



## SNOWFLAKE PRIORITY SUPPORT SERVICE DESCRIPTION 최우선 지원 서비스 설명서

### I. Overview 개요

Priority Support is a support offering designed to provide our customers with a higher level of engagement, guidance and oversight from a support perspective than what is available with other Support levels. Priority Support provides customers with faster response time targets, Support Account Management, structured deliverables, and advanced support services that help our customers get the best performance and tactical and operational support from their Snowflake implementation. Priority Support customers also have access to a global team of support engineers dedicated to Priority Support customers.

최우선 지원은 일반 단계보다 더 높은 수준의 참여, 안내 및 관리를 제공하는 상위 지원 서비스입니다. 최우선 지원의 신속한 응답, 지원 계정 관리 (Support Account Management), 체계화된 결과물 및 다양한 고급 지원 서비스를 통해, 고객은 Snowflake 구현으로부터 최상의 성과, 운영 및 전략 지원을 경험할 수 있습니다. 최우선 지원 서비스를 이용하는 고객은 전담 글로벌 엔지니어 팀의 지원을 받습니다.

This document provides the services description for Priority Support, including the high-level objectives, the deliverables and activities of Priority Support. For more information concerning the support levels and SLA information, please reference the Support Policy and Service Level Agreement located at <https://www.snowflake.com/legal>.

본 문서는 최우선 지원 서비스의 상위 목표, 결과물, 활동 등을 개괄합니다. 기타 지원 수준 및 SLA 정보에 관한 상세 설명은 <https://www.snowflake.com/legal>의 지원 정책 및 서비스 수준 계약 문서를 참조하십시오.

### II. High Level Objectives 상위 목표

Snowflake's Priority Support has multiple objectives that are customer focused:

Snowflake 최우선 지원은 아래의 상위 목표를 통해 고객의 만족을 추구합니다.

- **Oversight** - Assist customers in the proper support related management of their Snowflake implementation(s) by interaction, communication, operational and tactical support.  
*관리* - 고객과의 교류, 의사소통, 운영 및 전략 지원을 통해 고객의 성공적인 Snowflake 구현을 보조 및 지원한다.
- **Advocacy** - Work with multiple Snowflake teams to help create a better customer experience by supporting and promoting the customer's interests related to Support interactions.  
*지속적 발전* - 여러 Snowflake 팀과의 협력을 통해 지원 활동과 관련한 고객의 편의를 지원, 증진하여 서비스 사용 경험을 지속적으로 개선한다.
- **Support Management** - Led by the Support Account Manager (SAM), focus on resolving customer issues, providing platform and performance related information, and assisting the customer with business operations issues related to their Snowflake implementation(s).  
*지원 관리* - 지원 계정 관리자(SAM)의 주도하에 고객 문의 해결, 플랫폼 및 성능 관련 정보 제공, Snowflake 구현과 관련한 사업 운영 지원에 집중한다.



- *Business Value and Continuity* - Work to ensure that customers receive the business value and continuity from Snowflake in order to capably operate its critical business functions.

사업 가치 및 지속성 - 핵심 사업 기능의 효과적인 수행을 위해 Snowflake 은 고객에게 더 나은 사업 가치와 지속적 서비스를 약속한다.

### III. Services 서비스

This section identifies and describes the services that customers will receive with Priority Support.

이 장에서는 최우선 지원에서 제공되는 서비스를 안내합니다.

