



Oracle Software Technical Support Policies

Effective Date: 03-October-2025

목차

1. 개요	4
서비스의 사용	4
2. 지원 조건	4
기술 지원 요금	4
지원 기간	5
라이선스 세트	5
서비스 수준 일치	6
오라클 기술 지원의 재등록	7
라이선스 또는 지원 수준 축소에 따른 가격책정	8
맞춤식 애플리케이션 번들	8
지원되지 않는 프로그램	8
기술 담당자	8
프로그램 업데이트	8
지원 중단 권리	9
1 선 및 2 선 지원	9
제 3 자 벤더 관련 지원 조항	9
개발, 데모 및 최종사용자 라이선스에 대한 기술 지원	10
3. LIFETIME SUPPORT	10
4. 오라클 기술 지원 수준	13
Software Update License & Support	13
Extended Support	15
Sustaining Support	15
Oracle Communications Network Software Premier & Sustaining Support	17
Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support	19
5. 구매 가능한 추가 지원 서비스	20
Incident Server Support 패키지	20
Oracle Java Development Tools Support	20
Oracle Developer Studio Tools Support	21
Oracle Application Development Framework Essentials Support	21
Java SE Support 및 독립 소프트웨어 벤더를 위한 Java SE Support	21
Oracle Java Embedded Development Support 및 Oracle Java Embedded Suite Development Support	22
Oracle Solaris 10 Container Support	22
NoSQL Database Community Edition Support	23
Service Request Packages	23
고객 성공 서비스	23
Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite	23
Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring	25

PeopleSoft HCM 및 FSCM 에 대한 심각도 1 수정 및 미국 납세신고서 1099 업데이트	25
PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations 에 대한 입법 업데이트	26
Fusion Middleware 11g 에 대한 심각도 1 수정	28
Oracle Linux 지원 서비스	29
Oracle VM 지원 서비스	30
Oracle Utilities Live Energy Connect 프로그램 지원	30
6. 웹 기반 고객 지원 시스템	30
My Oracle Support	30
Hospitality and Food & Beverage Customer Support Portal	30
Oracle Unbreakable Linux Network	30
7. 기술 지원 서비스를 수행하는 데 사용되는 도구	31
8. 글로벌 고객 지원 데이터 보호 실무관행	31
9. 심각도 정의	32
10. HYPERION 및 AGILE 관련 지원 조항	33
11. 담당자 정보	34

1. 개요

달리 명시되지 않는 한, 본 Software Technical Support Policies 는 모든 오라클 소프트웨어 제품군에 대한 기술지원에 적용됩니다.

"귀하" 및 "귀하의"는 오라클 또는 오라클 공인 배포사에 기술 지원을 주문한 개인 또는 법인을 지칭합니다.

본 Oracle Software Technical Support Policies 에 설명된 대로 Oracle Support Services(“OSS”)로부터 기술지원을 받으려면 모든 프로그램에 대한 적절한 라이선스를 취득해야 합니다.

귀하의 주문 또는 프로그램 문서에 명시된 바에 따라 인증된 하드웨어, 데이터베이스 및 운영 시스템 구성에서 변경되지 않은 상태로 실행되는 오라클 라이선스 프로그램의 현재 지원되는 릴리스에서 입증할 수 있는 이슈(귀하가 생성한 문제 포함)에 대해 기술 지원이 제공됩니다.

본 조항에 달리 명시된 경우를 제외하고 Nimbula 및 MICROS Systems 프로그램(미국 크루즈 전용) 외 모든 오라클 프로그램의 제품 릴리스 및 지원 플랫폼 정보는 아래 [웹 기반 고객 지원 시스템](#) 조항에 기술된 오라클의 웹 기반 고객 지원 시스템을 통해 제공됩니다. Nimbula 프로그램의 제품 릴리스 및 지원 플랫폼 정보는 귀하에게 서면으로 제공됩니다.

과거 오라클 또는 오라클이 인수한 벤더의 Technical Support Policies(예: Software Support Services 조항, Maintenance Services Policy, Standard Maintenance Program, 제품 지원 정책, Support Services 정책, Support Maintenance Agreement, Maintenance and Technical Support Agreement, Maintenance and Support Schedule 2.0 및 Licensee Support Services Policy)에 대한 명칭은 합의서에 따라 다를 수 있습니다.

이러한 Technical Support Policies 는 오라클의 재량으로 변경될 수 있지만, 오라클 정책이 변경됨으로써 기술 지원 요금을 지급한 지원 기간(아래에 정의됨) 동안 지원 대상 프로그램을 위해 제공되는 서비스의 수준이 현저하게 저하되지는 않습니다.

이러한 Oracle Software Technical Support Policies 와 이전 버전의 Oracle Software Technical Support Policies 를 비교하려면 첨부된 [변경 사항 명세서\(PDF\)](#)를 [참조하십시오](#).

서비스의 사용

베네수엘라 정부, 러시아 연방정부 및 벨라루스 정부를 포함하여 베네수엘라, 러시아 및 벨라루스 내의 개인 또는 단체에게 서비스를 납품할 수 없으며 전술한 개인 등은 서비스에 액세스할 수 없습니다. 전술한 개인 등을 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

기술 지원 요금

관련 주문 또는 지급 계획, 오라클 또는 오라클 계열사와 체결한 금융 또는 임대 합의서(“지급 계획”)에 달리 명시되어 있지 않으면, 지원 기간보다 앞서 기술 지원 서비스 요금을 매년 지급해야 합니다. 지급 또는 지급 약정이 있어야만 오라클에 요청한 기술 지원 주문(예: 발주서, 실제 지급 또는 기타 승인된 결제 방법)을 처리할 수 있습니다. 지급 약정을 받은 후에만 청구서가 발행되어 귀하가 지정하는 단일 청구 주소로 발송됩니다. 지급을 제출하지 않으면 기술 지원 서비스가 종료됩니다. 기술 지원은 취득한 주문 조건에

따라 제공됩니다. 하지만 지금 계획에 따라 정해진 기술 지원 요금은 그러한 지금 계획의 조항에 따라서 지급해야 합니다.

지원 기간

귀하의 주문에 달리 명시되어 있지 않은 한, 기술 지원은 주문의 효력발생일부터 효력이 발생합니다. Oracle Store 를 통해 귀하의 주문이 제출된 경우, 오라클이 해당 주문을 수락한 날짜가 효력발생일이 됩니다. 주문에 달리 명시되어 있지 않은 한, 가격책정을 포함한 오라클 기술 지원 조건은 12 개월 지원 기간("지원 기간")을 반영합니다. 주문이 이루어지면 관련 주문에 별도로 규정된 경우를 제외하고 귀하의 기술 지원 서비스 주문은 취소 불가능하고 이미 지급한 금액은 환불되지 않습니다. 지원 기간이 끝난 후에는 오라클이 기술 지원을 제공할 의무가 없습니다.

라이선스 세트

라이선스 세트는 (i) 프로그램의 모든 라이선스(그러한 프로그램에 사용 허가된 옵션*(예: Database Enterprise Edition 및 Enterprise Edition 옵션, Purchasing 및 Purchasing 옵션), 데이터 엔터프라이즈 관리 프로그램*(예: Database Enterprise Edition 및 Diagnostics Pack) 또는 셀프 서비스 모듈*(예: Human Resources 및 Self-Service Human Resources) 포함), (ii) 동일한 소스 코드**를 공유하는 모든 프로그램 라이선스 또는 (iii) Crystal Ball 프로그램의 경우 하나의 주문에 포함된 동일한 프로그램 라이선스, (iv) Java Embedded Binary 프로그램의 경우 귀하와 오라클 간에 체결된 Java 바이너리 라이선스 및 재배포 합의서("BLRA": Java Binary License and Redistribution Agreement)에 따라 각 Java 애플리케이션 제품에 포함된 프로그램의 모든 배포 단위 또는 (v) 귀하가 Java 제한적 사용 바이너리 프로그램을 배포하려 하거나 Oracle Java 플랫폼 통합 프로그램("OJPI": Oracle Java Platform Integrator)에 따라 Java 내장 바이너리 프로그램을 배포하려는 경우 BLRA 에 따라 Java 애플리케이션 제품에 내장 또는 포함된 모든 최종사용자 프로그램 라이선스 또는 (vi) 동일한 프로그램의 라이선스(구매형식이 영구 라이선스인지 라이선스 구독인지 여부와 관계 없음)로 구성됩니다. Oracle Partner Network 또는 Oracle Technology Network 를 통해 제공되는 개발 및 체험 라이선스는 라이선스 세트 정의에 포함되지 않습니다.

*오라클 가격 목록에 명시된 바와 같습니다.

**동일한 소스 코드를 공유하는 프로그램:

- Database Enterprise Edition, Database Standard Edition, Database Standard Edition One, Oracle Database Standard Edition 2 and Personal Edition
- Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, WebLogic Server Enterprise Edition, WebLogic Server Standard Edition, WebLogic Suite, and Web Tier
- Oracle FLEXCUBE Core Banking programs
- Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Retail programs
- Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Corporate programs
- Oracle FLEXCUBE Lending & Leasing programs
- Oracle Daybreak programs
- Oracle Banking programs

귀하가 오라클 파트너이고 최종사용자에게 1 선 지원(예: 내장 소프트웨어 라이선스(Embedded Software License, "ESL"), 애플리케이션별 완전 사용 라이선스(Application Specific Full Use, "ASFU")또는 기타 오라클이 승인한 1 선 지원)을 제공하는 경우 라이선스 세트는 ESL 배포 합의서, ASFU 배포 합의서 또는 귀하와 오라클이 체결한 기타 배포 합의서에 따라 애플리케이션 패키지에 내장 또는 포함된 최종사용자의 모든 프로그램 라이선스로 구성됩니다. 귀하가 직접 지원하는 완전 사용 라이선스를 최종사용자도 보유하고 있는 경우 해당 완전 사용 라이선스도 ASFU 또는 ESL 라이선스와 동일한 수준으로 지원해야 합니다.

오라클이 최종사용자의 모든 ASFU 라이선스 및 완전 사용 라이선스에 대한 1 선 지원을 제공하는 경우 ASFU 라이선스 및 완전 라이선스 둘 다 동일한 수준으로 지원해야 합니다. 그러나 오라클이 최종사용자의 완전 사용 라이선스에 대한 1 선 지원을 제공하고 귀하가 ASFU 및/또는 ESL 라이선스에 대한 1 선 지원을 제공하는 경우에는 해당 라이선스를 동일한 라이선스 세트의 라이선스로 간주하지 않습니다.

서비스 수준 일치

기술 지원 취득 시 특정 라이선스 세트의 모든 라이선스는 동일한 기술 지원 서비스 수준(예: Software Update License & Support, Oracle Communications Network Premier Support 또는 지원 없음)으로 지원되어야 합니다. 귀하가 Extended Support 를 추가하더라도 귀하는 계속해서 전체 라이선스 세트의 Software Update License & Support 를 유지해야 합니다. 가용성에 따라 귀하가 특정 프로그램 버전 릴리스의 라이선스에 대한 Extended Support 를 취득하는 경우 해당 버전 릴리스의 모든 라이선스에 대한 Extended Support 를 취득해야 합니다. 라이선스 세트에 포함된 라이선스 중 일부만 지원하는 것은 안 됩니다. 지원되지 않는 라이선스를 종료하여 라이선스 세트를 줄여야 합니다. 귀하는 종료 확인서를 통해 라이선스 종료를 문서화합니다.

