

2018년 8월 6일에 발효된 이 기술 지원 정책(이하 "**정책**")은 전 세계에 적용됩니다. 이 정책에서는 유효한 지원 계약이 적용되는 소프트웨어에 대해 베리타스가 고객에게 제공하는 지원에 대해 설명합니다. 베리타스는 본 정책을 수시로 수정할 수 있는 권한을 보유하며, 수정된 내용을 https://www.veritas.com/support/ko_KR/terms/support-fundamentals.html에 게시할 것입니다.

범위: 베리타스는 본 정책의 약관에 따라 사용자의 소프트웨어에 대한 지원을 제공합니다. 베리타스는 지원 구성에 사용되는 소프트웨어에 대한 지원을 제공합니다. 지원 계약의 약관은 이 약관과 일치하지 않는 본 정책의 약관보다 우선합니다. 고객은 지원 계약 기간 동안 지원을 구매한 하나 이상의 국가에서 지원을 받을 수 있습니다. 단, 해당 소프트웨어는 관련 라이선스를 사용할 권리가 있는 위치에 설치되어 있어야 합니다. 본 정책에 사용되는 대문자로 된 용어는 본 정책, 지원 계약, 라이선스 계약 또는 지원 핸드북("핸드북")에 정의되어 있습니다.

언어 지원: 일반적으로 베리타스는 영어로 지원을 제공합니다. 전 세계 베리타스 지원 센터에서는 가용한 리소스에 따라 지역 업무 시간 동안 언어 지원을 제공하기 위한 상업적으로 합당한 노력을 기울입니다. 자세한 내용은 https://www.veritas.com/support/ko_KR/terms/support-fundamentals.html에 게시된 현지 언어 지원표를 참조하십시오.

담당자: 베리타스는 고객의 담당자를 통해 지원을 제공합니다. 담당자는 (i) 지원 요청을 관리하고, (ii) 조직 내에 문제 해결 프로세스를 수립하여 배포합니다. 담당자는 기술적으로 숙련되고 소프트웨어와 해당 소프트웨어가 사용되는 환경에 대한 지식을 보유한 자로서 베리타스가 시스템 문제를 해결하고 서비스 요청을 분석 및 해결하도록 지원할 수 있어야 합니다. 그렇지 않으면 고객을 지원할 수 있는 베리타스의 능력이 저하될 수 있으므로 베리타스가 담당자 교체를 요청할 수 있습니다.

지식 공유: 베리타스의 온라인 기술 지원 자료는 https://www.veritas.com/support/ko_KR/에서 확인하실 수 있으며, 고객이 자가 진단을 수행하는 데 사용할 수 있는 지원 관련 정보가 포함되어 있습니다. 또한 베리타스는 자체적으로 운영하는 커뮤니티 포럼(<https://vox.veritas.com/>)을 통해서도 정보를 제공합니다.

사례 관리 활동: https://www.veritas.com/support/ko_KR/에 있는 베리타스 지원 온라인 툴을 사용하여 온라인에서 사례를 생성, 추적, 업데이트 및 종료할 수 있습니다. 베리타스의 최신 핸드북에는 베리타스의 고객 지원 방법을 이해하는 데 유용한 정보가 수록되어 있습니다. 베리타스 핸드북과 특정 참조 가이드 및 에스컬레이션 프로세스는 https://www.veritas.com/support/ko_KR/terms/support-fundamentals.html 및 https://www.veritas.com/support/ko_KR/에서 확인할 수 있습니다. 베리타스는 핸드북에 명시된 사례 관리 목표에 따라 고객의 사례를 관리하고 문제를 해결하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울입니다. 베리타스의 사례 관리 목표는 약속이 아닌 목표이며, 실제 시간은 구매한 지원 제품, 보고된 문제의 심각도, 그리고 소프트웨어가 배포된 국가 또는 현장에 따라 다를 수 있습니다. 사용자에게는 핸드북에 정의된 심각도 수준에 따라 문제의 초기 심각도 수준을 설정해야 할 책임이 있습니다. 문제의

심각도가 바뀔 경우 베리타스는 사용자와 함께 심각도 수준 변경 여부를 논의합니다. 사용자는 신속한 대응과 문제를 해결하는 데 정당하게 필요한 모든 정보를 베리타스에 제공해야 합니다. 베리타스는 사용자의 문제를 해결하는 데 합당하다고 간주되는 충분한 조치 단계를 취합니다. 이러한 유형의 단계에 대한 예시는 핸드북을 참조하십시오. 베리타스는 경우에 따라 진단 및 문제 해결 활동에 대한 자사의 원격 수행을 권장할 수 있습니다. 이러한 원격 액세스를 시작하기 위해서는 사용자의 명시적인 동의가 필요합니다.

