

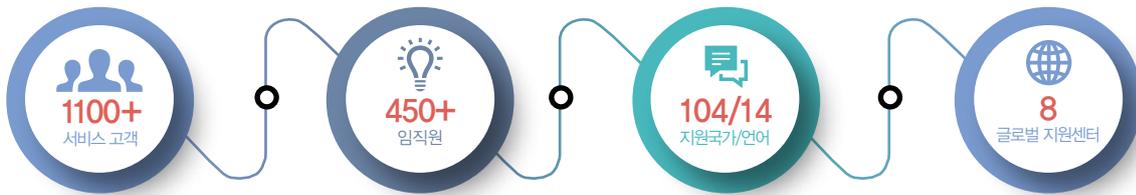
# Best-in-Class Oracle/SAP 3rd Party Support 서비스

# Who we are?

검증되고 전문화된 서비스를 통해 귀사의 SAP/Oracle SW 유지보수 비용을 **최소 50%이상** 절감해드립니다.

## 회사소개

- Spinnaker Support는 전 세계에서 가장 빠르게 성장하는 3rd Party Support 전문기업으로 2008년부터 SAP 및 Oracle 제품에 대한 3rd Party Support(3PS) 서비스를 100여 개국 1100개 이상의 고객들에게 제공하고 있는 Global 기업입니다.



- Spinnaker Support는 매년 30% 이상 성장과 40분기 연속 흑자(2018년 기준)를 유지하고 있습니다. 또한, 현재까지 Oracle/SAP와 어떠한 법적분쟁 없이 안정되고 정직한 방법으로 3rd Party Support 서비스를 제공하고 있습니다. 당사의 주요 프로세스는 법적으로 Oracle 또는 SAP 의 지적 재산권(IP)을 절대 위반하지 않도록 설계되어 있으며, 매년 해당 프로세스의 준수를 위해 ISO9001:2015을 통해 관리하고 있습니다.

## Global 지원센터

- Denver에 위치한 본사와 London, Singapore, Mumbai, Tel Aviv, Tokyo, Seoul, Sao Paulo 등 8개의 기술센터를 통해 24x7x365 서비스를 제공합니다. 한국에서는 Asia Pacific 지역 Hub인 Spinnaker Support Korea를 통해 한국어 기술지원 및 서비스를 제공합니다.



# What we deliver?

## 지원 서비스

Spinnaker Support의 Software Maintenance Service는 SAP/Oracle의 유지보수 서비스 보다 다양하고 특화된 서비스로 구성되어 있습니다.

### 01 SAP/Oracle Product 오류/에러 수정

- 고객 별 맞춤서비스 제공 (Standard & Customized 영역 지원)
- 글로벌 지원체계를 통한 24 x 365 지원
- No Sunset 정책: End of Support 없이 원하는 기간 만큼 사용 가능
- 평균 20년 이상 경력의 고객별 전문인력 대응지원

### 03 시스템 사용관련 자문서비스

- 시스템 사용 관련 문의사항 Q&A 제공
- Application, Technology, 기타 Compliance 관련 자문 제공
  - 기술측면: 보안, Cloud도입, 시스템 호환성 및 인터페이스 등
  - Upgrade 측면: 고객 보유 Archive를 통한 Upgrade 지원 (가이드/장애지원)



### 02 세법 변경에 따른 Patch 제공

- 소득세율 변경에 따른 연말정산 patch 제공
- 국가별 협정체결 및 세율 변경 대응
- 부가세 / 관세 변경 대응
- 전담팀(GTRC)을 통한 모니터링 및 변경사항 업데이트

### 04 보안 및 취약점 관리

- SAP의 경우, 3rd Party Support로 변경 후에도 지속적으로 보안 패치 사용 가능
- Oracle의 경우, Spinnaker의 보안전담팀이 고객별 보안 이슈 대응
  - 자체 보안방안: CVE 등재된 위협/취약성에 대해 최선의 해결책 제시 (방식: Workaround/대응기간: 3개월 이내)
  - 전문 보안제품: 필요시, IDS/IPS 보안 솔루션 혹은 Virtual patching 솔루션 제공