라이선스 세트 내 라이선스 일부를 지원받기 위한 예외요청

귀하는 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. 귀하가 지원을 받지 않고자 하는 라이선스들과 계속 지원을 받고자 하는 라이선스들을 별도의 데이터센터에 배치하고 있으며, 데이터센터들이 동일 네트워크로 연결되어 있지 않은 경우
2. 귀하가 하나의 라이선스 세트 내에서 오라클 데이터베이스의 상이한 릴리스버전을 사용하면서 더 이상 업데이트 되지 않고 고도화되지 않는 응용프로그램들을 실행하고 있는 경우
3. 귀하가 하나의 라이선스 세트 내 라이선스 일부를 서로 다른 생산 환경에 배치하고 있는 경우
4. 귀하가 하나의 라이선스 세트 내 라이선스 일부를 귀하 조직의 특정 부서 또는 특정 자회사의 전속적 사용을 위해 배치하고 있는 경우
5. 귀하가 법률, 규칙 또는 규제에 의해 오라클 제품의 특정 버전을 유지할 의무가 있어서 업그레이드를 할 수 없는 경우
6. 귀하가 라이선스를 구매한 이후 오라클이 인수한 회사로부터 라이선스 받은 소프트웨어에 관하여 귀하가 요청하는 경우
7. 귀하의 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 귀하의 요청을 받아들일 경우, 귀하는 다음 사항을 서면으로 동의하고 인정하셔야 합니다:

귀하가 지원을 받지 않는 라이선스는 어떠한 방식으로든 직접적 또는 간접적 오라클 기술 지원의 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 기술 지원 또는 업데이트가 필요하면, 기술 지원은 해당 시점에 적용되는 오라클의 기술 지원정책에 따라 재등록될 수 있습니다.

오라클 기술 지원의 재등록

기술 지원 기간이 만료되었거나 처음에 프로그램 라이선스를 통해 구매하지 않은 경우 재등록 요금이 발생합니다. 재등록 요금은 다음과 같이 산정됩니다. (a) 기술 지원 기간이 만료된 경우 재등록 요금은 관련 프로그램에 대해 지급한 마지막 연간 기술 지원 요금의 150%입니다. (b) 관련 프로그램에 대한 기술 지원을 구입한 적이 없는 경우, 재등록 요금은 재등록 당시 유효한 오라클의 지원 가격책정 정책에 따라 처음에 관련 프로그램에 대한 지원을 주문했다라면 부과되었을 순 기술 지원 요금의 150%입니다. (a)의 재등록 요금은 기술 지원 주문 날짜부터 기술 지원 만료 날짜까지 비례 배분됩니다. (b)의 재등록 요금은 원래 프로그램 라이선스 주문 날짜를 기준으로 비례 배분됩니다.

귀하는 위에서 설명한 재등록 요금 외에도 지원 기간에 대한 기술 지원 요금을 지급해야 합니다. 이 기술 지원 요금은 다음과 같이 산정됩니다. (i) 기술 지원 기간이 만료된 경우, 12 개월 지원 기간에 대한 기술 지원 요금은 해당 프로그램에 대해 귀하가 마지막으로 지급한 연간 기술 지원 요금이 되며, (ii) 해당 프로그램에 대해 기술 지원을 구입한 적이 없는 경우에는 연간 기술 지원 요금은 재등록 당시 유효한 오라클 지원 가격책정 정책에 따라 처음에 해당 프로그램에 대해 지원을 주문했다라면 부과되었을 기술 지원 요금과 같습니다. 위의 (i) 및 (ii)에 기술된 연간 지원 요금에 갱신에 따른 조정이 적용될 수 있습니다.

이전에는 오라클 공인 배포사를 통해 기술 지원을 받았고 현재는 오라클로부터 직접 기술 지원을 받는 경우 재등록 요금과 기술 지원 요금에 추가 비용이 추가될 수 있습니다. 전체 라이선스 세트에 대한 지원을 재등록하지 않거나 주문의 라이선스 중 일부에 대한 지원만 재등록하는 경우에는 "라이선스 세트", "서비스 수준 일치" 및 "라이선스 또는 지원 수준 축소에 따른 가격책정" 정책이 적용됩니다.

라이선스 또는 지원 수준 축소에 따른 가격책정

지원에 대한 가격책정은 지원 수준과 지원을 주문한 라이선스 수량에 따라 결정됩니다. 단일 주문의 라이선스 중 일부가 종료되거나 지원 수준이 축소되는 경우, 해당 라이선스 주문의 나머지 라이선스에 대한 지원 요금은 종료 또는 축소 당시 유효한 오라클의 지원 정가에서 해당 기준 할인율(Standard Discount)을 차감한 가격으로 책정됩니다. 그러한 기술 지원 요금은 유지되는 라이선스와 종료되거나 지원 계약이 중단되는 라이선스 모두에 대하여 지급된 이전 기술 지원 요금과 해당 국가의 연간 조정 비용을 더한 금액을 넘지 않을 것이며, 지원 계약이 유지되는 라이선스에 대하여 지급된 이전의 지원 요금보다 아래로 내려가지는 않을 것입니다. 종료되는 라이선스에 따라 이루어진 라이선스 주문이 추가되는 라이선스에 대한 가격 유지를 형성하는 경우, 가격 유지에 의거하여 주문된 모든 라이선스에 대한 기술지원 요금은 감소가 이루어지는 시점에 유효한 오라클 기술지원 정가에서 해당 기준 할인율(Standard Discount)을 적용한 가격으로 산정될 것입니다.

맞춤식 애플리케이션 번들

맞춤식 애플리케이션 번들에 포함된 단일 프로그램 모듈에 대한 기술 지원은 중단할 수 없습니다.

지원되지 않는 프로그램

지원되지 않는 프로그램을 사용하는 고객은 지원되지 않는 프로그램에 관한 업데이트, 유지보수 릴리스, 패치, 전화 지원 또는 기타 일체의 기술 지원 서비스를 다운로드하거나 받을 수 없습니다. 체험 목적 또는 지원되는 다른 프로그램과 함께 사용할 목적 또는 대체 미디어로 사용할 목적으로 구매 또는 다운로드한 CD 팩 또는 프로그램은 지원되지 않는 프로그램의 업데이트에 사용할 수 없습니다.

기술 담당자

귀하의 기술 담당자는 기술 지원 서비스를 위한 귀하와 OSS 간의 유일한 연락 창구입니다. 귀하의 기술 담당자는 최소한 초기 기본 제품 교육을 수료해야 하며, 필요에 따라 특정 역할이나 구현 단계, 전문적인 제품 사용 및/또는 마이그레이션을 위한 추가 교육을 수료해야 합니다. 귀하의 기술 담당자는 시스템 문제를 해결하고 서비스 요청을 분석 및 해결하는 과정에서 오라클을 지원할 수 있도록 오라클 지원 프로그램과 귀하의 오라클 환경에 대한 지식을 갖추고 있어야 합니다. 서비스 요청 제출 시 귀하의 기술 담당자는 현재 발생한 문제를 기본적으로 이해하고 있어야 하며, 문제를 진단하고 분류하는 과정에서 오라클을 지원할 수 있도록 문제를 재현할 수 있어야 합니다. 지원 서비스가 중단되지 않도록 하려면, 기술 담당자의 직무가 다른 직원에게 넘어갈 때마다 귀하는 OSS 에 그 사실을 통지해야 합니다.

귀하는 라이선스 세트마다 OSS 와의 연락 창구 역할을 할 주 담당자 1 명과 백업 담당자 4 명("기술 담당자")을 지정할 수 있습니다. 귀하는 순 지원 요금 기준 라이선스 세트당 미화 250,000 달러를 지급할 때마다 주 담당자 2 명과 백업 기술 담당자 4 명을 추가로 지명할 수 있습니다. 주 기술 담당자는 (i) 귀하의 서비스 요청 활동을 감독하고 (ii) 문제 해결 프로세스를 개발하고 귀하 조직 내에 배포할 책임을 갖게 됩니다. 백업 기술 담당자는 사용자 문제를 해결하는 업무를 담당하게 됩니다. 추가로 기술 담당자를 지명할 때마다 요금이 청구될 수 있습니다.

오라클은 귀하의 기술 담당자가 기록한 서비스 요청을 검토한 후, 교육으로 예방할 수 있는 서비스 요청이 발생하지 않도록 특정 교육을 권고할 수 있습니다.

프로그램 업데이트

업데이트는 오라클이 일반적으로 추가 라이선스 요금 없이 지원 고객에게 프로그램 라이선스를 제공하는 프로그램 후속 발매를 의미하며, 관련 기간 동안 해당 라이선스에 대한 소프트웨어 업데이트가 포함된 기술 지원 제공물을 주문한 경우 배송 비용은 별도입니다. 오라클이 별도로 라이선스를 제공하는 모든 릴리스,

업선 또는 이후의 프로그램은 업데이트에 포함되지 않습니다. 업데이트는 사용 가능한 경우(오라클에 의해 결정됨) 제공되며, 오라클이 취득한 프로그램에 대해 이전에 제공된 버전 중 일부가 포함되지 않을 수 있습니다. 오라클은 향후 프로그램이나 기능을 개발할 의무가 없습니다. 사용 가능한 업데이트는 귀하에게 전달되거나 다운로드 가능한 형태로 제공됩니다. 전달되는 경우, 귀하는 주문한 프로그램 라이선스의 지원되는 운영 시스템마다 하나의 업데이트 사본을 받게 됩니다. 업데이트를 복사, 다운로드 및 설치하는 것은 귀하의 책임입니다.

지원 중단 권리

오라클의 제품 수명 주기에 따라 특정 프로그램 릴리스(오라클이 더 이상 지원을 제공할 수 없다는 오라클의 신의 성실한 결정에 따라 제조사 또는 그러한 프로그램의 벤더가 지원을 중단한 내장된 제 3 자 프로그램을 포함)의 지원을 중단해야 할 수도 있으며 따라서 오라클은 이러한 권리를 보유합니다. 그러나 오라클의 **Lifetime Support Policy** 에 명시된 프로그램 릴리스에는 **Lifetime Support Policy** 의 조항이 적용됩니다. 지원 중단 정보는 변경될 수 있습니다.

1 선 및 2 선 지원

귀하의 사용자에게 직접 지원되는 프로그램에 대한 “1 선 지원”을 제공하는 조직 및 프로세스를 확립하고 유지해야 합니다. 1 선 지원 범위에는 (i) 지원되는 프로그램의 성능, 기능 또는 운영에 관한 질문에 대해 사용자에게 직접 응답, (ii) 지원되는 프로그램의 문제에 대해 사용자에게 직접 응답, (iii) 지원되는 프로그램의 문제 진단 및 (iv) 지원되는 프로그램의 문제 해결이 포함됩니다(단, 이에 국한되지 않음).

합당한 상업적 노력 후에도 지원되는 프로그램의 문제를 진단하거나 해결할 수 없는 경우, 귀하는 오라클에 “2 선 지원”을 문의할 수 있습니다. 귀하는 상업적으로 합당한 노력을 기울여 2 선 지원을 제공하는 데 필요한 액세스(예: 저장소 파일, 로그 파일 또는 데이터베이스 추출)를 오라클에 제공해야 합니다.

2 선 지원은 (i) 지원되는 프로그램의 문제 진단과, (ii) 그러한 지원되는 프로그램이 모든 주목할 만한 측면에서 관련 설명서에 설명된 대로 작동할 수 있도록 지원되는 프로그램의 검증 가능한 보고된 오류를 해결하기 위한 합당한 상업적인 노력으로 구성됩니다.

오라클은 기술 담당자가 기록한 서비스 요청을 검토하고, 위의 권장된 표준 실무관행에 따라 귀하를 지원하는 특정 조직 및 프로세스를 추천할 수 있습니다.

제 3 자 벤더 관련 지원 조항

귀하는 기술 지원을 받으려면 애플리케이션 및 플랫폼을 포함하여 지원되는 환경을 유지해야 합니다. 벤더가 제품 지원을 중단하는 경우 귀하는 오라클로부터 기술 지원 서비스를 계속 받으려면 현재 지원되는 인증 제품, 애플리케이션, 하드웨어 플랫폼, 프레임워크, 데이터베이스 및/또는 운영 시스템 구성으로 업그레이드해야 할 수도 있습니다.

개발, 데모 및 최종사용자 라이선스에 대한 기술 지원

개발 및/또는 데모 라이선스에 대한 기술 지원은 귀하의 오라클 파트너 네트워크 멤버십을 통해 제공됩니다. 귀하가 최종사용자에게 라이선스를 부여한 프로그램에 대한 기술 지원을 제공하려면 먼저 개발 및/또는 데모 라이선스에 대해 귀하가 받을 수 있는 기술 지원 외에도 오라클로부터 해당 프로그램에 대한 기술 지원을 취득해야 하며 귀하가 최종사용자에게 지원을 제공하는 한 이 기술 지원을 지속적으로 유지 관리해야 합니다.

