

개요

본 서비스는 아래 2항에서 기술한 바와 같이 Sun Java System Application Server Software 릴리즈 9.1의 소프트웨어 문제와 기타 서비스에 관한 온라인 및 전화 지원을 제공합니다. Sun은 서비스 제공을 위해 상업적으로 합당한 노력을 다할 것입니다.

1Sun에서 제공하는 업무 및 서비스

"해당 소프트웨어"는 고객이 서비스와 관련하여 해당 요금을 지불한 Java 시스템 응용 프로그램 서버 소프트웨어 릴리즈 9.1의 바이너리 버전입니다. 다음 서비스가 그에 따른 요금 지불 및 1년 단위의 계약 조건으로 소켓 수에 따라 제공됩니다. 고객은 해당 소프트웨어 사용을 위한 유효한 라이선스를 소유해야 합니다.

3가지 레벨의 지원이 가능합니다.

가입 조건	표준	프리미엄	프리미엄 플러스
SKU 판매 단위	4소켓 유닛 또는 32소켓 유닛	4소켓 유닛 또는 32소켓 유닛	4소켓 유닛 또는 32소켓 유닛
온라인 및 전화 기술 지원	주 5일, 하루 12시간	24시간 연중 무휴	24시간 연중 무휴
지식 기반 액세스	•	•	•
소프트웨어 업데이트에 대한 액세스	•	•	•
Sun 경보 및 알림	•	•	•
Sun 개발자 전문 지원	24시간 대응(32소켓 또는 그 이상)	24시간 대응(32소켓 또는 그 이상)	24시간 대응(32소켓 또는 그 이상)
SunSpectrum 교육 이용권 (가능한 경우)	•	•	•
SunVIP 상호 운용성 지원	불포함	•	•
고객 자문 위원	불포함	불포함	•
고객별 지원 팀.	불포함	불포함	•

2.1 소프트웨어 지원

Sun은 다음 중 고객의 구입 제품에 따라 부여된 서비스 레벨에 해당하는 소프트웨어 지원 서비스를 제공합니다.

- Sun 소프트웨어 표준 서비스 플랜에는 공휴일을 제외한 Sun의 지역별 연장 근무 시간 동안 해당 소프트웨어 문제에 대한 온라인 및 전화 지원 서비스가 포함됩니다. 서비스에 대한 자세한 내용은 다음 URL을 참조하십시오.

<http://www.sun.com/servicelist/ss/swstndspt-us-eng-20070714.pdf>

- Sun 소프트웨어 프리미엄 서비스 플랜에는 공휴일을 포함, 매일 24시간 해당 소프트웨어 문제에 대한 온라인 및 전화 지원 서비스가 포함됩니다. 서비스에 대한 자세한 내용은 다음 URL을 참조하십시오.

<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremspt-us-eng->

●Sun 소프트웨어 프리미엄 플러스 서비스 플랜에는 Sun 소프트웨어 프리미엄 지원 서비스 플랜의 모든 서비스에 더하여 다음과 같은 서비스가 포함됩니다.

- 고객 자문 위원. 고객 자문 위원은 다음과 같은 서비스를 제공합니다.
  - a) 지원 문제에 관한 최신 정보의 사전 제공
  - b) 제기된 모든 지원 요청 검토 및 관리
  - c) 기술 지원 성과의 분기별 검토 및 보고
  - d) 고객의 환경에 적용해야 할, 고객에 권한이 부여된 소프트웨어 업데이트(패치) 제공
  - e) 필요한 경우 고객에게 소프트웨어 업데이트(패치) 적용에 관해 미리 조언
  - f) 고객 담당자와의 관계를 구축 및 유지하고 고객 담당자가 이용 가능한 모든 Sun의 지원 정보에 접근할 수 있도록 지원
  - g) Sun 제품과 교육 과정, 서비스에 대해 관련 정보 제공
- 고객별 지원 팀. (최대 5명의) 지정된 원격 지원 엔지니어가 제공하는 관계 기반 서비스입니다. 여기서의 관계는 지정된 Sun 엔지니어와 고객 담당자 간에 구축되고 유지되는 관계입니다.