Service 서비스	Description 설명
<b>Case Management</b> 사례 관리	Monitor, assist in the management of, analyze and report on Support cases and work with Snowflake and the customer to resolve cases created in the case management system. 지원 사례를 관찰, 지원, 분석, 보고한다. Snowflake 및 고객과의 협력을 통해 사례 관리 시스템에 등록된 사례를 해결한다.
<b>Incident Management</b> 사건 관리	Monitor internal Snowflake channels to provide proactive management of incidents. Coordinate communications to the client relating to the current state of the issue, potential work-arounds, Root Cause Analysis findings, and corrective actions. 내부 Snowflake 채널을 관찰하여 사건을 능동적으로 관리한다. 사건의 현재 상태, 잠재적 해결책, 근본 원인 분석 (Root Cause Analysis) 결과, 개선 조치 등과 관련한 고객과의 소통을 조율한다.
<b>Account Escalation</b> 계정 권한 상승	Manage related escalations of an account. Coordinate resources required to resolve items impacting service. 계정의 권한을 관리한다. 서비스 문제 해결에 필요한 리소스를 조율한다.
<b>Problems/Defects</b> 문제 및 결함	Assist in the identification, monitoring and management of problems and/or defects as tracked within the defect management system. Facilitate communication between Snowflake Product Management, Support and the customer. 결함 관리 시스템에 의거하여 문제 및 결함의 식별, 관찰, 관리를 지원한다. 고객과 Snowflake 제품 관리 (Snowflake Product Management) 및 지원 서비스와의 소통을 증진한다.
<b>Enhancement Requests</b> 개선 요청	Assist in the identification, monitoring and management of Enhancement Requests. Facilitate communication between Snowflake Product Management, Support and the customer to provide sufficient data and business case information for roadmap and future product consideration. 개선 요청의 식별, 관찰, 관리를 지원한다. 고객과 Snowflake 제품 관리 (Snowflake Product Management) 및 지원 서비스와의 소통을 증진하여 향후 로드맵 및 제품 선택을 위한 충분한 데이터 및 사업 사례 정보를 제공한다.
<b>Root Cause Analysis</b> 근본 원인 분석	Management, review and delivery of a Root Cause Analysis (RCA) that provides detailed information around impactful issues that have a direct correlation to a customer's use of the Snowflake platform.

<b>Service 서비스</b>	<b>Description 설명</b>
	고객의 Snowflake 플랫폼 사용과 직접적으로 상관된 중요 문제와 관련한 상세 정보를 제공하는 근본 원인 분석(RCA)을 관리, 검토, 전달한다.
<b>Active Monitoring</b> 능동 관찰	Review of current performance and operations based on general review or specific schedules determined by customer operations as needed. 통상 및 비통상 점검 결과를 토대로 현재 성능 및 동작을 관찰한다.
<b>Platform and Performance Management</b> 플랫폼 및 성능 관리	Management, analysis and reporting of events related to platform and performance activities. 플랫폼 및 성능 활동과 관련한 이벤트를 관리, 분석, 보고한다.
<b>Availability/ Uptime Management</b> 가용성/실행 시간 관리	Management, analysis and reporting of system availability over a specific duration of time. 특정 기간 동안의 시스템 가용성을 관리, 분석, 보고한다.
<b>Upgrade &amp; Release Management</b> 업그레이드 및 배포판 관리	Review release notifications and information from Snowflake regarding pending upgrades or releases in order to provide related information to the customer that may be required knowledge or that may also cause a business impact. 보류 중인 업그레이드 및 배포판에 관한 Snowflake 의 알림 및 정보를 점검하여 고객에게 필수 지식이나 사업에 미칠 영향에 관한 정보를 제공한다.
<b>Schedule Analysis &amp; Management</b> 스케줄 분석 및 관리	Creation, analysis and management of events such as go-lives, releases, scheduled runs, introduction of additional business use cases, migrations and other initiatives that may impact customer operations. 서비스 개시, 배포, 예정된 실행, 추가 사업 사용 사례 도입, 서비스 이전 등 고객의 이용에 영향을 미칠 수 있는 다양한 이벤트를 생성, 분석, 관리한다.
<b>Training Analysis &amp; Roadmap</b> 교육 분석 및 로드맵	Analysis of specific data and customer events and initiatives in order to provide a training plan and schedule for customer employees and/or resources. 고객의 직원 및 리소스를 대상으로 한 교육의 계획 및 일정을 제공하기 위한 구체적 데이터 및 고객의 이벤트와 활동을 분석한다.
<b>Reporting</b> 보고	Scheduled and ad hoc reports related to above services. 상기 서비스와 관련한 사항을 정기 및 비정기적으로 보고한다.
<b>Onsite Visits</b> 현장 방문	Support Account Managers will provide onsite visits to the customer location during the overall contract period. 지원 계정 관리자는 전체 계약 기간 동안 고객에게 현장 방문 서비스를 제공한다.