3. LIFETIME SUPPORT

Lifetime Support 를 구성하는 서비스 수준은 다음과 같습니다.

- Premier Support("Software Update License & Support" 또는 "Oracle Communications Network Software Premier Support"라고도 지칭하며 귀하의 주문에 문서화됨)
- Extended Support(제공되는 경우)
- Sustaining Support

Premier Support, Extended Support 및 Sustaining Support 를 통해 제공되는 서비스에 대한 상세내역은 아래의 오라클 기술지원 수준 조항에 포함되어 있습니다.

특정 프로그램 릴리스에 대한 Premier Support 는 아래에 명시된 경우를 제외하고 Lifetime Support 적용 범위 문서에 설명된 대로 오라클 프로그램 릴리스가 일반 공급되는 날로부터 5 년 동안 제공됩니다. Premier Support 기간이 종료되는 경우 Extended Support 또는 Sustaining Support 중 하나가 제공됩니다. Extended Support(제공되는 경우)가 특정 프로그램 릴리스에 대해 추가 3 년 동안 제공될 수 있습니다. 아래에 명시된 경우를 제외하고 각 지원 기간마다 표준 Premier Support 요금에 더해서 Extended Support 요금이 적용됩니다.

또는 오라클 프로그램 라이선스에 대한 기술지원을 유지하고 연간 요금을 지속적으로 지급하는 경우에 사용할 수 있는 Sustaining Support 로 기술지원을 확장할 수 있습니다.

제공되는 서비스 수준 및 기간을 포함하여 특정 프로그램 릴리스에 대한 Lifetime Support 적용 범위에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 서버 기술 프로그램의 경우 [Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products](#) 참조
- Fusion Middleware 프로그램의 경우 [Lifetime Support Policy: Coverage for Fusion Middleware](#) 참조
- 애플리케이션 프로그램의 경우 [Lifetime Support Policy: Coverage for Applications](#) 참조
- 소매 애플리케이션 프로그램의 경우 [Lifetime Support Policy: Coverage for Retail Applications](#) 참조
- Sun 시스템 소프트웨어 제품의 경우 [Lifetime Support Policy: Coverage for Sun System Software Products](#)
- OFSS 프로그램의 경우 [Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Financial Services Software](#) 참조

일반 예외 사항

Lifetime Support Policy 및 ODSC 에 "오라클 데이터베이스 혁신 릴리스"로 지정된 오라클 데이터베이스 릴리스의 경우 일반에 공개되는 날로부터 2 년 동안 Premier Support 가 제공됩니다. [Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products](#) 문서를 참조하십시오.

현재 유효한 지원 계약이 있는 고객에 대한 예외 사항:

1. **PeopleTools:** PeopleTools 릴리스에 대한 패치는, [PeopleTools Support Policy](#)에 명시되어 있는 패치 지원 종료일까지 제공됩니다. PeopleTools 릴리스 지원의 최종 연도에는 분기별 CPU 주기에 따라서만 패치가 제공됩니다.

PeopleSoft 애플리케이션 프로그램 릴리스에 대한 Premier Support 또는 Extended Support 를 계속 받으려면(제공되는 경우) PeopleTools 마이너 릴리스를 적용해야 합니다. 제 3 자 제품 제공업체가 지원하는 제 3 자 기술 및 제품을 최신 버전으로 유지하려면 PeopleTools 마이너 릴리스를 적용해야 할 수 있습니다.

PeopleSoft 애플리케이션의 유지보수(이미지, 패치, 번들 및 유지보수 팩을 포함하되 이에 국한되지 않음)를 위해 최신 버전의 PeopleTools 로 업그레이드해야 할 수도 있습니다.

오라클은 PeopleTools 프로그램 릴리스에 포함된 제 3 자 제품을 변경할 권리를 보유하며 여기에는 (i) 최신 버전의 제 3 자 제품 요구 (ii) 제 3 자 제품의 포장 및 유통 방식 변경 (iii) 하나 이상의 제 3 자 제품 교환 또는 교정 등이 포함되며 이에 국한되지 않습니다.

2. **Oracle Database 10gR2:** IBM z/OS 플랫폼에서 Oracle Database 10gR2 를 실행하는 고객의 경우 2013 년 7 월 이후에도 당시의 오라클의 Extended Support 요금으로 Extended Support 를 계속 사용할 수 있습니다. Extended Support 는 심각도 1 수정으로 제한됩니다. 중요 패치 업데이트는 제공되지 않습니다.
3. **Oracle Database Standard Edition 2:** Oracle Database Standard Edition 2 에 대한 현재 유효한 지원 계약이 있는 고객은 이전에 라이선스를 취득한 Oracle Database Standard Edition 또는 Oracle Database Standard Edition One 프로그램 릴리스에 대한 기술 지원을 계속 받게 됩니다. 라이선스 제한은 Oracle Database Standard Edition 2 주문의 라이선스 정의 및 규칙에 명시되어 있습니다.
4. **Governance, Risk and Compliance Programs:** 아래에 명시된 Governance, Risk and Compliance Programs 릴리스에 대한 Sustaining Support 의 경우 오라클은 2025 년 5 월까지 심각도 1 수정을 계속 제공합니다.

PROGRAM	PROGRAM RELEASE
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

5. **Oracle Database 19c:** Oracle Database 19c 를 실행하는 고객의 경우 2027 년 5 월 1 일부터 2029 년 12 월 31 일에 해당하는 Premier Support 기간 및 2030 년 1 월 1 일부터 2032 년 12 월 31 일에 해당하는 Extended Support 기간 동안 Java 8 관련 제 3 자 소프트웨어에 대한 지원이 제외됩니다.

이 제 3 자 소프트웨어는 기본적으로 Oracle Database 19c 포트(즉, AIX, zLinux, HPUX, Solaris, Windows 용)에 영향을 미칩니다. Java 8 Extended support 는 2030 년 12 월에 종료되며 Oracle Database 19c 는 해당 날짜 이후로 Java 업데이트를 더 이상 받지 않습니다.

6. **Java SE 8: Extended Support** 요금이 2022 년 3 월부터 2030 년 12 월까지 면제됩니다. 이 기간 동안 귀하는 아래의 오라클 기술지원 수준 조항에 설명된 대로 Extended Support 를 받게 됩니다.
7. **Oracle Financial Services Analytical Applications (OFSA) 8.0:** 여기에 기재된 Platform 8.0, Compliance Management 8.0 및 Enterprise Risk and Finance 8.0 제품의 경우 2023 년 1 월부터 2025 년 1 월까지 Extended Support 요금이 면제됩니다. 이 기간 동안 귀하는 아래의 오라클 기술지원 수준 조항에 설명된 대로 Extended Support 를 받게 됩니다.
8. **Oracle Enterprise Manager Cloud Control 13.5:** Extended Support 요금이 2024 년 1 월 1 일부터 2026 년 12 월 31 일까지 면제됩니다. 이 기간 동안 귀하는 아래의 오라클 기술지원 수준 조항에 설명된 대로 Extended Support 를 받게 됩니다.
9. **Oracle Communications EAGLE Application Processor (EPAP) 16.4.1:** Extended Support 요금이 2021 년 12 월부터 2024 년 4 월까지 면제됩니다. 이 기간 동안 귀하는 아래의 오라클 기술지원 수준 조항에 설명된 대로 Extended Support 를 받게 됩니다.
10. **Oracle Communications LSMS 13.5.1:** Extended Support 요금이 2021 년 12 월부터 2024 년 4 월까지 면제됩니다. 이 기간 동안 귀하는 아래의 오라클 기술지원 수준 조항에 설명된 대로 Extended Support 를 받게 됩니다.
11. **Oracle Communications LSMS Query Server 13.5.1:** Extended Support 요금이 2021 년 12 월부터 2024 년 4 월까지 면제됩니다. 이 기간 동안 귀하는 아래의 오라클 기술지원 수준 조항에 설명된 대로 Extended Support 를 받게 됩니다.
12. **Oracle Communications EAGLE LNP Application Processor (ELAP) 10.2.1:** Extended Support 요금이 2021 년 11 월부터 2024 년 4 월까지 면제됩니다. 이 기간 동안 귀하는 아래의 오라클 기술지원 수준 조항에 설명된 대로 Extended Support 를 받게 됩니다.
13. **Oracle GoldenGate Plug-in for Oracle Enterprise Manager 13.5.2 이상:** Extended Support 요금이 2024 년 1 월 1 일부터 2026 년 12 월 31 일까지 면제됩니다. 이 기간 동안 귀하는 아래의 오라클 기술지원 수준 조항에 설명된 대로 Extended Support 를 받게 됩니다.
14. **Oracle Communications Unified Assurance 5.5.9 이상 릴리스:** Extended Support 요금이 2023 년 7 월부터 2024 년 12 월까지 면제됩니다. 이 기간 동안 귀하는 아래의 오라클 기술지원 수준 조항에 설명된 대로 Extended Support 를 받게 됩니다.
15. **Oracle Communications Diameter Signaling Router 8.6:** Extended Support 요금이 2024 년 4 월까지 면제됩니다. 이 기간 동안 귀하는 아래의 오라클 기술지원 수준 조항에 설명된 대로 Extended Support 를 받게 됩니다.
16. **Oracle Communications Policy Management 12.6:** Extended Support 요금이 2024 년 4 월까지 면제됩니다. 이 기간 동안 귀하는 아래의 오라클 기술지원 수준 조항에 설명된 대로 Extended Support 를 받게 됩니다.
17. **MetaSolv Solution 6.3.1:** Extended Support 요금이 2026 년 1 월 1 일부터 2027 년 12 월 31 일까지 면제됩니다. 이 기간 동안 귀하는 아래의 오라클 기술지원 수준 조항에 설명된 대로 Extended Support 를 받게 됩니다.
18. **Oracle Communications User Data Repository 12.11.2:** Extended Support 요금이 2024 년 4 월까지 면제됩니다. 이 기간 동안 귀하는 아래의 오라클 기술지원 수준 조항에 설명된 대로 Extended Support 를 받게 됩니다.
19. **Java SE 11:** Extended Support 요금이 2023 년 10 월부터 2032 년 1 월까지 면제됩니다. 이 기간 동안 귀하는 아래의 오라클 기술지원 수준 조항에 설명된 대로 Extended Support 를 받게 됩니다.
20. **Billing and Revenue Management Suite 12.0:** Extended Support 요금이 2025 년 1 월부터 2025 년 12 월까지 면제됩니다. 이 기간 동안 귀하는 아래의 오라클 기술지원 수준 조항에 설명된

대로 Extended Support 를 받게 됩니다. 이 제품군에는 Billing and Revenue Management, Pricing Design Center, Offline Mediation Controller, Convergent Charging Controller 및 Network Charging and Control 이 포함됩니다.

21. Oracle Application Integration Architecture 12.2 및 12.3: Extended Support 요금이 2026 년 1 월 1 일부터 2027 년 12 월 31 일까지 면제됩니다. 이 기간 동안 귀하는 아래의 오라클 기술지원 수준 조항에 설명된 대로 Extended Support 를 받게 됩니다.

22. Unified Inventory Management 7.8: Extended Support 요금이 2026 년 1 월 1 일부터 2027 년 12 월 31 일까지 면제됩니다. 이 기간 동안 귀하는 아래의 오라클 기술지원 수준 조항에 설명된 대로 Extended Support 를 받게 됩니다.

4. 오라클 기술 지원 수준

Software Update License & Support

오라클의 제품 지원 수명 주기 중에서 Premier Support 단계의 프로그램 릴리스에는 위의 Lifetime Support 조항에 규정된 대로 Software Update License & Support 가 제공됩니다. Software Update License & Support 는 다음으로 구성됩니다.