Sun 소프트웨어 프리미엄 플러스 서비스 플랜의 전체적인 내용은 다음 URL을 참조하십시오.

<http://www.sun.com/servicelist/ss/swprepluspt-us-eng-20070714.pdf>

●개발자 전문 지원("DEA", Developer Expert Assistance)은 고객의 개발 업무 기간 동안 해당 소프트웨어와 관련된 프로그래밍 문제를 바로잡을 수 있도록 이에 대한 자문을 제공하는 Sun 엔지니어링 지원 담당 직원 서비스입니다. 이 서비스를 통해 문제 회피 방법, 우수 사례, 해당 소프트웨어에 관한 조언이 제공될 수 있지만 버그 확산, 해결, 소프트웨어 업데이트, 패치 등은 그 범위에 해당되지 않습니다.

DEA에는 개발 서비스가 포함되지 않습니다. 해당 소프트웨어에 대하여 32소켓 서비스에 적용되는 1년의 요금을 지불하는 고객에게는 해당 소프트웨어에 관하여 서비스 계약 기간 동안 무제한 온라인 DEA의 혜택이 주어집니다. 고객은 연중무휴 하루 24시간 지원을 요청할 수 있습니다. 해당 건에 대해 지원 엔지니어가 1명업무 이내에 할당됩니다. 특정 기술 문제에 관한 DEA 사건 요청을 인터넷 통신으로 접수하려면 다음 사이트를 방문하여 Sun 지정 양식을 사용하십시오.

<https://www.sun.com/secure/service/developerserviceplans/index.jsp>

## 12.2 소프트웨어 릴리즈 및 업데이트

소프트웨어 릴리즈 액세스. Sun이 별도로 지정하지 않는 한 고객은 해당 소프트웨어의 각 버전이 상용화되는 시점에서 해당 개정판을 받을 수 있는 권한이 있습니다. 가능한 경우 소프트웨어 버전 릴리즈 및 설명서는 온라인 상에서 다운로드할 수 있습니다.

소프트웨어 업데이트(패치) 액세스. Sun이 별도로 지정하지 않는 한 고객은 해당 소프트웨어의 소프트웨어 업데이트가 Sun에 의해 상용화되는 시점에서 해당 업데이트를 받을 수 있는 권한이 있습니다. 가능한 경우 소프트웨어 업데이트는 온라인 상에서 다운로드할 수 있습니다.

## 2.3 연결 서비스

Sun 연결 서비스.

해당 소프트웨어에 Sun 연결 서비스 소프트웨어가 포함된 경우 고객은 인터넷에서 Sun 연결 서비스("지식 서비스")에 액세스할 권한을 받습니다. 이 지식 서비스는 Sun 연결 서비스 소프트웨어를 통해서만 내부적으로 사용할 수 있습니다.

고객은 적용 가능한 견적 및 주문 확인서에 명시된 내용에 따라 해당 요금을 지불한 사용 기간 동안 CPU 소켓 수와 관련된 용도로만 "지식 채널" 유형에 액세스할 수 있습니다.

지식 서비스는 패치 규칙, 패치(PKG/RPM) 의존성 정보는 물론 Red Hat, SuSE, Solaris 등 Sun 및 타사 라이선스 사용자 제공의 지원되는 운영 체제("배포 지원")에 대한 패치 및 업데이트에 해당 데이터 및 정보가 상용화되는 시점에서 액세스하는 데 필요한 정보를 제공합니다. 지식 서비스는 고객들의 자체 운영 체제 업그레이드 및 유지 보수 지원과 관련하여 설치 및 사용하는 특정 권장 소프트웨어 구성 요소 및 데이터("구성 요소"로 통칭)를 배포 지원 고객들에게 미리 알려주는 경고 서비스를 제공합니다. Sun은 배포 지원에 유효한 라이선스를 현재 보유 중이거나 이에 가입한 고객들에게 이들 구성 요소의 사본 또는 이에 대한 액세스를 제공하거나, 경고 메시지를 보내 적용 가능한 라이선스 사용자로부터 해당 구성 요소를 직접 획득하도록 지원하는 업무만 담당합니다.

