

# 오라클 소프트웨어 기술지원 정책

효력발생일: 2019년 1월 4일

## 목 차

1. [개요](#)
2. [지원 조건](#)
3. [평생제품지원](#)
4. [오라클 기술지원 수준](#)
5. [구매 가능한 추가 지원 서비스](#)
6. [웹 기반 고객 지원 시스템](#)
7. [기술지원 서비스를 수행하는 데 사용되는 도구](#)
8. [글로벌 고객 지원 보안 방침](#)
9. [심각도 정의](#)
10. [Hyperion 및 Agile 관련 지원 내용](#)
11. [연락처 정보](#)

## 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 달리 명시된 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 제공됩니다.

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(라이선스 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.

## 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 Store를 통해 주문한 경우에는 오라클에서 주문을 접수한 날짜가 효력 발생일이 됩니다. 주문에 다르게 명시되지 않은 한, 요금을 포함한 오라클 기술지원 조건은 12개월의 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 허용받은 모든 옵션\*(예: Database Enterprise Edition, Enterprise Edition Options, Purchasing 및 Purchasing Options), Data Enterprise Management programs\*(예: Database Enterprise Edition과 Diagnostics Pack), 또는 셀프 서비스 모듈\*(예: Human Resources와 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, 또는 (v) 귀사가 Java Restricted Use Binary 프로그램을 배포하거나 Oracle Java Platform Integrator (“OJPI”) 프로그램 하에서 Java Embedded Binary 프로그램을 배포하는 경우라면, BLRA에 따라 Java Application Product에 내장 또는 포함된 모든 최종 사용자의 라이선스로 구성됩니다. Oracle Partner Network 또는 Oracle Technology Network를 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 계약에 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.

오라클에서 최종 사용자의 모든 ASFU 및 Full Use 라이선스에 대해 1차 지원을 제공하는 경우, ASFU 및 Full Use 라이선스 모두 동일한 수준의 지원을 받아야 합니다. 그러나 오라클이 최종 사용자의 Full Use 라이선스에 대해 1차 지원을 제공하고 귀사가 ASFU 및/또는 ESL 라이선스에 대해 1차 지원을 제공하는 경우, 해당 라이선스는 동일한 라이선스 세트의 일부로 간주되지 않습니다.

## 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 Support를 추가할 경우 전체 라이선스 세트에 대해 Software Update License & Support를 계속 유지해야 하며, 오라클이 제공하는 경우에 한하여 프로그램의 특정 버전 릴리스의 라이선스에 대해 Extended Support를 구매할 경우 해당 버전 릴리스의 모든 라이선스에 대해 Extended Support를 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 규제로 인해 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 툴을 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 12개월 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



주문했더라면 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 요금을 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 지원대상 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 OSS에 통지해야 합니다.

귀사는 라이선스 세트당 1명의 주 담당자와 4명의 보조 담당자(이하 "기술 담당자")를 지정하여 OSS와의 중계 역할을 맡길 수 있습니다. 라이선스 세트당 지불하는 지원 요금 미화 25만 달러 당 2명의 주 담당자와 4명의 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 등록된 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 Updates를 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 3 자 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 중단) 이 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 Support에 따라 제공되는 서비스에 대한 설명은 아래 ‘오라클 기술지원 수준’ 장에 나와 있습니다.

제공될 경우, Premier Support는 아래 명시된 경우를 제외하고, 일반적으로 오라클 프로그램의 릴리스가 일반적으로 공급된 날로부터 5년간 제공됩니다. 제공될 경우, 특정 릴리스에 대한 Extended Support를 통해 지원 기간이 추가로 3년 연장될 수 있습니다. 아래 명시된 경우를 제외하고, Extended Support를 구입한 각 지원 기간 동안 기술지원 요금에 추가하여 Extended Support 요금이 적용됩니다.

그 대신에, 그리고 제공될 경우, 귀사가 오라클 프로그램 라이선스에 대한 기술지원계약을 유지하는 한 Sustaining Support를 통해 지원을 계속 연장할 수 있습니다.

평생제품지원정책이 적용되거나 적용될 특정 프로그램, 제공되는 서비스 수준 및 기간에 대해서는 아래 문서를 참조하십시오.

- 서버 기술 프로그램에 대한 내용은 “[Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products](#)” (PDF) 참조
- Fusion Middleware 프로그램에 대한 내용은 “[Lifetime Support Policy: Coverage for Fusion Middleware](#)” (PDF) 참조
- 애플리케이션 프로그램에 대한 내용은 “[Lifetime Support Policy: Coverage for Applications](#)” (PDF) 참조

- Retail 프로그램에 대한 내용은 “[Lifetime Support Policy: Coverage for Retail Applications](#)” (PDF) 참조
- Sun 소프트웨어 및 운영 체제 제품에 대한 내용은 “[Lifetime Support Policy: Coverage for Sun Software and Operating System Products](#)” (PDF) 참조
- Oracle Linux 프로그램에 대한 내용은 “[Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Linux and Oracle VM](#)” (PDF) 참조
- OFSS 프로그램에 대한 내용은 “[Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Financial Services Software](#)” (PDF) 참조

**예외** - 현재 유효한 지원계약이 있는 고객들에 대하여

1. **PeopleTools:** PeopleSoft 애플리케이션 프로그램 릴리스와 함께 제공된 PeopleTools 프로그램은 해당 애플리케이션 프로그램 릴리스가 지원되는 한 계속 지원을 받을 수 있습니다. PeopleTools 마이너 릴리스에 대한 패치 및 플랫폼 인증은 다음 마이너 릴리스의 일반 보급 후 또는 오라클에서 향후 릴리스가 없을 예정이라고 발표한 후 12개월 동안만 제공됩니다. PeopleTools 마이너 릴리스에 대한 Critical Patch Update는 다음 마이너 릴리스가 일반 보급된 후 최대 24개월까지 제공될 수 있습니다.