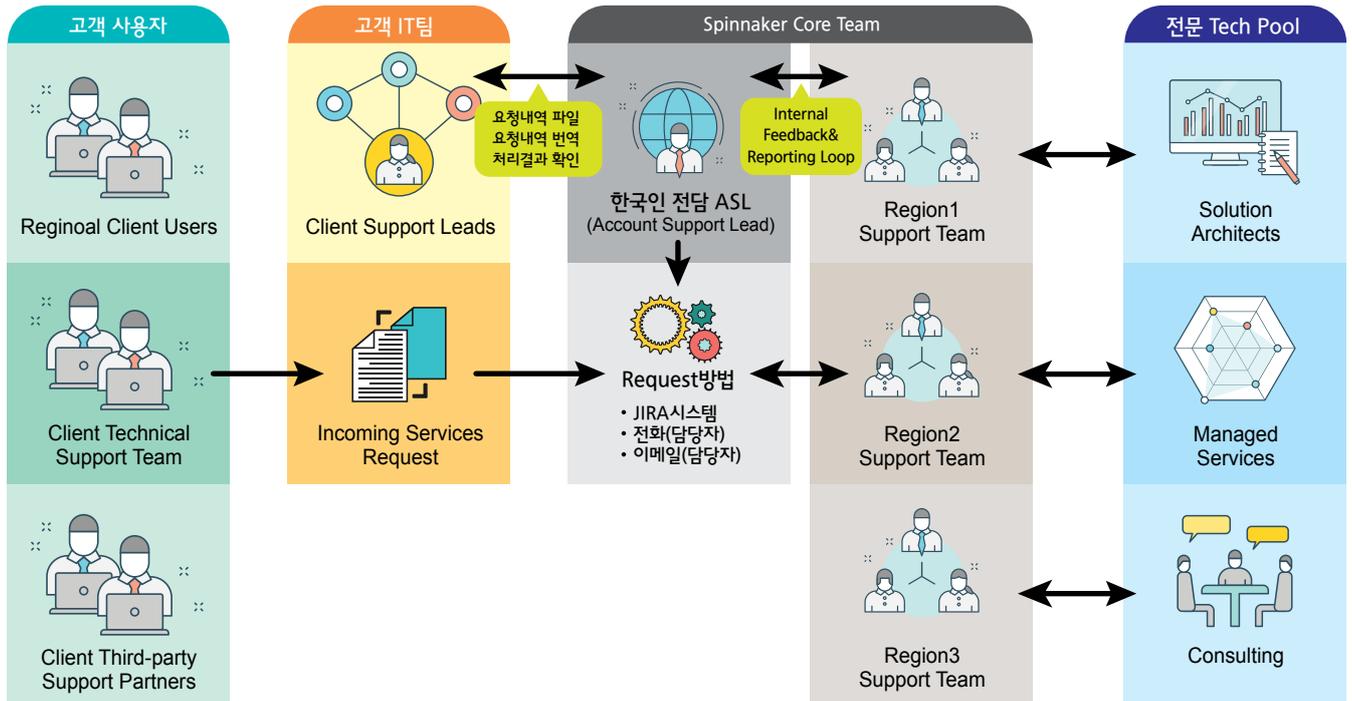
## 서비스 비교 (vs. Oracle/SAP)

SPINNAKER SUPPORT	서비스 방식	ORACLE SAP
<b>Full-Service</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 검색 필요없이 에러사항에 대한 내용을 고객지원 포털에 등록</li> <li>• Spinnaker가 에러 분석 후 직접 솔루션 도출하여 고객에게 제공</li> </ul>	<b>Self-Service</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객이 직접 MOS/Marketplace에서 필요한 Notes/Patch를 선택한 후 적용</li> <li>• Searching 및 Study에 많은 시간 소요</li> </ul>	
<b>전담 인력배정</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객사용 모듈별 지정 인력 배정하여 인력변경없이 서비스 지원</li> <li>• 추후 사전정보 공유하여 불필요한 학습시간 소요 방지</li> </ul>	<b>기술인력 배정</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역별 엔지니어 Pool을 통해 SR/OSS요청 시 무작위로 배정</li> <li>• 매번 기본 환경정보 및 개발정보를 제공해야 서비스 가능함</li> </ul>	
<b>포괄적 범위</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• STD 및 Custom Code에 대한 지원</li> <li>• OS, NW, IF 등의 복합 이슈에 대해서도 원인분석 및 솔루션 제공 (단, 각 영역별 전문인력 협업 필요)</li> </ul>	<b>제한적 범위</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard 관련 이슈만 지원</li> <li>• 복합 이슈에 대한 지원 안함 (OS, NW, IF 등)</li> </ul>	
<b>영속적인 기간</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No Sunset 정책: EOS 없이 현재 버전 사용 가능 (고객이 원하는 기간 만큼)</li> <li>• EOS에 따른 강제 Upgrade 필요 없음</li> </ul>	<b>유지보수 정책</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SAP: ECC version (2025년 EOS 예정)</li> <li>• Oracle: PS 5년 &gt;&gt; Extended 3년 &gt;&gt; Sustaining</li> <li>• EOS 로 인해 강제 Upgrade 함</li> </ul>	