고객은 계획된 서비스 중단으로 인해 정기적으로 고객의 지식 서비스 사용이 중단될 수 있음을 인지합니다. Sun은 계획된 서비스 중단에 따른 영향을 최소화하고 예정된 중단 시간을 고객에게 통지하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 다합니다.

- Sun 연결 서비스는 지속적으로 확대되고 있습니다. Sun은 언제든지 자체 재량으로 Sun 연결 서비스의 내용을 대체하거나 수정할 수 있습니다.
- Sun 연결 서비스 소프트웨어에 관한 기술 FAQ URL은 변경될 수 있으며 Sun의 재량에 따라 업데이트 및/또는 제거될 수 있습니다.

온라인 지원 센터 액세스. 고객에게 웹 상에서 다음과 같은 작업을 수행할 수 있는 온라인 지원 센터의 해당 리소스에 대한 액세스 권한이 부여되며, 이 액세스 권한은 해당 소프트웨어에 한해서만 사용할 수 있습니다.

지원 요청 보내기

기존 지원 요청 상태 보기

지원 계약 담당자 관리

- 소프트웨어 라이선스 업데이트(Linux 운영 체제 및 Sun 연결 서비스 소프트웨어 제외)
- 고객에 권한이 부여된, 선택한 소프트웨어 업데이트 받기(Linux 운영 체제 및 Sun 연결 서비스 소프트웨어 제외).

온라인 지원 센터에서 제공되는 기능은 국가마다 다를 수 있습니다. Sun은 언제든지 자체 재량으로 온라인 지원 센터의 서비스를 대체하거나 수정할 수 있습니다.

다. 온라인 지원 센터 이용에는 sun.com의 이용 약관이 적용됩니다.

SunSolve 온라인. SunSolve 라이선스 계약서의 약관 및 조건에 의거, 고객은 해당 소프트웨어에 대해서만 내부적인 용도로 SunSolve 데이터베이스에 상시 액세스할 수 있는 권한이 부여됩니다. SunSolve 데이터베이스에 액세스하려면 온라인 계정을 등록해야 하며 온라인 상에서 SunSolve 라이선스 계약서에 동의해야 합니다. 고객은 SunSolve 데이터베이스 액세스 및 사용이 SunSolve 라이선스 계약서의 적용을 받음에 동의하고 인정합니다. SunSolve 온라인에는 다음과 같은 사항이 포함됩니다.

- Sun 제품의 기능성, 가용성 및 시스템 성능의 유지 및 개선에 도움이 되는 유용한 자료, 참조 설명서 및 기술 관련 문서
- 이전에 발견된 Sun 하드웨어 및 소프트웨어 문제 해결 자료와 버그 및 소프트웨어 업데이트(패치) 보고서
- 가능한 경우 해당 소프트웨어에 대한 소프트웨어 업데이트
- 고객이 SunSolve 문서의 개정 또는 수정 사항 통지 기능을 신청할 수 있는 SunSolve EarlyNotifier 서비스

서비스, 지원 및 소프트웨어 통지. 고객은 전자적 방식 또는 기타 Sun의 판단에 따른 방식을 통해 Sun으로부터 주기적인 서비스, 지원 및 소프트웨어 통지를 받습니다. 모든 정보는 영문으로 제공됩니다.

## 2.4 Sun 교육 서비스

SunSpectrum(SM) eLearning Library 플랜. Sun은 SunSpectrum eLearning Library 계획을 통해 제품 교육을 위한 다양한 교육 모듈을 제공합니다.

사용 가능한 교육 모듈은 다음을 참조하십시오.

<http://www.sun.com/training/sunspectrum.html>.

Sun 교육 서비스 이용권. (참고 1 참조) Sun은 고객의 지원 계약이 시행되는 1년 동안 고객 직원의 기술적 역량을 배양하기 위해 마련한 교육 서비스를 지정하여 제공합니다. 이는 1년 이내에 사용해야 합니다. 교육 서비스는 고객의 기존 기술 이해, 교육 요구 사항 평가, 평가된 요구 사항을 충족시키는 다양한 교육 솔루션 제공에 초점을 맞추고 있습니다. Sun의 전체 교육 포트폴리오에 들어 있는 모든 교육 서비스가 그 제공 대상입니다(Corporate Learning Pass는 제외). 이용권의 수는 고객 연간 계약 가격의 2% 또는 1년에 \$50,000(또는 이에 상응하는 현지 화폐)를 넘지 않습니다.

