

오라클 소프트웨어 기술지원정책 업데이트

2016년 4월 6일

한국오라클의 오라클 소프트웨어 기술지원정책은 오라클 소프트웨어 기술지원정책에 정의된 서비스 수준 일치(Matching Service Levels) 정책("MSL 정책")에 대한 오라클의 예외 정책을 보다 명확하게 하고자 업데이트 되었습니다. 본 공지는 업데이트 내용을 요약하고 한국 고객들이 MSL 정책에 대한 예외를 요청할 수 있는 절차를 문서화한 것임을 알려 드립니다.

오라클 소프트웨어 기술지원정책 업데이트

기존에 오라클은 고객이 자신이 받은 유효한 지원이 미지원 라이선스를 위해 사용되지 않을 것이라는 점을 충분히 소명한 경우 MSL 정책에 대한 예외를 인정해 왔습니다. 오라클은 앞으로도 신의성실의 원칙에 따라 개별 사안별로 그러한 예외요청을 고려할 것이지만, 오라클의 한국 고객들을 위해 해당 정책, 그리고 예외를 승인하는 경우 오라클이 고려하는 요소들을 보다 명확하게 하기 위해 오라클 소프트웨어 기술지원정책의 국문본을 업데이트하였습니다.

본 업데이트로 인해 오라클 소프트웨어 기술지원정책의 영문본과 오라클 소프트웨어 기술지원정책의 국문본 사이에 일치하지 않는 부분이 있는 경우, 한국 고객들에게는 오라클 소프트웨어 지원정책의 국문본이 우선하여 적용됩니다.

요청 절차

신규 또는 기존 고객이 예외를 요청하고자 할 경우 담당 서포트 영업대표의 도움을 받아 MSL 정책 예외 양식을 작성하고 요청에 대한 적절한 근거를 제공하여야 합니다. 이러한 예외 요청은 신의성실의 원칙에 따라 개별 사안별로 고려될 것이며, 승인 여부는 오라클이 판단하여 결정합니다.

MSL 정책의 적용, 예외 절차, 또는 본 업데이트와 관련한 기타 사항에 대한 의문이 있을 경우, 담당 현지 오라클 서포트 영업대표에게 연락하시기 바랍니다.