

베리타스 제품 수명 주기

시행일: 2019년 11월 15일

개요

베리타스 제품 수명 주기 정책('정책')은 EOL 정책이라고도 하며, 제품의 일반 제공(GA)으로부터 성숙기와 종료까지의 순차적 서비스 기간을 설명합니다. 서비스 기간과 해당 기간(서비스 기간별 실제 날짜)을 고려하면 지원의 공백 없이 업그레이드와 마이그레이션을 계획할 수 있습니다.

이 정책 및 기타 유용한 정보는 https://www.veritas.com/support/ko_KR/terms/support-fundamentals를 참조하십시오. 개별 제품, 버전 및 제품 수명 주기의 서비스 기간별 공지 날짜는 [베리타스 EOL 웹사이트\(https://www.veritas.com/content/support/ko_KR/eosl\)](https://www.veritas.com/content/support/ko_KR/eosl)를 참조하십시오.

이 문서에는 섹션이 3개 있습니다. 섹션 1은 모든 베리타스 소프트웨어 제품을 설명합니다. 섹션 2는 베리타스 어플라이언스를 다루며, 섹션 3은 SaaS(Software as a Service)에 관한 내용을 설명합니다.

이 정책은 베리타스가 일반적으로 모든 베리타스 제품의 수명 주기를 처리하는 방식을 설명합니다. 베리타스는 단독 재량으로 이 정책에 설명된 일반 기간과 다른 기간을 적용할 수 있습니다. 이 정책은 이 정책의 모든 이전 버전을 대체합니다. 베리타스는 이 정책을 언제든지 수정할 권한을 보유합니다.

섹션 1: 베리타스 소프트웨어 제품

이 섹션에서는 베리타스 소프트웨어 제품 수명 주기에 걸쳐 베리타스가 유지 관리/지원을 제공하는 일반적인 방식을 설명합니다. 베리타스는 시장 조건, 인바운드 라이선싱 제한, 새로 확보한 제품 라인, 신제품, 그리고 전체 제품 라인 EOL에 대한 베리타스의 결정과 같은 여러 요인을 고려하여 여기서 설명하는 기간과 지원 서비스를 변경할 수 있습니다. 제품 및 버전별 실제 날짜는 [베리타스 EOL 웹사이트](https://www.veritas.com/content/support/ko_KR/eosl)를 참조하십시오.

가치 극대화

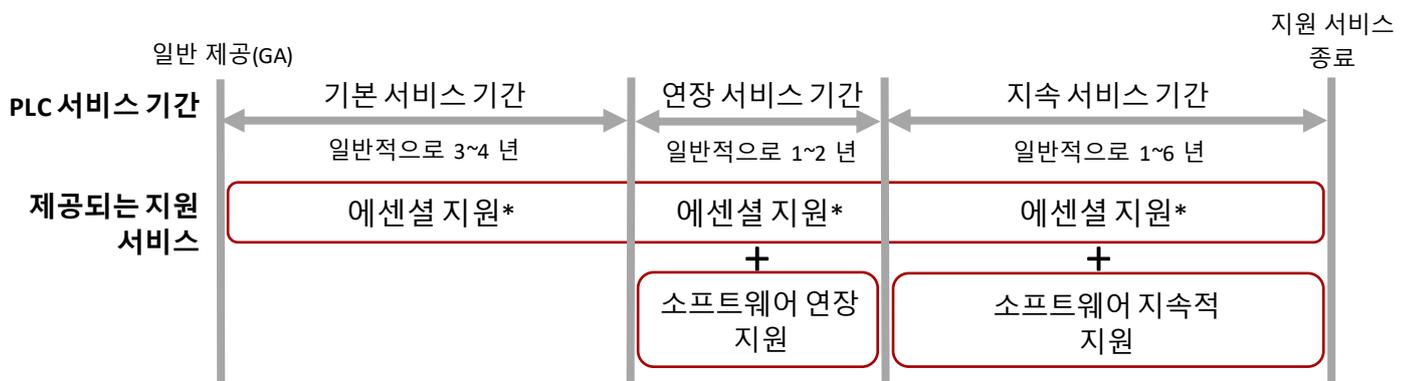
베리타스 소프트웨어 제품의 가치를 극대화하려면 베리타스 제품의 최신 버전을 설치하십시오. 최신 버전을 사용하면 최신 워크로드를 처리하도록 제작된 최신 기능 및 기능 향상의 이점을 누릴 수 있으며 베리타스가 제공하는 기술 지원과 엔지니어링 관련 지원 및 리소스를 온전하게 이용할 수 있습니다. [veritas.com](https://www.veritas.com)에 방문하여 최신 소프트웨어 버전의 새로운 멋진 기능을

확인하세요. 베리타스는 모든 버전을 쉽게 업그레이드할 수 있도록 노력하고 있으며, 서비스 전문가 팀을 통해 업그레이드 계획 수립에 도움을 드립니다([상세 정보](#)).