- 프로그램 업데이트, 수정, 보안 경고 및 중요 패치 업데이트
- 세금, 법률 및 규제 업데이트(제공 여부는 국가 및/또는 프로그램에 따라 다를 수 있음)
- 업그레이드 스크립트(제공 여부는 프로그램에 따라 다를 수 있음)
- 대부분의 신규 제 3 자 제품/버전에 대한 인증(제공 여부는 프로그램에 따라 다를 수 있음)
- 오라클의 재량에 따라 제공되는 주요 제품 및 기술 릴리스(일반 유지보수 릴리스, 선별된 기능 릴리스 및 문서 업데이트가 포함될 수 있음)
- 서비스 요청에 대해 연중무휴 지원. 달리 명시되지 않는 한, 서비스 요청을 온라인으로 기록하는 기능을 포함하여 아래 웹 기반 고객 지원 시스템(24 시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템) 조항에 명시된 고객 지원 시스템에 대한 액세스 권한
- 특정 Oracle Financial Services 및 Oracle Banking Platform 프로그램과 관할권에 대한 규정 업데이트는 [여기](#)에 있는 Oracle Financial Services Software and Oracle Banking Platform Regulatory Updates Delivery Policy 문서에 따라서 제공됩니다.
- MySQL Classic Edition 연간 구독, MySQL Cluster Carrier Grade Edition 연간 구독, MySQL Enterprise Edition 연간 구독 또는 MySQL Standard Edition 연간 구독("MySQL 구독")의 현재 라이선스는 MySQL Community Edition*에 대한 Software Update License & Support(SULS)를 받을 수 있습니다. 단, SULS for MySQL Community Edition 에는 어떤 종류의 업데이트도 포함되지 않습니다. MySQL 구독에 포함된 프로그램의 일부 특징 및 기능이 MySQL Community Edition 에는 포함되지 않을 수 있습니다(*Community Edition 은 GPL 라이선스에 따라 라이선스가 부여된 MySQL 을 의미).
- Oracle VM VirtualBox Enterprise 의 경우 Software Update License & Support(SULS)는 [여기](#)에 지정된 플랫폼으로 제한됩니다. 시험 기능으로 명시된 Oracle VM VirtualBox Enterprise 기능에 대해서는 소프트웨어 업데이트 라이선스 및 지원이 제공되지 않습니다. 이러한 기능은 [여기](#)에 있는 Oracle VM VirtualBox 사용자 설명서에 명시되어 있습니다.
- <http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf> 에 설명된 대로 Platinum Services 에 대한 액세스
- 정규 업무 시간 동안의 비기술적 고객 서비스
- 일반적으로 응답 시간은 조항 9 에 규정되어 있고, 제품 예외 사항은 이 조항 4 에 기재되어 있습니다.

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

- 위에 설명된 Software Update License & Support
- Oracle Unbreakable Linux Network 에 24 시간 액세스
- 하드웨어 인증¹
- Oracle Linux 프로그램의 다음 릴리스가 일반에 공개된 날짜로부터 6 개월 동안 오라클에서 릴리스된 모든 Oracle Linux 프로그램에 대해 상업적으로 합당한 노력을 기울여 이루어지는 수정 백포트. 백포트 명세서는 <http://linux.oracle.com/backport-schedule.html> 에서 확인할 수 있음

참고: 하드웨어 인증은 Oracle Linux 프로그램 릴리스가 일반에 공개된 날짜로부터 처음 6 년 동안 제공됩니다. 6 년 후에는 오라클이 단독 재량으로 하드웨어 인증을 제공할 수 있습니다. 그렇지만 오라클이 하드웨어 인증을 제공할 의무가 있는 것은 아닙니다.

제한된 Software Update License & Support 는 Phase Forward 프로그램(예: Clinical Development Center, Clintrial, Empirica(Gateway, Signal, Trace), InForm 및 LabPas)에 대해 제공됩니다. 제한된 Software Update License & Support 는 다음으로 구성됩니다.

- 프로그램 업데이트, 수정, 보안 경고 및 중요 패치 업데이트
- 정규 업무 시간 동안의 서비스 요청 지원
- 다음 링크에 규정된 대로 서비스 요청을 기록하는 기능:
<https://www.oracle.com/industries/health-sciences/support.html>
- 정규 업무 시간 동안의 비기술적 고객 서비스

적격 Oracle Hospitality 및 Oracle Food and Beverage 프로그램에 대한 Software Update License & Support 는 <http://www.oracle.com/us/support/library/hospitality-programs-3840568.pdf> (“Hospitality 프로그램”)에 기재되어 있으며 다음으로 구성됩니다.

- 위에 설명된 Software Update License & Support
- 1 선 지원(수준 1)

적격 Oracle Hospitality 및 Oracle Food and Beverage 프로그램에 한해 오라클은 아래 지침에 규정된 응답 시간에 따라 서비스 요청에 응답하기 위해 합당한 노력을 기울일 것입니다. 그러나 규정된 시간을 오라클이 준수하지 못해도 오라클의 계약 위반으로 간주되지 않습니다. 지침은 정보 제공 목적으로만 제공되며 오라클의 재량에 따라 변경될 수 있습니다.

심각도 수준 ¹	응답 시간 목표	업데이트 또는 해결
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 취지에 따라 다음과 같은 용어 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: 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 확인작업 완료 실패, 특정 날짜 또는 날짜 범위에 대한 재게시 실패, 페이지나 이미지 로딩 속도의 저하, 도구 인터페이스에 액세스 불가 등과 같이 전체 시스템에 영향을 미치지 않는 업무상 중요한 기능의 심각한 중단)

- 심각도 3: 단일 기능 장애(예: 시간 기록 문제, 격리된 인쇄 장애, 격리된 워크스테이션/터미널 장애, 단일 보고서 검토 불가, 패스워드 초기화, 작동이 중지된 로열티 프로그램 등과 같이 전체 시스템에 영향을 미치지 않는 운영 또는 기능의 경미한 중단).
- 심각도 4: 경미하거나 절차 관련 사안 또는 질문(예: 프로그래밍 또는 구성에 관련된 질문, 기능이나 작동 또는 서식이나 표면적인 문제에 관련된 질문)

Extended Support

위의 Lifetime Support 조항에 규정된 대로 Premier Support 가 만료된 후 특정 오라클 프로그램 릴리스에 대한 Extended Support 가 제공될 수 있습니다. Extended Support 가 제공되는 경우 일반적으로 Premier Support 만료 후 3 년 동안 제공되며 프로그램의 터미널 패치세트 릴리스에만 사용할 수 있습니다. Extended Support 를 받으려면 SULS/Premier Support 에 대한 기술지원 요금을 계속 지급하고 Extended Support 를 구매해야 합니다. 본 조항에서 별도로 규정하지 않는 한 적격 프로그램 릴리스에 대한 Extended Support 는 다음으로 구성됩니다.

- 프로그램 업데이트, 수정, 보안 경고 및 중요 패치 업데이트
- 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 제공되는 주요 제품 및 기술 릴리스(일반 유지보수 릴리스, 선별된 기능 릴리스 및 문서 업데이트가 포함될 수 있음)
- 서비스 요청에 대해 24 시간 연중무휴 지원 제공
- 특정 Oracle Financial Services 및 Oracle Banking Platform 프로그램과 관할권에 대한 규정 업데이트는 [여기](#)에 있는 Oracle Financial Services Software and Oracle Banking Platform Regulatory Updates Delivery Policy 문서에 따라서 제공됩니다.
- 달리 명시되지 않는 한, 서비스 요청을 온라인으로 기록하는 기능을 포함하여 아래 웹 기반 고객 지원 시스템(24 시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템) 조항에 명시된 고객 지원 시스템에 대한 액세스 권한
- Platinum Services 에 대한 액세스 (<http://www.oracle.com/us/support/library/platinum-services-policies-1652886.pdf> 에 설명됨)
- 정규 업무 시간 동안의 비기술적 고객 서비스

Extended Support 에는 다음 항목이 포함되지 않습니다.

- 신규 제 3 자 제품/버전 인증

적격 Java SE 프로그램 릴리스의 *Extended Support for Java SE* - Extended Support 는 다음으로 구성됩니다.

- 버그 수정, 보안 수정 및 마이너 업데이트
- 업그레이드 도구
- 서비스 요청에 대해 연중무휴 지원
- 온라인에서 서비스 요청을 기록하는 기능을 포함한 My Oracle Support 액세스(24 시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템)
- 정규 업무 시간 동안의 비기술적 고객 서비스

Sustaining Support

Sustaining Support 는 위의 Lifetime Support 조항에 규정된 대로 Premier Support 가 만료된 후 제공됩니다. Sustaining Support 를 받는 프로그램 릴리스는 더 이상 완벽하게 지원되는 것이 아니므로, 그러한 릴리스에 대한 정보 및 기술이 제한적일 수 있습니다. 이러한 프로그램 릴리스를 실행하는 하드웨어 시스템의 가용성이 제한될 수도 있습니다. 본 조항에서 별도로 규정하지 않는 한 Sustaining Support 대상인 프로그램 릴리스는 다음 항목으로 제한된 Software Update License & Support 를 받게 됩니다.

- Premier Support 및 Extended Support 기간 중에 만들어진 프로그램 업데이트, 수정, 보안 경고 및 중요 패치 업데이트(제공되는 경우에 한해 Extended Support 기간이 종료된 후에만 해당)
- Premier Support 및 Extended Support 기간 중에 만들어진 세금, 법률 및 규제 업데이트(제공 여부는 국가 및/또는 프로그램에 따라 다를 수 있음)(제공되는 경우에 한해 Extended Support 기간이 종료된 후에만 해당)
- Premier Support 및 Extended Support 기간 중에 만들어진 업그레이드 스크립트(제공 여부는 프로그램에 따라 다를 수 있음)(제공되는 경우에 한해 Extended Support 기간이 종료된 후에만 해당)
- 오라클의 재량에 따라 제공되는 주요 제품 및 기술 릴리스(일반 유지보수 릴리스, 선별된 기능 릴리스 및 문서 업데이트가 포함될 수 있음)
- 서비스 요청에 대해 상업적 합당성을 기반으로 24 시간 연중무휴 지원 제공
- 달리 명시되지 않는 한, 서비스 요청을 온라인으로 기록하는 기능을 포함하여 아래 웹 기반 고객 지원 시스템(24 시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템) 조항에 명시된 고객 지원 시스템에 대한 액세스 권한
- 정규 업무 시간 동안의 비기술적 고객 서비스

Sustaining Support 에는 다음 항목이 포함되지 않습니다.

- 신규 프로그램 업데이트, 수정, 보안 경고 및 중요 패치 업데이트
- 신규 세금, 법률 및 규제 업데이트
- 신규 업그레이드 스크립트
- 신규 제 3 자 제품/버전 인증
- 조항 9 - 심각도 정의에 정의된 심각도 1 서비스 요청에 대한 24 시간 투입 및 대응 지침
- 오라클이 더 이상 지원하지 않는 이전에 릴리스된 수정 또는 업데이트

Sustaining Support 대상인 *Sustaining Support for Oracle Linux* - Oracle Linux 프로그램 릴리스는 다음 항목으로 제한된 Software Update License & Support 를 받게 됩니다.

- 온라인에서 서비스 요청을 기록하는 기능을 포함한 My Oracle Support 액세스(24 시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템)
- Oracle Unbreakable Linux Network 에 24 시간 연중무휴로 액세스
- Premier Support 기간 중에 만들어진 패치, 수정 및 보안 경고에 대한 액세스

Oracle Linux 프로그램의 Sustaining Support 에는 다음 항목이 포함되지 않습니다.

- 신규 패치, 수정 및 보안 경고에 대한 액세스
- 조항 9 - 심각도 정의에 정의된 심각도 1 서비스 요청에 대한 24 시간 투입 및 대응 지침
- 하드웨어 인증
- 수정 백포트

Sustaining Support for Java SE - Sustaining Support 대상인 Java SE 프로그램 릴리스는 다음 항목으로 제한된 Java SE Support 를 받게 됩니다.

- Premier Support 및 Extended Support 기간 중에 만들어진 마이너 업데이트와 버그 및 보안 수정(제공되는 경우에 한해 Extended Support 기간이 만료된 후에만 해당)

- Premier Support 및 Extended Support 기간 중에 만들어진 업그레이드 도구(제공되는 경우에 한해 Extended Support 기간이 종료된 후에만 해당)
- 서비스 요청에 대해 상업적 합당성을 기반으로 24 시간 연중무휴 지원 제공
- 온라인에서 서비스 요청을 기록하는 기능을 포함한 My Oracle Support 액세스(24 시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템)
- 정규 업무 시간 동안의 비기술적 고객 서비스

Java SE 프로그램 릴리스의 Sustaining Support 에는 다음 항목이 포함되지 않습니다.

