



Oracle Software Technical Support Policies



효력발생일: 2024 년 6 월 14 일

TABLE OF CONTENTS

1. 개요	4
서비스의 이용	4
2. 지원 조건	4
기술지원 요금	5
지원 기간	5
라이선스 세트	5
서비스 수준 일치	6
라이선스 세트 내 라이선스 일부를 지원받기 위한 예외요청	6
오라클 기술지원 재등록	7
라이선스 또는 지원 수준 축소 이후 요금	7
Custom Application 번들	8
지원계약이 되지 않은 프로그램	8
기술 담당자	8
프로그램 업데이트	8
지원 중단 권한	9
1 차 지원 및 2 차 지원	9
타사 공급업체 관련 지원 내용	9
개발, 시연, 최종 사용자 라이선스에 대한 기술지원	9
3. 평생제품지원	10
4. 오라클 기술지원 수준	13
Software Update License & Support	13
Extended Support	15
Sustaining Support	16
Oracle Communications Network Software Premier & Sustaining Support	18
Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support	20
5. 구매 가능한 추가 지원 서비스	21
Incident Server Support 패키지	21
Oracle Java Development Tools Support	22
Oracle Developer Studio Tools Support	22
Oracle Application Development Framework Essentials Support	22
Java SE Support 및 Independent Software Vendor 를 위한 Java SE Support	23
Oracle Java Embedded Development Support 및 Oracle Java Embedded Suite Development Support	23
Oracle Solaris 10 Container Support	24
NoSQL Database Community Edition Support	24
Service Request 패키지	25
Customer Success Services	25
Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite	25

Oracle Hospitality Cruise Help Desk 및 Monitoring	26
E-Business Suite 용 Global Payroll 업데이트	27
Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM	27
Legislative Updates for PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations	29
Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g for CY24	29
Oracle Linux Support 서비스	31
Oracle VM Support 서비스	32
Oracle Verrazzano Support 서비스	32
Oracle Utilities Live Energy Connect Programs Support	32
6. 웹 기반 고객 지원 시스템	32
My Oracle Support	32
Customer Support Portal for Hospitality and Food & Beverage	32
Oracle Unbreakable Linux Network	33
7. 기술지원 서비스를 수행하는 데 사용되는 도구	33
8. 글로벌 고객 지원 데이터 보호 방침	34
9. 심각도 정의	34
10. Hyperion 및 Agile 관련 지원 내용	35
11. 연락처 정보	36

1. 개요

본 오라클 소프트웨어 기술지원정책은 달리 명시되지 않는 한, 모든 오라클 소프트웨어 제품 라인에 대한 기술지원에 적용됩니다.

본 문서에서 "귀사"는 오라클 또는 오라클 공인 판매업체에 기술지원을 주문한 개인 또는 법인을 말합니다.

본 오라클 소프트웨어 기술지원 정책에서 명시된 대로 오라클 서포트 서비스 (Oracle Support Services, "OSS")에서 제공하는 기술지원을 받으려면 반드시 모든 프로그램에 대해 적절한 라이선스를 보유해야 합니다.

기술지원은 귀사의 주문이나 프로그램 설명서에 명시된 바에 따라, 현재 지원되는 릴리스의 라이선스된 오라클 프로그램에서 프로그램 변경 없이 그리고 인증된 하드웨어, 데이터베이스 및 운영 체제 구성(configuration)에서 재현 가능한 문제(사용자가 유발한 문제 포함)에 대해 제공됩니다.

본 장에 달리명시된 경우 외에, Nimbula, MICROS Systems Programs(US Cruise만 해당)를 제외한 모든 오라클 프로그램에 대한 제품 릴리스 및 플랫폼 정보는 아래의 '[웹 기반 고객 지원 시스템](#)' 장에서 설명하고 있는 오라클의 웹 기반 고객 지원 시스템을 통해 확인할 수 있습니다. Nimbula 프로그램의 제품 릴리스 및 지원 플랫폼 정보는 서면으로 제공합니다.

오라클의 과거 계약 또는 오라클에 인수된 공급업체의 계약에서 기술지원 정책의 명칭은 다를 수 있습니다(예컨대, Software Support Services Terms and Conditions(소프트웨어 지원 서비스 약관), Maintenance Services Policy(유지 보수 서비스 정책), Standard Maintenance Program(표준 유지 보수 프로그램), product support policy(제품 지원 정책), Support Services(지원 서비스) 정책, Support Maintenance Agreement(유지보수 지원 계약), Maintenance and Technical Support Agreement(유지보수 및 기술지원 계약), Maintenance and Support Schedule 2.0(유지보수 및 지원표 2.0) 및 Licensee Support Services Policy(라이선시 지원 서비스 정책).

이 기술지원 정책은 오라클의 재량에 따라 변경될 수 있지만, 기술지원 요금이 지급된 지원 기간(아래 정의) 동안에는 오라클 정책이 변경된다고 해서 지원되는 프로그램에 제공되는 서비스 수준이 실질적으로 축소되지는 않습니다.

본 오라클 소프트웨어 기술지원 정책과 이전 오라클 소프트웨어 기술지원 정책의 비교를 보려면 첨부된 [변경 사항 내역 \(Statement of Changes\)](#)(PDF)을 참조하십시오.

서비스의 이용

베네수엘라 정부, 러시아 연방정부 및 벨라루스 정부를 포함하여 베네수엘라, 러시아 및 벨라루스 내의 개인 또는 단체에게 서비스를 배송할 수 없으며 전술한 개인 등은 서비스에 액세스할 수 없습니다. 전술한 개인등을 대신하여 서비스를 배송받거나 서비스에 액세스하는 행위 또한 금지됩니다. 해당 개인 또는 단체의 이익을 위하여 서비스 또는 서비스로부터 생산된 일체의 것을 사용할 수 없습니다.

2. 지원 조건

기술지원 요금

관련 주문 또는 지불 계획, 오라클이나 오라클 계열사와의 자금 조달 또는 임대 계약(이하 “지불 계획”)에 다르게 명시되지 않은 한, 기술지원 요금은 매년 지원 기간 시작 전에 선지급하는 것을 원칙으로 합니다. 귀사의 기술지원 주문을 오라클에서 처리하려면 지불 또는 지불약정을 해야 합니다(예: 구매주문, 실제 지불 또는 기타 승인된 지불 방법). 귀사의 지불 약정을 받은 경우에만 청구서(세금계산서)가 발행되며, 귀사가 지정한 한 곳의 대금 청구 주소로 발송됩니다. 대금 지불이 이행되지 않으면 기술지원 서비스가 중단됩니다. 기술지원은 해당 주문의 조건에 따라 제공되나, 지불 계획에 의거하여 지불되어야 하는 기술지원 요금은 그 지불 계획의 계약 조건에 따라야 합니다.

지원 기간

주문에 다르게 명시되지 않은 한, 기술지원은 주문의 효력 발생일부터 유효합니다. Oracle Store 를 통해 주문한 경우에는 오라클에서 주문을 접수한 날짜가 효력 발생일이 됩니다. 주문에 다르게 명시되지 않은 한, 요금을 포함한 오라클 기술지원 조건은 12 개월의 지원 기간(이하 "지원 기간")을 기준으로 합니다. 한 번 발주된 기술지원 서비스 주문은 해당 주문에 따르는 경우 외에는 취소되지 않고 지불된 금액은 환불되지 않습니다. 오라클은 지원 기간이 종료된 후에는 기술지원을 제공할 의무가 없습니다.

라이선스 세트

라이선스 세트는 (i) 귀사의 특정 프로그램에 대한 모든 라이선스 및 해당 프로그램에 대해 라이선스를 허여받은 모든 옵션*(예: Database Enterprise Edition, Enterprise Edition Options, Purchasing 및 Purchasing Options), Data Enterprise Management programs*(예: Database Enterprise Edition 과 Diagnostics Pack), 또는 셀프 서비스 모듈*(예: Human Resources 와 Self-Service Human Resources)을 포함하며, (ii) 동일한 소스 코드**를 공유하는 모든 프로그램 라이선스, (iii) Crystal Ball 프로그램에 대해서는 하나의 주문에 포함된 프로그램의 동일 라이선스, (iv) Java Embedded Binary 프로그램에 대해서는 귀사와 오라클 사이의 Java Binary License and Redistribution Agreement(“BLRA”)에 따른 고유한 Java Application Product 각각에 내장된 프로그램의 모든 배포 단위, (v) 귀사가 Java Restricted Use Binary 프로그램을 배포하거나 Oracle Java Platform Integrator (“OJPI”) 프로그램 하에서 Java Embedded Binary 프로그램을 배포하는 경우라면, BLRA 에 따라 Java Application Product 에 내장 또는 포함된 모든 최종 사용자의 라이선스, 또는 (vi) 동일한 프로그램의 라이선스(구매형식이 영구 라이선스인지 또는 라이선스 구독인지 여부와 관계없음)로 구성됩니다. Oracle Partner Network 또는 Oracle Technology Network 를 통해 제공되는 개발 및 데모 라이선스는 라이선스 세트의 정의에 포함되지 않습니다.

*오라클 가격 목록에 명시된 바에 따릅니다.

**동일한 소스 코드를 공유하는 프로그램은 다음과 같습니다.

- Database Enterprise Edition, Database Standard Edition, Database Standard Edition One, Database Standard Edition 2 및 Personal Edition
- Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, WebLogic Server Enterprise Edition, WebLogic Server Standard Edition, WebLogic Suite 및 Web Tier
- Oracle FLEXCUBE Core Banking 프로그램

- Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Retail 프로그램
- Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Corporate 프로그램
- Oracle FLEXCUBE Lending & Leasing 프로그램
- Oracle Daybreak 프로그램
- Oracle Banking 프로그램

귀사가 오라클 파트너이며 최종 사용자에게 1차 지원(예: Embedded Software License("ESL"), Application Specific Full Use("ASFU") 또는 기타 1차 지원에 대해 오라클에서 허가한 경우)을 제공할 경우, 라이선스 세트는 귀사와 오라클 간의 ESL Distribution Agreement, ASFU Distribution Agreement 또는 기타 배포 합의서에 따라 애플리케이션 패키지 내에 내장 또는 포함된 프로그램에 대한 최종 사용자의 모든 라이선스로 구성됩니다. 최종 사용자가 귀사로부터 직접 지원을 받는 Full Use 라이선스도 보유할 경우 그러한 Full Use 라이선스 역시 ASFU 또는 ESL 라이선스와 동일한 수준의 지원을 받아야 합니다.

서비스 수준 일치

기술지원을 구입할 때, 특정 라이선스 세트에 속하는 모든 라이선스는 동일한 기술지원 서비스 수준(예: Software Update License & Support, Oracle Communications Network Premier Support 또는 지원계약 없음)으로 지원계약을 체결해야 합니다. Extended Support 를 추가할 경우 전체 라이선스 세트에 대해 Software Update License & Support 를 계속 유지해야 하며, 오라클이 제공하는 경우에 한하여 프로그램의 특정 버전 릴리스의 라이선스에 대해 Extended Support 를 구매할 경우 해당 버전 릴리스의 모든 라이선스에 대해 Extended Support 를 구매해야 합니다. 라이선스 세트의 일부 라이선스만 지원계약을 체결할 수는 없으며, 지원되지 않는 라이선스는 해지 처리함으로써 라이선스 세트를 축소해야 합니다. 라이선스 해지 사실은 해지 확인서를 통해 문서화해야 합니다.

라이선스 세트 내 라이선스 일부를 지원받기 위한 예외요청

귀사는 하나의 라이선스 세트 내 라이선스 일부를 지원받기 위한 예외요청을 하실 수 있으며, 오라클은 신의성실의 원칙에 따라 개별 사안별로 해당 요청을 고려할 것입니다. 해당 요청에는 하나의 라이선스 세트 내에 지원을 받고자 하는 라이선스의 수량, 지원을 받지 않고자 하는 라이선스의 수량, 해당 라이선스가 배치되는 장소, 환경 및 목적, 그리고 서비스 수준 일치 조건에 대한 예외가 인정되어야 한다고 보는 이유를 포함하여 해당 라이선스의 배치와 관련한 사실관계가 서면으로 명확히 제시되어야 합니다.

하나의 라이선스 세트 내 라이선스 전량보다 적은 수량에 대해 지원을 받고자 하는 요청은 제반 사정을 고려한 후 오라클이 판단하여 결정합니다. 오라클이 고려할 수 있는 요소 중에는 다음과 같은 것들이 있습니다:

1. 귀사가 지원을 받지 않고자 하는 라이선스들과 계속 지원을 받고자 하는 라이선스들을 별도의 데이터센터에 배치하고 있으며, 데이터센터들이 동일 네트워크로 연결되어 있지 않은 경우
2. 귀사가 하나의 라이선스 세트 내에서 오라클 데이터베이스의 상이한 릴리스버전을 사용하면서 더 이상 업데이트 되지 않고 고도화되지 않는 응용프로그램들을 실행하고 있는 경우
3. 귀사가 하나의 라이선스 세트 내 라이선스 일부를 서로 다른 생산 환경에 배치하고 있는 경우
4. 귀사가 하나의 라이선스 세트 내 라이선스 일부를 귀사 조직의 특정 부서 또는 특정 자회사의 전속적 사용을 위해 배치하고 있는 경우
5. 귀사가 법률, 규칙 또는 규제에 의해 오라클 제품의 특정 버전을 유지할 의무가 있어서

업그레이드를 할 수 없는 경우

6. 귀사가 라이선스를 구매한 이후 오라클이 인수한 회사로부터 라이선스 받은 소프트웨어에 관하여 귀사가 요청하는 경우
7. 귀사의 요청이 오라클이 더 이상 픽스, 패치 및 기타 새로운 코드를 적극적으로 개발하여 제공하지 않는 sustaining support 대상인 소프트웨어에 관한 것일 경우

오라클의 고려사항은 위 요소에 국한되지 않습니다.