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 12c Release 1 (12.1):** 2018년 8월부터 2019년 7월까지 기간 동안 Extended Support 요금이 면제되었습니다. 이 기간 동안은 아래의 ‘오라클 기술지원 수준’ 장에 명시된 Extended Support를 받게 됩니다.
3. **Oracle Database 11gR2:** 2015년 2월부터 2018년 12월까지 기간 동안 Extended Support 요금이 면제되었습니다. 이 기간 동안은 아래의 ‘오라클 기술지원 수준’ 장에 명시된 Extended Support를 받게 됩니다.

For customers running the Oracle database 11.2.0.4 release on the HP OpenVMS on Itanium platform, the Extended Support fee has been waived for the period of January 2019 - December 2020. During this period, you will receive Extended Support as described in the Oracle Technical Support Levels section below.

HP OpenVMS on Itanium 플랫폼에서 Oracle Database 11.2.0.4 릴리스를 운용 중인 고객의 경우, 2019년 1월부터 2020년 12월까지 기간 동안 Extended Support 요금이 면제되었습니다. 이 기간 동안은





아래의 '오라클 기술지원 수준' 장에 명시된 Extended Support를 받게 됩니다.

**4. Oracle Database 10gR2:**

For customers running Oracle Database 10gR2 on the IBM z/OS platform, after July 2013, Extended Support will continue to be available at Oracle's then-current Extended Support fees. Extended Support will be limited to Severity 1 fixes only; critical patch updates will not be made available.

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.

**5. PeopleSoft Enterprise Campus Solutions 9.0:** The Extended Support fee will be waived for the period of January 2016 – December 2019. During this period, you will receive Extended Support as described in the Oracle Technical Support Levels section below.

**PeopleSoft Enterprise Campus Solutions 9.0:** 2016년 1월부터 2019년 12월까지 기간 동안 Extended Support 요금이 면제됩니다. 이 기간 동안은 아래의 '오라클 기술지원 수준' 장에 명시된 Extended Support를 받게 됩니다.

**6. JD Edwards EnterpriseOne 9.1 및 JD Edwards World A9.3:**

The Extended Support fee will be waived for the period of April 2017 – March 2020. During this period, you will receive Extended Support as described in the Oracle Technical Support Levels section below.

2017년 4월부터 2020년 3월까지 기간 동안 Extended Support 요금이 면제됩니다. 이 기간 동안은 아래의 '오라클 기술지원 수준' 장에 명시된 Extended Support를 받게 됩니다.

**7. Oracle Database Standard Edition 2:** Oracle Database Standard Edition 2에 대해 현재 유효한 지원 계약이 있는 경우, 이전에 라이선스 된 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.

**8. Governance, Risk 및 Compliance 프로그램:** 아래 명시된 Governance, Risk 및 Compliance 프로그램 릴리스에 대한 Sustaining Support에 있어서, Oracle은 심각도 1 수정보완을 2021년 5월까지 계속하여 제공할 것입니다.

프로그램	프로그램 릴리스
Application Access Controls Governor	8.x
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

**9. Clintrial Integration Solutions (CIS) 4.6.2.:** Clintrial Integration Solutions (CIS) 4.6.2 프로그램 릴리스에 대한 지속 가능한 지원을 위해 프로그램 릴리스에 대한 지속 가능한 지원을 위해 오라클은 2020년 3월 한 달 내내 심각도 1에 대한 수정을 계속해서 제공할 것입니다.

## 4. 오라클 기술지원 수준

### Software Update License & Support

오라클 제품 지원 라이프사이클에서 Premier Support 단계의 프로그램 릴리스는 Software Update License & Support를 제공받게 됩니다. Software Update License & Support는 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)
- Oracle의 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(24시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템) 접근권한 및 서비스 지원 요청 온라인 등록 기능. 아래 참고1의 내용 참고.
- 특정 오라클 재무 서비스 및 오라클 बैं킹 플랫폼 프로그램 및 관할구역에 대한 규정 업데이트는 [여기에](#) 명시된 OFSAA 및 OBP 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 Edition에 대한 SULS에는 어떠한 종류의 업데이트도 포함되지 않습니다. MySQL Community Edition에는 MySQL Subscription에 포함된 프로그램의 일부 기능이 포함되지 않을 수 있습니다. (\*Community Edition은 GPL 라이선스를 통해 라이선스가 부여된 MySQL을 말합니다.)
- Oracle VM VirtualBox Enterprise의 경우, Software Update License & Support(SULS)가 [여기에](#) 명시된 플랫폼으로 제한됩니다. 시험 기능으로 명시된 Oracle VM VirtualBox Enterprise 기능에 대해서는 SULS가 제공되지 않습니다. 이러한 기능은 [여기에](#) 있는 Oracle VM VirtualBox 사용 설명서에서 확인할 수 있습니다.
- 다음에 명시되어 있는 Platinum Services에 대한 이용 권한: <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf>
- • 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스

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

- 위에서 설명한 Software Update License & Support
- Oracle Unbreakable Linux Network에 24시간 연중무휴 접근
- 하드웨어 인증<sup>1</sup>
- 다음 Oracle Linux 프로그램 릴리스가 일반에 공급되는 날짜로부터 6개월간, 오라클에서 출시한 모든



Oracle Linux 프로그램에 대해 상업적으로 합리적인 노력으로 만들어진 수정보완 Backport: Backport Schedule은 <http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>에서 제공됩니다.

