

지원 어카운트 매니저 (SAM)

지원 어카운트 매니저(SAM) 서비스를 통해 NetApp® SupportEdge Customer Success 서비스를 보완할 수 있습니다¹. SAM 서비스 제공 내용은 고객의 필요에 따라 수정될 수 있으며, NetApp과 고객이 상호 합의한 대로 인프라 요구사항에 맞게 조정될 수 있습니다. SAM²은 본 문서의 'SAM 서비스 세부 정보' 섹션에 나열된 특정 서비스 외에도 아래의 'SAM 서비스 설명'에 나열된 고객 성공을 위한 5가지 종합적인 영역을 제공합니다.

SAM 서비스 설명

지원 내용	설명
선제적 지원 관리	<ul style="list-style-type: none"> 정기 고객 미팅 시 서비스 및 지원 검토 수행 고객 요구사항, 프로세스 및 환경에 대해 문서화 및 추적 고객 목표 달성을 위한 체계적인 계획 수립 지원 NetApp 내 '고객 의견' 반응을 위해 고객 대리인 역할
사전 예방 자문	<ul style="list-style-type: none"> 보안 취약성 평가 및 지침 기술적 위험 완화 및 지원 게시판에서 자문 제공 솔루션 모범 사례 및 설치 기반('IB') 상태 평가에 대한 자문 제공 라이프사이클 관리 자문
업그레이드 및 변경 준비	<ul style="list-style-type: none"> 예정된 유지 관리 이벤트에 대한 인식 제고 및 지원 고객 환경에 가장 적합한 안정적인 소프트웨어 릴리즈 개정판 권장 업그레이드 시 주의사항, 상호 운용성 요구사항 및 경고 파악
고객 지원	<ul style="list-style-type: none"> 성공적인 기술 지원 상호 작용을 위한 지침 제공 NetApp 솔루션 관련 툴, 정책, 교육 기회 및 커뮤니케이션 교육 제공 새로운 가치 또는 효율성 제고 기회 파악
지원 담당자 배정	<ul style="list-style-type: none"> 우선순위 1 케이스에 대한 24/7 연중무휴 에스컬레이션 관리, 우선순위 2~4 케이스에 대한 감독 등 엔드 투 엔드 케이스 및 에스컬레이션 관리 그리고 추세 검토 서비스 인시던트 분석 근본 원인 분석 촉진 및 공유

SAM 서비스 오퍼링 구조

전 세계 모든 NetApp 고객은 SAM 서비스를 이용할 수 있습니다. SAM 서비스 오퍼링은 보장되는 시스템 또는 유닛 수(제품에 따라 다름)에 따라 6가지 가격대로 구매할 수 있습니다.

- 1~10
- 1~20
- 1~75
- 1~150
- 1~300
- 1~400

SAM 서비스는 다음 방법으로도 구매할 수 있습니다.

- SupportEdge Expert(SAM 서비스 포함됨)
- SupportEdge AdvisorPlus(SAM 서비스 포함됨), 공공 부문 고객만 이용 가능
- SAM 보안 허가³ 및 SAM 미국 시민권자(USCUSS)⁴ 옵션도 사용할 수 있습니다.

SAM 서비스 세부 정보

고객은 SAM 서비스가 적용되는 시스템에 대한 정확한 IB 데이터를 NetApp에 제공할 책임이 있습니다. 일부 결과물, 특히 AutoSupport 기반 보고 및 휴리스틱을 활용하여 잠재적 위험에 대한 노출을 결정하는 결과물은 AutoSupport 활성화의 영향을 받을 수 있습니다.