만약 오라클이 귀사의 요청을 받아들일 경우, 귀사는 다음 사항을 서면으로 동의하고 인정하셔야 합니다:

귀사가 지원을 받지 않는 라이선스는 어떠한 방식으로든 직접적 또는 간접적 오라클 기술지원의 혜택을 받지 않았고 앞으로 받지 않을 것이며, 이는 업데이트, 패치, 픽스, 전화지원 또는 웹브라우저 기타 연결성 틀을 통해 접근가능한 온라인 지원을 포함하나 이에 한정되지 않습니다. 만약 해당 미지원 프로그램 라이선스에 대해 기술지원 또는 업데이트가 필요하면, 기술지원은 해당 시점에 적용되는 오라클의 기술지원정책에 따라 재등록될 수 있습니다.

오라클 기술지원 재등록

기술지원이 만료되었거나 처음에 프로그램 라이선스와 함께 구입하지 않은 경우 재등록 요금이 부과됩니다. 재등록 요금은 다음과 같이 산정됩니다: (a) 기술지원 기간이 만료된 경우 해당 프로그램에 대해 귀사가 마지막으로 지불한 연간 기술지원 요금의 150%, (b) 해당 프로그램에 대해 기술지원을 구입한 적이 없을 경우에는 재등록 당시 유효한 오라클 지원 요금 정책에 따라 처음에 해당 프로그램에 대해 지원을 주문했다면 부과되었을 기술지원 요금의 150%. (a)의 재등록 요금은 기술지원이 만료된 날짜부터 기술지원을 다시 주문한 날짜까지의 기간에 비례하여 산정됩니다. (b)의 재등록 요금은 원래 프로그램 라이선스 주문일부터 비례하여 산정됩니다.

위에 명시한 재등록 요금에 추가하여 지원 기간에 대한 기술지원 요금을 지불해야 합니다. 이 기술지원 요금은 다음과 같이 산정됩니다: (i) 기술지원이 만료된 경우 12 개월 지원 기간에 대한 기술지원 요금은 해당 프로그램에 대해 귀사가 마지막으로 지불한 연간 기술지원 요금이 됩니다. (ii) 해당 프로그램에 대한 기술지원을 구입한 적이 없을 경우에는 재등록 당시 유효한 오라클 지원 요금 정책에 따라 처음에 해당 프로그램에 대해 지원을 주문했다면 부과되었을 요금이 연간 기술지원 요금이 됩니다. 상기 (i) 및 (ii)에 명시한 연간 지원 요금에 갱신조정이 적용될 수 있습니다.

귀사가 이전에 오라클 공인 판매업체로부터 기술지원을 구입했는데 현재 오라클로부터 직접 구입하는 경우 재등록 요금 및 기술지원 요금이 올라갈 수 있습니다. 전체 라이선스 세트에 대해 지원을 재등록하는 것이 아니거나, 주문의 일부 라이선스에 대해서만 지원을 재등록하는 경우에는 "라이선스 세트", "서비스 수준 일치" 및 "라이선스 또는 지원 수준 축소 이후 요금" 정책이 적용됩니다.

라이선스 또는 지원 수준 축소 이후 요금

지원 요금은 라이선스지원수준 및 지원을 주문한 라이선스의 수량에 따라 정해집니다. 한 주문에서 일부 라이선스가 해지되거나 지원 수준이 축소될 경우, 해당 라이선스 주문의 나머지 라이선스에 대한 지원은 해지 또는 축소 당시 유효한 오라클의 명목 지원 요금(list price)에서 적용되는 표준할인을 차감한 금액으로 산정됩니다. 이러한 지원 요금은 남아있는 라이선스와 해지 또는 지원되지 않을 라이선스에 대해 지불된

이전 지원 요금(해당 국가의 연간 조정분이 추가됨)을 초과하지 않으며, 계속 지원될 라이선스에 대해 이전에 지불된 지원 요금 미만으로는 인하지 않습니다. 해지되는 라이선스를 구입했던 라이선스 주문에 라이선스 추가 구입에 대한 가격제한(price hold) 규정이 포함되어 있었던 경우에는, 그 가격제한규정에 따라 추가 주문된 모든 라이선스의 지원 요금도 축소시점에 유효한 명목 지원 요금에서 적용되는 표준할인을 차감한 금액으로 산정됩니다.

Custom Application 번들

Custom application 번들에 포함된 단일 프로그램 모듈에 대해서는 기술지원을 중단할 수 없습니다.

지원계약이 되지 않은 프로그램

지원계약이 되지 않은 프로그램을 사용하는 고객은 지원계약이 되지 않은 프로그램에 대해 업데이트, 유지 관리 릴리스, 패치, 전화 지원 및 기타 다른 어떤 기술지원 서비스도 다운로드 내지 수령하거나 적용할 수 없습니다. 평가용이나 다른 지원계약이 된 프로그램과 사용하기 위하여 구입 또는 다운로드하거나, 교체용 매체로 구입 또는 다운로드한 CD 팩 및 프로그램은 지원계약이 되지 않은 프로그램을 업데이트하는 데 사용되어서는 안 됩니다.

기술 담당자

귀사의 기술 담당자는 기술지원 서비스를 위한 귀사와 OSS 간의 유일한 연락책입니다. 귀사의 기술 담당자는 최소한 초기 기본 제품 교육을 이수했어야 하며, 필요에 따라 특정 역할 또는 구현 단계, 전문적인 제품 사용법 및/또는 마이그레이션에 적합한 추가 교육을 받아야 합니다. 귀사의 기술 담당자는 시스템 문제 해결을 돕고 오라클이 서비스 지원 요청을 분석 및 해결하는 데 도움을 줄 수 있도록 지원 대상 오라클 프로그램과 귀사의 오라클 환경에 대해 잘 알고 있어야 합니다. 서비스 지원 요청을 제출할 때, 귀사의 기술 담당자는 오라클이 문제를 진단하고 분류하는 데 도움이 되도록 귀사가 직면하고 있는 문제에 대한 기본적인 이해를 가지고 있어야 하며 문제를 재현할 수 있어야 합니다. 지원 서비스가 중단되지 않도록 하려면 기술 담당자가 다른 인원으로 교체될 경우 반드시 OSS 에 통지해야 합니다.

귀사는 라이선스 세트당 1 명의 주 담당자와 4 명의 보조 담당자(이하 "기술 담당자")를 지정하여 OSS 와의 중계 역할을 맡길 수 있습니다. 라이선스 세트당 지불하는 지원 요금 미화 25 만 달러 당 2 명의 주 담당자와 4 명의 보조 기술 담당자를 추가로 지정할 수 있습니다. 주 기술 담당자는 (i) 귀사의 서비스 지원 요청 활동을 감독하고 (ii) 조직 내에서 문제 해결 프로세스를 개발하여 배치하는 업무를 담당합니다. 보조 기술 담당자는 사용자 문제 해결 업무를 담당합니다. 기술 담당자를 추가로 지정할 경우에는 요금이 부과될 수 있습니다.

오라클은 기술 담당자가 등록한 서비스 지원 요청을 검토하고 해당 교육을 통해 예방될 수 있는 서비스 지원 요청이 발생하지 않도록 특별 교육을 권고할 수 있습니다.

프로그램 업데이트

"업데이트"란 지원계약을 구매한 고객의 프로그램 라이선스에 대해 일반적으로 배포하는 후속 릴리스로서, 해당 기간 동안 Software Updates 를 포함하는 기술지원을 주문한 경우에 한해 운송비 이외에는 별도의 추가 라이선스 요금 없이 제공됩니다. 오라클이 별도로 라이선스를 부여하는 릴리스나 옵션 또는 후속 프로그램은 업데이트에 포함되지 않습니다. 오라클에서 업데이트 배포를 결정하면 업데이트가 제공되며,

업데이트에는 오라클에서 구입한 프로그램의 이전 버전이 모두 포함되지는 않을 수 있습니다. 오라클은 후속 프로그램 또는 기능을 개발할 의무는 없습니다. 제공되는 모든 업데이트는 귀사로 배송되거나, 온라인에서 다운로드할 수 있도록 제공될 것입니다. 배송될 경우, 프로그램 라이선스를 주문한 각 지원 운영 체제에 대해 업데이트 사본 한 부를 받게 됩니다. 업데이트를 복사, 다운로드 및 설치할 책임은 귀사에게 있습니다.

지원 중단 권한

오라클 제품 수명주기의 일환으로 특정 프로그램 릴리스(여기에는 임베디드 제 3자 프로그램이 포함되는 바, 동 프로그램의 생산자 또는 공급자에 의하여 지원이 중단되었으며 오라클 역시 신의 성실의 원칙에 의하더라도 더 이상 동 프로그램에 대한 지원을 할 수 없는 프로그램을 의미함)에 대한 지원 중단이 필요할 수 있으며, 이에 따라 오라클은 그러한 권한을 유보합니다. 단, 오라클 평생제품지원정책에 명시된 프로그램 릴리스에는 평생제품지원정책의 조건이 적용됩니다. 지원 중단 정보는 변경될 수 있습니다.

1차 지원 및 2차 지원

귀사는 지원되는 프로그램에 대한 "1차 지원(First Line Support)"을 귀사의 사용자에게 직접 제공할 수 있는 조직과 프로세스를 구성하여 관리해야 합니다. 1차 지원은 (i) 지원되는 프로그램의 성능, 기능 또는 작동과 관련된 문의에 대해 사용자에게 직접 응답, (ii) 지원되는 프로그램에 발생한 문제 또는 이슈와 관련하여 사용자에게 직접 응답, (iii) 지원되는 프로그램의 문제 또는 이슈의 진단 및 (iv) 지원되는 프로그램의 문제 또는 이슈 해결을 포함하며, 이에 국한되지 않습니다.

상업적으로 합리적인 노력을 통해서도 귀사가 지원되는 프로그램에 대한 문제 또는 이슈를 진단하거나 해결할 수 없으면 오라클에 "2차 지원(Second Line Support)"을 요청할 수 있습니다. 이때 상업적으로 합리적인 노력을 통해 2차 지원을 제공하는 데 필요한 접근 권한(예:리포지토리 파일, 로그 파일 또는 데이터베이스 추출에 대한 접근 권한)을 오라클에 제공해야 합니다.

2차 지원은 (i) 지원되는 프로그램의 문제 및 이슈 진단 및 (ii) 지원되는 프로그램이 관련 설명서에 기술되어 있는 모든 주요한 내용에 따라 작동할 수 있도록 지원되는 프로그램에 대하여 보고되었고 확인 가능한 오류를 해결하기 위한 상업적으로 합리적인 노력으로 이루어집니다.

오라클은 귀사의 기술 담당자가 등록된 서비스 지원 요청을 검토하여, 위의 권장 표준 절차에 따르도록 지원하기 위해 특정 조직과 프로세스의 변경을 제안할 수 있습니다.

타사 공급업체 관련 지원 내용

기술지원을 받으려면 애플리케이션 및 플랫폼을 포함하여 지원되는 환경을 유지해야 합니다. 공급업체에서 제품에 대한 지원을 중단할 경우, 계속해서 오라클로부터 기술지원 서비스를 받으려면 현재 인증되고 지원되는 제품, 애플리케이션, 하드웨어 플랫폼, 프레임워크, 데이터베이스 및/또는 운영 체제 구성으로 업그레이드해야 할 수 있습니다.

개발, 시연, 최종 사용자 라이선스에 대한 기술지원

개발 및/또는 시연 라이선스에 대한 기술지원은 귀사의 Oracle PartnerNetwork 회원자격을 통해 제공됩니다. 귀사는 최종 사용자에게 라이선스를 부여한 프로그램에 대해 기술지원을 제공하기 이전에

개발 및/또는 데모 라이선스에 대해 제공받을 수 있는 기술지원에 추가하여 오라클로부터 해당 프로그램에 대한 기술지원을 취득해야 하며, 귀사가 최종 사용자에게 지원을 제공하는 한 지속적으로 기술지원계약을 유지해야 합니다.

3. 평생제품지원

평생제품지원은 다음과 같은 서비스 수준으로 구성됩니다.

- Premier Support (“Software Update License & Support” 또는 “Oracle Communications Network Software Premier Support”라고도 하며 귀사의 주문에도 이와 같이 명시됨)
- Extended Support (제공되는 경우)
- Sustaining Support

Premier Support, Extended Support 및 Sustaining Support 에 따라 제공되는 서비스에 대한 설명은 아래 ‘오라클 기술지원 수준’ 장에 나와 있습니다.

특정 프로그램 릴리즈에 대한 Premier Support 는 아래 명시된 경우를 제외하고 평생제품지원 보장문서에 명시된 바에 따라 일반적으로 오라클 프로그램의 릴리스가 일반적으로 공급된 날로부터 5 년간 제공됩니다. Premier Support 종료 시점에 Extended Support 또는 Sustaining Support 중 하나를 이용할 수 있습니다. Extended Support 는, 제공될 경우, 특정 프로그램 릴리스에 대하여 추가로 3 년의 기간 동안 이용할 수 있습니다. 아래 명시된 경우를 제외하고, 표준 Premier Support 요금에 추가하여 각 지원 기간 동안 Extended Support 요금이 적용됩니다.