참고:

1. 하드웨어 인증은 Oracle Linux 프로그램 릴리스가 일반에 공급되는 날짜로부터 처음 6년 동안 제공됩니다. 6년 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 & Support가 제공됩니다. 제한된 Software Update License & Support는 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:  
<http://www.oracle.com/us/support/contact/health-sciences-license-support/index.html>
- 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스

적격 Oracle Hospitality 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)

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

심각도 <sup>1</sup>	응답 시간	업데이트 또는 해결시간
심각도 1	5 분	1 시간
심각도 2	2 시간	6 시간
심각도 3	8 시간	24 시간
심각도 4	24 시간	48 시간

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, 고객이

MyMicros 포털 내에서 모든 기능을 사용할 수 없게 만드는 포털 내 오류 발생 또는 페이지나 이미지 로딩 속도의 현격한 저하, 톨 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, MyMicros를 사용한 포털 내 단일 보고서 검토 불가, 오라클 클라우드 애플리케이션 패스워드 재설정 또는 작동하지 않거나 작동이 중지된 Icare 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

Extended Support may be available for certain Oracle program releases after Premier Support expires. When Extended Support is offered, it is generally available for three years following the expiration of Premier Support and only for the terminal patchset release of a program. In order to receive Extended Support, you must continue to pay the technical support fee for SULLS/Premier Support and purchase Extended Support. Unless otherwise stated in this section, Extended Support for eligible program releases consists of the following:

특정 오라클 프로그램 릴리스의 경우에는 Premier Support가 종료된 후 Extended Support가 제공될 수 있습니다. Extended Support가 제공되는 경우, 일반적으로 Extended Support는 해당 프로그램의 최종 패치세트 릴리스에 한하여 Premier Support가 종료된 후로부터 3년간 제공됩니다. Extended Support를 받으려면 SULLS/Premier Support에 대한 기술 지원 요금을 계속해서 지불해야 하며 Extended Support를 구매해야 합니다. 본 장에서 달리 정하지 않는 한, 적용 가능한 프로그램 릴리스에 대한 Extended Support는 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
- 달리 명시되지 않는 한, 아래 웹 기반 고객 지원 시스템 해당 부분에 명시된 고객 지원 시스템(24시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템) 접근 권한 및 서비스 지원 요청 온라인 등록 기능.
- Platinum Services에 대한 접근 권한 (<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 Support에는 다음 항목은 포함되지 않습니다.

- 타사 신제품/신버전에 대한 인증

*Extended Support for Java SE* - Extended Support for eligible Java SE program releases consists of:

*Java SE를 위한 Extended Support* – 적용 가능한 Java SE 프로그램 릴리스에 대한 Extended Support는 다음과 같이 구성됩니다.

- 버그 수정보완, 보안 수정보완 및 마이너 업데이트
- 업그레이드 도구
- 24시간 연중무휴 서비스 요청 지원

- My Oracle Support(24시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템) 접근 권한 및 서비스 지원 요청 온라인 등록 기능
- 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스

## Sustaining Support

Premier Support가 종료된 후에 Sustaining Support를 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 Support가 적용되는 프로그램 릴리즈는 다음 항목에 한정된 Software Update License & Support를 제공받게 됩니다.

- Premier Support 및 Extended Support(Extended Support가 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 Support가 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 Support가 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 릴리즈(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(24시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템) 접근 권한 및 서비스 지원 요청 온라인 등록 기능 포함.
- 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스

Sustaining Support에는 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
- 아래의 심각도 수준 부분에 정의된 심각도 1의 서비스 지원 요청에 대한 24시간 약정 및 응답 가이드라인
- 오라클에서 더 이상 지원하지 않는 이전 출시 수정보완 및 업데이트

Oracle Linux를 위한 Sustaining Support - Sustaining Support가 적용되는 Oracle Linux 프로그램 릴리스에는 다음 항목에 한정된 Software Update License & Support가 제공됩니다.

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

Oracle Linux 프로그램에 대한 Sustaining Support에는 다음 항목이 포함되지 않습니다.

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

Java SE를 위한 Sustaining Support - Sustaining Support가 적용되는 Java SE 프로그램 릴리스에는 다음 항목에 한정된 Java SE Support가 제공됩니다.

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

Java SE 프로그램 릴리스에 대한 Sustaining Support에는 다음 항목이 포함되지 않습니다.

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

Nimbula에 대한 Sustaining Support - Sustaining Support를 받을 수 있는 Nimbula 프로그램 릴리스는 다음 항목에 한정된 Software Update License & Support를 제공받습니다.

- 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](mailto:Nimbula-Support_WW@oracle.com) 이메일을 통한 서비스 요청 지원의 등록
- 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스

Nimbula 프로그램을 위한 Sustaining Support는 다음 항목을 포함하지 않습니다.

- 새로운 프로그램 업데이트 및 수정보완에 대한 접근 권한
- 아래의 심각도 수준 부분에 정의된 심각도 1의 서비스 지원 요청에 대한 24시간 약정 및 응답 가이드라인

## **Oracle Communications Network Software Premier & Sustaining Support**

Oracle Communications Network Software Premier Support는 아래 프로그램 종류(총칭하여 “Oracle Communications Network Premier 프로그램”)에 적용됩니다: Diameter Signaling Router & Integrated Diameter Intelligence Hub - Network Function Editions; Common Signaling; Performance Intelligence Center Network Function



Edition; Policy Management Network Function Edition; 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; and Notification Gateway

Oracle Communications Network Software Premier Support는 다음과 같이 구성됩니다.