그러나 베리타스는 비즈니스상의 제약으로 인해 업그레이드가 늦어질 수 있으며, 새로운 버전으로의 업그레이드뿐 아니라 이전 버전을 유지하는 옵션 또한 필요할 수 있음을 이해합니다. 베리타스 소프트웨어 제품의 최신 버전으로 업그레이드할 수 없는 경우, 업그레이드가 가능할 때까지 일부 유지 관리/지원 기능을 연장할 수 있는 추가 지원 서비스를 제공할 수 있습니다. 이러한 상황에 해당하는 경우 베리타스 갱신 담당 관리자에게 연락하여 중요한 비즈니스 시스템에 대한 지원을 계속 받을 수 있는 지원 옵션에 관해 논의하시기 바랍니다.

제품 수명 주기 서비스 기간

소프트웨어 릴리스의 제품 수명 주기는 기본 서비스 기간, 연장 서비스 기간, 지속 서비스 기간의 세 가지 서비스 기간으로 구성됩니다.



*일부 지역의 특정 제품에는 대신 베이직 유지 보수가 제공될 수 있습니다.

기본 서비스 기간은 소프트웨어 릴리스가 귀사 및 다른 최종 사용자 고객에게 정식으로 제공되는 순간(일반 제공 또는 GA) 시작됩니다. 기본 서비스 기간에서는 소프트웨어의 문서 내용을 준수하거나 이를 복구하기 위한 소프트웨어 버그 수정 및 패치 등 가장 온전한 수준의 지원이 제공됩니다. 기본 서비스 기간은 일반적으로 해당 소프트웨어 릴리스의 일반 제공 날짜로부터 3~4 년간 지속됩니다. 베리타스가 특정 소프트웨어 릴리스의 기본 서비스 기간 종료 날짜를 결정하면, 온라인 제품 수명 주기 날짜를 [여기](#)에 업데이트합니다. 기본 서비스 기간에서는 에센셜 지원만 구매해도 기술 지원을 받을 수 있습니다. 에센셜 지원은 업그레이드 보증(정식 출시된 소프트웨어로의 업그레이드) 액세스 권한을 포함하므로, 해당 소프트웨어 릴리스의 제품 수명 주기 전반에 걸쳐 지원을 받으려면 에센셜 지원을 구독해야 합니다. 에센셜 지원에 포함된 사항을 자세히 알아보려면 지원 계약서를 보거나 [여기](#)에서 '지원 서비스 - 소프트웨어' 섹션을 참조하십시오.

베리타스는 적절한 기간 내에 새로운 릴리스로 업그레이드해서 에센셜 지원의 모든 혜택을 지속적으로 누리고 새로운 릴리스의 신규 기능과 개선 사항을 활용하실 것을 권장합니다.

소프트웨어 릴리스 출시일이 오래 지나면 지원 비용도 증가합니다. 연장 서비스 기간과 지속 서비스 기간에서는 상업적으로 합리적인 수준의 지원이 계속 지원되지만, 이전 버전에 투입하는 노력의 감소는 불가피합니다. 예를 들어, 해당 버전의 지원을 담당하는 직원의 수가 감소하며, 고객 문제를 재현하는 기존의 자체 지원 환경 및 인프라가 제거됩니다.

연장 서비스 기간은 기본 서비스 기간 종료 후 시작됩니다. 연장 서비스 기간의 목적은 최신 소프트웨어 버전으로 업그레이드하기 전에 이전 소프트웨어 버전의 지원을 받을 수 있는 기간을 어느 정도 연장하는 것입니다. 연장 서비스 기간은 베리타스의 단독 재량에 따라 1~2 년간 지속됩니다. 연장 서비스 기간의 종료 날짜는 [여기](#)에 공지됩니다. 일부 소프트웨어 제품(보통 엔터프라이즈와 무관한 소프트웨어에 해당)의 경우 베리타스는 연장 지원 서비스 기간을 제공하지 않으며, 해당 소프트웨어는 바로 지속 서비스 기간으로 진입합니다.