그 대신에, 귀사가 오라클 프로그램 라이선스에 대한 기술지원 계약을 지속적으로 유지하고 그에 대한 연간 요금을 지급하는 한 기술지원은 Sustaining Support 를 통해 지원을 계속 연장할 수 있습니다.

특정 프로그램 릴리즈(제공되는 서비스 수준 및 기간을 포함함)에 대한 평생지원제품 범위에 대해서는 아래 문서를 참조하십시오.

- 서버 기술 프로그램에 대한 내용은 [Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products](#) 참조
- Fusion Middleware 프로그램에 대한 내용은 [Lifetime Support Policy: Coverage for Fusion Middleware](#) 참조
- 애플리케이션 프로그램에 대한 내용은 [Lifetime Support Policy: Coverage for Applications](#) 참조
- Retail 프로그램에 대한 내용은 [Lifetime Support Policy: Coverage for Retail Applications](#) 참조
- Sun 소프트웨어 및 운영 체제 제품에 대한 내용은 [Lifetime Support Policy: Coverage for Sun Software and Operating System Products](#) 참조
-
- OFSS 프로그램에 대한 내용은 [Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Financial Services Software](#) 참조

일반 예외 사항

평생 지원 정책 및 ODSO에 “오라클 데이터베이스 혁신 릴리스”로 지정된 오라클 데이터베이스 릴리스의 경우, 일반적으로 사용 가능한 날짜로부터 2년 동안 Premier Support가 제공됩니다. 해당 내용에 대해서는 [Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products](#) 문서를 참조하십시오.

예외 - 현재 유효한 지원계약이 있는 고객들에 대하여

1. **PeopleTools:** PeopleTools 릴리스에 대한 패치 및 플랫폼 인증은 다음 릴리스의 일반 보급 후 또는 오라클에서 향후 릴리스가 없을 예정이라고 발표한 후 12개월 동안만 제공됩니다. PeopleTools 수정 보완 및 필수 보안 업데이트가 포함된 분기별 Critical Patch Updates (CPUs)는 다음 릴리스가 일반 보급된 후 최대 24개월까지 PeopleTools 릴리스를 위한 패치를 제공합니다.

PeopleSoft 애플리케이션 프로그램 릴리스에 대한 Premier Support 또는 Extended Support를 계속 받으려면(제공될 경우) PeopleTools 마이너 릴리스를 적용해야 합니다. 타사 제품의 공급업체가 지원하는 타사 기술 및 제품의 버전을 최신으로 유지하려면 PeopleTools 마이너 릴리스를 적용해야 할 수 있습니다.

PeopleSoft 애플리케이션 유지 관리(이미지, 패치, 번들, 유지 관리 팩 등을 포함하나 이에 한정되지 않음)를 받으려면 PeopleTools의 최신 버전으로 업그레이드하는 것이 요구될 수 있습니다.

오라클은 PeopleTools 프로그램 릴리스에 포함된 타사 제품에 대해 변경을 수행할 수 있는 권리를 가지며, 여기에는 (i) 타사 제품의 최신 버전 요청, (ii) 타사 제품의 패키지 및 배포 방식 변경, (iii) 하나 이상의 타사 제품 교체 또는 교정 등이 포함되며 이에 국한되지 않습니다.

2. **Oracle Database 10gR2:** IBM z/OS 플랫폼에서 Oracle Database 10gR2를 운용 중인 고객의 경우, 2013년 7월 이후 당시 유효한 Extended Support 요금으로 Extended Support가 계속 제공됩니다. Extended Support는 심각도 1 수정보완으로만 제한되고 Critical Patch Update는 제공되지 않습니다.
3. **Oracle Database Standard Edition 2:** Oracle Database Standard Edition 2에 대해 현재 유효한 지원 계약이 있는 경우, 이전에 라이선스된 Oracle Database Standard Edition 또는 Oracle Database Standard Edition One 프로그램 릴리스에 대한 기술지원 서비스가 계속 제공됩니다. 라이선스 제한사항은 Oracle Database Standard Edition 2 주문의 라이선스 정의 및 규칙에 명시된 바와 같습니다.
4. **Governance, Risk 및 Compliance 프로그램:** 아래 명시된 Governance, Risk 및 Compliance 프로그램 릴리스에 대한 Sustaining Support에 있어서, Oracle은 심각도 1 수정보완을 2025년 5월까지 계속하여 제공할 것입니다.

PROGRAM	PROGRAM RELEASE
Application Access Controls Governor	8.x

PROGRAM	PROGRAM RELEASE
Configuration Controls Governor	5.x
Enterprise Governance, Risk, and Compliance Manager	8.x
Enterprise Transaction Controls Governor	8.x
Fusion Governance, Risk, and Compliance Intelligence	3.x
Preventive Controls Governor	7.x

5. **Java SE 8:** 연장 지원 수수료는 2022년 3월부터 2030년 12월의 기간 동안 면제됩니다. 해당 기간 동안 아래의 오라클 기술 지원 수준 조항에 설명된 연장 지원을 받게 됩니다.
6. **Oracle Financial Services Analytical Applications (OFSAA) 8.0:** [여기](#) 기재된 Platform 8.0, Compliance Management 8.0 and Enterprise Risk and Finance 8.0제품의 경우, 연장지원 요금이 2023년 1월부터 2025년 1월까지의 기간동안 면제됩니다. 해당 기간 동안 아래의 오라클 기술 지원 수준 조항에 설명된 연장 지원을 받게 됩니다.
7. **Oracle Enterprise Manager Cloud Control 13.5:** 연장 지원 요금이 2024년 1월 1일부터 2026년 12월 31일까지의 기간동안 면제됩니다. 해당 기간 동안 아래의 오라클 기술 지원 수준 조항에 설명된 연장 지원을 받게 됩니다.
8. **Oracle Communications EAGLE Application Processor (EPAP) 16.4.1:** 연장 지원 요금이 2021년 12월부터 2024년 4월까지의 기간동안 면제됩니다. 해당 기간 동안 아래의 오라클 기술 지원 수준 조항에 설명된 연장 지원을 받게 됩니다.
9. **Oracle Communications LSMS 13.5.1:** 연장 지원 요금이 2021년 12월부터 2024년 4월까지의 기간동안 면제됩니다. 해당 기간 동안 아래의 오라클 기술 지원 수준 조항에 설명된 연장 지원을 받게 됩니다.
10. **Oracle Communications LSMS Query Server 13.5.1:** 연장 지원 요금이 2021년 12월부터 2024년 4월까지의 기간동안 면제됩니다. 해당 기간 동안 아래의 오라클 기술 지원 수준 조항에 설명된 연장 지원을 받게 됩니다.
11. **Oracle Communications EAGLE LNP Application Processor (ELAP) 10.2.1:** 연장 지원 요금이 2021년 11월부터 2024년 4월까지의 기간동안 면제됩니다. 해당 기간 동안 아래의 오라클 기술 지원 수준 조항에 설명된 연장 지원을 받게 됩니다.
12. **Oracle GoldenGate Plug-in for Oracle Enterprise Manager 13.5.2 and later:** 연장 지원 요금이 2024년 1월 1일부터 2026년 12월 31일까지의 기간동안 면제됩니다. 해당 기간 동안 아래의 오라클 기술 지원 수준 조항에 설명된 연장 지원을 받게 됩니다.
13. **Oracle Communications Unified Assurance 5.5.9 and later releases:** 연장 지원 요금이 2023년 7월부터 2024년 12월까지의 기간동안 면제됩니다. 해당 기간 동안 아래의 오라클 기술 지원 수준 조항에 설명된 연장 지원을 받게 됩니다.
14. **Oracle Communications Diameter Signaling Router 8.6:** 연장 지원 요금이 2024년 4월까지 면제됩니다. 해당 기간 동안 아래의 오라클 기술 지원 수준 조항에 설명된 연장 지원을 받게 됩니다.
15. **Oracle Communications Policy Management 12.6:** 연장 지원 요금이 2024년 4월까지 면제됩니다. 해당 기간 동안 아래의 오라클 기술 지원 수준 조항에 설명된 연장 지원을 받게 됩니다.

16. **MetaSolv Solution 6.3.1:** 연장 지원 요금이 2026년 1월부터 2027년 12월까지의 기간동안 면제됩니다. 해당 기간 동안 아래의 오라클 기술 지원 수준 조항에 설명된 연장 지원을 받게 됩니다.
17. **Oracle Communications User Data Repository 12.11.2:** 연장 지원 요금이 2024년 4월까지 면제됩니다. 해당 기간 동안 아래의 오라클 기술 지원 수준 조항에 설명된 연장 지원을 받게 됩니다.
18. **Java SE 11:** 연장 지원 요금이 2023년 10월부터 2032년 1월까지 면제됩니다. 해당 기간 동안 아래의 오라클 기술 지원 수준 조항에 설명된 연장 지원을 받게 됩니다.
19. **Billing and Revenue Management Suite 12.0:** 연장 지원 요금이 2025년 1월부터 2025년 12월까지 면제됩니다. 해당 기간 동안 아래의 오라클 기술 지원 수준 조항에 설명된 연장 지원을 받게 됩니다. 스위트에는 Billing and Revenue Management, Pricing Design Center, Offline Mediation Controller, Convergent Charging Controller 및 Network Charging and Control 이 포함됩니다.

4. 오라클 기술지원 수준

Software Update License & Support

오라클 제품 지원 라이프사이클에서 Premier Support 단계의 프로그램 릴리스는 상기 평생지원제품 조항에 규정된 바에 따라 Software Update License & Support 를 제공받게 됩니다. Software Update License & Support 는 다음과 같이 구성됩니다.

- 프로그램 업데이트, 수정보완, Security Alerts 및 Critical Patch Update
- 세금, 법률 및 규제 업데이트(제공 여부는 국가 및/또는 프로그램에 따라 다를 수 있음)
- 업그레이드 스크립트 (제공 여부는 프로그램에 따라 다를 수 있음)
- 최신 타사 제품/버전에 대한 인증 (제공 여부는 프로그램에 따라 다를 수 있음)
- 오라클의 재량에 따라 제공되는 주요 제품 및 기술 릴리스(일반 Maintenance Release, 선택된 Functionality Release 및 설명서 업데이트를 포함할 수 있음)
- 달리 명시되지 않는 한, 아래 웹 기반 고객 지원 시스템 해당 부분에 명시된 고객 지원 시스템(24 시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템) 접근권한 및 서비스 지원 요청 온라인 등록 기능. 아래 참고 1 의 내용 참고.
- 특정 오라클 재무 서비스 및 오라클 बैं킹 플랫폼 프로그램 및 관할구역에 대한 규정 업데이트는 여기에 명시된 Oracle Financial Services Software 및 Oracle Banking Platform 규정 업데이트 제공 정책 설명서에 따라 제공됩니다.
- MySQL Classic Edition Annual Subscription, MySQL Cluster Carrier Grade Edition Annual Subscription, MySQL Enterprise Edition Annual Subscription 또는 MySQL Standard Edition Annual Subscription("MySQL Subscription")에 대한 라이선스를 현재 보유한 사용자는 MySQL Community Edition*에 대한 Software Update License & Support(SULS)를 받을 수 있습니다. 단, MySQL Community Edition 에 대한 SULS 에는 어떠한 종류의 업데이트도 포함되지 않습니다. MySQL Community Edition 에는 MySQL Subscription 에 포함된 프로그램의 일부 기능이 포함되지 않을 수 있습니다. (*Community Edition 은 GPL 라이선스를 통해 라이선스가 부여된 MySQL 을 말합니다.)
- Oracle VM VirtualBox Enterprise 의 경우, Software Update License & Support(SULS)가 [여기에](#) 명시된 플랫폼으로 제한됩니다. 시험 기능으로 명시된 Oracle VM VirtualBox Enterprise 기능에

대해서는 SULTS 가 제공되지 않습니다. 이러한 기능은 [여기에](#) 있는 Oracle VM VirtualBox 사용 설명서에서 확인할 수 있습니다.

- 다음에 명시되어 있는 Platinum Services 에 대한 이용 권한: <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>
- 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스
- 응답시간에 대한 전반적인 규정은 조항 9 에서 확인할 수 있으며, 제품 예외사항은 이하 조항 4 에 기재되어 있습니다.

Audit Vault 및 Database Firewall 프로그램(구 Database Firewall 및 Database Firewall Management Server 프로그램)에 대한 Software Update License & Support 는 다음과 같이 구성됩니다.

- 위에서 설명한 Software Update License & Support
- Oracle Unbreakable Linux Network 에 24 시간 연중무휴 접근
- 하드웨어 인증¹
- 다음 Oracle Linux 프로그램 릴리스가 일반에 공급되는 날짜로부터 6 개월간, 오라클에서 출시한 모든 Oracle Linux 프로그램에 대해 상업적으로 합리적인 노력으로 만들어진 수정보완 Backport: Backport Schedule 은 <http://linux.oracle.com/backport-schedule.html> 에서 제공됩니다.

참고:

하드웨어 인증은 Oracle Linux 프로그램 릴리스가 일반에 공급되는 날짜로부터 처음 6 년 동안 제공됩니다. 6 년 후에는 오라클의 전적인 재량에 따라 하드웨어 인증이 제공될 수 있지만 이러한 하드웨어 인증 제공이 오라클의 의무사항은 아닙니다.

Phase Forward 프로그램(즉, Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Signal, Trace), InForm, 및 LabPas)에 대해서는 제한된 Software Update License & Support 가 제공됩니다. 제한된 Software Update License & Support 는 다음과 같이 구성됩니다.