- 프로그램 업데이트, 수정보완, security alerts 및 Critical Patch Updates
- 업그레이드 스크립트(제공 여부는 프로그램에 따라 다를 수 있음)
- 대부분의 새로운 제3자 제공 제품/버전에 대한 인증(제공 여부는 프로그램에 따라 다를 수 있음)
- Oracle의 재량에 따라 제공되는 주요 제품 및 기술 릴리스(일반 Maintenance Release, 선택된 Functionality Release 및 설명서 업데이트를 포함할 수 있음)
- Oracle Communications Network Premier 프로그램에 대한 원격 설치
- 24시간 연중무휴 서비스 요청 지원
- My Oracle Support (24시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템) 접근 권한 및 서비스 지원 요청 온라인 등록 기능
- 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스

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

심각도	응답 시간 <sup>1</sup>	Remote Restoration 시간 <sup>1</sup>	해결 시간 <sup>1</sup>
심각도 1	15분	6시간	30일
심각도 2	15분	48시간	30일
심각도 3	해당 없음	해당 없음	180일

1. 위 표의 내용에 대해서는 아래 정의가 적용됩니다.
  - 응답시간 – 귀하가 서비스 지원 요청을 생성한 때로부터 Oracle이 처음으로 응답을 하기까지 소요되는 시간
  - Remote Restoration 시간 – Oracle이 대상 프로그램에 대한 원격 접속을 한 때로부터 Oracle이 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 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)
- Oracle의 재량에 따라 제공되는 주요 제품 및 기술 릴리스(일반 Maintenance Release, 선택된 Functionality Release 및 설명서 업데이트를 포함할 수 있음)
- 24시간 연중무휴 서비스 요청 지원
- My Oracle Support (24시간 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 Support는 다음 항목을 포함하지 않습니다.

- 새로운 프로그램 업데이트, 수정보완, security alerts 및 Critical Patch Updates
- Oracle Communications Network Premier Programs의 원격 설치
- 새로운 업그레이드 스크립트
- 새로운 제3자 제품/버전에 대한 인증
- 위에 명시된 응답시간
- Oracle이 더 이상 지원하지 않는 예전에 릴리즈된 수정보완 또는 업데이트

### Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support

Oracle Communications Network Software Support는 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 Support는 다음과 같이 구성됩니다.

- 프로그램 업데이트, 수정보완, security alerts 및 Critical Patch Updates
- 대부분의 새로운 제3자 제품/버전에 대한 인증(제공 여부는 프로그램에 따라 다를 수 있음)
- Oracle Communications Network Software 프로그램에 대한 원격 설치
- 24시간 연중무휴 서비스 요청 지원
- My Oracle Support (24시간 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 Support에 한정하여, 아래 가이드라인에 제시된 응답 시간에 따라 서비스 지원 요청에 응답하기 위한 합리적인 노력이 제공될 것입니다. 그러나 아래 명시된 시간을 Oracle이 준수하지 못하는 경우 이는 계약 위반을 구성하지 않습니다. 가이드라인은 정보 제공 목적으로만 제공되는 것이고, Oracle의 재량으로 변경 가능합니다.

심각도	응답 시간 <sup>1</sup>	Remote Restoration 시간 <sup>1</sup>	해결 시간 <sup>1</sup>
-----	--------------------	------------------------------------	--------------------



심각도 1	15분	6시간	30일
심각도 2	15분	48시간	30일
심각도 3	해당 없음	해당 없음	180일

1. 위 표의 내용에 대해서는 아래 정의가 적용됩니다.

- 응답시간 – 귀하가 서비스 지원 요청을 생성한 때로부터 Oracle이 처음으로 응답을 하기까지 소요되는 시간
- Remote Restoration 시간 – Oracle이 대상 프로그램에 대한 원격 접속을 한 때로부터 Oracle이 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
- 24시간 연중무휴 서비스 요청 지원
- My Oracle Support (24시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템) 접근 권한 및 서비스 지원 요청 온라인 등록 기능
- 정상 업무 시간 동안 비기술 분야 고객 서비스

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

- 새로운 프로그램 업데이트, 수정보완, security alerts 및 Critical Patch Updates
- Oracle Communications Network Programs의 원격 설치
- 새로운 제3자 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 Support는 서버당 10개의 서비스 지원 요청으로 구성된 패키지 형태의 웹 기반 기술지원을 제공하는 것으로 12개월 기간 내에 사용되어야 합니다. 지원 기간 종료시 사용하지 않은 서비스 지원 요청은 소멸됩니다. 프로그램에 대한 Incident Server Support는 초기 프로그램 라이선스 구매를 통해 취득할 수 있으며, 구매시 취득한 경우 귀사의 오라클 프로그램 라이선스에 대해 Premier Support가 제공되는 한 후속 지원 기간을 연장할 수 있습니다. Software Update License & Support를 구입하려는 경우에는 Software Update License & Support를 취득할 당시 유효한 오라클의 재등록 정책이 적용됩니다. Incident Server Support는 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 Support는 다음과 같이 구성됩니다.

- 10개의 서비스 지원 요청
- My Oracle Support(24시간 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. MyOracleSupport를 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 Package를 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 Package는 상기 오라클 기술지원 재등록의 적용을 받지 않습니다.

## Oracle Java Development Tools Support

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

Oracle Java Development Tools Support는 다음과 같이 구성됩니다.

- 패치 및 수정보완에 대한 접근권한
- 24시간 연중무휴 서비스 요청 지원
- My Oracle Support(24시간 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 Support에는 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 Support는 Oracle Developer Studio 프로그램에 대해 제공됩니다.

Oracle Developer Studio Tools Support는 다음과 같이 구성됩니다.

- 패치 및 수정보완에 대한 접근권한
- 24시간 연중무휴 서비스 요청 지원
- My Oracle Support(24시간 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 Support에는 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 Support는 Oracle Application Development Framework (ADF) Essentials 프로그램 릴리스에 대해 제공됩니다. Oracle Application Development Framework Essentials Support는 다음과 같이 구성됩니다.

- 패치 및 수정보완에 대한 접근권한
- 24시간 연중무휴 서비스 요청 지원
- My Oracle Support(24시간 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 Support에는 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 Vendor를 위한 Java SE Support

2017년 6월 1일 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 ISV를 위한 Java SE Support는 다음과 같이 구성됩니다.

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

이러한 제공물은아래 기간 동안 제공됩니다.

<b>가용 기간</b>
2020년 4월 30일까지



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 Support는 Standard Binary에 따른 Oracle Java SE Embedded 또는 Oracle Java ME Embedded 프로그램 릴리스에 대해 제공됩니다. Oracle Java Embedded Suite Development Support는 Oracle Java Embedded Suite에 대해 제공됩니다. Oracle Java Embedded Development Support 및 Oracle Java Embedded Suite Development Support는 다음과 같이 구성됩니다.

