 7항(테크니컬 어카운트 매니지먼트)에 설명된 Google의 '테크니컬 어카운트 매니지먼트' 지원이 포함됩니다.

4. 현장 지원. Google은 원격으로 해결할 수 없는 문제에 대응하기 위해 자체 재량 또는 '고객'의 승인에 따라 'Google 지원 담당자'를 현장에 파견할 수 있습니다. '고객' 시설에서 지원을 수행하는 'Google 지원 담당자'는 사전에 서면으로 Google에 제공된 '고객'의 합당한 현장 정책 및 절차를 준수합니다.

5. 가입 및 해지.

5.1. '엔터프라이즈 지원' 프로그램을 이용하려면 '고객'이 가입한 날로부터 최소 1년의 '요금' 약정이 필요합니다.

5.2. '고객'은 언제든지 Google에 서면으로 통지하여 '엔터프라이즈 지원' 프로그램을 해지할 수 있습니다. 이러한 해지가 적용된 후 '고객'의 다운그레이드된 '지원 역할'에 해당하는 '요금'의 계산 시점은 다음 두 날짜 중 더 늦은 날부터입니다: (i) 해지일 또는 (ii) '고객'이 '엔터프라이즈 지원'에 가입한 날로부터 1년이 경과한 다음 '영업일'.

5.3. 위 5.1 및 5.2항은 '고객'이 기존 '플래티넘 지원' 고객인 경우 적용되지 않습니다. 대신, '고객'의 현재 '플래티넘 지원' '주문 양식'의 만료 기한에 따라 '엔터프라이즈 지원'을 이용할 수 있습니다.

이전 버전의 **SecOps** 서비스 기술 지원 서비스 지침은 보관 목적으로 아래에 제공됩니다.

Google SecOps - SIEM 기술 지원 서비스 가이드라인의 보관 버전: [2022년 10월 26일](#) 및 [2020년 10월 1일](#)

Google SecOps - SOAR 기술 지원 서비스 가이드라인의 보관 버전: [2022년 8월 2일](#)

이전 버전 (최종 수정일 2025년 7월 1일)

[2024년 10월 30일](#) [2024년 7월 8일](#) [2024년 3월 28일](#) [2024년 1월 25일](#) [2023년 12월 14일](#) [2023년 10월 26일](#)
[2023년 9월 13일](#) [2023년 5월 8일](#) [2023년 3월 30일](#) [2023년 3월 27일](#) [2023년 2월 16일](#) [2023년 1월 31일](#)
[2022년 11월 14일](#) [2022년 10월 11일](#) [2022년 10월 3일](#) [2022년 9월 20일](#) [2022년 9월 15일](#) [2022년 8월 1일](#)
[2022년 6월 28일](#) [2022년 4월 28일](#) [2022년 4월 25일](#) [2022년 3월 28일](#) [2022년 2월 16일](#) [2022년 2월 14일](#)
[2021년 7월 29일](#) [2021년 5월 17일](#) [2021년 3월 8일](#) [2021년 2월 22일](#) [2021년 2월 2일](#) [2021년 1월 28일](#) [2020년](#)
[2월 13일](#) [2019년 12월 11일](#) [2019년 10월 1일](#) [2019년 6월 17일](#) [2019년 4월 18일](#) [2018년 5월 23일](#) [2018년 3월](#)
[20일](#) [2017년 8월 7일](#)

Google SecOps - SOAR 기술 지원 서비스 가이드라인의 보관처리 버전: [2022년 8월 2일](#)