- 프로그램 업데이트, 수정보완, Security Alerts 및 Critical Patch Update
- 정상 업무 시간 동안 서비스 요청 지원
- 다음 링크에 명시되어 있는 대로 지원 요청을 등록할 수 있는 기능: <https://www.oracle.com/industries/health-sciences/support.html>
- 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스

적격 Oracle Hospitality and Oracle Food and Beverage 프로그램에 대한 소프트웨어 업데이트 라이선스 및 지원은 다음과 같으며, <http://www.oracle.com/us/support/library/hospitality-programs-3840568.pdf> ("Hospitality 프로그램")은 다음 두 요소로 구성됩니다.

- 위에 설명된 소프트웨어 업데이트 라이선스 및 지원
- 일선 지원(수준 1)

적격 Oracle Hospitality and Oracle Food and Beverage 프로그램에 한정하여, 오라클은 아래 가이드라인에 제시된 응답 시간에 따라 서비스 지원 요청에 응답하기 위해 합리적인 노력을 기울일 것입니다. 그러나 아래 명시된 시간을 오라클이 준수하지 못하는 경우 이것이 계약 위반을 구성하지는 않습니다. 가이드라인은 정보 제공 목적으로만 제공되는 것이고, 오라클의 재량으로 변경 가능합니다.

심각도 ¹	응답시간	업데이트 또는 해결시간
심각도 1	5 minutes	1 hour
심각도 2	2 hours	6 hours
심각도 3	8 hours	24 hours
심각도 4	24 hours	48 hours

위 표의 내용에 대해서는 아래 정의가 적용됩니다.

- **심각도 1:** 중대한 시스템 중단(예: 비즈니스에 필수적인 시스템의 작동이나 기능에 발생한 중대한 중단, 서버 충돌 또는 전체 시스템 장애)
- **심각도 2:** 심각한 시스템 중단(예: 비즈니스에 필수적인 기능에 발생한 심각한 중단으로, 다음과 같이 전체 시스템에 영향을 미치지 않음: 상당히 많은 수의 워크스테이션/터미널에서 거래 수행 또는 게시 불가, 지급 수행 기능 상실, 전체 보고 기능 상실(로컬 또는 호스티드), 인쇄 기능 상실, 총계 재설정 또는 EOD/SOD/야간 감사 완료 실패, 특정 날짜 또는 날짜 범위에 대한 재게시 실패, 페이지나 이미지 로딩 속도의 현격한 저하, 또는 툴 인터페이스에 액세스 불가)
- **심각도 3:** 단일 기능 장애(예: 작동이나 기능에 발생한 경미한 중단으로, 다음과 같이 전체 시스템에 영향을 미치지 않음: 시간 기록 문제, 격리된 인쇄 장애, 격리된 워크스테이션/터미널 장애, 단일 보고서 열람 장애, 패스워드 재설정 또는 비기능적 로열티 프로그램)
- **심각도 4:** 경미하거나 절차 관련 사안 또는 질문(예: 프로그래밍 또는 구성에 관련된 질문, 기능이나 작동 또는 서식이나 표면적인 문제에 관련된 질문)

Extended Support

상기 평생지원제품 조항에 규정된 바에 따라 특정 오라클 프로그램 릴리스의 경우에는 Premier Support 가 종료된 후 Extended Support 가 제공될 수 있습니다. Extended Support 가 제공되는 경우, 일반적으로 Extended Support 는 해당 프로그램의 최종 패치세트 릴리스에 한하여 Premier Support 가 종료된 후로부터 3년간 제공됩니다. Extended Support 를 받으려면 SULS/Premier Support 에 대한 기술 지원 요금을 계속해서 지불해야 하며 Extended Support 를 구매해야 합니다. 본 장에서 달리 정하지 않는 한, 적용 가능한 프로그램 릴리스에 대한 Extended Support 는 다음과 같이 구성됩니다.

- 프로그램 업데이트, 수정보완, Security Alerts 및 Critical Patch Update
- 세금, 법률 및 규제 업데이트(제공 여부는 국가 및/또는 프로그램에 따라 다를 수 있음)
- 업그레이드 스크립트(제공 여부는 프로그램에 따라 다를 수 있음)
- 오라클의 재량에 따라 제공 가능한 주요 제품 및 기술 릴리스(일반 Maintenance Release, 선택된 Functionality Release 및 설명서 업데이트를 포함할 수 있음)
- 서비스 요청에 대해 연중무휴 지원 제공
- 특정 오라클 재무 서비스 및 오라클 बैं킹 플랫폼 프로그램 및 관할구역에 대한 규정 업데이트는 여기에 명시된 Oracle Financial Services Software 및 Oracle Banking Platform 규정 업데이트 제공 정책 설명서에 따라 제공됩니다.

- 달리 명시되지 않는 한, 아래 웹 기반 고객 지원 시스템 해당 부분에 명시된 고객 지원 시스템(24 시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템) 접근권한 및 서비스 지원 요청 온라인 등록 기능.
- Platinum Services 에 대한 접근권한 (<http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf> 에 기재되어 있는 바에 따름)
- 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스

Extended Support 에는 다음 항목은 포함되지 않습니다.

- 타사 신제품/신버전에 대한 인증

Java SE 를 위한 Extended Support – 적용 가능한 Java SE 프로그램 릴리스에 대한 Extended Support 는 다음과 같이 구성됩니다.

- 버그 수정보완, 보안 수정보완 및 마이너 업데이트
- 업그레이드 도구
- 24 시간 연중무휴 서비스 요청 지원
- My Oracle Support(24 시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템) 접근권한 및 서비스 지원 요청 온라인 등록 기능
- 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스

Sustaining Support

상기 평생지원제품 조항에 규정된 바에 따라 Premier Support 가 종료된 후에 Sustaining Support 를 이용할 수 있습니다. Sustaining Support 대상인 프로그램 릴리즈는 더 이상 완전한 지원을 받을 수 없으므로 해당 릴리즈에 대한 정보나 기술은 제한될 수 있습니다. 해당 프로그램 릴리즈를 구동할 수 있는 하드웨어 시스템도 제한될 수 있습니다. 본 장에서 달리 규정하고 있지 않는 한, Sustaining Support 가 적용되는 프로그램 릴리즈는 다음 항목에 한정된 Software Update License & Support 를 제공받게 됩니다.

- Premier Support 및 Extended Support(Extended Support 가 제공된 경우에 그리고 그 기간이 종료된 후에 한함) 동안 작성된 프로그램 업데이트, 수정보완, Security Alerts 및 Critical Patch Update.
- Premier Support 또는 Extended Support (Extended Support 가 제공된 경우에 그리고 그 기간이 종료된 후에 한함) 동안 작성된 세금, 법률 및 규제 업데이트(제공 여부는 국가 및/또는 프로그램에 따라 다를 수 있음)
- Premier Support 및 Extended Support (Extended Support 가 제공된 경우에 그리고 그 기간이 종료된 후에 한함) 동안 작성된 업그레이드 스크립트(제공 여부는 프로그램에 따라 다를 수 있음)
- 오라클의 재량에 따라 제공되는 주요 제품 및 기술 릴리스(일반 Maintenance Release, 선택한 Functionality Release 및 설명서 업데이트를 포함할 수 있음)
- 서비스 요청에 대해 상업적 합당성을 기반으로 연중무휴 지원 제공
- 달리 명시되지 않는 한, 아래 웹 기반 고객 지원 시스템 해당 부분에 명시된 고객 지원 시스템(24 시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템) 접근권한 및 서비스 지원 요청 온라인 등록 기능 포함
- 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스

Sustaining Support 에는 다음 항목은 포함되지 않습니다.

- 새로운 프로그램 업데이트, 수정보완, Security Alerts 및 Critical Patch Update
- 새로운 세금, 법률 및 규제 업데이트
- 새로운 업그레이드 스크립트
- 타사 신제품/신버전에 대한 인증
- 조항 9 - 심각도 정의에 정의된 심각도 1 의 서비스 지원 요청에 대한 24 시간 약정 및 응답 가이드라인
- 오라클에서 더 이상 지원하지 않는 이전 출시 수정보완 및 업데이트

Sustaining Support for Oracle Linux - Oracle Linux 프로그램이 적용되는 Oracle Linux 프로그램 릴리스에는 다음 항목에 한정된 Software Update License & Support 가 제공됩니다.

- My Oracle Support(24 시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템) 접근권한 및 서비스 지원 요청 온라인 등록 기능
- Oracle Unbreakable Linux Network 에 24 시간 연중무휴 접속
- Premier Support 기간 동안 작성된 패치, 수정보완 및 Security Alerts 이용

Oracle Linux 프로그램에 대한 Sustaining Support 에는 다음 항목이 포함되지 않습니다.

- 새로운 패치, 수정보완 및 Security Alerts 이용
- 조항 9 - 심각도 정의에 정의된 심각도 1 의 서비스 지원 요청에 대한 24 시간 약정 및 응답 가이드라인
- 하드웨어 인증
- 수정보완에 대한 Backport

Sustaining Support for Java SE - Sustaining Support 의 대상이 되는 Java SE 프로그램 릴리스에는 다음 항목에 한정된 Java SE Support 가 제공됩니다.

- Premier Support 및 Extended Support(Extended Support 가 제공된 경우에 그리고 그 기간이 종료된 후에 한함)동안 작성된 마이너 업데이트, 버그 및 보안 수정보완.
- Premier Support 및 Extended Support(Extended Support 가 제공된 경우에 그리고 그 기간이 종료된 후에 한함) 동안 작성된 업그레이드 도구
- 상업적으로 합리적인 방식으로 24 시간 연중무휴 서비스 요청 지원
- My Oracle Support(24 시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템) 접근권한 및 서비스 지원 요청 온라인 등록 기능
- 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스

Java SE 프로그램 릴리스에 대한 Sustaining Support 에는 다음 항목이 포함되지 않습니다.

- 새로운 마이너 업데이트, 버그 및 보안 관련 수정보완
- 새로운 업데이트 도구
- 조항 9 - 심각도 정의에 정의된 심각도 1 의 서비스 지원 요청에 대한 24 시간 약정 및 응답 가이드라인
- 오라클에서 더 이상 지원하지 않는 이전 출시 수정보완 및 업데이트

Sustaining Support for Nimbula – Sustaining Support 의 대상이 되는 Nimbula 프로그램 릴리스는 다음 항목에 한정된 Software Update License & Support 가 제공됩니다.

- 기존 프로그램 업데이트 및 수정보완에 대한 접근 권한(즉, 새로운 프로그램 업데이트 및 수정보완은 제공되지 않음)
- 정상 업무 시간 동안 서비스 요청 지원
- Nimbula-Support_WW@oracle.com 이메일을 통한 서비스 요청 지원의 등록
- 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스

Nimbula 프로그램에 대한 Sustaining Support 는 다음 항목을 포함하지 않습니다.

- 새로운 프로그램 업데이트 및 수정보완에 대한 접근권한
- 조항 9 – 심각도 정의에 정의된 심각도 1 의 서비스 지원 요청에 대한 24 시간 약정 및 응답 가이드라인

Oracle Communications Network Software Premier & Sustaining Support

상기 평생지원제품 조항에 규정된 바에 따라 Oracle Communications Network Software Premier Support 는 아래 프로그램 종류(총칭하여 “Oracle Communications Network Premier 프로그램”)에 적용됩니다: Diameter Signaling Router Network Function Edition; Integrated Diameter Intelligence Hub - Network Function Editions; Common Signaling; Performance Intelligence Center Network Function Edition; Policy Management Network Function Edition; Cloud Native Core; User Data Repository Network Function Edition; Perpetual license of Session Border Controller, Subscriber-Aware Load Balancer, Core Session Manager, Session Router, Mobile Security Gateway, Operations Monitor, Control Plane Monitor, Fraud Monitor, Application Orchestrator, and Evolved Communications Application Server; Net-Net Central applications; Elastic Charging Engine and Charging Traffic Monitor; Network Service Orchestration; Convergent Charging Controller; Recharge and Voucher Management; Notification Gateway; Unified Topology; Federated Assurance; Unified Assurance; Visualized Assurance; Unified Assurance Event History; and Unified Assurance Event History and Analytics.

Oracle Communications Network Software Premier Support 는 다음과 같이 구성됩니다.

- 프로그램 업데이트, 수정보완, security alerts 및 Critical Patch Updates
- 업그레이드 스크립트(제공 여부는 프로그램에 따라 다를 수 있음)
- 대부분의 새로운 제 3 자 제공 제품/버전에 대한 인증(제공 여부는 프로그램에 따라 다를 수 있음)
- 오라클의 재량에 따라 제공되는 주요 제품 및 기술 릴리스(일반 Maintenance Release, 선택된 Functionality Release 및 설명서 업데이트를 포함할 수 있음)
- Diameter Signaling Router Network Function Edition, Integrated Diameter Intelligence Hub - Network Function Editions, Common Signaling, Performance Intelligence Center Network Function Edition, Policy Management Network Function Edition, and User Data Repository Network Function Edition 에 대한 원격 설치
- 24 시간 연중무휴 서비스 요청 지원
- My Oracle Support (24 시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템) 접근권한 및 서비스 지원 요청 온라인 등록 기능
- 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스

Oracle Communications Network Software Premier Support 에 한정하여, 아래 가이드라인에 제시된 응답 시간에 따라 서비스 지원 요청에 응답하기 위한 합리적인 노력이 제공될 것입니다. 그러나 아래 명시된 시간을 오라클이 준수하지 못하는 경우 이는 계약 위반을 구성하지 않습니다. 가이드라인은 정보 제공 목적으로만 제공되는 것이고, 오라클의 재량으로 변경 가능합니다.