해당 릴리스의 기본 서비스 기간 내에 업그레이드가 불가능하다면 추가 비용을 지불하고 소프트웨어 연장 지원을 이용하실 수 있습니다. 기존 소프트웨어 릴리스에 대한 지원을 계속 받으려면 에센셜 지원과 **함께** 소프트웨어 연장 지원을 구매해야 합니다. 소프트웨어 연장 지원을 구매하면 기술 지원 혜택이 상당 부분 연장되지만, 심각도 1 에 해당하는 문제의 해결은 엔지니어링 지원이 아닌 서비스 복원이나 데이터 불러오기에 집중됩니다. 소프트웨어 연장 지원에서는 기존의 버그 수정이나 패치만 제공합니다. 소프트웨어 연장 지원은 1 년 단위로 제공됩니다. 소프트웨어 연장 지원에 포함된 사항을 자세히 알아보려면 지원 계약서를 보거나 [여기](#)에서 '지원 서비스 - 소프트웨어' 섹션을 참조하십시오.

베리타스는 특정 제품 또는 소프트웨어 릴리스에 대해 소프트웨어 연장 지원을 제공하지 않을 수 있습니다. 이 경우 기본 서비스 기간 이후 즉시 지속 서비스 기간이 시작됩니다. 베리타스가 소프트웨어 지속적 지원을 제공하지 않는 경우, 해당 제품의 소프트웨어 릴리스에 대한 지원 서비스가 즉시 종료됩니다.

지속 서비스 기간은 연장 서비스 기간 이후 시작되며, 최신 소프트웨어 버전으로 업그레이드할 수는 없지만, 여전히 지원이 필요한 고객을 위한 서비스 기간입니다. 지속 서비스 기간은 베리타스의 단독 재량에 따라 일반적으로 1~6 년간 지속됩니다. 지속 서비스 기간의 종료 날짜(EOSL)는 [여기](#)에 공지됩니다.

이 서비스 기간에서는 베리타스의 재량에 따라 추가 비용이 부과되는 소프트웨어 지속적 지원이 제공됩니다. 기존 소프트웨어 버전에 대한 지원을 계속 받으려면 에센셜 지원과 **함께** 소프트웨어 지속적 지원을 구매해야 합니다. 소프트웨어 지속적 지원은 특정 소프트웨어 릴리스에 대한 모든 지원이 중단되기 전에 제공할 수 있는 마지막 지원에 해당합니다. 소프트웨어 지속적 지원은 일부 기술 지원의 혜택을 연장하며, 심각도 1 에 해당하는 문제의 경우 서비스 복원이나 데이터 불러오기에 주력합니다. 연중무휴 24 시간 서비스는 제공되지 않습니다. 베리타스는 지원 문제

해결을 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울이고 기존의 버그 수정이나 패치를 제공합니다. 단, 이 버전에 대한 새로운 버그 수정, 패치나 보안 수정 등의 엔지니어링 지원은 제공되지 않습니다. 또한 베리타스는 자체적으로 문제를 재현하기 위해 보유한 지원 인프라가 적거나 없을 가능성이 큼니다. 소프트웨어 지속적 지원은 1년 단위로 제공됩니다. 소프트웨어 지속적 지원에 포함된 사항을 자세히 알아보려면 지원 계약서를 보거나 [여기](#)에서 '지원 서비스 - 소프트웨어' 섹션을 참조하십시오.

베리타스는 특정한 제품이나 소프트웨어 릴리스에 대해 소프트웨어 지속적 지원을 제공하지 않을 수 있습니다. 이 경우 해당 제품의 소프트웨어 릴리스 지원 서비스가 즉시 종료됩니다.

EOSL(지원 서비스 종료 날짜)는 소프트웨어 버전이 오래되어 모든 지원이 중단되는 시점입니다. 지원을 받으려면 지원이 제공되는 새로운 버전으로 업그레이드해야 합니다.

베리타스는 재량에 따라 전체 제품 라인의 수명 종료 날짜를 결정할 수 있습니다. 유효한 지원 계약을 보유하고 있다면 지원 서비스 종료 날짜 전에 알림을 받습니다. 지원 서비스 종료 날짜 이후에는 이 제품에 대한 지원이 제공되지 않습니다.

정책 사용

[온라인](#)에서 각 베리타스 제품 및 버전의 제품 수명 주기 서비스 기간을 확인할 수 있습니다.

추가 비용

일반적인 에센셜 지원 연간 비용 외에도 소프트웨어 연장 지원 및 지속적 지원에 대한 비용이 연 단위로 계산됩니다.