- 신규 마이너 업데이트와 버그 및 보안 수정
- 신규 업그레이드 도구
- 조항 9 - 심각도 정의에 정의된 심각도 1 서비스 요청에 대한 24 시간 투입 및 대응 지침
- 오라클이 더 이상 지원하지 않는 이전에 릴리스된 수정 또는 업데이트

Sustaining Support for Nimbula - Sustaining Support 대상인 Nimbula 프로그램 릴리스는 다음 항목으로 제한된 Software Update License & Support 를 받게 됩니다.

- 기존 프로그램 업데이트 및 수정에 대한 액세스(즉, 새 프로그램 업데이트 및 수정은 제공되지 않음)
- 정규 업무 시간 동안의 서비스 요청 지원.
- 이메일 Nimbula-Support_WW@oracle.com 을 통해 서비스 요청을 등록하는 기능
- 정규 업무 시간 동안의 비기술적 고객 서비스

Nimbula 프로그램 릴리스의 Sustaining Support 에는 다음 항목이 포함되지 않습니다.

- 새 프로그램 업데이트 및 수정에 대한 액세스
- 조항 9 - 심각도 정의에 정의된 심각도 1 서비스 요청에 대한 24 시간 투입 및 대응 지침

Oracle Communications Network Software Premier & Sustaining Support

상기 Lifetime Support 조항에 규정된 것처럼 Oracle Communications Network Software Premier Support 가 제공되는 프로그램 범주(총칭하여 “Oracle Communications Network Premier Programs”)는 다음과 같습니다. 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, 및 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 및 Unified Assurance Event History and Analytics 입니다.

Oracle Communications Network Software Premier Support 는 다음으로 구성됩니다.

- 프로그램 업데이트, 수정, 보안 경고 및 중요 패치 업데이트
- 업그레이드 스크립트(제공 여부는 프로그램에 따라 다를 수 있음)
- 대부분의 신규 제 3 자 제품/버전에 대한 인증(제공 여부는 프로그램에 따라 다를 수 있음)
- 오라클의 재량에 따라 제공되는 주요 제품 및 기술 릴리스(일반 유지보수 릴리스, 선별된 기능 릴리스 및 문서 업데이트가 포함될 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 및 User Data Repository Network Function Edition 의 원격 설치

- 서비스 요청에 대해 연중무휴 지원
- 온라인에서 서비스 요청을 기록하는 기능을 포함한 My Oracle Support 액세스(24 시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템)
- 정규 업무 시간 동안의 비기술적 고객 서비스

Oracle Communications Network Software Premier Support 에 한해 오라클은 아래 지침에 규정된 응답 시간에 따라 서비스 요청에 응답하기 위해 합당한 노력을 기울일 것입니다. 그러나 규정된 시간을 오라클이 준수하지 못하더라도 오라클의 위반으로 간주되지 않습니다. 지침은 정보 제공 목적으로만 제공되며 오라클의 재량에 따라 변경될 수 있습니다.

심각도 수준	응답 시간 ¹	원격 복원 시간 ¹	해결 시간 ¹
심각도 1	15 분	6 시간	역일 기준 30 일
심각도 2	15 분	48 시간	역일 기준 30 일
심각도 3	해당 사항 없음	해당 사항 없음	역일 기준 180 일

1. 위 표의 취지에 따라 다음과 같은 용어 정의가 적용됩니다.
 - 응답 시간 - 귀하가 서비스 요청을 생성한 시점부터 오라클이 귀하에게 처음 응답할 때까지 경과한 시간입니다.
 - 원격 복원 시간 - 오라클이 해당 프로그램에 원격으로 액세스한 시점부터 솔루션이 제공되었다고 귀하에게 통지할 때까지 경과한 시간입니다. 프로그램 코드를 변경해야 하는 경우에는 원격 복원 시간 프레임이 적용되지 않습니다.
 - 해결 시간 - 귀하가 서비스 요청을 생성한 시점부터 문제가 해결될 때까지 경과한 시간입니다.

특정 Oracle Communications Network Premier Program 릴리스는 Oracle Communications Network Software Sustaining Support 대상일 수 있습니다. Oracle Communications Network Software Sustaining Support 는 다음으로 구성됩니다.

- Premier Support 기간 중에 만들어진 프로그램 업데이트, 수정, 보안 경고 및 중요 패치 업데이트
- Premier Support 기간 중에 만들어진 업그레이드 스크립트(제공 여부는 프로그램에 따라 다를 수 있음)
- 오라클의 재량에 따라 제공되는 주요 제품 및 기술 릴리스(일반 유지보수 릴리스, 선별된 기능 릴리스 및 문서 업데이트가 포함될 수 있음)
- 서비스 요청에 대해 연중무휴 지원
- 온라인에서 서비스 요청을 기록하는 기능을 포함한 My Oracle Support 액세스(24 시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템)
- 정규 업무 시간 동안의 비기술적 고객 서비스

Oracle Communications Network Premier Program 릴리스의 Sustaining Support 에는 다음 항목이 포함되지 않습니다.

- 신규 프로그램 업데이트, 수정, 보안 경고 및 중요 패치 업데이트
- Oracle Communications Network Premier Programs 원격 설치
- 신규 업그레이드 스크립트

- 신규 제 3 자 제품/버전 인증
- 위에 규정된 응답 시간
- 오라클이 더 이상 지원하지 않는 이전에 릴리스된 수정 또는 업데이트

Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support

상기 Lifetime Support 조항에 규정된 것처럼 Oracle Communications Network Software Support 가 제공되는 프로그램 범주(총칭하여 “Oracle Communications Network Software Programs”)는 Oracle Communications EAGLE(비 ISO), Oracle Communications Performance Intelligence Center, Oracle Communications Diameter Signaling Router, Oracle Communications Policy Management, Oracle Communications User Data Repository 및 Oracle Communications Subscriber Data Management 입니다. Oracle Communications Network Software Support 는 다음으로 구성됩니다.

- 프로그램 업데이트, 수정, 보안 경고 및 중요 패치 업데이트
- 대부분의 신규 제 3 자 제품/버전에 대한 인증(제공 여부는 프로그램에 따라 다를 수 있음)
- Oracle Communications Network Software Programs 원격 설치
- 서비스 요청에 대해 연중무휴 지원
- 온라인에서 서비스 요청을 기록하는 기능을 포함한 My Oracle Support 액세스(24 시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템)
- 정규 업무 시간 동안의 비기술적 고객 서비스

Oracle Communications Network Software Support 에 한해 오라클은 아래 지침에 규정된 응답 시간에 따라 서비스 요청에 응답하기 위해 합당한 노력을 기울일 것입니다. 그러나 규정된 시간을 오라클이 준수하지 못해도 오라클의 위반으로 간주되지 않습니다. 지침은 정보 제공 목적으로만 제공되며 오라클의 재량에 따라 변경될 수 있습니다.

심각도 수준	응답 시간 ¹	원격 복원 시간 ¹	해결 시간 ¹
심각도 1	15 분	6 시간	역일 기준 30 일
심각도 2	15 분	48 시간	역일 기준 30 일
심각도 3	해당 사항 없음	해당 사항 없음	역일 기준 180 일

- 위 표의 취지에 따라 다음과 같은 용어 정의가 적용됩니다.
 - 응답 시간 - 귀하가 서비스 요청을 생성한 시점부터 오라클이 귀하에게 처음 응답할 때까지 경과한 시간입니다.
 - 원격 복원 시간 - 오라클이 해당 프로그램에 원격으로 액세스한 시점부터 솔루션이 제공되었다고 귀하에게 통지할 때까지 경과한 시간입니다. 프로그램 코드를 변경해야 하는 경우에는 원격 복원 시간 프레임이 적용되지 않습니다.
 - 해결 시간 - 귀하가 서비스 요청을 생성한 시점부터 문제가 해결될 때까지 경과한 시간입니다.

특정 Oracle Communications Network Software 프로그램 릴리스는 Oracle Communications Network Software Sustaining Support 대상일 수 있습니다. Oracle Communications Network Software Sustaining Support 는 다음으로 구성됩니다.

- 지원 기간에 만들어진 프로그램 업데이트, 수정, 보안 경고 및 중요 패치 업데이트
- 서비스 요청에 대해 연중무휴 지원

- 온라인에서 서비스 요청을 기록하는 기능을 포함한 My Oracle Support 액세스(24 시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템)
- 정규 업무 시간 동안의 비기술적 고객 서비스

Oracle Communications Network Software Program 릴리스의 Sustaining Support 에는 다음 항목이 포함되지 않습니다.

- 신규 프로그램 업데이트, 수정, 보안 경고 및 중요 패치 업데이트
- Oracle Communications Network Software 원격 설치
- 신규 제 3 자 제품/버전 인증
- 위에 규정된 응답 시간
- 오라클이 더 이상 지원하지 않는 이전에 릴리스된 수정 또는 업데이트

5. 구매 가능한 추가 지원 서비스

Incident Server Support 패키지

Incident Server Support 는 서버별로 웹 기반 기술 지원을 제공하며 12 개월 이내에 사용할 수 있는 서비스 요청 10 개가 포함된 패키지로 판매됩니다. 사용하지 않은 서비스 요청은 지원 기간의 종료 시 만료됩니다. 프로그램의 Incident Server Support 는 최초 프로그램 라이선스 구매를 통해 취득할 수 있으며, 그러한 구매로 취득한 경우 귀하의 오라클 프로그램 라이선스에 대해 Premier Support 가 제공되는 동안 후속 지원 기간으로 갱신할 수 있습니다. Software Update License & Support 를 획득하려면 Software Update License & Support 를 취득하는 시점에 적용되는 오라클의 재등록 정책을 따라야 합니다. Incident Server Support 는 모든 플랫폼에서 다음 제품에 제공됩니다.

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

Incident Server Support 는 다음으로 구성됩니다.

- 서비스 요청 10 개
- 온라인에서 서비스 요청을 기록하는 기능을 포함한 My Oracle Support 액세스(24 시간 연중무휴 웹 기반 기술 지원 시스템)
- 다운로드 가능한 소프트웨어 패치 및 패치 세트에 대한 액세스

프로그램 버그 해결이 필요한 서비스 요청은 전체 서비스 요청 합계에 포함되지 않습니다. My Oracle Support 를 포함한 Incident Server Support 서비스 액세스는 (i) 지원 기간이 만료되는 시점 또는 (ii) 귀하의 마지막 서비스 요청이 해결되는 시점 중 선폰래하는 시점에 종료됩니다. Incident Server Support Packages 에는 업데이트가 포함되지 않으며 다른 지원 제공물과 함께 사용, 구매 또는 판매할 수 없습니다.

Incident Server Support Package 를 갱신하는 경우 해당 서비스의 갱신 요금은 갱신 시점에 적용되는 오라클의 Incident Server Support Package 가격책정 정책을 따릅니다. 기술지원 요금에 대한 계약상 한도는 해당 주문에 달리 명시된 경우를 제외하고 이러한 서비스에 적용되지 않습니다. Incident Server Support Package 는 위의 오라클 기술지원의 재등록 조항을 따르지 않습니다.

Oracle Java Development Tools Support

Oracle Java Development Tools Support 는 Sun NetBeans, Oracle Enterprise Pack for Eclipse 및 Oracle JDeveloper(2005 년 6 월 28 일 이후에 Oracle Technology Network 에서 다운로드) 프로그램에 대해

제공됩니다. Oracle Java Development Tools Support 를 취득하는 경우 위에 포함된 모든 프로그램에 대한 지원을 받게 됩니다.

Oracle Java Development Tools Support 는 다음으로 구성됩니다.

- 패치 및 수정 액세스
- 서비스 요청에 대해 연중무휴 지원
- 온라인에서 서비스 요청을 기록하는 기능을 포함한 My Oracle Support 액세스(24 시간 연중무휴 웹 기반 기술 지원 시스템)
- 정규 업무 시간 동안의 비기술적 고객 서비스

Oracle Java Development Tools Support 에는 신규 프로그램 릴리스로의 업그레이드가 포함되지 않습니다. 기술 지원 요금에 대한 계약상 한도는 해당 주문서에 달리 명시된 경우를 제외하고 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 다음으로 구성됩니다.