심각도	응답시간 ¹	원격 복원 시간 ¹	해결시간 ¹
심각도 1	15 분	6 시간	30 일
심각도 2	15 분	48 시간	30 일
심각도 3	N/A	N/A	180 일

- 위 표의 내용에 대해서는 아래 정의가 적용됩니다.
 - 응답시간 - 귀하가 서비스 지원 요청을 생성한 때로부터 오라클이 처음으로 응답을 하기까지 소요되는 시간
 - 원격 복원 시간 - 오라클이 대상 프로그램에 대한 원격 접속을 한 때로부터 오라클이 귀하에게 해결 방안이 제공되었다는 통지할 때까지 소요되는 시간. 원격 복원 시간은 프로그램의 코드 변경이 요구되는 경우에는 적용되지 않습니다.
 - 해결 시간 - 귀하가 서비스 지원 요청을 한 때로부터 문제가 해결되기까지 소요되는 시간

특정 Oracle Communications Network Premier 프로그램 릴리즈는 다음과 같이 구성된 Oracle Communications Network Software Sustaining Support 를 받을 수 있습니다.

- Premier Support 기간 동안 작성된 프로그램 업데이트, 수정보완, security alert 및 Critical Patch Updates
- Premier Support 기간 동안 작성된 업그레이드 스크립트(제공 여부는 프로그램에 따라 다를 수 있음)
- 오라클의 재량에 따라 제공되는 주요 제품 및 기술 릴리즈(일반 Maintenance Release, 선택된 Functionality Release 및 설명서 업데이트를 포함할 수 있음)
- 24 시간 연중무휴 서비스 요청 지원
- My Oracle Support (24 시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템) 접근권한 및 서비스 지원 요청 온라인 등록 기능 포함
- 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스

Oracle Communications Network Premier 프로그램 릴리즈에 대한 Sustaining Support 는 다음 항목을 포함하지 않습니다.

- 새로운 프로그램 업데이트, 수정보완, security alerts 및 Critical Patch Updates
- Oracle Communications Network Premier Programs 의 원격 설치
- 새로운 업그레이드 스크립트
- 새로운 제 3 자 제품/버전에 대한 인증
- 위에 명시된 응답시간

- 오라클이 더 이상 지원하지 않는 예전에 릴리즈된 수정보완 또는 업데이트

Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support

Oracle Communications Network Software Support 는 상기 평생지원제품 조항에 규정된 바에 따라 아래 프로그램 종류(총칭하여 “Oracle Communications Network Software 프로그램”)에 적용됩니다: Oracle Communications EAGLE (non ISO), Oracle Communications Performance Intelligence Center, Oracle Communications Diameter Signaling Router, Oracle Communications Policy Management, Oracle Communications User Data Repository, and Oracle Communications Subscriber Data Management.

Oracle Communications Network Software Support 는 다음과 같이 구성됩니다.

- 프로그램 업데이트, 수정보완, security alerts 및 Critical Patch Updates
- 대부분의 새로운 제 3 자 제공 제품/버전에 대한 인증(제공 여부는 프로그램에 따라 다를 수 있음)
- Oracle Communications Network Software 프로그램에 대한 원격 설치
- 24 시간 연중무휴 서비스 요청 지원
- My Oracle Support (24 시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템) 접근권한 및 서비스 지원 요청 온라인 등록 기능
- 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스

Oracle Communications Network Software Premier Support 에 한정하여, 아래 가이드라인에 제시된 응답 시간에 따라 서비스 지원 요청에 응답하기 위한 합리적인 노력이 제공될 것입니다. 그러나 아래 명시된 시간을 오라클이 준수하지 못하는 경우 이는 계약 위반을 구성하지 않습니다. 가이드라인은 정보 제공 목적으로만 제공되는 것이고, 오라클의 재량으로 변경 가능합니다.

심각도	응답시간 ¹	REMOTE RESTORATION 시간 ¹	응답시간 ¹
심각도 1	15 분	6 시간	30 일
심각도 2	15 분	48 시간	30 일
심각도 3	N/A	N/A	180 일

1. 위 표의 내용에 대해서는 아래 정의가 적용됩니다.

- 응답시간 - 귀하가 서비스 지원 요청을 생성한 때로부터 오라클이 처음으로 응답을 하기까지 소요되는 시간
- Remote Restoration 시간 - 오라클이 대상 프로그램에 대한 원격 접속을 한 때로부터 오라클이 귀하에게 해결 방안이 제공되었다는 통지할 때까지 소요되는 시간. Remote Restoration 시간은 프로그램의 코드 변경이 요구되는 경우에는 적용되지 않습니다.
- 해결 시간 - 귀하가 서비스 지원 요청을 한 때로부터 문제가 해결되기까지 소요되는 시간

특정 Oracle Communications Network Software 프로그램 릴리즈는 다음과 같이 구성된 Oracle Communications Network Software Sustaining Support 를 받을 수 있습니다.

- Support 기간 동안 작성된 프로그램 업데이트, 수정보완, security alert 및 Critical Patch Updates
- 24 시간 연중무휴 서비스 요청 지원
- My Oracle Support (24 시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템) 접근권한 및 서비스 지원 요청 온라인 등록 기능
- 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스

Oracle Communications Network Premier 프로그램 릴리즈에 대한 Sustaining Support 는 다음 항목을 포함하지 않습니다.

- 새로운 프로그램 업데이트, 수정보완, security alerts 및 Critical Patch Updates
- Oracle Communications Network Programs 의 원격 설치
- 새로운 제 3 자 제품/버전에 대한 인증
- 위에 명시된 응답시간
- 오라클이 더 이상 지원하지 않는 예전에 릴리즈된 수정보완 또는 업데이트

5. 구매 가능한 추가 지원 서비스

Incident Server Support 패키지

Incident Server Support 는 서버당 10 개의 서비스 지원 요청으로 구성된 패키지 형태의 웹 기반 기술지원을 제공하는 것으로 12 개월 기간 내에 사용되어야 합니다. 지원 기간 종료시 사용하지 않은 서비스 지원 요청은 소멸됩니다. 프로그램에 대한 Incident Server Support 는 초기 프로그램 라이선스 구매를 통해 취득할 수 있으며, 구매시 취득한 경우 귀사의 오라클 프로그램 라이선스에 대해 Premier Support 가 제공되는 한 후속 지원 기간을 연장할 수 있습니다. Software Update License & Support 를 구입하려는 경우에는 Software Update License & Support 를 취득할 당시 유효한 오라클의 재등록 정책이 적용됩니다. Incident Server Support 는 플랫폼에 관계없이 다음과 같이 제공됩니다.

- Oracle Database Incident Server Support 패키지: Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Database Standard Edition, Oracle Database Standard Edition One, Partitioning, Real Application Clusters
- Oracle Application Incident Server Support 패키지: Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, Internet Application Server Java Edition

Incident Server Support 는 다음과 같이 구성됩니다.

- 10 개의 서비스 지원 요청
- My Oracle Support(24 시간 연중무휴 웹 기반 기술지원 시스템) 접근권한 및 서비스 지원 요청 온라인 등록 기능
- 다운로드 가능한 소프트웨어 패치 및 패치 세트에 대한 접근권한

제품 버그 해결을 위한 서비스 지원 요청은 전체 서비스 지원 요청 수에 포함되지 않습니다. MyOracleSupport 를 포함한 Incident Server Support 서비스에 대한 귀사의 접근 권한은 (i) 지원 기간의

만료 또는 (ii) 최종 서비스 지원 요청이 처리된 때 중 이른 때에 종료됩니다. Incident Server Support 패키지에는 업데이트가 포함되지 않으며, 다른 지원 서비스와 함께 사용, 구입 또는 판매되지 않습니다.

Incident Server Support Package 를 갱신하는 경우 해당 서비스에 대한 귀사의 갱신 요금은 갱신 당시 유효한 오라클의 Incident Server Support Package 요금 정책에 따라 결정됩니다. 해당 주문서에 명시적으로 달리 기술되어 있지 않는 한, 기술지원 요금에 대한 계약상 상한은 이러한 서비스에 적용되지 않습니다. Incident Server Support Package 는 상기 오라클 기술지원 재등록의 적용을 받지 않습니다.

Oracle Java Development Tools Support

Oracle Java Development Tools Support 는 Sun NetBeans, Oracle Enterprise Pack for Eclipse 및 Oracle JDeveloper(2005년 6월 28일 이후 Oracle Technology Network 에 다운로드한 제품) 프로그램에 대해 제공됩니다. Oracle Java Development Tools Support 를 구입하면 위에 포함된 모든 프로그램에 대한 지원을 받게 됩니다.

Oracle Java Development Tools Support 는 다음과 같이 구성됩니다.

- 패치 및 수정보완에 대한 접근권한
- 24 시간 연중무휴 서비스 요청 지원
- My Oracle Support(24 시간 연중무휴 웹 기반 기술지원 시스템) 접근권한 및 서비스 지원 요청 온라인 등록 기능
- 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스

Oracle Java Development Tools Support 에는 새 프로그램 릴리스에 대한 업그레이드는 포함되지 않습니다. 해당 주문서에 명시적으로 달리 기술되어 있지 않는 한, 기술지원 요금에 대한 계약상 상한은 이러한 서비스에 적용되지 않습니다.

Oracle Developer Studio Tools Support

Oracle Developer Studio Tools Support 는 Oracle Developer Studio 프로그램에 대해 제공됩니다.

Oracle Developer Studio Tools Support 는 다음과 같이 구성됩니다.

- 패치 및 수정보완에 대한 접근권한
- 24 시간 연중무휴 서비스 요청 지원
- My Oracle Support(24 시간 연중무휴 웹 기반 기술지원 시스템) 접근권한 및 서비스 지원 요청 온라인 등록 기능
- 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스

Oracle Developer Studio Tools Support 에는 새 프로그램 릴리스에 대한 업그레이드나 Oracle Solaris 또는 Oracle Linux 업데이트, 수정보완 또는 패치 이용 권한은 포함되지 않습니다. 해당 주문서에 명시적으로 달리 기술되어 있지 않는 한, 기술지원 요금에 대한 계약상 상한은 이러한 서비스에 적용되지 않습니다.

Oracle Application Development Framework Essentials Support

Oracle Application Development Framework Essentials Support 는 Oracle Application Development Framework (ADF) Essentials 프로그램 릴리스에 대해 제공됩니다. Oracle Application Development Framework Essentials Support 는 다음과 같이 구성됩니다.

- 패치 및 수정보완에 대한 접근권한
- 24 시간 연중무휴 서비스 요청 지원
- My Oracle Support(24 시간 연중무휴 웹 기반 기술지원 시스템) 접근권한 및 서비스 지원 요청 온라인 등록 기능
- 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스

Oracle Application Development Framework Essentials Support 에는 새 프로그램 릴리스에 대한 업그레이드는 포함되지 않습니다. 해당 주문서에 명시적으로 달리 기술되어 있지 않는 한, 기술지원 요금에 대한 계약상 상한은 이러한 서비스에 적용되지 않습니다.

Java SE Support 및 Independent Software Vendor 를 위한 Java SE Support

2017 년 6 월 1 일 현재, Java SE Support 및 Independent Software Vendor (“ISV”)를 위한 Java SE Support 제공물은 갱신만이 가능합니다. 이러한 제공물은 Java SE 7 Support 프로그램 릴리스만을 지원합니다.

Java SE Support 및 ISV 를 위한 Java SE Support 는 다음과 같이 구성됩니다.

- 버그 수정보완, 보안 수정보완 및 마이너 업데이트
- 업그레이드 도구
- 24 시간 연중무휴 서비스 요청 지원
- My Oracle Support(24 시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템) 접근권한 및 서비스 지원 요청 온라인 등록 기능
- 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스

이러한 제공물은 아래 기간 동안 제공됩니다.

가용기간

2020 년 4 월 30 일까지

상기 명시한 서비스는 별도로 구입한 라이선스를 지원합니다. 상기 명시한 서비스의 일부로 받은 버그 수정보완, 보안 수정보완 및 모든 업데이트는 Java SE 프로그램 다운로드 및/또는 설치 시 귀사가 동의한 해당 라이선스 계약에 따라 제공됩니다. 해당 주문서에 명시적으로 달리 기술되어 있지 않는 한, 기술지원 요금에 대한 계약상 상한은 이러한 서비스에 적용되지 않습니다.

Oracle Java Embedded Development Support 및 Oracle Java Embedded Suite Development Support

Oracle Java Embedded Development Support 는 Standard Binary 에 따른 Oracle Java SE Embedded 또는 Oracle Java ME Embedded 프로그램 릴리스에 대해 제공됩니다. Oracle Java Embedded Suite Development Support 는 Oracle Java Embedded Suite 에 대해 제공됩니다. Oracle Java Embedded

Development Support 및 Oracle Java Embedded Suite Development Support 는 다음과 같이 구성됩니다.

