

맞춤형 소프트웨어 지원 서비스 (Custom Software Support Service)

목차

- 소개..... 1
- 자격, 구매 및 전제 조건..... 1
- 서비스 기능 및 제공 항목 설명 2
- 최종 사용자의 책임 2
- 가용성..... 3
- 범위..... 3
- 예외..... 3
- 고객 서비스 정책 3

소개

이 서비스 설명 문서("SDD")는 주니퍼 제품의 최종 사용자("최종 사용자")가 직접 또는 공인 리셀러 및 디스트리뷰터를 통해 구매할 수 있는 주니퍼 맞춤형 소프트웨어 지원 서비스("서비스")를 설명합니다. 서비스는 주니퍼 네트워크 전문 서비스(Juniper Networks® Professional Services)가 설계, 개발 및 테스트하여 SOW(Statement of Work)의 일부인 특정 프로젝트 제공 항목으로 제공된 소프트웨어 기반 솔루션으로 정의되는 "맞춤형 소프트웨어(Custom Software)"에 대한 연간 지원을 제공합니다.

서비스는 이 SSD 와 주니퍼 네트워크 최종 사용자 지원 계약(사본이 www.juniper.net/support/guidelines.html 에 게시되어 있음), 또는 주니퍼 네트워크와 최종 사용자가 서명하여 그 범위 내에서 주니퍼가 지원 및 유지보수 서비스를 제공하는 약관을 포함하는 또 다른 서면 마스터 서비스 계약("최종 사용자 서비스 계약" 또는 "EUSA")의 조항의 적용을 받습니다.

주니퍼가 서비스의 일부로 제공하는 맞춤형 소프트웨어의 모든 라이선스 약관은 주니퍼 네트워크 스크립트 소프트웨어 라이선스 계약(또는 주니퍼 네트워크와 최종 사용자가 서명하여 그 범위 내에서 주니퍼가 소프트웨어와 소프트웨어 업데이트 및 릴리스를 제공하는 약관을 포함하는 또 다른 서면 마스터 서비스 계약)의 적용을 받으며, 그 사본은 <https://www.juniper.net/support/legal/scriptlicense/>에 게시되어 있습니다.

이 SDD 의 약관과 EUSA 또는 주니퍼 네트워크 스크립트 소프트웨어 라이선스 계약(Juniper Networks Script Software License Agreement)의 약관 사이에 충돌이 발생하는 경우, EUSA 와 주니퍼 네트워크 스크립트 소프트웨어 라이선스 계약의 약관이 우선합니다. 이 SDD 에서 달리 명시하지 않는 한, 이 SDD 에서 사용된 대문자로 표기된 용어는 EUSA 의 정의를 따릅니다.

자격, 구매 및 전제 조건

서비스는 (i) 내부 사용만을 목적으로 하는 특정 자격을 갖춘 최종 사용자 (ii) 공인 리셀러의 구매 주문에 기재된 이름과 주소로 식별되는 최종 사용자에 대한 재판대만을 목적으로 하는 주니퍼 공인 리셀러 또는 주니퍼 공인 디스트리뷰터만 구매할 수 있습니다. 서비스는 최종 사용자의 복수의 서비스 계약의 기간 통일을 목적으로 주니퍼가 별도로 합의하지 않는 한, 최소 12 개월 간 지속되는 고정 기간 동안 구매해야 합니다. 주니퍼의 그러한 모든 서비스 제공 구매 약정은 이 문서에서 "주니퍼 서비스 계약(Juniper Service Contract)"이라고 합니다. 전제 조건은 설계 문서와 테스트 계획입니다. 주니퍼와 최종 사용자는 이 두 가지 모두의 내용에 합의해야 합니다. 두 문서가 모두 없거나, 현재의 문서에 업데이트가 필요한 경우에는 추가 비용으로 문서를 생성해 업데이트해야 합니다.

서비스 기능 및 제공 항목 설명

주니퍼는 상업적으로 합리적인 노력을 이용해 최종 사용자에게 서비스를 제공합니다. 서비스에는 맞춤형 소프트웨어 문제 또는 서비스 중단을 진단해 애플리케이션을 정상 작동 상태로 복원하는 주니퍼 기술 지원 엔지니어에 대한 액세스가 포함됩니다.