**IV. Required Customer Resources 고객이 제공해야 할 리소스**

In order to ensure that Snowflake is able to communicate properly with the customer regarding the Snowflake implementation(s) and Support related information, the customer will agree to provide or assign the following resources during the term of the engagement. A customer resource may be identified for multiple roles, if necessary.

Snowflake 구현 및 지원 정보와 관련한 고객과의 원활한 소통을 위하여 고객은 계약 기간 동안 아래 리소스를 제공 및 할당하는 데 동의해야 합니다. 필요한 경우, 단일한 리소스가 다양한 업무에 활용될 수 있습니다.

<b>Customer Resource 고객 리소스</b>	<b>Responsibility 역할</b>
Executive Sponsor 이그제큐티브 스폰서	Serves as the primary advocate for Snowflake at the customer. 고객사 내에서 Snowflake 을 대표하는 자.
Operations Manager/Director(s) 운영 매니저/책임자	An individual that is responsible for the overall operations of the Snowflake platform at the customer. Snowflake 플랫폼의 전반적인 운영을 관리하는 자.
Technical Resource(s) 기술 리소스	Individuals that have the ability to manage and control the Snowflake implementation, configuration and architecture. Snowflake 구현, 설정, 아키텍처를 관리하고 제어할 수 있는 자 또는 집단.
System Administrator(s) 시스템 관리자	Individuals that have the ability to manage users, configurations and overall data governance. 사용자, 설정, 전체 데이터 거버넌스를 관리할 수 있는 자 또는 집단.
Line of Business Owner(s) LOB(Line of Business) 소유자	Individuals that are aligned to specific lines of business or business units utilizing the Snowflake Service. Snowflake 서비스를 활용하는 사업 또는 사업부와 연계된 자 또는 집단.
Snowflake Support Delegated Admin(s) Snowflake 지원 위임 관리자	Individuals that have been identified that will track and update the "Designated Contact" records within the Snowflake case management system. Snowflake 사례 관리 시스템 내에서 "지정 담당자" 기록을 추적, 갱신하도록 명시된 자 또는 집단.
Snowflake Support Designated Contact(s) Snowflake 지원 지정 담당자	Individuals that are identified in Snowflake's case management system, with completed contact information. Snowflake 의 사례 관리 시스템에 명시된, 전체 연락처 정보가 기재된 자 또는 집단.



**V. Service and Item Exclusions 제공되지 않는 서비스 및 항목**

Priority Support does not include other customer success programs, Technical Services, professional services or consulting services.

최우선 지원은 기타 고객 성공 프로그램, 기술 서비스, 전문 서비스 및 컨설팅 서비스를 제공하지 않습니다.

**VI. Support Policies 지원 정책**

Services will be provided in accordance with Snowflake's Support Policy and Service Level Agreement and other relevant support policies available at <https://www.snowflake.com/legal/>.

본 서비스는 Snowflake 의 지원 정책 및 서비스 수준 계약과 <https://www.snowflake.com/legal/>에 게시된 기타 관련 지원 정책에 의거하여 제공됩니다.

**VII. Changes to Priority Support 서비스의 변경**

Snowflake may modify this Priority Support description from time to time, provided the level of service will not materially decrease for the duration of the customer's Priority Support order.

본 설명서에 기재된 사항은 고객의 계약 기간 동안 서비스의 수준이 실질적으로 감소하지 않는 선에서

Snowflake 에 의해 수시로 변경될 수 있습니다.

**Updated May 1, 2021**

**최종 수정일 2021 년 5 월 1 일**