- 버그 수정보완, 보안 수정보완 및 마이너 업데이트
- 업그레이드 도구
- 24 시간 연중무휴 서비스 요청 지원
- My Oracle Support(24 시간 연중무휴 웹 기반 기술지원 시스템) 접근권한 및 서비스 지원 요청 온라인 등록 기능
- 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스

Oracle Java Embedded Development Support 또는 Oracle Java Embedded Suite Development Support 를 구입할 경우 상기 명시한 서비스는 별도로 구입한 라이선스를 지원합니다. 상기 명시한 서비스의 일부로 받은 버그 수정보완, 보안 수정보완 및 모든 업데이트는 Oracle Java SE Embedded, Oracle Java ME Embedded 프로그램 또는 Oracle Java Embedded Suite 를 다운로드 및/또는 설치 시 귀사가 동의한 해당 라이선스 계약조건에 따라 제공됩니다. 해당 주문서에 명시적으로 달리 기술되어 있지 않는 한, 기술지원 요금에 대한 계약상 상한은 이러한 서비스에 적용되지 않습니다.

Oracle Solaris 10 Container Support

Oracle Solaris 10 Container Support 는 Oracle Solaris 10 Container 프로그램에 대해 제공됩니다.

Oracle Solaris 10 Container Support 는 다음과 같이 구성됩니다.

- Extended Support (제공되는 경우) 기간 동안 작성된 조치를 포함한 Solaris 10 패치 및 수정보완에 대한 접근권한
- 24시간 연중무휴 서비스 요청 지원
- My Oracle Support(24 시간 연중무휴 웹 기반 기술지원 시스템) 접근권한 및 서비스 지원 요청 온라인 등록 기능
- 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스

Oracle Solaris 10 Container Support 는 새 프로그램 릴리스에 대한 업그레이드를 포함하지 않습니다.

NoSQL Database Community Edition Support

NoSQL Database Community Edition Support 는 NoSQL Database Community Edition 프로그램 릴리스에 대해 제공됩니다. NoSQL Database Community Edition Support 는 다음과 같이 구성됩니다.

- 패치 및 수정보완에 대한 접근권한
- 24 시간 연중무휴 서비스 요청 지원
- My Oracle Support(24 시간 연중무휴 웹 기반 기술지원 시스템) 접근권한 및 서비스 지원 요청 온라인 등록 기능
- 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스

NoSQL Database Community Edition Support 는 새 프로그램 릴리스에 대한 업그레이드를 포함하지 않습니다. 해당 주문서에 명시적으로 달리 기술되어 있지 않는 한, 기술지원 요금에 대한 계약상 상한은 이러한 서비스에 적용되지 않습니다.

Service Request 패키지

Service Request 패키지는 Oracle Partner Network 멤버에게 제공됩니다. Service Request 패키지는 10 개 또는 25 개의 서비스 지원 요청으로 구성된 패키지로 웹 기반 기술지원을 제공합니다. Service Request 패키지에는 업데이트가 포함되지 않으며, 일부 프로그램에 대해서는 제공되지 않습니다. 프로그램 제공 여부에 대해서는 <http://partner.oracle.com> 상의 연락처를 통해 문의바랍니다.

Service Request 패키지는 구입일로부터 1 년간 유효합니다. (i) 해당 기간이 종료하거나 (ii) 귀사의 OPN 기간을 갱신하지 않고 종료되면 사용하지 않은 서비스 지원 요청은 종료됩니다. 마지막 서비스 지원 요청이 처리됨과 동시에 지원 요청 등록에 대한 접근 권한도 제한됩니다.

Customer Success Services

주문을 통해 다음과 같은 Customer Success Services 중 하나를 취득하는 경우 오라클에서는 다음 사이트 <http://www.oracle.com/contracts> 에 게시된 연간, 고정범위, T&M 서비스 - 서비스 상세내용 문서의 해당 서비스 설명 또는 아래 명시된 단일 서비스에 나와 있는 대로 서비스를 제공합니다.

- [Oracle Priority Support](#)
- [Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage](#)
- [Oracle Priority Support Advantage](#)
- [Oracle Functional Help Desk for Oracle Hospitality](#)
- [Oracle Performance Review and Recommendations for Systems and Software](#)
- [Oracle Configuration Review and Recommendations for Systems and Software](#)
- [Oracle Standard Software Installation and Configuration for Systems and Software](#)
- [Oracle Database Upgrade Service for Software](#)

Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite

Oracle E-Business Suite 에 대한 비즈니스에 필수적인 수정과 제한된 업데이트는 Oracle E-Business Suite 릴리스 12.1.3 에서 이용 가능합니다. 귀하가 주문을 통해 Oracle E-Business Suite 에 대한 비즈니스에 필수적인 수정과 제한된 업데이트를 취득하는 경우, 오라클은 1 년간 다음을 제공하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울일 것입니다.

- 코드 수정, 데이터 수정 및/또는 심각도 1 및 심각도 2 서비스 요청("SR")에 대한 해결책
- 잠재적으로 심각도 1 또는 심각도 2 비즈니스 위험을 야기할 문제에 대해 오직 오라클의 자유재량으로 제공하고, 오라클이 결정한 일정에 따른, 주기적인 주요 보안 패치 및 업데이트
- 오라클의 자유재량에 따라 제공되며 미국 납세신고서 1099 를 포함한 Oracle E-Business Suite 릴리스 12.2 에서 백포트된 입법 또는 규제 관련 업데이트로 제한되는, 해당 계약연도의 제품 현지화
- 계약연도 중에 적용 가능한, 연초 및 연말 업데이트를 포함한 주기적 급여세 업데이트
- 오라클이 Oracle E-Business Suite Release 12.2 와 함께 포함된 새로운 기능을 개괄적으로 설명하고 귀하의 업그레이드 프레젠테이션 및 계획과 관련한 지침을 전달하기 위해 원격으로 제공하는 업그레이드 계획 프레젠테이션 1 회

본 서비스의 범위에는 Oracle E-Business Suite 애플리케이션과 Oracle E-Business Suite 애플리케이션급 기술 스택에 임베디드 기술 구성 요소와 버전에 대한 지원과 수정을 제공하기 위한 상업적으로 합리적인 노력이 포함됩니다. Oracle E-Business Suite 애플리케이션급 기술 스택에 대한 버전과 패치 수준에 관한 세부 정보는 [Infrastructure Requirements for Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2647635.1\)](#) 내 My Oracle Support 에서 찾을 수 있습니다. Oracle E-Business

Suite 와 함께 사용되는 오라클 데이터베이스의 버전에 대한 지원에는 오라클 데이터베이스의 별도 표준 지원 정책 및 일정이 적용됩니다.

본 서비스는 다음 기간 동안 제공됩니다.

BUSINESS CRITICAL FIXES AND LIMITED UPDATES FOR ORACLE E-BUSINESS SUITE	가용기간
12.1.3	2024 년 1 월 1 일 – 2024 년 12 월 31 일(Windows Server OS 에는 불가)

다음 제한 사항과 제약이 적용됩니다.

- 2024년 1월 1일 기준으로 Microsoft Windows Server 운영 시스템에 대하여 패치 및 업데이트가 더 이상 제공되지 않습니다.
- 귀하가 라이선스를 보유한 Oracle E-Business Suite 12.1.3은 현재 소프트웨어 업데이트 라이선스 및 지원(Software Update License & Support)을 통해 지원받아야 합니다.
- 내용이 명시적으로 포함된 경우를 제외하고, Oracle E-Business Suite 와 함께 사용되는 외부 통합, 제품 및 기술은 제외되며 자체 표준 지원 정책 및 일정이 적용됩니다.
- 오라클은 이 서비스에서 일부 Oracle E-Business Suite 제품을 제외할 권한을 보유하고 있습니다. 현재 제외된 제품의 목록은 내 오라클 지원(My Oracle Support)에서 확인할 수 있습니다. [Products Excluded from Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2658179.1\)](#)
- Oracle E-Business Suite 12.1.3 환경은 내 오라클 지원(My Oracle Support)에 설명된 바와 같이 최소 패치 수준으로 업데이트되어야 합니다. [Minimum Code Level Requirements for Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2658189.1\)](#)
- Oracle E-Business Suite 애플리케이션에 대한 아키텍처 변경이 필요한 모든 업데이트는 본 서비스에서 분명하게 제외됩니다(브라질 세법 개정 포함함).
- Oracle E-Business Suite 12.1.3에 대한 업데이트는 Oracle E-Business Suite 후속 릴리스(예: Oracle E-Business Suite 릴리스 12.2 이상)에 대한 업데이트보다 더 빨리 제공되지 않으며 그러한 업데이트는 중단된 모든 기능을 제외한, Oracle E-Business Suite 의 그러한 후속 릴리스(예: Oracle E-Business Suite 릴리스 12.2 이상)에서 제공되는 기능 범위 내로 제한됩니다.
- 입법 또는 규제 관련 업데이트 백포트는 오라클의 자유재량에 따라 제공되며 Oracle E-Business Suite 12.1.3과 아키텍처 측면에서 호환되는 변경 사항으로 제한됩니다.
- 급여세 업데이트는 미국, 캐나다 및 영국으로 제한됩니다. 다른 모든 국가와 관할권은 이 서비스에서 분명하게 제외되지만, 추가 수수료가 적용된 오라클의 별도 서비스로 이용하실 수 있습니다.
- 또한 다음 사항은 이 서비스의 범위에서 분명히 제외됩니다.
 - 모든 타사 프로그램 또는 타사 애플리케이션 및/또는 모든 맞춤형
 - 브라우저 및 운영 체제를 포함하는 다른 오라클 제품 또는 타사 제품과 새로운 인증이나 통합
 - 위에 명시적으로 포함된 ERP 제품 현지화를 제외한 모든 유형의 기능 업그레이드

Oracle Hospitality Cruise Help Desk 및 Monitoring

귀사의 주문서에 Oracle Hospitality Cruise Help Desk 및 Monitoring 을 구매하면 오라클은 [여기](#)에 설명된 바에 따라 Oracle Hospitality Cruise Help Desk 및 Monitoring 을 제공할 것입니다.

E-Business Suite 용 Global Payroll 업데이트

Oracle E-Business Suite 용 Global Payroll 업데이트는 일부 국가의 Oracle E-Business Suite 릴리스 12.1.3 에서 이용할 수 있습니다. Oracle E-Business Suite 용 Global Payroll 업데이트를 취득하는 경우, 오라클은 연초 업데이트, 연말 업데이트 및 계약 당해년도에 적용할 수 있는 급여세 업데이트를 포함하여 1 역년 분의 주기적인 급여 및 애플리케이션 급여세 업데이트를 제공하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울입니다.

Oracle E-Business Suite 용 Global Payroll 업데이트는 귀하의 주문에 명시된 국가에서 적용 가능한 Oracle E-Business Suite 12.1.3 급여 모듈에서만 사용할 수 있습니다.

본 서비스는 다음 기간("역년")에만 사용할 수 있습니다.

E-Business Suite 12.1.3 에 대한 Payroll 업데이트 가용기간

2024 년 1월 1일 – 2024 년 12월 31일
(Available only for Australia)

다음 제한 사항과 제약이 적용됩니다.

- 귀하에게 제공된 Oracle E-Business Suite 12.1.3 라이선스는 현재 소프트웨어 업데이트 라이선스 및 지원(Software Update License & Support)을 통해 지원받아야 합니다.
- Oracle E-Business Suite 용 Global Payroll 업데이트 기간동안 *Oracle E-Business Suite 용 Business Critical Fixes and Limited Updates* 를 별도로 구매하고 유지해야 합니다. 해당 기간동안 관련된 모든 제한사항과 제약이 적용됩니다.
- 그 밖에 명시적으로 포함된 경우를 제외하고, Oracle E-Business Suite 와 함께 사용되는 외부 통합, 제품 및 기술은 제외되며 자체 표준 지원 정책 및 일정이 적용됩니다.
- Oracle E-Business Suite 12.1.3 용 급여 업데이트는 아키텍처 변경이 요구되는 업데이트를 제외하고 이후 출시되는 Oracle E-Business Suite(예: Oracle E-Business Suite 릴리즈 12.2 또는 그 이상) 하에서 사용 가능한 백포트로 제한됩니다.
- 제 3 자 소프트웨어, 제 3 자 애플리케이션 및/또는 사용자 정의는 명시적으로 제외됩니다.
- 브라우저 및 운영 체제를 포함하는 다른 오라클 제품 또는 제 3 자 소프트웨어의 새로운 인증 및/또는 통합은 명시적으로 제외됩니다.

Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM

PeopleSoft HCM 및 FSCM 을 위한 심각도 1 수정보완 및 미국 1099 세금양식 업데이트는 하기의 가용성 매트릭스에 식별된 PeopleSoft Human Capital Management (HCM) 및 Financials and Supply Chain Management (FSCM) 릴리스 (“PeopleSoft Enterprise Applications”)에 대해 제공됩니다.

귀사의 주문에 PeopleSoft HCM 및 FSCM 을 위한 심각도 1 수정보완 및 미국 1099 세금양식 업데이트를 구매하는 경우,오라클은 1 역년(曆年) 기간의 심각도 1 수정보완 및 미국 1099 세금양식 업데이트를 제공합니다.

다음 명시된 기간 동안 서비스를 가용합니다.

PEOPLESOFT HCM AND FSCM PROGRAM RELEASE	가용기간
9.1	2024 년 1 월 1 일 – 2024 년 12 월 31 일

다음의 제한사항이 적용됩니다.

귀사에게 라이선스된 PeopleSoft Enterprise Applications 가 현재 Software Update License & Support 에 따른 지원을 받고 있어야 합니다. PeopleSoft HCM 및 FSCM 을 위한 심각도 1 수정보완 및 미국 1099 세금양식 업데이트는 My Oracle Support 를 통해 제공될 것입니다.