참고 1: Sun 교육 서비스 이용권은 SunSpectrum 연간 최소 계약 가격에 부합하는 고객 지원 계약에 제공됩니다. 지원 계약 가격은 서비스 계약에 기술된 모든 해당 시스템의 순수 SunSpectrum 계획 연간 계약 가격을 산정하여 결정됩니다. 고객의 지원 계약이 연간 최소 계약 가격에 부합하지 않을 경우 이러한 교육 서비스가 제공되지 않습니다. 적용 가능한 최소 계약 가격은

<http://www.sun.com/service/support/localinfo.html>을 참조하거나 Sun 판매 대리점으로 문의하십시오.

## 1 고객 책임

통합 및 테스트. 고객은 해당 소프트웨어를 사용하기 전에 소프트웨어 응용 프로그램

의 적절한 통합과 테스트를 수행해야 합니다. 특히 부하, 용량, 전체 테스트 및 기능 테스트를 수행해야 합니다. 테스트 환경은 적용 가능한 해당 소프트웨어 및 Sun에서 지원하는 하드웨어의 테스트 환경과 동일하게 구성되어야 합니다.

시스템 유지보수. 고객은 시스템 유지보수 작업을 수행해야 합니다. 여기에는 소프트웨어 업데이트 설치, 소프트웨어/펌웨어 업데이트, 파일 시스템 유지보수, 사전 진단 정보 추적이 포함되며 여기에만 국한되지는 않습니다.

정규 직원. 고객은 해당 소프트웨어 관련 지원 요청 담당자가 해당 소프트웨어 오작동 발생 시 Sun의 지침에 따라 진단 및 해결할 수 있도록 해당 소프트웨어에 관한 인증 또는 교육을 이수하도록 해야 합니다. Solaris 운영 체제 또는 Solaris 플랫폼에서 실행되는 소프트웨어 관련 지원 요청은 공인 Solaris 관리자(최소 레벨 I 및 II)나 Sun에서 인증한 담당자가 수행해야 합니다.

계약 정보. Sun이 요청 시 등록 과정에서 자격 요건 정보를 얻을 수 없을 경우 고객은 서비스를 제공받기 이전에 서비스를 받을 권리가 있음을 증명하기 위하여 유효한 해당 소프트웨어 지원 계약 번호, 해당 소프트웨어 제품 식별 코드와 기타 Sun이 요청하는 정보를 Sun측에 제공해야 합니다.

사례 데이터. 고객은 Sun이 보고된 문제를 재현 또는 반복할 수 있도록 충분한 정보를 제공합니다. Sun에서 지원하는 해당 소프트웨어가 모든 하드웨어 또는 소프트웨어 플랫폼에서 지원되지 않거나, 문제 발생시 Sun이 해당 문제를 모든 플랫폼에 복사 또는 복제할 수 없을 수도 있습니다. 따라서 고객은 제품을 구매하기 전에 해당 소프트웨어가 고객의 플랫폼에서 지원되는지 확인해야 합니다.

보수 조치. 고객은 Sun이 제안한 보수 조치를 즉시 수행해야 합니다. 이러한 보수 조치에 대한 고객의 불이행으로 인해 시스템 문제가 발생한 경우에는 복구 시 시간과 비용이 추가될 수 있습니다.

서비스 범위. 고객은 해당 소프트웨어에 한해서만 소프트웨어 업데이트, 신제품 및 기타 서비스를 사용할 수 있습니다. 기타 다른 용도의 사용 또는 적용은 허가되지 않으며 금지되어 있습니다.

Sun 연결 서비스 고객 책임. 해당 소프트웨어에 Sun 연결 서비스 소프트웨어가 포함된 경우 고객에게 다음과 같은 책임이 적용됩니다.