이 문서에 기술된 서비스는 매년 갱신할 수 있는 연간 유지 보수 계약이며, 주니퍼 전문 서비스가 개발한 맞춤형 소프트웨어에만 적용할 수 있습니다. 서비스에는 장애 처리 작업만이 포함되며 소프트웨어 패치 및 업데이트가 포함됩니다.

JTAC 액세스

주니퍼 기술 지원 센터(JTAC) 지원을 받으면 연중무휴 무제한으로 JTAC 엔지니어들에게 전화 및 온라인 지원을 받을 수 있습니다. JTAC 기술 지원 엔지니어들은 맞춤형 소프트웨어 문제나 서비스 중단을 진단해 애플리케이션을 다시 정상 작동 상태로 복원하며, 합리적인 상업적 노력을 이용해 해결 솔루션을 만들거나, 발견된 결함에 대한 해결책을 제공합니다. 우선 순위가 높은 문제가 발생할 때마다 경영진에게 자동 에스컬레이션 알림이 트리거됩니다. 고객은 JTAC 가 만든 패치나 업데이트의 가용성을 통보 받습니다.

JTAC 지원 센터 구성, JTAC 지원 이용 방법, JTAC 응답 시간 가이드라인, 문제 보고 및 에스컬레이션 절차, 케이스 워크플로우, 고객 커뮤니케이션 가이드라인 등에 대한 자세한 내용은 [JTAC 사용자 가이드](#)를 참조하십시오.

온라인 지원

주니퍼 서비스 계약 기간 동안 주니퍼는 최종 사용자에게 주니퍼 고객 서비스 센터(CSC) 온라인 포털에 대한 셀프 서비스 액세스를 제공합니다. 이 온라인 포털은 지원되는 주니퍼 제품 지원 시 최종 사용자의 사용을 위해 정보, 답변, 도구 및 서비스 옵션을 제공합니다. 다음과 같은 서비스가 제공되지만 이에 국한되지는 않습니다.

- 온라인 케이스 관리: 새로운 케이스 생성, 기존 케이스의 상태 점검, 새로운 정보로 케이스 업데이트, 케이스 번호를 통한 검색, 최종 사용자의 자체 내부 케이스 참조 번호를 통한 검색 등.

소프트웨어 패치 및 소프트웨어 업데이트

주니퍼 서비스 계약 기간 동안, 최종 사용자 소프트웨어를 위한 소프트웨어 패치 및 소프트웨어 업데이트가 포함되어 필요한 경우 시스템 기능을 복원하며, 이는 최종 사용자가 수락한 특정 코드 릴리스에 귀속됩니다. 최종 사용자는 JTAC 가 만든 패치나 업데이트의 가용성을 통보 받습니다.

소프트웨어 패치는 특정 문제 해결과 시스템 복원 지원을 위해 맞춤형 소프트웨어를 약간 수정하는 것을 의미합니다.

소프트웨어 업데이트는 주로 맞춤형 소프트웨어에 대한 오류 수정(소프트웨어 패치 모음)으로 이루어진, 맞춤형 소프트웨어 또는 그 기본 구성 요소 부분(소프트웨어 라이브러리 등)에 대한 릴리스를 의미하며, 때로는 "유지 보수 릴리스"라고도 합니다. 소프트웨어 업데이트에는 일반적으로 최신 가용 소프트웨어 업그레이드에서 제공된 것 이상의 새로운 또는 추가적인 기능은 포함되지 않습니다.

맞춤형 소프트웨어 업그레이드 또는 개선 사항은 포함되지 않으며 주니퍼 전문 서비스를 통해 별도로 구매할 수 있다는 점에 유의하십시오. 소프트웨어 업그레이드는 새로운 기능이나 강화된 기능이 포함될 수 있는 지원 소프트웨어의 릴리스를 의미합니다.

주니퍼 네트워크 Junos 운영 체제 업그레이드 또는 개선 사항은 포함되지 않으며 주니퍼 전문 서비스를 통해 별도로 구매할 수 있다는 점에 유의하십시오.