- 이 서비스 범위에 포함되는 PeopleSoft HCM 및 FSCM 릴리스에 대한 수정과 업데이트는 가장 최근의 PeopleSoft HCM 및 FSCM 릴리스(예: PeopleSoft HCM 및 FSCM 릴리스 9.2)에서 제공하는 기능으로 제한되며 모든 중단된 제품 기능을 제외합니다. 중단된 기능에 대한 세부 정보는 [Lifetime Support Summary for PeopleSoft Releases \(Doc ID 2238983.2\)](#) 문서의 내 오라클 지원(My Oracle Support)에서 찾아볼 수 있습니다.
- 오라클은 오라클의 재량에 의해 결정된 바에 따라서 가장 최근의 PeopleSoft HCM 및 FSCM 릴리스에서 제공하는 것보다 더 빠르거나 더 넓은 범위의 수정이나 업데이트를 제공하지 않습니다.
- PeopleTools 로부터의 수정보완 및 critical patches 는 명시적으로 제외됩니다. PeopleSoft Releases (Doc ID 2238983.2) 문서에 대한 Lifetime Support Summary 에 상술된 바와 같이 PeopleTool 을 지원되는 버전으로 유지하는 것은 온전히 귀사의 책임입니다.
- 본 서비스를 제공받을 자격을 유지하기 위하여 귀사는 다음의 클라우드 서비스를 1 개 이상 가입하여야 하며 클라우드 가입은 구독상태이어야 합니다.
 - Oracle Fusion Enterprise Resource Planning Cloud Service
 - Oracle Fusion Human Capital Management Cloud Service

귀사가 PeopleSoft HCM 및 FSCM 을 위한 심각도 1 수정보완 및 미국 1099 세금양식 업데이트를 갱신하는 경우 해당 서비스에 대한 귀사의 갱신 요금은 갱신 당시 유효한 요금 정책에 따라 결정됩니다. 해당 주문서에 명시적으로 달리 기술되어 있지 않는 한, 기술지원 요금에 대한 계약상 상한은 이러한 서비스에 적용되지 않습니다. PeopleSoft HCM 및 FSCM 을 위한 심각도 1 수정보완 및 미국 1099 세금양식 업데이트는 상기 재등록 정책의 적용을 받지 않습니다.

Legislative Updates for PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations

PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations 에 대한 입법 업데이트 (“PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations”) 는 일부 국가의 Oracle PeopleSoft HCM release 9.2 에서 이용할 수 있습니다. PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations 를 취득하는 경우, 오라클은 연초 업데이트, 및 연말 업데이트를 포함하여 1 역년 분의 PeopleSoft HCM 9.2 Global Payroll 및 Absence Management 에 대한 급여 관련 입법 업데이트 를 제공하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울입니다.

PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations 는 귀하의 주문에 명시된 국가에서 적용 가능한 Oracle PeopleSoft HCM Release 9.2 payroll 급여 모듈에서만 사용할 수 있습니다.

본 서비스는 다음 기간("역년")에만 사용할 수 있습니다.

Legislative Updates for PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations	가용기간
Peoplesoft HCM Release 9.2	2024 년 1 월 1 일 - 2024 년 12 월 31 일 2025 년 1 월 1 일 - 2025 년 12 월 31 일 <i>Program Planned Beyond 2025</i>

다음 제한 사항과 제약이 적용됩니다.

1. 귀하에게 제공된 PeopleSoft HCM Release 9.2 라이선스는 현재 소프트웨어 업데이트 라이선스 및 지원(Software Update License & Support)을 통해 지원받아야 합니다. PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations 는 My Oracle Support 를 통해 제공됩니다.
2. 상기 명시된 바와 같이 PeopleSoft HCM 9.2 Global Payroll 및 Absence Management 을 제외한 일체의 모듈은 Human Resource 모듈을 포함하나 이에 제한 없이 제외됩니다.
3. PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations 에 대한 입법 업데이트는 누적되지 않으며, 귀하는 각 역년동안 한 해도 거르지 않고 본 서비스를 취득해야만 합니다.
4. 해당 주문서에 명시적으로 달리 기술되어 있지 않는 한, 기술지원 요금에 대한 계약상 상한은 PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations 에 적용되지 않습니다. PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations 는 상기 오라클 기술지원 조항의 재등록 정책의 적용을 받지 않습니다.

Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g for CY24

CY24 기간 동안의 Fusion Middleware 11g 를 위한 심각도 1수정은 아래 기재된 기간 동안 아래 표에 명시된 귀하의 라이선스와 함께 포함된 특정 Fusion Middleware 구성요소("지원되는 FMW 11g 제품")에 한하여 제공됩니다.

FMW 11g Products	Version	Availability
Oracle Access Manager (OAM) (see limitations in bullet 9. below)	11.1.2.3.0	January 1, 2024 – December 31, 2024
Oracle Application Development Framework (ADF)	11.1.1.9.0	
Oracle Business Activity Monitoring (BAM)	11.1.1.9.0	
Oracle BPEL Process Manager	11.1.1.9.0	
Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.1.9.0	
Oracle Business Intelligence Publisher	11.1.1.9.0	
Oracle Business Process Management Suite	11.1.1.9.0	
Oracle Coherence	3.7.1	
Oracle Data Integrator	11.1.1.9.0	
Oracle HTTP Server	11.1.1.9.0	
Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3.0	
Oracle Internet Directory (OID)	11.1.1.9.0	
Oracle JDeveloper	11.1.1.9.0	
Oracle Service Bus (OSB)	11.1.1.9.0	
Oracle SOA Suite	11.1.1.9.0	
Oracle Traffic Director	11.1.1.9.0	
Oracle Unified Directory (OUD)	11.1.2.3.0	
Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.1.9.0	
Oracle WebCenter Content	11.1.1.9.0	
Oracle WebCenter Portal	11.1.1.9.0	
Oracle WebLogic Server	10.3.6.0	

주문에서 CY24 기간 동안의 Fusion Middleware 11g 를 위한 심각도 1 수정을 구매하면, 귀사는 귀사의 중요한 업그레이드 계획을 오라클과 검토할 것임에 동의합니다. 오라클은 FMW 11g 제품에 대해 1년 동안 귀사의 생산 환경에 대한 심각도 1 수정, 중요 보안 업데이트 및 업그레이드 안내를 제공합니다. 이때, 다음 사항이 포함됩니다.

1. 상업적으로 타당한 노력을 기울여 My Oracle Support를 통해 오라클에서 제공한 심각도 1 서비스 요청("SR")에 대한 해결책 및/또는 수정 사항
2. 잠재적으로 심각도 1의 비즈니스 위험을 야기할 수 있는 문제에 대해 오라클의 단독 재량으로 제공되며 아래에 정의된 제한이 적용되는 중요 보안 패치
3. 다음 사항을 포함하는 1개의 Fusion Middleware 11g 업그레이드 계획 워크숍("워크숍")
 - i 소프트웨어 업데이트 라이선스 및 지원에서 다루는 Oracle Fusion Middleware 12c 이상 릴리즈에 포함되어 있는 새 기능의 개요를 제공하기 위한 두 개의 원격 세션
 - ii 귀사의 Oracle Fusion Middleware 11g 업그레이드 준비 및 계획과 관련하여 오라클에서

원격으로 제공하는 지침 및 안내(귀사가 지정하는 4명의 참여자로 제한됨)

4. 패치 다운로드 또는 설치 문제 지원을 위해 에스컬레이션 담당자의 역할을 하는 담당 TAM(기술 고객 관리자)

CY24 기간 동안의 Oracle Fusion Middleware 11g 에 대한 심각도 1 수정에는 다음과 같은 제한 및 예외 사항이 적용됩니다.

1. 귀하의 지원대상 FMW 11g 제품은 현재 소프트웨어 업데이트 라이선스 및 지원을 통해 지원받아야 합니다.
2. 선제적인 분기별 보안 업데이트 및 선제적 번들 패치는 명시적으로 제외됩니다..
3. 지원은 위 표에 명시되어 있으며 Java Development Kit (JDK) 7과 인증된 귀하의 라이선스와 함께 포함된 지원 대상 FMW 11g 제품으로 제한됩니다.
4. Java 제품(JDK 7을 포함함)에 대한 지원에서 Fusion Middleware 11g에 대한 심각도 1 수정은 명시적으로 제외됩니다. Java 제품은 일체의 필수 JDK 7를 비롯한 별도의 Java 제품 지원 정책 및 일정에 따릅니다.
5. 암호화 기능성에 대한 업데이트를 비롯한 일체의 기능적 업데이트, 향상 또는 타사 소프트웨어와 관련된 문제는 명시적으로 제외됩니다.
6. 신규 브라우저 및/또는 운영 시스템 릴리즈에 대한 인증을 비롯한 신규 인증서, 내역서 또는 표준(모든 종류의 암호 APIs 를 포함함)과 관련된 일체의 활동은 명시적으로 제외됩니다.
7. 지원이 중단된 Java 제품 릴리즈에 의존하는 Oracle WebLogic Server에 포함된 구성 요소는 제외됩니다.
8. 지원대상 FMW 11g 프로그램에 대한 지원은 Linux 플랫폼에만 제공됩니다. Linux 플랫폼은 현재 공급업체가 오류 수정 지원을 통해 지원하는 버전을 사용해야 합니다.
9. 2024년 4월 1일 이후에는 Open mode/Cert 모드 구성에 한하여 Oracle Access Manager (OAM)가 지원됩니다. 자세한 사항 및 구성 변경 방법에 대해서는 다음 문서를 참고하여 주십시오.
 - March 2024 Expiration Of The Oracle Access Manager (OAM) Out Of The Box Certificates ([Doc ID 2949379.1](#))
 - Available Solutions To Address The Expiring (March 2024) Out Of The Box Certificates Used By Oracle Access Manager (OAM) ([Doc ID 2943611.1](#))

Oracle Linux Support 서비스

오라클은 고객이 오라클 프로그램을 사용하는지 여부에 관계없이 고객에게 Oracle Linux Support 서비스를 제공합니다. 제공되는 서비스에 대한 자세한 내용은 <http://www.oracle.com/support/policies.html> 에서 Oracle Open Source Support Policies 를 참조하십시오.

Oracle VM Support 서비스

오라클은 고객이 오라클 프로그램을 사용하는지 여부에 관계없이 고객에게 Oracle VM Support 서비스를 제공합니다. 제공되는 서비스에 대한 자세한 내용은 <http://www.oracle.com/support/policies.html> 에서 Oracle Open Source Support Policies(<http://www.oracle.com/support/policies.html>)에서 확인가능함을 참조하십시오.

Oracle Verrazzano Support 서비스

오라클은 고객이 오라클 프로그램을 사용하는지 여부에 관계없이 고객에게 Oracle Verrazzano Support 서비스를 제공합니다. 제공되는 서비스에 대한 자세한 내용은 <http://www.oracle.com/support/policies.html> 에서 Oracle Open Source Support Policies(<http://www.oracle.com/support/policies.html>)에서 확인가능함을 참조하십시오.

Oracle Utilities Live Energy Connect Programs Support

2020 년 8 월 3 일 이전에 주문을 통해 Oracle Utilities Live Energy Connect Programs 에 대한 지원 서비스를 취득하는 경우 오라클은 Oracle Utilities Live Energy Connect Programs 에 대한 오라클 소프트웨어 기술 지원 정책에 기술된 대로 서비스를 제공합니다. 2020 년 8 월 3 일 이후에 Oracle Utilities Live Energy Connect Programs 에 대한 지원 서비스를 주문하는 경우, 오라클은 주문 당시 최신 오라클 소프트웨어 기술지원 정책에 기술된 대로 해당 서비스를 제공합니다.

6. 웹 기반 고객 지원 시스템

My Oracle Support

My Oracle Support 가 오라클의 소프트웨어 지원을 위한 고객 지원 웹사이트입니다. My Oracle Support 접근권한은 My Oracle Support 웹사이트에 게시된 Oracle Support Portal 사용 약관이 적용됩니다. Oracle Support Portal 사용 약관은 오라클의 재량에 따라 변경될 수 있습니다. My Oracle Support 는 지정된 기술 담당자만 접속할 수 있습니다.

Customer Support Portal for Hospitality and Food & Beverage

Hospitality and Food & Beverage 고객의 경우, 오라클의 소프트웨어 지원 웹사이트는 [here](#) 에서 확인할 수 있습니다. Customer Support Portal for Hospitality and Food & Beverage 에 대한 액세스는 [Oracle's Support Portal Terms of Use](#) 이 적용됩니다. Oracle Support Portal Terms of Use 는 오라클의 재량에 따라 변경될 수 있습니다.

Customer Support Portal for Hospitality and Food & Beverage 에 대한 액세스는 귀하의 지정 기술 담당자를 대상으로 합니다.

다음 오라클 프로그램들은 현재 My Oracle Support 또는 Customer Support Portal for Hospitality and Food & Beverage 의 지원 대상이 아닙니다: Phase Forward (i.e., InForm, InForm CRF Submit, Central

Designer, Central Coding, Clinical Development Center, Clintrial, Empirica (Gateway, Inspections, Signal, Study, Topics, Trace), 및 LabPas), Nimbula 및 MS CRM(MICROS Systmes 의 경우).

상기 Phase Forward 프로그램을 위한 웹 기반 고객 지원에 대하여는, Health Sciences License Support 페이지를 참조하여 주시기 바랍니다.

Oracle Unbreakable Linux Network

Oracle Unbreakable Linux Network 접근권한은 Audit Vault 및 Database Firewall 프로그램 (중전 Database Firewall 및 Database Firewall Management Server 프로그램)에 대한 Software Update License & Support 에 포함됩니다.