- 패치 및 수정 액세스
- 서비스 요청에 대해 연중무휴 지원
- 온라인에서 서비스 요청을 기록하는 기능을 포함한 My Oracle Support 액세스(24 시간 연중무휴 웹 기반 기술 지원 시스템)
- 정규 업무 시간 동안의 비기술적 고객 서비스

Oracle Developer Studio Tools Support 에는 신규 프로그램 릴리스로의 업그레이드 또는 Oracle Solaris 또는 Oracle Linux 업데이트, 수정 또는 패치 액세스 권한은 포함되지 않습니다. 기술 지원 요금에 대한 계약상 한도는 본 서비스에 적용되지 않습니다. 단, 해당 주문에 달리 명시된 경우는 예외로 합니다.

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 다음으로 구성됩니다.

- 패치 및 수정 액세스
- 서비스 요청에 대해 연중무휴 지원
- 온라인에서 서비스 요청을 기록하는 기능을 포함한 My Oracle Support 액세스(24 시간 연중무휴 웹 기반 기술 지원 시스템)
- 정규 업무 시간 동안의 비기술적 고객 서비스

Oracle Application Development Framework Essentials Support 에는 새 프로그램 릴리스로의 업그레이드가 포함되지 않습니다. 기술 지원 요금에 대한 계약상 한도는 해당 주문서에 달리 명시된 경우를 제외하고 이러한 서비스에 적용되지 않습니다.

Java SE Support 및 독립 소프트웨어 벤더를 위한 Java SE Support

2017 년 6 월 1 일부터 Java SE Support 및 독립 소프트웨어 벤더("ISV")를 위한 Java SE Support 제공물은 갱신만 가능합니다. 이러한 제공물은 Java SE 7 프로그램 릴리스만 지원합니다.

Java SE Support 및 ISV 를 위한 Java SE Support 는 다음으로 구성됩니다.

- 버그 수정, 보안 수정 및 마이너 업데이트

- 업그레이드 도구
- 서비스 요청에 대해 24 시간 연중무휴 지원 제공
- 온라인에서 서비스 요청을 기록하는 기능을 포함한 My Oracle Support 액세스(24 시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템)
- 정규 업무 시간 동안의 비기술적 고객 서비스

이러한 제공물은 다음 기간 동안 제공됩니다.

가용성

2020 년 4 월 30 일까지

위에서 설명한 서비스는 귀하가 별도로 취득한 라이선스를 지원합니다. 위에서 설명한 서비스의 일환으로 받는 버그 수정, 보안 수정 및 모든 업데이트는 귀하가 Java SE 프로그램을 다운로드하거나 설치할 때 수락한 라이선스 합의서의 조항에 따라 제공됩니다. 기술 지원 요금에 대한 계약상 한도는 해당 주문서에 달리 명시된 경우를 제외하고 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 따라 Oracle Java SE Embedded 또는 Oracle Java ME Embedded 프로그램 릴리스에 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 모두 다음으로 구성됩니다.

- 버그 수정, 보안 수정 및 마이너 업데이트
- 업그레이드 도구
- 서비스 요청에 대해 24 시간 연중무휴 지원 제공
- 온라인에서 서비스 요청을 기록하는 기능을 포함한 My Oracle Support 액세스(24 시간 연중무휴 웹 기반 고객 지원 시스템)
- 정규 업무 시간 동안의 비기술적 고객 서비스

Oracle Java Embedded Development Support 또는 Oracle Java Embedded Suite Development Support 를 취득하는 경우 위에서 설명한 서비스는 귀하가 별도로 취득한 라이선스를 지원합니다. 위에서 설명한 서비스의 일환으로 받는 버그 수정, 보안 수정 및 모든 업데이트는 귀하가 Oracle Java SE Embedded, Oracle Java ME Embedded 프로그램 또는 Oracle Java Embedded Suite 를 다운로드하거나 설치할 때 수락한 라이선스 합의서의 조항에 따라 제공됩니다. 기술 지원 요금에 대한 계약상 한도는 해당 주문서에 달리 명시된 경우를 제외하고 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 다음으로 구성됩니다.

- Extended Support(제공되는 경우) 기간 중에 만들어진 패치 및 수정을 포함한 Solaris 10 패치 및 수정에 대한 액세스
- 서비스 요청에 대해 연중무휴 지원

- 온라인에서 서비스 요청을 기록하는 기능을 포함한 My Oracle Support 액세스(24 시간 연중무휴 웹 기반 기술 지원 시스템)
- 정규 업무 시간 동안의 비기술적 고객 서비스

Oracle Solaris 10 Container Support 에는 신규 프로그램 릴리스로의 업그레이드가 포함되지 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 다음으로 구성됩니다.

- 패치 및 수정 액세스
- 서비스 요청에 대해 연중무휴 지원
- 온라인에서 서비스 요청을 기록하는 기능을 포함한 My Oracle Support 액세스(24 시간 연중무휴 웹 기반 기술 지원 시스템)
- 정규 업무 시간 동안의 비기술적 고객 서비스

NoSQL Database Community Edition Support 에는 신규 프로그램 릴리스로의 업그레이드가 포함되지 않습니다. 기술 지원 요금에 대한 계약상 한도는 해당 주문서에 달리 명시된 경우를 제외하고 이러한 서비스에 적용되지 않습니다.

Service Request Packages

Service Request Packages 는 Oracle Partner Network 가입자에게 제공됩니다. Service Request Packages 는 서비스 요청 10 개 또는 25 개를 패키지로 구성한 웹 기반 기술 지원을 제공하며, 업데이트가 포함되지 않습니다. 또한 모든 프로그램에 제공되는 것은 아닙니다. 프로그램 제공 여부는 <http://partner.oracle.com> 에서 고객 담당자에게 문의하십시오.

Service Request Packages 는 구매일로부터 1 년 동안 유효합니다. 사용하지 않은 서비스 요청은 (i) 해당 연도의 말일 또는 (ii) OPN 멤버십을 갱신하지 않은 경우 OPN 멤버십 기간의 종료일 중 선평래 날짜에 만료됩니다. 마지막 서비스 요청이 해결되는 동시에 서비스 요청을 기록하는 액세스가 제한됩니다.

고객 성공 서비스

귀하가 주문을 통해 다음과 같은 고객 성공 서비스를 취득하면 오라클은 <http://www.oracle.com/contracts> 에 게시된 연간 서비스, 고정 범위 서비스, 시간 및 기타 서비스 - 서비스 상세내역 문서 또는 아래에 표시된 해당 독립형 서비스 상세내역에 설명된 대로 서비스를 제공합니다.

- Oracle Priority Support
- Oracle Priority Support Advantage
- [Oracle Functional Help Desk for Oracle Hospitality](#)
- [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

Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 는 Oracle E-Business Suite 릴리스 12.1.3 에서 사용 가능합니다. 귀하가 주문을 통해 Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 를 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 재량에 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
- Oracle E-Business Suite 릴리스 12.2 에 포함된 새 기능의 개요와 업그레이드 준비 및 계획과 관련된 지침을 제공하기 위해 오라클이 원격으로 전달하는 업그레이드 계획 프레젠테이션 한(1) 개

본 서비스의 범위에는 Oracle E-Business Suite 애플리케이션과 Oracle E-Business Suite 애플리케이션급 기술 스택에 내장된 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 My Oracle Support ([Infrastructure Requirements for Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3\(Doc ID 2647635.1\)](#))에서 확인할 수 있습니다. Oracle E-Business Suite 와 함께 사용되는 오라클 데이터베이스 버전에 대한 지원은 오라클 데이터베이스에 대한 별도의 표준 지원 정책과 일정이 적용됩니다.

이 서비스는 다음 기간 동안 제공됩니다.

BUSINESS CRITICAL FIXES AND LIMITED UPDATES FOR ORACLE E-BUSINESS SUITE	가용성
12.1.3	2025 년 1 월 1 일~2025 년 12 월 31 일(Windows Server 운영 시스템에는 제공되지 않음)

다음 제한 사항과 제약이 적용됩니다.

- 2024 년 1 월 1 일부터 Microsoft Windows Server 운영 시스템에 대한 패치 및 업데이트를 더 이상 사용할 수 없습니다.
- 귀하가 라이선스를 보유한 Oracle E-Business Suite 12.1.3 은 현재 Software Update License & Support 를 통해 지원받아야 합니다.
- 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 보유합니다. 현재 제외된 제품 목록은 [Products Excluded from Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3\(Doc ID 2658179.1\)](#) 내 My Oracle Support 에 기재되어 있습니다.
- Oracle E-Business Suite 12.1.3 환경을 [Minimum Code Level Requirements for Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3\(Doc ID 2658189.1\)](#) 내 My Oracle Support 에 설명된 대로 최소 패치 수준으로 업데이트해야 합니다.
- Oracle E-Business Suite 애플리케이션에 대한 아키텍처 변경이 필요한 모든 업데이트는 본 서비스에서 분명하게 제외됩니다.
- Oracle E-Business Suite 12.1.3 에 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 12.1.3 과 아키텍처 측면에서 호환되는 변경 사항으로 제한됩니다.

- 급여세 업데이트는 미국, 캐나다 및 영국으로 제한됩니다. 다른 모든 국가와 관할권은 이 서비스에서 분명하게 제외되지만, 추가 요금이 적용된 오라클의 별도 서비스로 이용하실 수 있습니다.
- CY25 에 대한 Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 에는 영국 2025~26 급여 연도가 시작되는(2025 년 4 월에 시작) 영국 급여에 대한 입법 업데이트가 포함되지만 2025~26 년 영국 급여 연도 말일에 적용되는 연말 업데이트는 포함되지 않습니다.
- 또한 다음 사항은 이 서비스의 범위에서 분명히 제외됩니다.
 - 모든 제 3 자 프로그램 또는 제 3 자 애플리케이션 및/또는 모든 사용자 지정
 - 브라우저 및 운영 시스템을 포함하는 다른 오라클 제품 또는 제 3 자 제품과 새로운 인증이나 통합
 - 위에 명시적으로 포함된 ERP 제품 현지화를 제외한 모든 유형의 기능 업그레이드
- Oracle E-Business Suite 12.1.3 은 Oracle 23AI Database 인증을 받지 않을 예정입니다.

Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring

귀하가 주문을 통해 Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring 을 취득하면 오라클은 [여기](#)에 설명된 대로 Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring 을 제공합니다.

PeopleSoft HCM 및 FSCM 에 대한 심각도 1수정 및 미국 납세신고서 1099 업데이트

PeopleSoft HCM 및 FSCM 에 대한 심각도 1수정 및 미국 납세신고서 1099 업데이트가 아래의 가용성 매트릭스("PeopleSoft Enterprise Applications")에 명시된 PeopleSoft HCM(Human Capital Management) 및 FSCM(Financials and Supply Chain Management) 릴리스에 대해 제공됩니다.

귀하가 주문을 통해 PeopleSoft HCM 및 FSCM 에 대한 심각도 1수정 및 미국 납세신고서 1099 업데이트를 취득하면 오라클은 1년 동안 심각도 1수정 및 미국 납세신고서 1099 업데이트를 제공합니다.

이 서비스는 다음 기간 동안 제공됩니다.

PEOPLESOFT HCM AND FSCM PROGRAM RELEASE	가용성
9.1	2025 년 1 월 1 일~2025 년 12 월 31 일 2026 년 1 월 1 일~2026 년 12 월 31 일

다음 제한 사항과 제약이 적용됩니다.

- 귀하가 라이선스를 보유한 PeopleSoft 엔터프라이즈 애플리케이션은 현재 Software Update License & Support 를 통해 지원받아야 합니다. PeopleSoft HCM 및 FSCM 에 대한 심각도 1수정 및 미국 납세신고서 1099 업데이트는 My Oracle Support 를 통해 제공됩니다. 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\(Doc ID 2238983.2\)](#) 문서 내 My Oracle Support 에서 확인할 수 있습니다.
- 오라클은 오라클의 재량으로 결정한 대로 가장 최근의 PeopleSoft HCM 및 FSCM 릴리스에서 제공하는 것보다 더 빠르거나 더 넓은 범위의 수정이나 업데이트를 제공하지 않습니다.