- 연결성. 고객은 Sun 연결 서비스 소프트웨어 및 지식 서비스의 사용과 관련된 모든 통신, 원격 연결, 보안, 인터넷 액세스 및 이와 관련된 모든 제반 비용을 지불합니다.
- 클라이언트측 라이선스. 고객은 사용할 라이선스와 권리의 준비 및 구입은 물론 Sun이 관리 안내서 및 기타 적용 가능한 문서에서 명시한 Sun 연결 서비스 소프트웨어 사용에 필요한 클라이언트측 하드웨어, 소프트웨어, 서비스, 기타 기술 및 시스템 요구 사항을 지원합니다.
- 배포 라이선스 사용자 지원. 배포 라이선스 사용자로부터 모든 패치, 패키지 및 업데이트 권한을 획득하는 등 라이선스를 확보하거나 구입하거나 지원되는 배포 및 구성 요소에 가입하는데 대한 책임은 전적으로 고객에게 있습니다.
- 다운로드 및 설치. 고객은 지식 서비스를 이용하기 전 Sun 연결 서비스 소프트웨어

어의 다운로드 및 설치에 대한 책임이 있습니다.

●등록.

(a) 고객은 Sun Connection 인벤토리 채널을 이용해 지원되는 Sun 제품 (하드웨어 및 소프트웨어)을 온라인으로 등록하는 데 동의하며 (i) 해당 제품의 수량 (ii) 서비스 시작 (iii) 고객이 이미 사용 중인 Sun 제품이 해당 제품 목록에 추가되었다는 Sun의 통지 중 적용 가능한 시점으로부터 30일을 넘지 않는 적당한 기간 내에 Sun에 등록 및 인벤토리 데이터를 전송하는 데 동의합니다. 현재 사용 가능한 제품 목록은 다음을 참조하십시오.

<http://www.sun.com/service/registration/>. Sun Connection 인벤토리 채널 서비스는 다음 URL에서 액세스할 수 있습니다.

<http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(b) 고객은 지원되는 Sun 제품 등록 지연 시, 그리고 상기한 등록 및 인벤토리 데이터를 Sun에 전송 지연 시 Sun이 서비스 제공을 지연하거나 수행할 수 없는 결과를 초래할 수 있다는 점을 이해하고 이에 동의합니다. 등록 과정에서 고객의 시스템에 추가 소프트웨어를 설치해야 할 수 있습니다. 설치 요구 사항에 대한 정보는 다음 URL에서 확인할 수 있습니다.

<http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(c) Sun은 등록 시 고객으로부터 얻은 모든 정보를 기밀로 보호하고 타사에 공개하지 않을 것입니다.

(d) 등록 과정은 국가별로 다를 수 있습니다. Sun은 필요에 따라 등록, 인벤토리, 자격 요건 및 서비스 제공 방법을 수정할 권리를 보유합니다.

## 추가 조항

해결. Sun은 고객의 서비스 요청을 해결하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 다할 것입니다. 그러나 서비스 요청을 해결하는 것이 불가능한 경우도 있을 수 있습니다.

지원 제한. Sun은 다음과 같이 고객에 의해 발생한 문제에 대해서는 서비스를 제공할 책임이 없습니다.

(i) 고객에 의한 소프트웨어 사고, 의무 소홀, 오용 또는 수정의 경우 (ii) 고객이 설치 환경 권장사항을 따르지 않은 경우 (iii) 고객이 Sun이 지원하는 하드웨어 및 소프트웨어 플랫폼 이외의 시스템에서 소프트웨어를 사용한 경우 또는 (iv) 고객이 이전에 Sun이 제공한 문제를 수정하거나 완화시킬 수 있는 패치, 유지보수 릴리즈 또는 해결 방법을 반영하거나 실행하지 않은 경우

Sun 이외의 플랫폼 지원. Sun 이외의 플랫폼에서 Sun 소프트웨어를 사용하는 경우 다음과 같은 고객 책임 및 제한 사항이 추가로 적용됩니다.

Sun은 Sun 플랫폼 이외의 플랫폼(Sun의 제품이 아닌 하드웨어 및 운영 체제, 미들웨어 등의 내장 소프트웨어)에서 해당 소프트웨어의 문제를 진단하여 문제의 원인이 해당 소프트웨어에 의한 것인지 또는 지원되지 않는 타사 플랫폼에 의한 것인지를 확인합니다.