# How we do it?

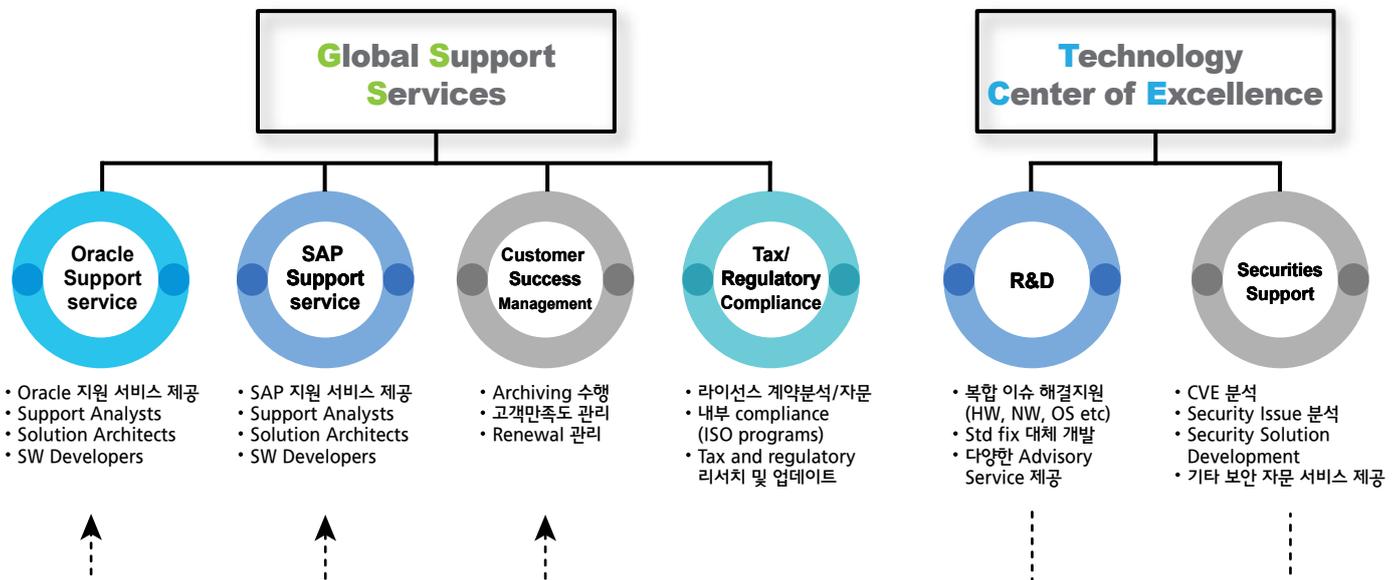
## 서비스체계

Spinnaker Support는 한국인 전담 ASL을 통해 원활한 한국어 지원 서비스를 제공하고, 지정된 담당 엔지니어를 배치하여 신속한 장애/이슈 대응을 지원합니다.



## 기능별 서비스 조직도

Spinnaker Support는 Oracle/SAP 제품에 대한 일반적인 지원을 제공하는 GSS와 복합이슈 및 보안이슈를 지원하는 TCE를 통해 빈틈없는 장애대응 및 지원서비스를 제공합니다.