- PeopleTools 의 수정 및 중요 패치는 분명하게 제외됩니다. [Lifetime Support Summary for PeopleSoft Releases\(Doc ID 2238983.2\)](#) 문서에 설명된 대로 지원되는 PeopleTools 버전을 사용하는 것은 전적으로 귀하의 책임입니다.
- 이 서비스에 대한 자격을 유지하려면 (i) 귀하의 현장에 설치된 PeopleSoft 9.1로부터 PeopleSoft 9.2 로의 검증 가능한 업그레이드 계획 또는 (ii) 다음 클라우드 서비스 중 하나 이상에 대한 활성 클라우드 구독이 있어야 합니다.
 - Oracle Fusion Enterprise Resource Planning Cloud Service
 - Oracle Fusion Human Capital Management Cloud Service

PeopleSoft HCM 및 FSCM 에 대한 심각도 1수정 및 미국 납세신고서 1099 업데이트를 갱신하는 경우, 갱신 시점에 적용되는 가격책정 정책에 따라 서비스 갱신 요금이 결정됩니다. 기술 지원 요금에 대한 계약상 한도는 해당 주문서에 달리 명시된 경우를 제외하고 이러한 서비스에 적용되지 않습니다. PeopleSoft HCM 및 FSCM 에 대한 심각도 1 수정 및 미국 납세신고서 1099 업데이트에는 위에 명시된 재등록 정책이 적용되지 않습니다.

PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations 에 대한 입법 업데이트

일부 국가에서 Oracle PeopleSoft HCM 릴리스 9.2 에 대한 PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations 의 입법 업데이트("PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations")가 제공됩니다. 귀하가 PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations 를 취득하면 오라클은 연초 업데이트 및 연말 업데이트를 포함하여 PeopleSoft HCM 9.2 Global Payroll 및 Absence Management 에 대한 급여 관련 입법 업데이트를 1년 동안 제공하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다.

PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations 는 귀하의 주문에 명시된 해당 Oracle PeopleSoft HCM 릴리스 9.2 급여 모듈과 국가에서만 사용할 수 있습니다.

이 서비스는 다음 기간("역년")에만 사용할 수 있습니다.

Legislative Updates for PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations	가용성
Peoplesoft HCM Release 9.2	2025 년 1 월 1 일~2025 년 12 월 31 일 2026 년 1 월 1 일~2026 년 12 월 31 일

다음 제한 사항과 제약이 적용됩니다.

1. 귀하가 라이선스를 보유한 PeopleSoft HCM Release 9.2 는 현재 Software Update License & Support 를 통해 지원받아야 합니다. PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations 는 My Oracle Support 를 통해 제공될 예정입니다.

2. 위에서 언급했듯이 Human Resource 모듈을 포함한(이에 국한되지 않음) PeopleSoft 9.2 Global Payroll 및 Absence Management 이외의 모듈은 분명하게 제외됩니다.
3. PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations 에 대한 입법 업데이트는 누적되지 않으며 귀하는 건너뛰는 해 없이 매년 이 서비스를 취득해야 합니다.
4. 기술 지원 요금에 대한 계약상 한도는 해당 주문서에 달리 명시된 경우를 제외하고 PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations 에 적용되지 않습니다. PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations 에는 위의 오라클 기술 지원 재등록 조항이 적용되지 않습니다.

Fusion Middleware 11g 에 대한 심각도 1 수정

Fusion Middleware 11g 에 대한 심각도 1 수정은 아래 표("지원되는 FMW 11g 제품")에 명시된 귀하의 라이선스에 포함된 특정 Fusion Middleware 구성요소에 대해서만 아래에 기재된 기간 동안 제공됩니다.

FMW 11g Products	Available Version CY 25 Jan 1, 2025 - Dec 31, 2025	Available Version CY 26 Jan 1, 2026 -Dec 31, 2026
Oracle Access Manager (OAM) (see limitations in bullet 9. below)	11.1.2.3.0	11.1.2.3.0
Oracle Application Development Framework (ADF)	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Business Activity Monitoring (BAM)	11.1.1.9.0	N/A
Oracle BPEL Process Manager	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Business Intelligence Publisher	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Business Process Management Suite	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Coherence	3.7.1	3.7.1
Oracle Data Integrator	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle HTTP Server	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3.0	N/A
Oracle Internet Directory (OID)	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle JDeveloper	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Service Bus (OSB)	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle SOA Suite	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Traffic Director	11.1.1.9.0	11.1.2.3.0
Oracle Unified Directory (OUD)	11.1.2.3.0	11.1.2.3.0
Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle WebCenter Content	11.1.1.9.0	N/A
Oracle WebCenter Portal	11.1.1.9.0	N/A
Oracle WebLogic Server	10.3.6.0	10.3.6.0

귀하가 주문을 통해 CY25 또는 CY26 Fusion Middleware 11g 에 대한 심각도 1 수정을 구매하는 경우 귀하는 오라클과 함께 전략적 업그레이드 계획을 검토하는 데 동의하는 것입니다. 오라클은 1 년 동안

다음에 포함하여 귀하의 운영 환경에 지원되는 FMW 11g 제품에 대한 심각도 1 수정, 중요 보안 업데이트 및 업그레이드 자문을 제공합니다.

1. 오라클이 상업적으로 타당한 노력을 기울여 My Oracle Support를 통해 제공하는 심각도 1 서비스 요청("SR")에 대한 해결책 및/또는 수정
2. 잠재적으로 심각도 1 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 Software Update License & Support에서 다루는 Oracle Fusion Middleware 12c 이상 릴리스에 포함되어 있는 새 기능의 개요를 제공하기 위한 원격 세션 2회
 - ii 귀하의 Oracle Fusion Middleware 11g 업그레이드 준비 및 계획과 관련하여 오라클에서 원격으로 제공하는 지침 및 안내(귀하가 지정하는 4명의 참여자로 제한됨)
4. 패치 다운로드 또는 설치 문제 지원을 위해 에스컬레이션 담당자의 역할을 하는 담당 TAM(기술 고객 관리자).

CY25 및 CY26 Oracle Fusion Middleware 11g 에 대한 심각도 1 수정에는 다음과 같은 제한 및 예외 사항이 적용됩니다.

1. 귀하가 지원을 받는 FMW 11g 제품은 현재 Software Update License & Support를 통해 지원받아야 합니다.
2. 사전 예방적 분기별 보안 업데이트 및 사전 예방적 번들 패치는 분명하게 제외됩니다.
3. 지원은 위 표에 명시되어 있고 JDK(Java Development Kit) 7 인증을 받은 귀하의 라이선스에 포함된 지원되는 FMW 11g 제품으로 제한됩니다.
4. JDK 7을 포함한 모든 Java 제품에 대한 지원은 Fusion Middleware 11g에 대한 심각도 1 수정에서 분명하게 제외됩니다. Java 제품에는 필수 JDK 7을 포함한 별도의 Java 제품 지원 정책과 일정이 적용됩니다.
5. 암호화 기능 업데이트를 포함하여 제3자 소프트웨어와 관련된 모든 기능 업데이트, 개선 사항 또는 문제는 분명하게 제외됩니다.
6. 새로운 브라우저 및/또는 운영 시스템 릴리스에 대한 인증을 포함하여 일체의 암호화 API를 비롯한 새로운 인증, 사양 또는 표준과 관련된 모든 활동은 분명하게 제외됩니다.
7. 지원이 중단된 Java 제품 릴리스에 의존하는 Oracle WebLogic Server에 내장된 구성 요소는 제외됩니다.
8. 지원되는 FMW 11g 제품에 대한 지원은 Linux 플랫폼에서만 사용할 수 있습니다. Linux 플랫폼은 현재 벤더가 오류 수정 지원을 통해 지원하는 버전을 사용해야 합니다.
9. 2024년 3월 31일 이후에는 공개 모드/인증서 모드 구성에만 OAM(Oracle Access Manager)이 지원됩니다. 자세한 내용과 구성 변경 방법은 다음 MOS KM 참고 사항을 참조하십시오.
 - 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 지원 서비스

오라클은 고객의 오라클 프로그램 사용 여부에 관계없이 고객에게 Oracle Linux 지원 서비스를 제공합니다. 제공되는 서비스에 대한 자세한 내용은 https://www.oracle.com/contracts/docs/enterprise_linux_support_policies_069172.pdf 의 Oracle Open Source Support Policies 를 참조하십시오.

Oracle VM 지원 서비스

오라클은 고객의 오라클 프로그램 사용 여부에 관계없이 고객에게 Oracle VM 지원 서비스를 제공합니다. 제공되는 서비스에 대한 자세한 내용은 https://www.oracle.com/contracts/docs/enterprise_linux_support_policies_069172.pdf 의 Oracle Open Source Support Policies 를 참조하십시오.

Oracle Utilities Live Energy Connect 프로그램 지원

2020 년 8 월 3 일 전에 주문을 통해 Oracle Utilities Live Energy Connect 프로그램에 대한 지원 서비스를 취득한 경우 오라클은 귀하에게 [Oracle Utilities Live Energy Connect 프로그램에 대한 Oracle Software Technical Support Policies](#) 에 설명된 대로 서비스를 제공합니다. 2020 년 8 월 3 일 이후에 Oracle Utilities Live Energy Connect 프로그램에 대한 지원 서비스를 주문한 경우, 해당 주문에 달리 명시되지 않는 한 오라클은 당시 Oracle Software Technical Support Policies 에 설명된 대로 서비스를 제공합니다.

6. 웹 기반 고객 지원 시스템

My Oracle Support

My Oracle Support 는 오라클의 소프트웨어 지원을 위한 고객 지원 웹사이트입니다. My Oracle Support 액세스 시 My Oracle Support 웹사이트에 게시된 [Oracle Support Portal 이용 약관](#)을 따라야 합니다. Oracle Support Portal 이용 약관은 오라클의 재량으로 변경될 수 있습니다. My Oracle Support 에 대한 액세스는 지명된 기술 담당자로 제한됩니다.

Hospitality and Food & Beverage Customer Support Portal

Hospitality and Food & Beverage 고객을 위한 오라클의 소프트웨어 지원 웹사이트는 [여기](#)에서 찾을 수 있습니다. Hospitality and Food & Beverage Customer Support Portal 액세스 시 [오라클의 지원 포털 이용 약관](#)을 따라야 합니다. Oracle Support Portal 이용 약관은 오라클의 재량으로 변경될 수 있습니다.

Hospitality and Food & Beverage Customer Support Portal 에 대한 액세스는 지명된 기술 담당자로 제한됩니다.

다음 오라클 프로그램은 현재 My Oracle Support 또는 Hospitality and Food & Beverage Customer Support Portal: Phase Forward(즉, 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 Systems 의 경우)에서 지원되지 않습니다.

위에 기재된 Phase Forward 프로그램에 대한 웹 기반 고객 지원은 [Health Sciences 라이선스 지원](#) 페이지를 참조하십시오.

Oracle Unbreakable Linux Network

Oracle Unbreakable Linux Network 액세스는 Audit Vault 및 Database Firewall 프로그램(이전 Database Firewall 및 Database Firewall Management Server 프로그램)에 대한 Software Update License & Support 에 포함되어 있습니다.

7. 기술 지원 서비스를 수행하는 데 사용되는 도구

오라클은 문제 해결 지원을 위해 협업 도구(예: 오라클에서 귀하의 동의를 얻어 귀하의 컴퓨터 시스템을 액세스할 수 있는 도구(오라클 웹 컨퍼런스 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 이용 약관](#)에 따라 라이선스가 부여되며, 도구와 함께 제공되는 별도의 약관이 적용될 수 있습니다. 일부 도구는 귀하가 사용하는 컴퓨터 환경의 구성에 대한 정보("도구 데이터")를 수집하도록 설계되었으며 기술 지원 연락처 정보를 제외한 귀하의 컴퓨터 환경에 존재하는 어떠한 개인 정보 또는 영업 자료 파일에도 접근하지 않으며 그러한 정보를 수집하거나 저장하지도 않습니다. 수동적 적극적 기술 지원 서비스 제공 목적상, 이러한 도구를 사용할 경우 귀하가 사용하는 도구 데이터를 오라클에 전송하는 데 동의한 것으로 간주됩니다. 또한 오라클은 귀하의 오라클 제품 포트폴리오 관리를 지원하고, 라이선스 및 서비스 규정을 준수하며, 오라클의 제품과 서비스 제공물의 품질을 향상하기 위해 이 도구 데이터를 사용할 수 있습니다.