PLC 서비스 기간별 특성

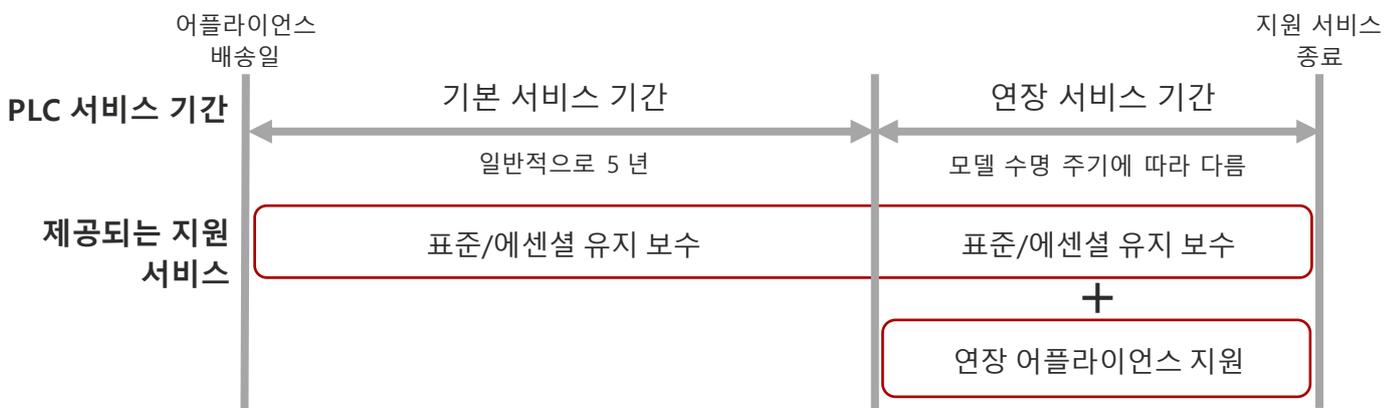
	기본 서비스 기간	연장 서비스 기간	지속 서비스 기간
기간	3~4 년 (GA 후)	1~2 년 (기본 서비스 기간 후)	1~6 년 (연장 서비스 기간 후)
서비스 레벨	기술 지원 이용 버그 수정 개발	기술 지원 계속 이용 새로운 버그 수정 없음 (기존 버그 수정만 이용)	기술 지원 계속 이용 새로운 버그 수정 없음 (기존 버그 수정만 이용)
	보안 취약점 수정 (베리타스의 재량에 의함)	제한적인 심각한 보안 취약점 수정 (베리타스의 재량에 의함)	새로운 보안 취약점 수정 없음
	일반적인 심각도 수준에 해당하는 지원	심각도 1에서는 서비스 복원 또는 데이터 불러오기에 주력 일반적인 심각도: 심각도 2~4	심각도 1에서는 서비스 복원 또는 데이터 불러오기에 주력하나, 연중무휴 24 시간 서비스는 제공되지 않음 일반적인 심각도: 심각도 2~4
	표준 지원 리소스	제한적인 지원 리소스	최소한의 지원 리소스
	표준 지원 인프라	제한적인 지원 인프라	최소한의 지원 인프라 또는 지원 인프라 없음
	제품 및 가격	에센셜 지원 표준 에센셜 가격	에센셜 지원 + 소프트웨어 연장 지원 표준 에센셜 가격 + 연도별 프리미엄

섹션 2: 베리타스 어플라이언스

이 섹션은 어플라이언스 하드웨어 구매 시 포함되는 어플라이언스 하드웨어와 펌웨어(예: 운영 체제)에만 적용됩니다. 별도의 SKU 가 부여된 어플라이언스용 소프트웨어 제품(예: NetBackup 애플리케이션 소프트웨어 또는 Flex 소프트웨어)에는 베리타스 소프트웨어 제품에 관한 섹션 1의 기간이 적용됩니다. 어플라이언스 하드웨어, 펌웨어 및 소프트웨어 사이의 긴밀한 통합 때문에 베리타스는 지원을 제공할 때 어플라이언스와 소프트웨어에 관한 필수 연장 또는 지속 지원 서비스를 비롯한 유효한 어플라이언스 지원 사용 기간과 유효한 소프트웨어 사용 기간을 요구할 권한을 보유합니다.

제품 수명 주기 서비스 기간

어플라이언스의 제품 수명 주기는 기본 서비스 기간과 연장 서비스 기간의 2 가지 서비스 기간으로 구성됩니다.