버전 제어

서비스는 특정 코드 릴리스에 귀속됩니다. 최종 사용자가 동의한 버전을 변경하면 주니퍼는 서비스 제공 의무가 없습니다.

최종 사용자의 책임

- 최종 사용자는 주니퍼 또는 주니퍼의 승인된 담당자에게 영향을 받은 네트워크 환경에 대한 액세스를 제공하며, 주니퍼를 위해 기술 담당자를 지정합니다.
- 또한 문제를 원격으로 진단하기 위해 주니퍼의 기술 담당자가 최종 사용자의 네트워크에 액세스할 필요가 있다고 주니퍼가 판단하면, 최종 사용자는 주니퍼 직원이 그러한 네트워크에 대한 필요한 수준의 승인된 액세스를 확보하도록 보장합니다. 최종 사용자에게는 그러한 액세스를 관찰할 수 있는 권리가 있습니다.
- 최종 사용자는 JTAC 직원 및/또는 주니퍼 전문 서비스 직원의 지시에 따라 모든 소프트웨어 패치 및/또는 소프트웨어 업데이트를 수행합니다.
- 최종 사용자는 맞춤형 소프트웨어의 사용 및 활용을 위해 지원 엔지니어에게 적절한 교육을 실시합니다.

- 최종 사용자의 지원 엔지니어는 맞춤형 소프트웨어의 운영에 능숙해야 하며, 기본 하드웨어 및 소프트웨어 구성과 문제 해결을 수행할 수 있어야 합니다. 고객 문제 및 응답과 관련된 주니퍼 엔지니어에 대한 모든 커뮤니케이션은 영어로 이루어집니다. 최종 사용자는 주니퍼가 승인하지 않은 수정으로 인해 주니퍼가 제공한 지원과 관련된 시간과 자원을 지원 당시의 일반적인 주니퍼 서비스 요금으로 결제해야 합니다.
- 최종 사용자는 필요에 따라 개별 CSC 계정을 수정/비활성화할 수 있도록 지원 엔지니어의 역할 변경이나 사직에 대해 주니퍼에 알려야 합니다.
- 사전 통보가 없는 경우, 주니퍼는 역할을 변경하거나 직책에서 물러나는 최종 사용자의 직원이 보유한 CSC 포털 계정의 수정 또는 종료에 대해 책임을 지지 않습니다.
- 최종 사용자는 맞춤형 소프트웨어가 사용되는 컴퓨터/서버에 저장된 데이터 및 정보를 보호하고 백업하며, 지원을 위해 JTAC 에 연락하기 전에 그러한 데이터와 정보가 보호 및 백업된 상태인지 확인합니다. 주니퍼는 맞춤형 소프트웨어가 사용되는 컴퓨터/서버 또는 소프트웨어에서 오류나 기타 고장이 발생하는 경우에 데이터나 정보 손실에 대해 책임을 지지 않습니다.
- 최종 사용자는 이 문서에 언급된 서비스 제공 항목을 제공하기 위해 주니퍼가 요청하면 네트워크에서 실행 중인 현재의 구성 및 현재의 소프트웨어 릴리스에 대한 정보를 제공합니다.
- 최종 사용자는 서비스 제공에 필요한 서버, 장비, 정보, 로그, 인프라 및 리소스에 대한 액세스를 제공합니다.
- 최종 사용자는 주니퍼 솔루션의 올바른 작동을 구현하기 위해 파악된 요구사항이 적절히 적용되도록 합니다. 이러한 요구사항은 제품 문서나 사용자 가이드, 또는 서비스의 적절한 제공을 위해 때때로 주니퍼 팀이 전달하는 추가 권장사항 등에서 문서화될 수 있습니다.
- 최종 사용자는 전체 제공 프로세스에 걸쳐 서비스의 실행과 관련하여 주니퍼가 합리적으로 요청하는 모든 정보를 주니퍼에 제공합니다. 최종 사용자의 책임 이행을 위해 타사의 참여 및 협조가 필요한 경우, 최종 사용자는 그러한 참여 및 협조 확보에 대해 책임을 집니다. 최종 사용자가 책임을 이행하지 못할 것이 분명해지거나 책임을 이행하지 못할 것이라고 믿을 만한 이유가 있는 경우에 최종 사용자는 이를 즉시 주니퍼에 서면으로 통보해야 합니다.