지원 수명 주기: 베리타스는 소프트웨어가 속한 수명 주기 단계에 따라 지원 계약에 의거한 다양한 수준의 서비스를 제공합니다. 베리타스 제품 수명 주기, 그리고 해당 수명 주기 동안 제공되는 관련 지원에 대한 자세한 내용은 https://www.veritas.com/support/ko_KR/terms/support-fundamentals.html에 게시된 베리타스 단종 정책을 참조하십시오.

구매한 제품군: 구매한 제품군의 지원 제품, 서비스, 가격, 이름 지정 규칙은 본 정책에 서술된 것과 다를 수 있으며, 이런 차이는 계속하여 지속될 수 있습니다. 이렇게 취득한 제품에 대해 구매한 지원 제품에 따라 제공되는 서비스 및 자격에 대한 설명은 지원 계약을 참조하십시오. "지원 계약"이란 용어는 구매한 제품과 관련된 지원에 적용되는 계약을 지칭합니다. 이는 "베리타스"라는 브랜드의 회사가 계약 당사자가 아닌 경우에도 마찬가지입니다.

개인 정보 보호 고지 및 데이터 보호: 사용자는 베리타스에서 지원을 제공하고 지원 및 소프트웨어 업데이트에 대해 계속 알리기 위해 특정 개인 데이터(회사 담당자 이름, 직함, 회사 전화번호, 회사 이메일 주소 등)를 제공할 것을 사용자에게 요구할 것임을 인지합니다. 담당자의 개인 데이터와 관련하여, 사용자는 이러한 정보를 베리타스에 공개하는 것이 지원 계약과 베리타스의 개인정보취급방침뿐만 아니라 개인 데이터의 수집, 사용 및 보호와 관련하여 사업 운영 국가/지역에 적용 가능한 모든 국가 법률까지 준수하고 이러한 내용과 일관되도록 해야 합니다. 사용자의 책임은 다음과 같습니다. (i) 담당자의 정보를 미국 또는 현재 거주 중인 지역(유럽 경제 지역 포함)에 비해 데이터 보호법이 약한 다른 국가에 해당 담당자의 정보를 제공한다는 점을 알려야 합니다. (ii) 정보가 사용되는 방식을 안내해야 합니다. (iii) 정보 이전 및 사용에 필요한 모든 적절한 동의를 확보해야 합니다. 베리타스는 글로벌 기업이며, 베리타스와 그 계열사, 파트너 및 하청업체는 지원을 제공하는 과정에서 수집되는 정보를 사용자와 소프트웨어의 소재 국가에 비해 데이터 보호법이 약한 국가를 포함한 전 세계에서 이용할 수 있습니다. 베리타스는 지원 서비스 기간 동안 사용자가 베리타스에 제공한 개인 데이터 또는 기타 정보를 사용하여 유용할 수 있는 다른 베리타스 서비스 또는 제품을 권장할 수 있지만, 사용자는 이러한 연락에 대한 수신을 거부할 수 있습니다. 이러한 개인 데이터를 제공하는 사용자는 베리타스가 이 조항에 설명된 용도를 위해 개인 데이터를 전 세계에서 사용하고 전송하고 처리하는 데 동의하는 것으로 간주됩니다. 고객이 지원을 받기 위해 베리타스에 제공한 개인 데이터의 처리에 일반 데이터 보호 규정(General Data Protection Regulation)(EU) 2016/679 또는 유럽 경제 구역(EEA) 및/또는 스위스에 존재할 수 있는 개인 데이터 및 개인 정보의 처리와 관련된 기타 해당 법률이 적용되는 경우 베리타스는 <https://www.veritas.com/ko/kr/company/privacy>의 데이터 처리 약관에 따라 그러한 개인 데이터를 처리해야 합니다. 개인 정보 문제에 대한 모든 문의 사항이나 요청은 Veritas Technologies LLC - 개인 정보 보호 부서(Veritas.com에서 베리타스 본사 위치 확인)에 문의하거나 이메일(privacy@veritas.com)로 문의하십시오.

피드백에 관한 권한: 베리타스는 사용자를 지원하는 동안 사용자가 베리타스에 제공하는, 베리타스 및 베리타스의 제품 또는 서비스와 관련된 모든 제안, 의견 및 기타 정보 또는 피드백에 대한 모든 권한을 보유하고 있습니다. 베리타스는 그러한 모든 정보 또는 피드백을 어떠한 사업적인 용도로든 이용할 수 있으며, 제3자가 이용할 수 있게 허가할 수도 있습니다. 앞서 언급한 내용에도 불구하고 베리타스, 베리타스 계열사, 파트너 및 하청업자는 사용자와 베리타스 간에 적용 가능한 계약에 따라 정의되고 이를 준수하는 기밀정보만 사용합니다. 또한 이 정책에 "개인 정보 보호 고지 및 데이터 보호"로 표시된 섹션의 내용에 따라서만 사용자의 개인 정보를 사용합니다.