# What we support?

## 서비스 지원 제품군(SAP)

				
Releases: All(R/3, ECC) Products: All	Releases: S/4 HANA Products: All		Releases: Industry Solutions Products: All	Releases: All Products: All
				
Releases: All Products: All	Releases: All Products: All	Releases: All Products: All	Releases: All Products: All	Releases: All Products: All
				
Releases: All Products: All		Releases: All Products: All	Releases: All Products: All	Releases: BW / BI Products: All

				
Releases: All Products: All	Releases: All Products: All	Releases: All Products: All	Releases: All Products: All	Releases: ALL Products: SAP Adaptive Server Enterprise, SAP IQ, SAP SQL Anywhere, SAP Advantage DB Server

## 서비스 지원 제품군(Oracle)

	Releases: 8i, 9i, 10g, 11g, 12c Products: All products and tools		Releases: 7, 8, 9 Products: All product suites, Excluding U.S. payroll, tax, regulatory updates
	All releases and products associated with supported Oracle applications		Releases: All Products: Merchandising, omnichannel, planning, supply chain
	Releases: 10.7 and later Products: All		Releases: 9, 10, 11 Products: All
	Releases: All Products: All		Releases: All Products: All
	Releases: 5, 6, 7, 8 Products: All		Releases: 12 and earlier Products: Demand management, predictive trade planning, optimization, real-time sales, operations planning
	Releases: All World, OneWorld, EnterpriseOne Products: All		

※ 기재되지 않은 제품에 대해서는 본사 홈페이지 참조하시거나 별도 문의 주세요.