- 예약된 서비스 및 지원 검토 회의.
 - 1~10회, 1~20회, 그리고 분기별 회의를 실시하는 전문가 그룹을 제외하고 모든 구간의 회의 주기는 최소 월 1회입니다.
- 고객 요구사항, 프로세스 및 환경에 대해 문서화 및 기록.
 - SAM은 기술 지원, 주요 연락처 및 기타 문서에 대한 내부 지침인 기록, 보고서 및 CRM 케이스 알림을 유지 관리하여 성공적인 라이프사이클 관리 및 고객과 NetApp 간의 원활한 상호 작용을 지원합니다.
- 고객이 원하는 결과를 달성하기 위한 계획 수립 지원.
 - SAM 서비스를 제공하는 담당자는 고객과 협의하여 고객 성공 계획을 수립하고 고객이 제품 목표를 달성하는 데 도움이 되는 일정과 주요 진행 지표를 정합니다⁵.
- 고객의 의견 반영.
 - SAM은 고객을 대신하여 툴, 프로세스 및 문서 개선 요청을 제출하고 추적하며, 내부 그룹과 협력하여 요청이 반영될 수 있도록 뒷받침합니다.
- 보안 취약성 평가 안내.
 - SAM은 고객과 함께 SAM 보고, 권고 사항 및 취약성을 검토하여 완화 전략을 수립합니다.
- 기술적 위험 완화 및 지원 게시판 자문 제공.
 - SAM은 정기 또는 임시 서비스 검토 회의에서 시스템 가용성 및 안정성 유지를 위해 주의가 필요할 수 있는 시스템 관련 잠재적 위험을 고객에게 알립니다.
- NetApp 솔루션 모범 사례 및 상태 평가.
 - SAM은 상태 평가 보고를 통해 구성, 용량 및 운영 모범 사례를 검토하여 고객의 제품 경험 개선을 위해 조정이 필요한 부분을 평가합니다.
- 라이프사이클 관리 자문.
 - 중요한 NetApp 제품 업데이트, 예정된 지원 종료(EOS) 이벤트, 내부 기술 인력을 활용하여 수행된 IB 검토, 원격 측정 및 설치 기반 데이터, 그리고 SAM 인사이트에 대한 알림을 제공합니다.
- EOS 및 자격 보고.
 - SAM은 고객별 상태 평가를 수행하고 내부 툴을 활용하여, 고객에게 IB를 시각적으로 보여주고 일정을 제공합니다.
- 예정된 유지 관리 이벤트에 대한 인식 제고 및 지원.
 - SAM은 NetApp 기술 지원 팀이 예정된 유지 관리 이벤트를 알 수 있도록 조율하고, 필요한 경우 지원을 적시에 제공하기 위해 사전 예방 케이스 프로세스를 따릅니다.
- 소프트웨어 릴리즈 권장 사항.
 - 필요에 따라 SAM은 이메일 또는 기타 커뮤니케이션을 통해 고객이 안정적인 대상 소프트웨어 릴리즈를 찾을 수 있도록 지원합니다.
 - SAM은 버그 데이터베이스, 제품 게시판, 독점적인 내부 SAM 툴, 품질 포럼, 고객 환경에 대한 심층적인 지식을 활용하여 가장 안정적인 소프트웨어 릴리즈를 결정합니다. 참고: 이 업무는 NetApp의 다른 서비스에서는 제공되지 않습니다.
- 업그레이드 계획 컨설팅.
 - SAM은 이상적인 업그레이드 프로세스를 제공하기 위해 NetApp 상호 운용성 매트릭스, Hardware Universe(HWU), 릴리즈 노트, 설명서 및 Digital Advisor의 업그레이드 계획(해당하는 경우)을 검토합니다.
- 릴리즈 권장 사항 및 버그 추적.
- NetApp 소프트웨어 업그레이드 계획.
 - SAM은 고객에게 소프트웨어 업그레이드 계획 수립을 위한 컨설팅 지원을 제공합니다.
- 성공적인 기술 지원 상호 작용을 위한 지침 제공.
 - NetApp 지원 프로세스를 검토합니다. 요청에 따라 SAM은 원격 프레젠테이션을 통해 고객에게 표준 NetApp 지원 프로세스에 대해 교육합니다.
- 고객의 NetApp 제품 및 인프라에 관한 교육은 서비스 검토 회의 중에 제공되거나, 필요에 따라 상호 합의된 기타 커뮤니케이션 방법을 통해 제공됩니다. 여기에는 다음이 포함됩니다.
 - NetApp 정책 및 해당 정책에 대한 업데이트
 - NetApp 커뮤니케이션 및 문서 업데이트
 - 제품 교육
 - 생산성 툴, NetApp Support 사이트 및 Digital Advisor

- 가치 또는 효율성 제고 기회 파악 및 개선.
 - SAM은 어카운트에 대한 심층적인 지식과 함께 Digital Advisor 관련 기능을 활용하여 용량 추세 분석, 스토리지 효율성 제고 기회, 클라우드 권장 사항을 제공하고 새로운 소프트웨어 릴리즈의 고부가가치 이점을 집중적으로 다룹니다.