가용성

이 서비스는 전 세계에서 제공되지만(미국 수출 관리 규정에 따라 E 그룹에 속한 국가[현재 쿠바, 이란, 북한, 수단, 시리아]와 그러한 서비스 제공이 금지된 기타 모든 국가 제외), 특정 선교체(advance replacement)와 현장 서비스는 일부 국가에서 제공하지 않습니다. 서비스는 최소 12 개월 동안 고정 기간으로 제공됩니다.

범위

- 달리 지정되지 않는 이상 서비스는 승인된 주니퍼 위치에서 원격으로 제공됩니다.
- 이 서비스의 모든 제공 항목은 주니퍼가 달리 지정하지 않는 이상 영어로 제공됩니다.
- 주니퍼의 모든 특정 서비스 수행 의무는 주니퍼가 그러한 서비스를 적절하고 효율적으로 수행하고 모든 적용 가능한 법규를 준수할 수 있도록 주니퍼가 합리적으로 요청하는 협조, 네트워크 액세스, 동의, 정보 및 자료를 최종 사용자로부터 주니퍼가 받는 것을 조건으로 합니다.

예외

주니퍼는 다음 사항에 대한 지원을 제공할 의무가 없습니다.

- 목시적 또는 명시적 보증
- 맞춤형 소프트웨어가 사용하는 타사 오픈 소스 구성 요소
- JTAC 또는 주니퍼 전문 서비스가 제공하는 기술 문서 및 사양에 따른 경우가 아닌 맞춤형 소프트웨어의 운영
- 최종 사용자 또는 타사에 의한 맞춤형 소프트웨어의 실제 수정, 변경 또는 추가 또는 그러한 시도
- 컨설팅 서비스의 일부로 특별히 최종 사용자를 위해 주니퍼가 만든 모든 맞춤형 제공 항목

고객 서비스 정책

고객 관리 사용자 가이드 및 JTAC 사용자 가이드는 최종 사용자가 서비스 계약의 이점에 효율적이고 효과적으로 액세스하고 이를 이해하도록 돕는 정보 목적으로만 제공됩니다.

주니퍼 네트워크에 대하여

주니퍼 네트워크는 세상을 연결하는 제품, 솔루션, 서비스를 통해 네트워크를 간소화합니다. 주니퍼는 엔지니어링 혁신을 통해 클라우드 시대에 네트워킹의 복잡성과 제약을 없애고 고객과 파트너가 일상적으로 직면하는 가장 어려운 과제들을 해결해나가고 있습니다. 주니퍼 네트워크는 네트워크가 세상을 변화시키는 정보 공유와 인류 발전의 근간이 되는 자원이라고 믿습니다. 주니퍼는 혁신적이고 획기적인 방식으로 빠르게 변화하는 비즈니스의 속도에 맞추어 확장 가능하고 자동화된 안전한 네트워크를 제공하는 데 주력하고 있습니다.

본사 및 영업 본부

Juniper Networks, Inc.
1133 Innovation Way
Sunnyvale, CA 94089 USA

전화: 888.JUNIPER (888.586.4737)

또는 +1.408.745.2000

(www.juniper.net)

한국주니퍼네트워크

서울 강남구 테헤란로 142

아크플레이스 19 층

우편번호 06236

www.kr.juniper.net

전화: 02-3483-3400

JUNIPER NETWORKS | **Engineering Simplicity**



Copyright 2021 Juniper Networks, Inc. All rights reserved. 주니퍼 네트워크, 주니퍼 네트워크 로고, 주니퍼 및 JUNOS 는 미국과 기타 국가에서 주니퍼 네트워크의 등록 상표입니다. 기타 모든 상표, 서비스 마크, 등록 상표 또는 등록 서비스 마크는 해당 소유 업체의 자산입니다. 주니퍼 네트워크는 본 문서의 부정확성에 대해 일체의 책임을 지지 않습니다. 주니퍼 네트워크는 예고 없이 본 문서의 내용을 변경, 수정, 이전 또는 개정할 수 있습니다.