- 버그 수정보완, 보안 수정보완 및 마이너 업데이트
- 업그레이드 도구
- 24시간 연중무휴 서비스 요청 지원
- My Oracle Support(24시간 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 Support를 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 Suite를 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.

## **NoSQL Database Community Edition Support**

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

- 패치 및 수정보완에 대한 접근권한
- 24시간 연중무휴 서비스 요청 지원
- My Oracle Support(24시간 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 Support는 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 10개 또는 25개의 서비스 지원 요청으로 구성된 패키지로 웹 기반 기술 지원을 제공합니다. Service Request 패키지에는 업데이트가 포함되지 않으며, 일부 프로그램에 대해서는 제공되지 않습니다. 프로그램 제공 여부에 대해서는 <http://partner.oracle.com>에 문의하십시오.

Service Request 패키지는 구입일로부터 1년간 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.

### **Oracle Priority Support**

귀사의 주문서에 Oracle Priority Support를 구매하면 오라클은 [여기](#)에 설명된 바에 따라 Oracle Priority Support를 제공할 것입니다.

### **Oracle Priority Support Advantage**

귀사의 주문서에 Oracle Priority Support Advantage를 구매하면 오라클은 [여기](#)에 설명된 바에 따라 Oracle Priority Support Advantage를 제공할 것입니다.

### **Oracle Retail and Hospitality를 위한 Oracle Functional Help Desk**

귀사의 주문서에 Oracle Retail and Hospitality를 위한 Oracle Functional Help Desk를 구매하면 오라클은 [여기](#)에 설명된 바에 따라 Oracle Retail and Hospitality를 위한 Oracle Functional Help Desk를 제공할 것입니다.

### **Oracle Hospitality Cruise Help Desk 및 Monitoring**

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

### **Oracle Software Enhancement Service for Oracle Entitlements Server 11gR2**

귀사의 주문서에 Oracle Software Enhancement Service for Oracle Entitlements Server 11gR2 (“OSES for OES”)를 구매하면, 오라클은 [여기](#)에 설명된 바에 따라 OSES for OES를 제공할 것입니다.

### **Oracle E-Business Suite를 위한 심각도 1 수정보완 및 재무 입법 업데이트**

Oracle E-Business Suite를 위한 심각도 1 수정보완 및 재무 입법 업데이트는 Oracle E-Business Suite 릴리스 11.5.10에 대해 제공됩니다. 이러한 서비스를 구매하는 경우 귀사는다음 바와 같이 받게 됩니다 (이전에 “Tire 1 지원”으로 지칭함).

- 심각도 1 수정보완, 보안 업데이트 및 해당 과세연도에 대한 미합중국 세무서식 1099 업데이트로 구성됩니다.

Oracle E-Business Suite 11.5.10 릴리스를 위해 Oracle E-Business Suite를 위한 심각도 1 수정보완 및 재무 입법 업데이트는 현재 Software Update License & Support에 따른 지원을 받고 있는 고객들에게 유상으로 제공됩니다. 추가 정보는 위의 평생제품지원정책 내용을 참고하시기 바랍니다.



다음 명시된 기간동안 서비스를 가용합니다.

가용 기간
2019년 1월 1일 – 2019년 12월 31일

Oracle E-Business Suite에 대한 심각도 1 수정보완 및 재무 입법 업데이트에 대한 정보는 [My Oracle Support](#)에 있습니다 ([E-Business Suite Releases – Support Policy FAQ \(Doc ID 1494891.1\)](#)). Oracle E-Business Suite에 대한 심각도 1 수정보완 및 재무 입법 업데이트는 My Oracle Support를 통해 제공될 것입니다.

아래 사항은 제한 사항이 적용됩니다.

- 오라클은 Oracle E-Business Suite의 후속 릴리스 (예: Oracle E-Business Suite 릴리스 12 또는 상위 릴리스)에 대해 제공되는 것보다 이른 시기에 또는 더 많은 범위의 Oracle E-Business Suite 11.5.10에 대한 재무 입법 업데이트를 제공하지 않을 것입니다.
- Oracle E-Business Suite 11.5.10과 Oracle E-Business Suite의 후속 릴리스 사이에 구조적 또는 기타 변경으로 인해 오라클은 Oracle E-Business Suite의 후속 릴리스에 대해 제공되는 모든 지역별 업데이트를 Oracle E-Business Suite 11.5.10에 대해서도 제공하지 않을 수 있습니다.
- 이러한 서비스의 전제는 [My Oracle Support](#)의 [E-Business Suite 11.5.10 Minimum Patch Level and Extended Support Information Center \(Doc ID 1199724.1\)](#) 및 [Oracle E-Business Suite Error Correction Support Policy \(Doc ID 11905034.1\)](#)에 설명되어 있는 현재 최소 전제 레벨에 따라 결정됩니다.
- 서비스에 관련된 제한 사항은 [E-Business Suite 11.5.10 Configurations with SSL/TLS Encryption \(Doc ID 2193395.1\)](#)에 명시됩니다.
- 보안 업데이트의 creating 및 releasing에 대한 세부 포로세스는 [Additional Coverage Options for 11.5.10 E-Business Suite Sustaining Support \(Doc ID 1596629.1\)](#) 내 My Oracle Support에 명시됩니다.

Oracle E-Business Suite 릴리스 11.5.10을 위한 심각도 1 수정보완 및 재무 입법 업데이트를 구매하기 위해서는 귀사가 라이선스한 Oracle E-Business Suite가 현재 Software Update License & Support에 따른 지원을 받고 있어야 합니다.

귀사가 Oracle E-Business Suite 릴리스 11.5.10에 대한 심각도 1 수정보완 및 재무 입법 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. Oracle E-Business Suite에 대한 심각도 1 수정보완 및 재무 입법 업데이트는 상기 재등록 정책의 적용을 받지 않습니다.