SAM 서비스 케이스 관리

- 우선순위 1:
 - NetApp CRM 경고 알림을 통해 우선순위 1 상태로 적절하게 에스컬레이션된 케이스를 24/7 연중무휴 감독하고, NetApp 기술 지원 센터 및 기타 내부 조직(엔지니어링, 물류 등)의 커뮤니케이션을 강화합니다.
 - 우선순위 1 케이스 관리는 정규 업무 시간 동안 SAM 서비스를 제공하도록 배정된 주 담당자가 처리합니다. 현지 업무 시간 외의 지원은 근무 시간 외 팀에서 처리합니다.
- 우선순위 2 ~ 우선순위 4:
 - 우선순위 2 ~ 우선순위 4 케이스 에스컬레이션에 대한 감독은 이행 위치의 업무 시간 내에 SAM 서비스를 수행하는 동안 제공됩니다.
 - 케이스는 실효성 있는 추세를 파악하기 위해 검토됩니다.
 - SAM 서비스에는 적절한 케이스 진행을 보장하기 위해 NetApp 기술 지원 센터와 함께 고객 케이스를 검토하는 작업이 포함됩니다. 고객은 표준 기술 지원 센터 에스컬레이션 프로세스 및 모범 사례를 따라야 합니다.
- 서비스 인시던트 분석(고객 또는 어카운트 팀의 요청이 있는 경우에만 제공)은 다음을 의미합니다.
 - 지정된 케이스에 대한 검토
 - 반복을 최소화하기 위한 실행 방안 제안
 - NetApp 지원 프로세스에 대한 고객 교육
- 서비스 인시던트 분석은 우선순위 1 케이스로 제한되며 서비스 인시던트 분석 문서를 통해 제공될 수 있습니다. 서비스 인시던트 분석은 NetApp이 서면 요청을 접수한 후 영업일 기준 5일 이내에 제공하는 것을 목표로 합니다.
- 기술적 근본 원인 분석 진행:
 - 검증된 고객 또는 어카운트 팀의 요청에 따라 SAM 서비스는 우선순위 1 케이스에 대한 기술적 근본 원인 분석을 고객에게 제공하며, 여기에는 장애 이벤트와 재발 방지를 위한 후속 조치가 자세히 설명되어 있습니다.
 - 기술적 근본 원인 분석은 서비스 인시던트 분석 문서를 통해 제공됩니다.
 - 분석은 우선순위 1 케이스로 제한되며 하드웨어 근본 원인 분석은 포함되지 않습니다.

1. SAM 서비스 오퍼링 구매를 위해서는 SupportEdge 계약이 체결되어 있어야 합니다.
2. SAM 서비스 오퍼링에는 다음과 같은 추가 조건, 요구사항 및 제한 사항이 적용됩니다.
 - SAM 서비스는 NetApp 브랜드 제품에 대해서만 제공됩니다.
 - SAM 서비스는 공유 리소스이며, NetApp의 자격을 갖춘 모든 담당자가 언제든지 수행하거나 제공할 수 있습니다. SAM 서비스는 반드시 고객 어카운트 전담 직원 한 명이 수행하는 것은 아닙니다.
 - 여기에 설명된 서비스 및 제품은 NetApp, Inc. 지원 서비스 약관(www.netapp.com/us/how-to-buy/stc.html, 이하 "NetApp 지원 서비스 약관")의 적용을 받으며 이 약관에 의거해 제한 및 관리됩니다. NetApp 지원 서비스 약관은 고객에게 통지하지 않고 NetApp의 단독 재량에 따라 향후에 개정 또는 수정될 수 있습니다.
3. SAM 보안 허가란 SAM 서비스를 수행하는 NetApp 담당자가 고객이 요구하고 확인한 적절한 보안 허가를 보유하고 있음을 의미합니다(본 약관의 조건에 따름). SAM 보안 허가는 NetApp U.S. Public Sector, Inc.에서만 제공합니다. 필요한 미국 보안 허가를 보유한 SAM이 SAM 서비스를 제공하도록 하려면 DD254(또는 이에 상응하는 서류)가 필요합니다. 고객이 NetApp에 DD254(또는 이에 상응하는 서류)를 발급하지 않을 경우, NetApp은 본 오퍼링에 따른 의무를 면제받을 수 있습니다. SAM 보안 허가는 특정 지역으로 제한될 수 있습니다.
4. SAM 미국 시민권자(USCIS)는 SAM 서비스를 수행하는 NetApp 담당자가 미국 영토에 거주하는 미국 시민권자임을 의미합니다.
5. SAM 오퍼링 구간 1~75 이상에 적용됩니다.



문의하기

NetApp 정보

NetApp은 유니파이드 데이터 스토리지, 통합된 데이터 서비스, CloudOps 솔루션을 결합하여 격변하는 세상에서 모든 고객에게 기회를 제공하는 지능형 데이터 인프라 회사입니다. NetApp은 사일로가 없는 인프라를 만들고, 관찰 가능성과 AI를 활용하여 업계 최고 수준의 데이터 관리를 지원합니다. 세계 최대 규모의 클라우드에 기본적으로 내장된 유일한 엔터프라이즈급 스토리지 서비스인 NetApp의 데이터 스토리지는 원활한 유연성을 제공합니다. 또한, NetApp의 데이터 서비스는 우수한 사이버 복원력, 거버넌스, 애플리케이션 민첩성을 통해 데이터 우위를 만듭니다. NetApp의 CloudOps 솔루션은 관찰 가능성과 AI를 통해 성능과 효율성의 지속적인 최적화를 제공합니다. NetApp과 함께라면 데이터 유형, 워크로드, 환경과 관계없이 데이터 인프라를 혁신하여 비즈니스의 가능성을 실현할 수 있습니다.

www.netapp.com/ko



© 2025 NetApp, Inc. All Rights Reserved. NETAPP, NETAPP 로고 및 <http://www.netapp.com/TM>에 나열된 마크는 NetApp, Inc.의 상표입니다. 기타 회사 및 제품 이름은 해당 소유자의 상표일 수 있습니다. 2025년 6월