

# Embedded 소프트웨어

## 제품 상세 유지보수 서비스 약관

본 Embedded 제품 상세 유지보수 서비스 약관("EMB-EPS 유지보수 약관")은 일반 SISW 유지보수 서비스 약관을 보충하며, 주문서에 "EMB-EPS"로 명시된 제품에 한해 적용된다. 본 EMB-EPS 유지보수 약관은 일반 SISW 유지보수 서비스 약관, EULA, 기타 해당하는 보충 약관과 함께 당사자 간의 계약("계약")을 형성한다.

- 정의.** 본 약관에서 사용되는 용어는 계약에 정의된 바와 같은 의미를 갖는다. 본 EMB-EPS 유지보수 약관에는 다음의 용어들이 추가로 정의된다.
  - "기준 플랫폼"은 지원되는 대상 하드웨어 및/또는 호스트 환경을 의미한다.
  - "목표 응답 시간"은 SISW 가 오류를 접수 받은 때부터 접수를 받았음을 알리는 때까지의 시간을 말한다.
  - "목표 해결 시간"은 SISW 가 재현 가능한 테스트 케이스를 접수 받은 때부터 고객에게 응답을 제공하는 때까지의 시간을 말한다.
- 이전 버전의 유지보수.** SISW 는 각 주 출시 버전의 첫 날짜로부터 5 년( "지원 수명주기" )간 SISW 지원 센터를 통해 적극적으로 EMB-EPS 제품을 지원한다. 모든 포인트 출시에는 관련 주요 출시의 지원 기간이 그대로 적용된다. 일반적으로 지원 수명주기가 4 년이나 5 년인 지원은 아래 S1 에 정의된 오류만을 해결한다.
- 보안 업데이트(CVE 모니터링).** SISW 는 정기적으로 EMB-EPS 의 리눅스 제품에 적용 가능한 구성품과 구성에 대하여 공통 취약점 및 노출 부분(Common Vulnerabilities and Exposures)( "CVE" )의 다양한 원인을 모니터링한다. SISW 는 국가 취약성 데이터베이스(National Vulnerability Databases)에서 제공하는 CVSS v3.0 점수 체계(<https://nvd.nist.gov/vuln-metrics/cvss>)를 사용하며, 점수가 9-10 점인 CVE 를 중대 CVE 로 정의한다. SISW 는 다음과 같이 보안 업데이트를 제공한다. (i) 중대하지 않은 CVE 로 선택된 취약점을 해결하기 위한 누적 포인트 출시 및 (ii) 중대 CVE 로 선택된 취약점을 해결하기 위한 비누적 포인트 출시. 이러한 모든 출시는 보안 업데이트를 관련 커뮤니티에서 확인한 후 적절한 시간 후 전자 고객 지원 시스템을 통해 제공되며, 시기는 취약점의 중대성에 따라 달라진다.
- 오류 수정.**
  - 적격성.** 오류 수정을 받을 수 있으려면, 보고된 테스트 케이스를 SISW 기준 플랫폼에서 재현할 수 있어야 한다. SISW 는 또한 고객으로부터 SISW 의 오류 분석에 필요한 모든 정보를 수집한다. 이러한 정보에는 다음이 포함된다.
    - 상세한 오류 설명
    - 지원되는 하드웨어에서 오류를 재현하기 위한 정보
    - 제품의 대상 플랫폼에 있는 시스템 소프트웨어의 가능한 모든 기록과 흔적
    - 오류가 발생한 대상 시스템의 하드웨어 및 소프트웨어 버전에 대한 정보

4.2. 오류 심각도, 목표 응답 시간 및 목표 해결 시간.

오류는 SISW 의 합리적인 재량에 따라 다음의 4 단계로 분류된다.

심각도	영향
S1	시스템 고장으로 실행할 수 없음. 문제 해결 불가능
S2	시스템이 손상되었으나 일부 기능은 사용 가능함. 문제 해결 불가능
S3	시스템 성능이 저하되었으나 기능 대부분이 정상 작동함. 문제 해결 가능
S4	경미

오류가 지원 센터에 보고되면 다음과 같은 목표 응답 시간 및 목표 해결 시간이 적용된다.

심각도	목표 응답 시간	목표 해결 시간
S1	2 영업일	2 영업일
S2	2 영업일	10 영업일
S3	2 영업일	상업적으로 합리적인 노력을 다함
S4	2 영업일	SISW 의 재량에 따름

4.3. 응답 유형. 고객이 오류 수정을 받을 수 있는 대상이라면 SISW 는 오류를 평가하고 아래와 같은 응답 유형에 따라 지원을 제공한다.

- 수정 일정 또는 해결책, 또는 모두 제시
- 오류 재현 불가능, 추가 정보 요함
- 오류 아님, 근거 제시
- 개선 요청
- 중복
- 수정이 필요 없는 사항