심각도 1 Oracle E-Business Suite에 대한 심각도 1 수정보완 및 재무 입법 업데이트가 모든 프로그램에 대하여 적용되는 것은 아닙니다. . 프로그램별 적용 여부에 대해서는 귀하의 오라클 영업 담당자에게 문의하십시오.

### PeopleSoft 급여세 업데이트

PeopleSoft 급여세 업데이트는 아래 제공 매트릭스에 명시된 PeopleSoft HCM (구(舊) HRMS) Payroll 프로그램

릴리스에 대해 제공됩니다.

*PeopleSoft에 대한 복미 급여세 업데이트*

PeopleSoft에 대한 복미 급여세 업데이트 서비스를 구매하는 경우 귀사는 해당 PeopleSoft HCM Payroll for North America 프로그램 릴리스에 대해 1 역년(曆年) 기간의 세금 업데이트를 받게 되며, 여기에는 해당 역년에 대해 다음 역년 1월에 제공되는 세금 업데이트를 포함합니다. PeopleSoft에 대한 복미 급여세 업데이트는 다음 국가에서만 제공됩니다: 미합중국, 캐나다 및 푸에르토리코.

*PeopleSoft에 대한 영국 급여세 업데이트*

PeopleSoft용 영국 급여세 업데이트 서비스를 구매하는 경우 귀사는 United Kingdom 프로그램 릴리스 버전의 PeopleSoft HCM Payroll에 대해 영국 과세 연도 기준 1년치 (4월~4월) 세금 업데이트를 받게 되며, 여기에는 해당 과세 연도 마지막 날 이후 30일 이내에 제공된 해당 세금 업데이트가 포함됩니다.

다음 명시된 기간동안 서비스를 가용합니다.

PeopleSoft HCM Payroll Tax Update Program Release	North America Availability	United Kingdom Availability
HCM Release 8.8	2017년 1월 1일 – 2017년 12월 31일 2018년 1월 1일 – 2018년 12월 31일	N/A
HCM Release 8.9	2017년 1월 1일 – 2017년 12월 31일	N/A
HCM Release 9.0	2017년 1월 1일 – 2017년 12월 31일 2018년 1월 1일 – 2018년 12월 31일 2019년 1월 1일 – 2019년 12월 31일	N/A
HCM Release 9.1	2018년 2월 1일 – 2018년 12월 31일 2019년 1월 1일 – 2019년 12월 31일 2020년 1월 1일 – 2020년 12월 31일	2018년 2월 1일 – 2019년 4월 5일 2019년 4월 6일 – 2020년 4월 5일

PeopleSoft에 대한 복미 급여세 업데이트 또는 PeopleSoft에 대한 영국 급여세 업데이트 서비스를 구매하기 위해서는 귀사가 라이선스한 PeopleSoft HCM Payroll for North America 프로그램이 현재 Software Update License & Support에 따른 지원을 받고 있어야 합니다. PeopleSoft 급여세 업데이트는 My Oracle Support를 통해 제공됩니다.



해당 주문서에 명시적으로 달리 기술되어 있지 않는 한, 기술지원 요금에 대한 계약상 상한은 이러한 서비스에 적용되지 않습니다. PeopleSoft 급여세 업데이트는 상기 재등록 정책의 적용을 받지 않습니다.

### PeopleSoft HCM 및 FSCM을 위한 심각도 1 수정보완 및 미국 1099 세금 양식 업데이트

PeopleSoft HCM 및 FSCM을 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. PeopleSoft HCM 및 FSCM을 위한 심각도 1 수정보완 및 미국 1099 세금양식 업데이트를 구매하는 고객들은 1 역년(曆年) 기간의 심각도 1 수정보완 및 미국 1099 세금양식 업데이트를 받게 됩니다.

다음 명시된 기간동안 서비스를 가용합니다.

PeopleSoft HCM and FSCM Program Release	가용 기간	가용 기간
9.0	2019년 1월 1일 – 2019년 12월 31일	-
9.1	2018년 2월 1일 – 2019년 12월 31일	2020년 1월 1일 – 2020년 12월 31일

해당 서비스를 구매하기 위해서는 귀사가 라이선스한 PeopleSoft Enterprise Applications가 현재 Software Update License & Support에 따른 지원을 받고 있어야 합니다. PeopleSoft HCM 및 FSCM을 위한 심각도 1 수정보완 및 미국 1099 세금양식 업데이트는 My Oracle Support를 통해 제공될 것입니다.

귀사가 PeopleSoft HCM 및 FSCM을 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 FSCM을 위한 심각도 1 수정보완 및 미국 1099 세금양식 업데이트는 상기 재등록 정책의 적용을 받지 않습니다.

### 오라클 JD Edwards EnterpriseOne 복미 근로 소득세 업데이트

오라클 JD Edwards 근로 소득세 업데이트는 아래 가용성 매트릭스에 명시된 오라클 JD Edwards EnterpriseOne 프로그램 릴리스에 적용됩니다.

오라클 JD Edwards EnterpriseOne 복미 근로 소득세 업데이트를 구매하면 1년 동안 해당하는 복미용 오라클 JD Edwards EnterpriseOne 프로그램 릴리스에서 미국 및/또는 캐나다 근로 소득세 업데이트를 받게 됩니다. 오라클 JD Edwards EnterpriseOne 근로 소득세 업데이트는 복미 국가 중 미국 및 캐나다에 한해 제공됩니다. 푸에르토리코의 복미 근로 소득세 업데이트는 포함되어 있지 않습니다.

다음 명시된 기간동안 서비스를 가용합니다.