# Who we support?

## 주요 고객사 (Oracle)

**ADVANTEST**

**EXPRESS SCRIPTS**

**NATIONAL BANK**

**VAISALA**

**LifeLabs**

**Affinion GROUP**

**Yale**

**General Mills**  
Making Food People Love

**Brambles**

**JACOBUS ENERGY**

**IRi**  
Growth delivered

**Hazera**  
Seeds of Growth

**THE CLOROX COMPANY**

**Creighton UNIVERSITY**

**MILICOM**  
THE DIGITAL LIFESTYLE

**Honeywell**

**JOHNS HOPKINS UNIVERSITY**

**CANCER RESEARCH UK**

**BORAL**

**COILLTE**

**KinderCare EDUCATION**

**ABS**

**CVR Energy**

**Starkey**  
Hearing Technologies

**zap group**  
zap גרופ

**OSHKOSH**

**LifeTouch**

**Oando**

**Partner**

**WPXENERGY**

**MERICHEM**

**Virtela**  
An NTT Communications Company

**EatonVance**  
Investment Managers

**BOART LONGYEAR**

**ALLAN GRAY**

## 주요 고객사 (SAP)

**SOUND UNITED**

**Findel**

**Newport News**  
When Great Things Are Happening

**Yillan Harim**

**United Kingdom Hydrographic Office**

**VWR INTERNATIONAL**

**BEN**  
BRANDED ENTERTAINMENT NETWORK

**AVANTOR**  
PERFORMANCE MATERIALS

**Benco Dental**  
We deliver success smile after smile

**AUTODESK**

**love every drop anglianwater**

**UNIONBAY**

**BANC TEC**

**CSM Bakery Solutions**

**VŠEOBECNÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ČESKÉ REPUBLIKY**

**BREWSTER HOME FASHIONS**

**MTS allstream**

**Dunn-Edwards PAINTS**

**OCLARO**

**TESSENDERLO GROUP**

**VERSO**  
Turn to us

**FERRO**

**PCF**

**סלקום**

**ecotricity**

**corbis**

**Cenveo**

**Weyerhaeuser**

**LioNBRIDGE**

## SAP FAQ

Key Question	Answer
3rd Party로 전환할 경우, SAP Audit이 강화되나요?	저희 고객중 3rd Party 전환으로 인해 Audit을 추가로 받은 고객은 없습니다. Gartner에 따르면 SAP 와 Oracle의 Audit은 주로 가상화 적용시 (Oracle's #1), 인수합병 및 매각 발생시 (SAP's #1), UDD/ULA 연장 해지 시, 경쟁솔루션으로 전환시에 발생합니다.
3rd Party로 전환할 경우, Kernel 문제가 발생할 경우, 대처방안은?	SAP Kernel은 아주 안정적이어서 Kernel 레벨에서의 문제는 거의 발생하지 않습니다. 만약 Kernel 문제가 발생할 경우, Workaround를 적용하거나 middleware나 application 레이어를 변경하여 문제를 해결할 수 있습니다.
3rd Party로 전환할 경우, modification이나 configurations 을 위한 key 생성이 가능한가요?	네. 이전처럼 key 생성이 가능합니다. 고객의 라이선스 사용권은 MA계약과는 별개입니다. Key 생성권한은 라이선스 사용권에 포함되어 있으므로 영구적으로 시스템을 사용하고 변경할 수 있습니다.
3rd Party로 전환할 경우, Service Marketplace 사용이 가능한가요?	네. Service Marketplace 사용이 가능합니다. 다만, security updates, system keys, read-only OSS notes 등으로 사용권한은 축소됩니다.
향후 새로운 버전이나 EHP로 업그레이드 할 수 있나요?	Archiving Process 동안, Spinnaker Support는 모든 SW versions, enhancement package, 사용권한이 있는 문서 등을 고객서버에 다운로드 합니다. Archiving은 SAP MA 해지 2~3개월 전에 수행합니다. Archiving된 버전을 가지고 고객은 새로운 버전이나 EHP로 업그레이드를 할 수 있습니다. 3rd Party 서비스 환경 하에서도 고객의 IT전략에 맞게 업그레이드 가능합니다.
향후 SAP MA로 복귀할 경우, 페널티가 있나요?	SAP MA 복귀시에는 미납부 MA비용에 대한 소급 및 페널티 부가 정책이 있습니다. 하지만 실제로 페널티까지 부가되는 경우는 거의 없고, 다만 MA비용 소급은 발생합니다.

## Oracle FAQ

Key Question	Answer
3rd Party로 전환할 경우, Oracle Audit이 강화되나요?	저희 고객중 3rd Party 전환으로 인해 Audit을 추가로 받은 고객은 없습니다. Gartner에 따르면 SAP 와 Oracle의 Audit은 주로 가상화 적용시 (Oracle's #1), 인수합병 및 매각 발생시 (SAP's #1), UDD/ULA 연장 해지 시, 경쟁솔루션으로 전환시에 발생합니다.
3rd Party로 전환할 경우, My Oracle Support 사용이 가능한가요?	Spinnaker Support는 오라클의 self-service 방식이 아닌 full-service 방식으로 서비스를 제공 합니다. 따라서 고객은 Oracle MOS를 검색하여 patch를 찾을 필요없이 Spinnaker에 요청하시면 됩니다. Spinnaker의 전문 엔지니어가 이슈 파악부터 솔루션 도출까지 통합적으로 지원합니다.
3rd Party로 전환할 경우, Oracle patch 사용이 불가한데, 발생 이슈의 해결방안은?	모든 이슈는 여러가지 해결방안이 있습니다. 오라클의 패치를 적용하는 것은 단지 하나의 솔루션일 뿐입니다. Spinnaker는 이슈를 분석하여 root cause를 파악하고 고객 시스템 환경에 맞는 가장 합리적인 해결책을 적용합니다. 고객 아카이브에 저장된 Oracle Patch를 활용할 수도 있고, Spinnaker가 제작한 custom 솔루션이나 equivalent를 적용할 수 있습니다.
Oracle E-Business suite code에 접근 가능한가?	네. Spinnaker는 고객 시스템의 Oracle EBS code에 대한 접근이 가능합니다. 해당 접근에 대한 법적인 근거는 고객과 Oracle의 라이선스 계약에 근거 합니다.
향후 Oracle MA로 복귀할 경우, 페널티가 있나요?	Oracle MA 복귀시에는 미납부 MA비용에 대한 소급 및 페널티 부가 정책이 있습니다. 하지만 실제로 페널티까지 부가되는 경우는 거의 없고, 다만 MA비용 소급은 발생합니다. 그리고 MA 해지 일정기간 후엔 신규고객으로 간주되어 좋은 조건으로 신규 라이선스 구매가 가능합니다.
Spinnaker support는 SAP나 Oracle과 법적 분쟁이 있나요?	Spinnaker Support는 현재까지 SAP나 Oracle과 어떠한 법적 분쟁도 없습니다. 우리는 경쟁사와 달리 Oracle/SAP의 지적재산권을 존중하는 서비스 프로세스를 채택하고 있습니다.

# SPINNAKER SUPPORT



## CONTACT

<http://ko.spinnakersupport.com/>

T. 02-711-1213

E. [info.korea@spinnakersupport.com](mailto:info.korea@spinnakersupport.com)