7. 기술지원 서비스를 수행하는 데 사용되는 도구

오라클은 문제 해결 지원을 위해 협업 도구(예: 오라클에서 귀사의 동의를 얻어 귀사의 컴퓨터 시스템을 액세스할 수 있는 도구(Oracle Web Conferencing 등)) 및 소프트웨어 도구(예: 구성 데이터의 수집 및 전송을 돕는 도구(Oracle Configuration Manager 등))를 제공할 수 있습니다. 이러한 도구는 [Oracle Support Portal Terms of Use\(Oracle Support Portal 사용약관\)](#)에 따라 라이선스가 부여되며 도구와 함께 제공된 별도의 약관을 따를 수 있습니다. 일부 도구는 귀사가 사용하는 컴퓨터 환경의 구성에 대한 정보("도구 데이터")를 수집하도록 설계되었으며, 기술지원 연락처 정보를 제외한 귀사의 컴퓨터 환경에 존재하는 어떠한 개인 정보 또는 영업 자료 파일에도 접근하거나 그러한 정보를 수집 또는 저장하지 않습니다. 수동적 적극적 기술지원 서비스 제공 목적상, 이러한 도구를 사용할 경우 귀사가 사용하는 도구 데이터를 오라클에 전송하는 데 동의한 것으로 간주됩니다. 또한 오라클은 귀사의 오라클 제품 포트폴리오 관리를 지원하고, 라이선스 및 서비스 규정을 준수하며, 오라클의 제품과 서비스의 품질을 향상하기 위해 이 도구 데이터를 사용할 수 있습니다.

일부 도구는 자동으로 또는 주기적으로 접속하도록 설계될 수 있으므로 접속 시 별도의 알림을 받지 못할 수 있습니다. 귀사는 이 도구가 오라클에 도구 데이터를 전송하는 데 사용되는 통신 게이트웨이를 유지관리할 책임이 있습니다. 도구를 사용하는 것은 자발적인 의지에 따르지만 도구 사용을 거부할 경우 오라클에서 귀사에게 기술지원 서비스를 제공하는 데 방해가 될 수 있습니다.

오라클에서 기술지원 서비스를 제공하기 위해 사용하는 일부 도구, 수집하는 데이터, 데이터 사용 방식에 대한 자세한 내용은 글로벌 고객 지원 보안 방침 및 My Oracle Support 에서 확인할 수 있습니다. 또는 오라클 영업 담당자에게 연락하거나 현지 고객 지원 센터에 전화를 걸어 도구 및 이용에 대한 자세한 내용을 문의할 수 있습니다.

오라클이 도구 설명서, 기술지원 정책, 주문서 또는 readme 파일에 도구가 별도의 라이선스 약관("별도의 약관")에 따라 제공된다고 명시할 경우 해당 도구의 액세스 및 사용은 별도의 약관을 따릅니다. 도구 설명서나 readme 파일에 따라 도구를 액세스하거나 실행하기 위해 별도의 약관이 적용되는 타사 소프트웨어 또는 embedded third party software (예: Mozilla 및 LGPL)가 필요할 수 있습니다. 별도의 약관이 적용되는 도구나 소프트웨어를 사용할 수 있는 권한은 오라클과 귀사의 계약을 통해서 어떠한 방식으로든 제한되거나 수정되지 않습니다.

8. 글로벌 고객 지원 데이터 보호 방침

오라클 기술 지원 서비스를 제공하기 위해 귀하가 개인 정보를 제공하는 범위 내에서 오라클은 다음의 사항을 준수합니다.

- 오라클 서비스 개인정보 보호정책(<https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html>에서 확인 가능) 및
- 해당되는 버전의 오라클 서비스에 대한 오라클 데이터 처리 합의서(<https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/contracts.html#data-processing>에서 확인 가능)

기술 지원 서비스를 제공할 때 오라클은 오라클의 [Global Customer Support Security Practices \(PDF\)](#)에 명시되어 있는 관리적, 물리적, 기술적 및 기타 보호 조치도 준수합니다. 글로벌 고객 지원 보안 방침은 오라클의 재량에 따라 변경될 수 있으나, 오라클은 이러한 기술 지원 서비스의 기간 동안 제공되는, 글로벌 고객 지원 보안 방침에 명시된 보안의 수준을 현저하게 저하하지는 않습니다. 귀하는 이 글로벌 고객 지원 보안 방침을 수시로 검토하는 것이 좋습니다. 변경된 사항을 확인하려면 [Statement of Changes\(PDF\)](#)를 참조하십시오.

기술 지원 서비스는 중요 데이터의 특정 유형을 저장하거나 처리하는 데 필요한 특별 보안 또는 개인정보 보호 통제조치를 수용하기 위해 설계된 것이 아닙니다. [Global Customer Support Security Practices \(PDF\)](#)에 명시된 조치와 다르거나 이보다 강력한 보안 및 개인정보 보호 통제조치가 필요한 보호 대상 의료 정보 또는 결제 카드 데이터 등의 중요 데이터를 제출하지 않도록 하십시오. 제출 정보에서 중요 데이터를 제거하는 방법에 관한 정보는 My Oracle Support의 [Doc ID 1227943.1](#)에서 확인할 수 있습니다.

전술한 제한 사항에도 불구하고, 해당 유럽 데이터 보호법(오라클 서비스에 대한 오라클 데이터 처리 합의서에 정의되어 있음)에 따라 개인 정보를 제출하거나 미국 의료보험 이전 및 책임에 관한 법("HIPAA")에 따라 보호 대상 의료 정보("PHI")를 기술 지원 서비스를 받기 위해 오라클에 제출하려는 경우, 귀하는 다음을 수행해야 합니다.

- PHI의 경우, 귀하의 기술 지원 서비스를 특별히 참조하고 포함하는 HIPAA 사업 제휴 합의서(해당하는 경우)를 오라클과 체결합니다.
- My Oracle Support 고객 포털에 있는 서비스 요청 첨부파일만 이용하여 해당 유럽 데이터 보호법 또는 PHI에 따른 개인 정보를 제출합니다.
- 서비스 요청의 본문(오라클이 서비스 요청에 응답하는 데 필요한 연락처 정보 제외)에 해당 유럽 데이터 보호법 또는 PHI에 따른 개인 정보를 포함하지 않습니다.
- My Oracle Support에 메시지가 표시되는 경우, 서비스 요청 첨부파일에 해당 유럽 데이터 보호법(또는 My Oracle Support에 "EEA 개인 데이터"로 지정되어 있음) 또는 PHI에 따른 개인 정보를 포함될 수 있다고 명시합니다.

9. 심각도 정의

지원대상이 되는 오라클 프로그램에 대한 서비스 지원 요청은 오라클 웹 기반 고객 지원 시스템을 통해 온라인 또는 전화로 신청할 수 있습니다. 서비스 지원 요청의 심각도 수준은 귀사와 오라클이 선택하며, 아래 명시된 심각도 정의를 기준으로 해야 합니다.

심각도 1(중대한 사용중단)

지원되는 프로그램의 사용이 중지되었거나 매우 심각하게 영향을 입어 귀하가 업무를 합리적으로 계속할 수 없는 경우로, 귀하는 완전한 기능손실을 경험합니다. 사업활동에 중요한 작업이므로 비상상황입니다. 심각도 1 서비스 지원 요청은 다음의 특성을 하나 이상 갖게 됩니다.

- 데이터가 손상되었습니다.
- 필수적인 주요 기능을 이용할 수 없습니다.
- 시스템이 무한정 반응이 없어 리소스 또는 응답을 받을 수 없거나 무한정 지연됩니다.
- 시스템 작동이 갑자기 중단되며 다시 시작을 시도한 후에도 그러한 현상이 반복됩니다.

심각도 1 서비스 요청에 대해 1 시간 내에 응답하기 위한 합리적인 노력을 합니다. Oracle Communications Network Software Premier Support 및 Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support 관련 응답 노력에 대해서는 위 Oracle Communications Network Premier & Sustaining Support 및 Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support 부분을 참조하시기 바랍니다.

별도로 명시하지 않는 한, 지원되는 프로그램에 대한 심각도 1 서비스 지원 요청에 대해 오라클은 귀하가 심각도 1 서비스 지원 요청에 대한 해결을 위해 OSS 에 접속하고 있을 경우 24 시간 지원을 제공합니다(OSS 는 문제가 해결될 때까지 24 시간 연중무휴로 서비스 지원 요청을 처리합니다). 이 심각도 1 서비스 지원 요청을 한 기간 동안 귀사는 데이터 수집, 테스트 및 수정보완 적용을 지원할 수 있는 담당자를 현장에 배치하거나 전화로 지원이 가능하도록 해야 합니다. 심각도 1의 요청은 매우 신중하게 선택해야 하며, 그래야만 실제 심각도 1 상황이 발생할 경우 오라클로부터 필요한 자원을 할당받을 수 있습니다.

심각도 2(심각한 장애)

심각한 기능손실을 경험합니다. 적절한 해결책을 찾지 못할 경우 중요한 기능이 마비되지만 제한된 범위에서 작업을 계속할 수는 있습니다.

심각도 3(기술적인 이슈)

작은 기능손실을 경험합니다. 불편을 초래하며 기능 회복을 위한 해결책이 필요합니다.

심각도 4(일반적인 지칭)

소프트웨어와 관련된 정보, 기능 향상 또는 설명 문서를 요청하는 정도이고 소프트웨어 작동에는 영향을 미치지 않는 것으로, 기능손실은 없습니다. 시스템 운영을 방해하는 결과는 초래하지 않습니다.

10. HYPERION 및 AGILE 관련 지원 내용

다음은 Hyperion 마스터 계약 또는 Agile 마스터 계약에 따라 귀사에서 구매한 기술지원 서비스에 대하여 적용되는 조건입니다.

보증, 부인 및 유일한 구제수단

오라클은 기술지원 서비스가 업계 표준에 준하여 전문적으로 제공됨을 보증합니다. 기술지원 서비스의 수행에 결함이 있을 경우, 귀사는 90 일 이내에 오라클에 기술지원 서비스 보증 결함에 대해 통지해야 합니다.

상기 보증을 위반할 경우 귀사에 대한 유일한 구제수단 및 오라클이 책임질 수 있는 부분은 결함이 있었던 기술지원 서비스를 재이행하는 것입니다. 오라클에서 상업적으로 합리적인 방법을 통해 결함을 제대로 수정할 수 없을 경우, 귀사는 관련 기술지원 서비스를 해지할 수 있으며 결함 있는 기술지원 서비스에 대해 오라클에 지불한 비용을 환불받을 수 있습니다.

법적으로 허용되는 한도 내에서 이 보증은 독점적이며, 상품성 및 특정 목적에 대한 적합성의 보증 또는 조건을 포함하여 어떠한 명시적 또는 묵시적 보증이나 조건도 제공하지 않습니다.

책임의 제한

모든 당사자는 간접적, 부수적 특수적, 징벌적 또는 결과적 손해 또는 수익, 매출, 데이터 또는 데이터 사용 손실에 대해 책임을 지지 않습니다. 계약, 불법 행위 또는 기타 경우를 불문하고, 구매와 관련하여 발생한 손해에 대해 오라클이 책임지는 범위는 귀사가 구매를 위해 오라클에 지불한 금액을 초과하지 않으며, 그러한 손해가 기술지원 서비스 이용으로 인하여 발생한 것일 경우, 책임 범위는 결함 있는 해당 기술지원 서비스 구매를 위해 귀사가 오라클에 지불한 금액을 초과하지 않습니다.

다음은 Hyperion 마스터 계약에 따라 귀사에서 구매한 기술지원 서비스에 대하여 적용되는 조건입니다.

기밀 유지

본 주문에 의거하여, 본 계약의 당사자들은 상대방의 기밀 정보("기밀 정보")에 접근할 수 있습니다. 양 당사자는 본 계약상의 의무를 이행하는 데 필요한 정보만을 공개할 것에 합의합니다. 기밀 정보는 본 주문에 규정된 조건 및 가격과 기밀 공개 시점에 기밀로 명시된 모든 정보에 국한됩니다.

당사자의 기밀 정보에는 (a) 상대방의 행위(부작위 포함) 없이 이미 공개되었거나 공개된 정보, (b) 해당 정보가 공개되기 전에 상대방이 합법적으로 보유하고 있었으며 상대방이 정보 공개 당사자로부터 직접 또는 간접으로 취득하지 않은 정보, (c) 공개에 대한 제한 없이 제 3 자가 상대방에게 합법적으로 공개한 정보 또는 (d) 상대방이 독자적으로 개발한 정보는 포함되지 않습니다.

양 당사자는 상대방의 기밀 정보를 정보 공개일로부터 3 년간 기밀로 유지하는 데 동의합니다. 또한 양 당사자는 무단 공개로부터 기밀 정보를 보호할 의무가 있는 임직원이나 대리인에게만 그러한 정보를 공개할 것에 동의합니다. 양 당사자는 본 계약이나 본 계약에 의해 제출되는 주문의 조건이나 가격 정보를 본 계약에 따라 또는 본 계약과 관련하여 발생하는 법적 절차 중에 공개하거나, 법에 의해 요구되는 경우 연방정부 또는 주정부 기관에 공개할 수 있습니다.

11. 연락처 정보

전화번호 및 연락처 정보는 오라클 지원 웹 사이트에서 확인할 수 있습니다. [여기](#)를 클릭하십시오.