JD Edwards EnterpriseOne Program Release	가용성
9.0	2018년 12월 1일 - 2019년 12월 31일





오라클 JD Edwards EnterpriseOne 복미 근로 소득세 업데이트를 구매하려면, 현재 라이선스가 부여된 오라클 JD Edwards EnterpriseOne 애플리케이션에서 소프트웨어 업데이트 라이선스 및 지원 기능이 작동해야 합니다. 오라클 JD Edwards EnterpriseOne 복미 근로 소득세 업데이트는 My Oracle Support를 통해 제공됩니다.

오라클 JD Edwards EnterpriseOne 복미 근로 소득세 업데이트를 갱신하는 경우 갱신 시 유효한 최신 가격 정책에 따라 서비스 갱신 요금이 결정됩니다. 기술 지원 요금에 대한 계약상 한도는 해당 주문서에 달리 명시된 경우를 제외하고 이러한 서비스에 적용되지 않습니다.

### 오라클 JD Edwards EnterpriseOne 심각도 1 수정 및 납세 신고서 업데이트

오라클 JD Edwards EnterpriseOne 심각도 1 수정 및 납세 신고서 업데이트는 아래 가용성 매트릭스에 명시된 오라클 JD Edwards EnterpriseOne 프로그램 릴리스에 적용됩니다.

JD Edwards EnterpriseOne 심각도 1 수정사항과 납세 신고서 업데이트를 구입하는 고객은 1년 동안 다음을 제공 받게 됩니다.

- 심각도 1 서비스 요청에 대한 수정사항 및/또는 해결책
- 해당 과세 연도의 United States Tax Form 1099(미국 납세신고서 1099) 업데이트
- 해당 과세 연도의 Canadian Tax Form T5018(캐나다 납세신고서 T5018) 업데이트
- 심각도 1 비즈니스 위험을 제기할 가능성이 있는 문제에 대해 오라클의 단독 재량으로 보안 업데이트가 제공됩니다.

이 서비스는 다음 기간 동안 제공됩니다.

JD Edwards EnterpriseOne Program Release	가용성
9.0	2018년 12월 1일 - 2019년 12월 31일

오라클 JD Edwards EnterpriseOne 심각도 1 수정사항 및 납세신고서 업데이트를 구입하려면, 현재 라이선스가 부여된 오라클 JD Edwards EnterpriseOne 애플리케이션에서 소프트웨어 업데이트 라이선스 및 지원 기능이 작동해야 합니다. 지속적 지원(Sustaining Support)에 해당하지 않는 JDE 도구 릴리스를 실행해야 하며, JDE 도구 릴리스와 관련된 모든 보안 업데이트를 유지 관리해야 합니다. 오라클 JD Edwards EnterpriseOne 심각도 1 수정사항 및 납세신고서 업데이트는 My Oracle Support를 통해 제공됩니다.

오라클 JD Edwards EnterpriseOne 심각도 1 수정사항 및 납세신고서 업데이트를 갱신하는 경우, 갱신 시 유효한 최신 가격 정책에 따라 서비스 갱신 요금이 결정됩니다. 기술 지원 요금에 대한 계약상 한도는 해당 주문서에 달리 명시된 경우를 제외하고 이러한 서비스에 적용되지 않습니다.

### Oracle Database 10g Release 2를 위한 Oracle Market-Driven Support

Oracle Database 10g Release 2를 위한 Oracle Market-Driven Support는 Oracle Database Enterprise Edition Release 10.2.0.5에 대해 제공됩니다. 서비스는 아래 기간 동안 제공됩니다.

가용성	
2017년 8월 1일 <sup>1</sup> - 2018년 7월 31	2018년 8월 1일 <sup>2</sup> - 2019년 7월 31



Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2를 구매하면 귀하의 주문서에 명시되어 있는 다수의 프로덕션 10.2.0.5 데이터베이스에 대해 다음과 같은 서비스를 받게 됩니다.

1. Oracle Database 10g Release 2를 위한 Oracle Market-Driven Support는 심각도 1 수정보완 및 critical patch update(s) (“CPU”)로 한정됩니다.
2. 다음 사항을 포함하는 데이터베이스 업그레이드 계획 워크샵 (“워크샵”)
  - a. Oracle Database Enterprise Edition Release 10.2.0.5에서 Software Update License & Support 적용을 받는 Oracle Database Enterprise Edition Release로 귀사가 업그레이드하는 계획을 수립하는 것에 대한 자문 및 지도를 제공하기 위한 1회의 원격 프레젠테이션 (4 시간 내, 참석자 30명 이하)
  - b. 워크샵 종료 이후 오라클은 귀사의 주문서에 기재된 시간 수까지 질문에 답하고 귀사의 업그레이드 계획에 대한 지도를 제공하기 위한 전화 지원(월요일에서 금요일까지, 현지 시간 오전 9시부터 오후 5시까지, 현지 공휴일 제외).
3. 2018년 8월 1일 이전에 시작된 계약을 보유한 고객 5명 이하의 Named User에게 오라클의 Unlimited Learning Subscription (“ULS”)에 대한 접근권한 제공. ULS는 Training On Demand, Learning Streams 및 Cloud Learning Subscription 접근권한을 포함합니다. ULS에 대한 추가 정보는 <http://education.oracle.com/us/terms/termspolicies030115.html>을 참고하시기 바랍니다.

Oracle Database 10g Release 2를 위한 Oracle Market-Driven Support에 대한 귀사의 요금은 주문 당시 유효한 오라클 요금정책에 따라 결정됩니다.

Oracle Database 10g Release 2를 위한 Oracle Market-Driven Support를 구매하기 위해서는 귀사가 라이선스한 오라클 데이터베이스(들)가 현재 Software Update License & Support에 따른 지원을 받고 있어야 합니다. 심각도 1 수정보완 및 CPU는 My Oracle Support를 통해 제공될 것입니다.