하청업자: 베리타스는 하청업자를 사용하여 지원을 제공할 수 있는 권한을 보유하며 사용자는 이에 동의합니다.

사용자 준수: 베리타스에서 지원을 더욱 효율적이고 효과적으로 제공할 수 있도록 사용자는 베리타스와 체결한 계약에 명시된 조항을 따라야 합니다. 사용자가 라이선스 계약 또는 지원 계약을 준수하지 않거나 지원 계약이 적용되지 않는 소프트웨어 사본에 대한 지원을 요청할 경우 베리타스는 다음과 같은 권한을 발휘할 수 있습니다. (1) 베리타스의 표준 프로세스를 사용하여 사용자가 라이선스 계약 또는 지원 계약을 준수하고 있는지 확인할 수 있습니다. (2) 적절하다고 판단되는 경우 적용 가능한 지원 수수료를 사용자에게 청구할 수 있습니다. (3) 단독 재량에 따라 해당 소프트웨어 라이선스에 대한 지원의 제공을 중단할 수 있습니다. 이러한 권한은 사용자가 상기 계약을 준수할 때까지 계속해서 발휘됩니다.

제한사항: 베리타스는 소프트웨어가 문서와 상당 부분 일치하지 않지만 이러한 소프트웨어가 해당 문서의 내용에 따라 사용되는 경우에 발생하는 문제를 해결하기 위해 지원을 제공합니다. 따라서 베리타스에는 고의적인 행위, 남용, 사고, 개조, 자연재해, 자연 현상, '불가항력', 전력 중단 또는 전류 급증 현상, 부적합한 물리적 또는 운영 환경, 사용자 또는 타인에 의한 부적절한 유지 보수 또는 베리타스에서 제공하지 않은 구성요소 또는 기술이 원인이 된 고장에 의해 피해를 입은 소프트웨어에 대한 지원을 제공해야 할 책임이 없습니다. 또한 베리타스는 사용자, 네트워크, 시스템 또는 전화 유선 문제 또는 정전 또는 서비스 거부 또는 베리타스의 합리적인 통제를 벗어난 모든 이벤트로 인해 발생하는 지원 제공 지연 또는 무능에 대해서도 책임지지 않습니다. 베리타스는 요청된 지원을 제공하는 과정에서 사용자에게 발생하는 공공설비, 네트워크 대역폭, 클라우드 사용 또는 기타 서비스 제공자 비용 등을 포함한 추가 비용에 대해 책임지지 않습니다. 베리타스는 대체 구성에서 운영되는 어떠한 소프트웨어에 대한 지원도 제공해야 할 책임이 없습니다. 문서에 따라 모든 소프트웨어를 사용, 설치, 서비스 또는 구현하지 않을 경우 베리타스의 지원이 제한되거나 소프트웨어에 제공되지 않을 수 있습니다. 지원은 지원 계약에 명시된 해당 서비스로만 엄격히 제한됩니다.

정의:

a) "지역 업무 시간"은 표준 비즈니스 운영 시간으로, 일반적으로 소프트웨어가 설치된 국가의 시간을 기준으로 월-금 오전 8시부터 오후 6시까지입니다. 공휴일 및 휴일은 지역 업무 시간에서 제외됩니다.

- b) "심각도 수준"은 문제가 고객에게 미치는 영향을 기준으로 문제를 분류한 등급으로, 심각도 1이 가장 심각한 수준입니다. 심각도 수준의 자세한 정의는 핸드북을 참조하십시오.
- c) "지원 구성"은 지원되는 운영 체제, 하드웨어 플랫폼, 소프트웨어 응용 프로그램, 펌웨어 수준, 데이터베이스, 장치, 장치 드라이버, 베리타스에서 맞춤 개발한 스크립트와 고객의 문서에 명시된 기타 구성요소로만 이루어져 있거나 베리타스에서 소프트웨어와 연계하여 인증, 승인 또는 확인한 고객 환경에서 소프트웨어가 운영되는 구성을 의미합니다. 이러한 목적을 위해, 환경에 대한 참조에는 고객이 소프트웨어와 함께 사용할 수 있는 하드웨어 플랫폼, 운영 체제, 소프트웨어 응용 프로그램 및 기타 제3자 솔루션이 포함됩니다.
- d) '당사', '본사', '베리타스' 또는 'Veritas'는 Veritas Technologies LLC 또는 계열사를 의미합니다.
- e) '사용자' 또는 '사용자의'는 고객사 또는 지원이 적용되는 소프트웨어를 구매한 법적 단체, 회사 또는 고객을 의미합니다.