어플라이언스의 **기본 서비스 기간**은 어플라이언스 구매와 함께 시작됩니다. 이 서비스 기간에서는 해당 어플라이언스 모델에 표준 유지 보수 및/또는 에센셜 유지 보수가 제공됩니다. 두 지원 서비스 모두 어플라이언스 모델을 위한 가장 온전한 수준의 지원을 제공합니다. 단, 에센셜 유지 보수는 표준 유지 보수보다 응답 시간이 더 빠릅니다. 표준 유지 보수 또는 에센셜 유지 보수에 포함된 사항을 자세히 알아보려면 지원 계약서를 보거나 [여기](#)에서 '지원 서비스 - 어플라이언스' 섹션을 참조하십시오.

표준/에센셜 유지 보수는 구매한 어플라이언스의 배송일로부터 5년간 제공됩니다. 이후에도 계속 어플라이언스에 대한 지원을 받으려면 표준 유지 보수 또는 에센셜 유지 보수와 함께 연장 어플라이언스 지원을 구매해야 합니다.

어플라이언스의 **연장 서비스 기간**은 5년의 기본 서비스 기간 후 시작되며, 어플라이언스 모델 수명 주기의 어느 시점에 어플라이언스를 구매했는지에 따라 기간이 달라집니다. 이 서비스 기간의 목적은 오래된 어플라이언스에 대한 베리타스의 지원 기간을 어느 정도 연장하는 것입니다. 지원이 필요한 경우 표준 유지 보수 또는 에센셜 유지 보수를 구매해야 하며, 추가 비용을 지불하고 연장 어플라이언스 지원도 **함께** 구매해야 합니다(베리타스에서 제공 시). 연장 어플라이언스 지원은 어플라이언스의 표준 서비스 기간 종료 후 1년 단위로 구매 가능합니다.

일반적으로 연장 어플라이언스 지원의 이점은 표준/에센셜 유지 보수의 이점과 동일하되, 어플라이언스 모델의 출시일이 오래 지났으므로 일부 부품은 공급이 어려울 수 있습니다. 베리타스는 지원 문제 해결을 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울이고 기존의 버그 수정이나 패치를 제공합니다. 단, 연장 어플라이언스 지원에서는 새로운 버그 수정, 새로운 보안 수정 또는 새로운 패치 등의 엔지니어링 지원이 제공되지 않습니다. 연장 어플라이언스 지원에 포함된 사항을 자세히 알아보려면 지원 계약서를 보거나 [여기](#)에서 '지원 서비스 - 어플라이언스' 섹션을 참조하십시오.

연장 어플라이언스 지원은 특정 어플라이언스 모델에 대한 모든 지원이 중단(지원 서비스 종료 날짜 또는 EOSL)되기 전에 베리타스가 마지막으로 제공하는 지원입니다. 이 시점에서는 어플라이언스가 EOSL에 도달한 것입니다. 특정 어플라이언스 모델의 연장 서비스 기간의 종료 날짜(EOSL)는 [여기](#)에 공지됩니다.

판매 종료는 특정 어플라이언스의 제품 수명 주기가 아닌 어플라이언스 모델 자체와 관련되므로, 구매한 어플라이언스의 수명 주기에서 어느 시점에서든 일어날 수 있습니다. 판매 종료는 특정 모델의 어플라이언스를 구매할 수 없으며 해당 모델의 제조가 종료되는 날짜입니다. 어플라이언스의 특정 모델을 추가로 구입하고 싶으시다면 판매 종료 날짜 전에 구입하십시오.

EOSL(지원 서비스 종료 날짜)는 어플라이언스의 출시일이 오래 지나 모든 지원이 중단되는 시점입니다.

섹션 3: 베리타스 Software as a Service(SaaS)

베리타스 SaaS 제품은 많은 고객이 구독하는 동적 기능으로 구성되어 있으므로 베리타스는 특정 기능이 항상 SaaS 제품에 포함되어 제공된다는 사실을 보장할 수 없습니다. 모든 고객은 각 SaaS 제품을 통해 제공되는 최신 기능을 사용할 수 있습니다.

SaaS 제품 구독에는 해당 제품에 대한 지원 서비스도 포함됩니다. 베리타스가 SaaS 제품의 생산을 완전히 중단하기로 결정한 경우에만 SaaS 제품의 서비스 종료 프로세스가 시작됩니다. 자세한 내용은 [여기](#)에서 호스팅된 서비스 약관 및 해당 서비스 설명을 참조하십시오.