Sun을 통해 지원을 받을 수 있는 조건은 다음과 같습니다.

- 릴리즈 노트/제품 설명 또는 Sun 웹사이트 특정 제품 페이지에 들어 있는 적격 구성에 해당되는 경우.
- 설치된 해당 소프트웨어가 Sun에서 제공된 그대로 수정되지 않았고 Sun에서 제공한 소프트웨어 업데이트 및 해당 공급처의 드라이버가 적용된 경우.
- Sun은 Sun 플랫폼(즉, Sun에서 판매한 플랫폼, Sun UltraSPARC® 프로세서가 탑재된 비 Sun 시스템은 해당 안됨)에서 발생한 문제나 공인된 구성의 Sun 참조 플랫폼에서 발생한 문제만 해결 지원을 제공합니다. Sun이 이러한 플랫폼에서 문제를 재현할 수 없는 경우, Sun은 Sun의 재량에 따라 추가 지원을 제공할 것인지 또는 자세한 조사를 위해 플랫폼을 보내도록 고객에게 요청할 것인지를 결정합니다.

Sun이 문제가 해당 소프트웨어내의 문제라고 결정하면 Sun 플랫폼 또는 Sun 참조 플랫폼에서 실행되는 해당 소프트웨어와 같은 방법과 제한 사항을 적용하여 계속적으로 지원과 가능한 해결 방법을 제공합니다.

지원 중단 권한. Sun의 단종 서비스(End of Service Life: EOSL) 정책에 따라 Sun의 제품 수명 주기상 지원을 중단할 수 있습니다. 따라서 Sun은 이와 같은 단종 서비스(End of Service Life: EOSL) 정책에 따라 계약 기간 동안 특정 소프트웨어 제품 또는 버전에 대한 지원을 중단할 권리가 있습니다. Sun의 단종 서비스 정책은 당사 웹 페이지에 게재되어 있습니다.

비용 추가 서비스. 고객은 추가 비용을 지불함으로써 다음과 같은 서비스를 추가로 구매할 수 있습니다.

- 서비스 계정 관리자. Sun은 Sun 계정 관리자(시간제/지정 또는 풀타임/전담 직원)를 지정합니다. Sun의 계정 관리자는 버그, 잠재적인 시스템 및 현재 사용 가능한 소프트웨어 업데이트에 대한 정보를 제공합니다. Sun의 계정 관리자는 고객의 요청에 따라 6개월마다 계정을 검토하여 고객에 대한 서비스 활동과 요구 사항을 확인합니다. 이러한 서비스는 공휴일을 제외한 Sun의 지역별 정규 업무 시간에 제공됩니다.
- 추가 미디어. 해당 소프트웨어의 추가 미디어 사본

고객이 상기한 Sun 서비스를 구매하는 경우, 본 서비스 목록 또는 계약 내역이 참조로 포함되며 이 내용은 고객이 Sun에서 제품 및 서비스 주문 시 체결한 계약서("계약")의 약관 및 조항에 의거합니다. 서비스 목록 또는 계약 내용이 포함되지 않은 경우라도 Sun에서 서비스를 제공하는 경우는 Sun의 일반 약관과 서비스 구입 증명서 및 적용 가능한 모든 부가 조항에 의거하여 서비스가 제공됩니다. Sun은 고객이 Sun과 계약을 체결하지 않았고 해당 서비스의 발주서 또는 전자 주문서를 수락한다는 Sun으로부터의 주문 확인서를 받지 않은 경우, 본 서비스 목록 또는 계약 내역에 기술된 서비스를 이행할 의무가 없습니다. 본 서비스 목록 또는 계약 내역은 Sun에 의한 청약이나 Sun과의 계약 유인이 아닙니다. 상기한 서비스는 특별히 명시되지 않는 한 위에서 언급된 국가 또는 지역에만 해당됩니다. 본 서비스 목록에서 '고객'은 Sun과 계약을 체결한 당사자를 의미합니다. 이 당사자는 "기업", "고객" 또는 기타 적합한 다른 용어로 기술될 수도 있습니다.