일부 도구는 자동으로, 또는 정기적으로 연결하게 되어 있을 수 있으며 연결 시 별도의 통지가 없을 수도 있습니다. 귀하는 도구에서 도구 데이터를 오라클에 전송하는 데 사용하는 통신 게이트웨이를 유지할 책임이 있습니다. 이러한 도구의 사용은 귀하의 재량에 따릅니다. 단, 이 도구를 사용하지 않을 경우 오라클의 기술 지원 서비스 제공이 지연될 수 있습니다.

오라클이 기술지원 서비스를 제공하는 데 사용하는 최신 도구, 수집하는 데이터 및 데이터 사용 방법에 대한 자세한 내용은 [Global Customer Support Security Practices](#) 및 [My Oracle Support](#)에 설명되어 있습니다. 해당 오라클 영업 담당자에게 문의하거나 지역의 고객 지원 센터에 전화하여 도구 및 사용 가능 여부에 대한 자세한 내용을 알아볼 수도 있습니다.

오라클이 도구 설명서, 기술 지원 정책, 주문 또는 readme 파일에 도구가 별도의 라이선스 조항("별도 조항")에 따라 제공된다는 내용을 명시적으로 표시하는 경우 도구의 액세스 및 사용에 해당 별도 조항이 적용됩니다. 도구 설명서 또는 readme 파일에 따라 도구에 액세스하거나, 도구를 실행하려면 내장된 제 3자 소프트웨어 또는 별도 조항에 따라 라이선스가 부여된 제 3자 소프트웨어(예: Mozilla 및 LGPL)가 필요할 수 있습니다. 별도 조항에 따라 라이선스가 부여된 도구 또는 소프트웨어를 사용할 수 있는 권리는 귀하와 오라클의 합의에 의해 어떤 식으로든 제한되거나 수정되지 않습니다.

8. 글로벌 고객 지원 데이터 보호 실무관행

오라클의 기술 지원 서비스 제공의 일환으로 귀하가 오라클에 개인 정보를 제공하는 범위 내에서 오라클은 다음 사항을 준수합니다.

- 오라클의 서비스 개인정보 보호정책은 다음 페이지에서 확인할 수 있습니다. <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html> 또한
- 해당되는 버전의 오라클 서비스에 대한 오라클 데이터 처리 합의서는 다음 페이지에서 확인할 수 있습니다. <https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/contracts.html#data-processing>

기술지원 서비스를 제공할 때 오라클은 오라클의 [Global Customer Support Security Practices\(PDF\)](#)에 설명되어 있는 관리적, 물리적, 기술적 및 기타 보호 조치 또한 준수합니다. Global Customer Support Security Practices는 오라클의 재량에 따라 변경될 수 있습니다. 오라클은 이러한 기술지원 서비스의 기간 동안 제공되는, Global Customer Support Security Practices에 명시된 보안의 수준을 현저하게 저하하지는 않습니다. 따라서 이 Global Customer Support Security Practices를 수시로 검토하는 것이 좋습니다. 변경된 사항을 확인하려면 [변경 명세서\(PDF\)](#)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 내용과 다르거나 이보다 강력한 보안 및 개인정보 보호 통제조치가 필요한 보호 대상 의료 정보나 지급 카드 데이터와 같은 중요 데이터를 제출하지 않도록 하십시오. 제출 내용에서 민감한 데이터를 제거하는 방법에 관한 정보는 My Oracle Support 의 [Doc ID 1227943.1](#)에서 확인할 수 있습니다.

전술한 제한 사항이 있다 하여도 그와 상관 없이, 해당 유럽 데이터 보호법(오라클 서비스에 대한 오라클 데이터 처리 합의서에 용어가 정의됨)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, 다음을 수행해야 합니다.

- PHI 의 경우, 귀하의 기술 지원 서비스를 특별히 참조하고 그에 대해 다루는 HIPAA 사업 제휴 합의서(해당하는 경우)를 오라클과 체결합니다.
- My Oracle Support 고객 포털에 있는 서비스 요청 첨부파일만을 사용하여 해당 유럽 데이터 보호법 또는 PHI 대상인 개인 정보를 제출합니다.
- 서비스 요청의 본문에는 해당 유럽 데이터 보호법 또는 PHI 대상인 개인 정보를 포함하지 마십시오(오라클이 서비스 요청에 응답하는 데 필요한 담당자 정보 제외).
- My Oracle Support 에 메시지가 표시되는 경우, 서비스 요청 첨부파일에 해당 유럽 데이터 보호법(또한 My Oracle Support 에 "EEA 개인 데이터"로 지정되어 있음) 또는 PHI 에 따른 개인 정보가 포함될 수 있다고 명시합니다.

9. 심각도 정의

지원되는 오라클 프로그램에 대한 서비스 요청은 오라클의 웹 기반 고객 지원 시스템을 통해 온라인으로 또는 전화로 제출할 수 있습니다. 서비스 요청 심각도는 아래에 명시된 심각도 정의에 근거하여 귀하와 오라클이 함께 선정합니다.

심각도 1(중대한 중단)

프로덕션 환경에서 지원되는 프로그램 사용이 중단되거나 심각한 영향을 받아 합리적으로 작업을 계속할 수 없습니다. 서비스에서 전면적인 손실을 겪고 있습니다. 비즈니스에 매우 중요한 운영 부분이며, 비상 상황입니다. 심각도 1 서비스 요청은 다음 중 하나 이상의 특징을 가집니다.

- 데이터가 손상됨
- 문서화된 주요 기능을 사용할 수 없음
- 시스템이 무기한 정지되어 리소스 또는 응답이 허용 불가능한 수준으로 또는 무기한으로 지연됨
- 시스템이 갑자기 중단되었으며 재시작을 시도한 후에도 계속 갑자기 중단됨

오라클은 심각도 1 서비스 요청에 대해 1 시간 내에 응답하기 위해 합당한 노력을 기울일 것입니다. Oracle Communications Network Software Premier Support 및 Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support 관련 응답 노력에 대해서는 상기 Oracle Communications Network Premier & Sustaining Support 및 Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support 조항을 참조하십시오.

달리 명시하지 않는 한, 귀하가 심각도 1 서비스 요청의 해결을 위해 OSS 와 적극적으로 협력할 경우 오라클은 지원되는 프로그램에 대한 심각도 1 서비스 요청을 24 시간 지원합니다(OSS 는 문제가 해결될 때까지 24 시간 연중무휴 근무). 귀하는 이 연중무휴 기간에 현장에서 또는 전화로 데이터 수집, 테스트 및 수정 적용을 지원할 담당자 연락처를 OSS 에 제공해야 합니다. 유효한 심각도 1 상황 시 오라클이 필요한 리소스를 할당할 수 있도록 이 심각도 분류를 제안할 때는 신중하게 제안해 달라는 요청을 받게 됩니다.

심각도 2(심각한 장애)

서비스에서 심각한 손실을 겪고 있습니다. 중요한 기능을 이용할 수 없으며, 수용할 만한 해결책도 없습니다. 하지만 제한적인 방식으로 운영을 계속할 수는 있습니다.

심각도 3(기술적인 이슈)

서비스에서 경미한 손실을 겪고 있습니다. 불편한 정도의 영향을 받고 있으며 기능을 복원할 수 있는 해결책이 요구됩니다.

심각도 4(일반적인 지침)

귀하가 소프트웨어에 관한 정보, 개선 또는 문서 설명을 요청하나, 해당 소프트웨어 운영에는 영향이 없습니다. 서비스에서 손실을 겪고 있지 않습니다. 결과는 시스템 운영에 영향을 미치지 않습니다.

10. HYPERION 및 AGILE 관련 지원 조항

Hyperion 마스터 합의서 또는 Agile 마스터 합의서에 따라 이루어진 주문의 경우 귀하가 주문한 기술지원 서비스와 관련하여 다음 조항이 적용됩니다.

보증, 면책 및 유일한 구제책

오라클은 업계 표준을 준수하는 전문적인 방식으로 기술 지원 서비스를 제공할 것을 보증합니다. 일체의 기술 지원 서비스 보증상 결함이 발생하는 경우 귀하는 결함 있는 기술 지원 서비스가 수행된 날로부터 90 일 이내에 그 사실을 오라클에 알려야 합니다.

위 보증 내용을 위반한 경우에는 결함이 있는 기술 지원 서비스를 재수행하거나 오라클이 상업적으로 합리적인 방법으로 위반사항을 정정할 수 없는 경우에는 귀하는 관련 기술 지원 서비스를 종료하고 결함이 있는 기술 지원 서비스에 대해 오라클에 지급한 요금을 환불받을 수 있습니다. 이러한 조치는 귀하에게 제공되는 유일한 구제책으로써 오라클이 부담하는 법적 책임은 본 조항의 규정으로 제한됩니다.

법이 인정하는 한도 내에서 이러한 보증이 유일한 보증이며, 시장성 및 특정 목적에 대한 적합성 등의 보증이나 조건을 포함하여 여타 어떠한 명시적, 묵시적 보증이나 조건도 존재하지 않습니다.

책임의 한계

어느 당사자도 간접적 손해, 우발적 손해, 특수한 손해, 징벌적 손해, 결과적 손해, 혹은 이익의 상실, 수입의 상실, 데이터의 소실, 혹은 데이터 사용의 소실에 대하여 책임지지 아니합니다. 계약에 따른 행위 또는 불법 행위인지 여부를 불문하고 귀하의 주문 하에서 발생하는 또는 귀하의 주문과 관련된 모든 손해에 대한 오라클의 최대 책임은 귀하의 주문에 따라 귀하가 오라클에 지급한 요금으로 제한되며, 만약 해당 손해가 귀하의 기술 지원 서비스 사용의 결과로 발생한 경우 그에 대한 책임은 결함 있는 기술 지원 서비스에 대해 귀하가 오라클에 지급한 요금으로 제한됩니다.

Hyperion 마스터 합의서에 따라 이루어진 주문의 경우 귀하가 주문한 기술지원 서비스와 관련하여 다음 조항도 적용됩니다.

기밀유지

귀하의 주문에 의거하여, 양 당사자는 상대방에게 기밀인 정보("기밀 정보")에 접근하게 될 수 있습니다. 양 당사자는 귀하의 주문에 따른 의무의 이행에 필요한 정보에 국한하여 공개할 것에 동의합니다. 기밀 정보는 귀하의 주문 조항과 가격책정, 그리고 공개 당시 분명하게 기밀 사항으로 명시된 모든 정보로 국한됩니다.

어느 일방 당사자의 기밀 정보에는 (a) 상대방 당사자의 행위나 부작위와 관계 없이 공중(公衆)의 영역에 이미 속하여 있거나 속하게 되는 정보, (b) 해당 정보의 공개 전에 상대방 당사자가 합법적으로 보유하고

있었으며 상대방 당사자가 정보 공개 당사자로부터 직, 간접으로 획득하지 아니한 정보, (c) 공개에 대한 제약없이 제 3 자가 상대방 당사자에게 합법적으로 공개한 정보, 혹은 (d) 상대방 당사자가 독자적으로 개발한 정보 등은 포함되지 아니합니다.

양 당사자는 상호의 기밀 정보를 정보의 공개일로부터 3 년간 기밀로 유지하는 것에 동의합니다. 또한, 양 당사자는 허가 없는 공개로부터 기밀 정보를 보호하여야 하는 임직원이나 에이전트에게만 기밀 정보를 공개하는 것에 동의합니다. 귀하의 주문에 따라 또는 귀하의 주문과 관련하여 발생하는 법률 절차에서 일방당사자는 귀하의 주문 조항이나 가격책정 정보를 공개할 수 있으며, 법률이 요구하는 바에 따라 연방 혹은 주 정부기관에 기밀 정보를 공개하는 것을 금지하지 않습니다.

11. 담당자 정보

전화 번호 및 담당자 정보는 [여기](#)에 있는 오라클의 지원 웹사이트에서 확인할 수 있습니다.