Oracle Database 10g Release 2를 위한 Oracle Market-Driven Support는 2018년 7월 31일 종료되며 갱신이 가능하지 않습니다. 해당 주문서에 명시적으로 달리 기술되어 있지 않는 한, 기술지원 요금에 대한 계약상 상한은 이러한 서비스에 적용되지 않습니다. Oracle Database 10g Release 2를 위한 Oracle Market-Driven Support는 상기 재등록 정책의 적용을 받지 않습니다.

<sup>1</sup>2017년 8월 1일부로 다음의 플랫폼은 Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 하의 지원 적격 대상에서 제외됩니다.

- a. Microsoft Windows (32 bit)
- b. Microsoft Windows (64 bit)

<sup>2</sup>2018년 8월 1일 이후 유효, Oracle Database 10g Release 2의 시장 주도 지원에는 다음 제한 및 한계가 적용됩니다.

- a. 더 이상 정기적으로 중요 패치 업데이트(CPU)가 제공되지 않으며 모든 CPU 릴리스는 오라클의 단독 재량에 따릅니다.
- b. HP Itanium 및 IBM z/OS 플랫폼의 경우 더 이상 이 서비스가 제공되지 않습니다.
- c. 오라클은 상업적으로 합당한 노력을 기울여 심각도 1 서비스 요청에 대한 수정사항이나 해결책을 제공합니다.

## 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 Linux and Oracle VM Support Policies를 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 Linux and Oracle VM Support Policies를 참조하십시오.

## 6. 웹 기반 고객 지원 시스템

### My Oracle Support

My Oracle Support가 오라클의 소프트웨어 지원을 위한 고객 지원 웹사이트입니다. My Oracle Support 접근권한은 My Oracle Support 웹 사이트에 게시된 Oracle Support Portal 사용 약관이 적용됩니다. Oracle Support Portal 사용 약관은 오라클의 재량에 따라 변경될 수 있습니다. My Oracle Support는 지정된 기술 담당자만 접속할 수 있습니다.

다음 오라클 프로그램들은 현재 My Oracle Support의 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 System의 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 & Support에 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 사용 약관에 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 Support에서 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 통해서든 어떠한 방식으로든 제한되거나 수정되지 않습니다.

## 8. 글로벌 고객 지원 보안 방침

오라클은 오라클 서비스 개인정보 보호 정책(<http://www.oracle.com/us/legal/privacy/services-privacy-policy-078833.html>)과 아래 참조된 오라클 글로벌 고객 지원 보안 방침에 따라 기술 지원을 제공합니다.

오라클은 기술지원 서비스의 보안에 최선을 다하고 있습니다. 표준 기술지원 서비스를 제공하는 데 있어 오라클은 글로벌 고객 지원 보안 방침(Global Customer Support Security Practices)을 준수하며, 이 방침은 <http://www.oracle.com/support/policies.html>에서 확인할 수 있습니다. 글로벌 고객 지원 보안 방침은 오라클의 재량에 따라 변경될 수 있으나 오라클은 기술지원 요금이 지불 완료된 기간 동안에는 글로벌 고객 지원 보안 방침의 보안 수준을 실질적으로 축소하지는 않을 것입니다. 지금까지 변경된 내용을 보려면 첨부된 [Statement of Changes](#)(PDF)를 참고하십시오.

글로벌 고객 지원 서비스 및 시스템은 특정 유형의 민감 정보를 저장하거나 처리하는 데 필요한 특별한 보안 통제기준에 맞추어 설계되지는 않았습니. 의료 정보, 지불 카드 또는 [글로벌 고객 지원 보안 방침](#)에 명시된 것보다 높은 수준의 보호가 필요한 기타 민감 정보는 전송하지 마십시오. 귀사가 제출한 민감 정보를 삭제하는 방법은 My Oracle Support의 <https://support.oracle.com/CSP/main/article?cmd=show&type=NOT&id=1227943.1>에서 확인할 수 있습니다.

상기 제약에도 불구하고, 일부 고객은 글로벌 고객 지원의 유럽 경제 지역(EEA) 거주자에 대한 개인 데이터("EEA 개인 데이터")와 미국의 Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA)에 따른 보호 대상 건강 정보(protected health information, PHI)의 취급 방침에 적용되는 합의를 오라클과 이미 체결했을 수도 있습니다. 귀하가 기술 지원 서비스를 받는 과정의 일부로, EEA 개인 데이터 또는 PHI를 오라클에 제출하려는 경우, 다음을 수행해야 합니다.

- (i) EU 표준 계약 조항이나 데이터 전송 합의서, 또는 (ii) 귀하의 기술 지원 서비스를 구체적으로 참조하고 포함하는 HIPAA BAA(Business Associate Agreement)(해당하는 경우)를 오라클과 체결해야 합니다.
- My Oracle Support 고객 포털의 서비스 요청 첨부물에만 EEA 개인 데이터 또는 PHI를 제출해야 합니다.
- 서비스 요청의 본문에 EEA 개인 데이터 또는 PHI를 포함하지 않습니다(SR에 대응하기 위해 오라클에 필요한 연락처 정보 제외).
- My Oracle Support 메시지가 표시되면 서비스 요청 첨부물에 EEA 개인 데이터 또는 PHI를 포함할 수 있음을 표시해야 합니다.

## 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

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 1시간 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 OSS에 접속하고 있을 경우 24시간 지원을 제공합니다(OSS는 문제가 해결될 때까지 24시간 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 기능손실을 경험합니다. 적절한 해결책을 찾지 못할 경우 중요한 기능이 마비되지만 제한된 범위에서 작업을 계속할 수는 있습니다.

**심각도 3**

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

**심각도 4**

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 90일 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.

비밀 유지

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

당사자의 비밀 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 제3자가 상대방에게 합법적으로 공개한 정보 또는 (d) 상대방이



독자적으로 개발한 정보는 포함되지 않습니다.

양 당사자는 상대방의 비밀 정보를 정보 공개일로부터 3년간 비밀로 유지하는 데 동의합니다. 또한 양 당사자는 무단 공개로부터 비밀 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.