

# Global Technical Support 사용자 매뉴얼

01 GTS 개요

02 GTS 계정 관리

03 GTS 기능 소개

04 AI 기능 활용

## 01 GTS 개요

## 01 GTS 개요

### Tibero GTS (Global Technical Support) 란?

제품의 기술 문서 확인부터 Service Request(SR) 등록 및 이력 관리까지, 한 곳에서 이용할 수 있는 **통합 기술지원 플랫폼**입니다.

<https://support.tibero.com>

#### Technical Documents

- 기술 문서
- 장애 해결
- 패치 정보
- Knowledge DB 기반 AI 질의 응답

#### Service Request

- 기술 지원 요청 (기술문의, 장애대응, 패치 등)
  - SR 진행 상태 실시간 모니터링
  - 전체 SR 진행 이력 통합 관리

## 01 GTS 핵심 가치

신속 · 투명 · 협업 세가지 핵심 가치를 중심으로 Support를 제공합니다.



### 신속한 해결

24/365 전담 지원 조직 뿐 아니라, AI 자동 추천으로 문제 해결 시간을 대폭 단축합니다.



### 투명성

SR 진행 상태(접수, 진행, 연구소 분석, 종료)를 실시간으로 모니터링하며 현황을 파악할 수 있습니다.



### 협업 용이

회사 전체 SR 내역 공유가 가능하며, 지식 공유를 극대화합니다.

## 01 GTS 개요

모든 기술지원 요청은 GTS로 일원화됩니다.

### 기존 방식

- 메일 문의
- 전화 문의
- 영업대표 문의

### 변경 방식

- **GTS 플랫폼 일원화**
- SR(Service Request) 등록 기능 활용
  - 직접 기술지원 요청

- ※ MA 계약 만료 이후 3개월 초과 시, 신규 SR 등록 불가합니다.
- ※ 기술지원이 아닐 경우, 기존과 동일하게 영업대표에게 문의하시기 바랍니다.

## 02 GTS 계정 관리

## 02 TSI 번호 안내

### GTS 사용을 위한 TSI(Tibero Support Identifier) 번호 등록 필수

#### TSI 번호란?

GTS 사용을 위한 기업 고유 식별 번호입니다.

#### 등록 방법

- 신규 고객: 홈페이지 회원가입 시 등록
- 기존 고객: 홈페이지 마이페이지에서 등록

#### 주요 정책 및 권한 안내

- 기업 관리자 권한: 최초 등록자에게 자동 부여(변경 가능)
- 권한 관리: 기업 관리자는 모든 직원의 권한 관리 및 삭제 가능
- 여러 기업 관리자: TSI 번호 다중 등록 가능 ([p11 참고](#))
- 소셜 로그인 계정: TSI 번호 등록 제한, 필요 시 영업대표 문의
- 기술문서 열람: TSI 번호 등록 없이도 가능



## 02 GTS 회원가입

### 홈페이지 (구 Technet) 회원가입 시, TSI 번호 등록

The image shows the Tibero Support Center registration process. It includes the main welcome page, the login/register page, and the additional information page. Red boxes and numbers highlight key steps:

- 1**: Points to the '로그인' (Login) button on the main page.
- 2**: Points to the '다음으로 계속: 고객 로그인' (Continue with: Customer Login) button on the login page.
- 3**: Points to the '회원가입' (Sign Up) button on the login page.
- 4**: Points to the 'TSI 번호' (TSI Number) field on the '추가 정보(선택)' (Additional Information (Optional)) page.

**Tibero Knowledge Base**

- 기술 정보**: 티베로 DBMS의 다양한 기능을 쉽게 활용할 수 있도록 안내합니다.
- 장애 해결**: 티베로 DBMS에서 발생할 수 있는 문제 상황에서 해결 방법을 안내합니다.
- 패치 정보**: Tibero 제품의 운영에 필요한 주요 패치 정보를 확인할 수 있는 카테고리입니다.

**추가 정보(선택)**

|                    |                                                                         |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 복구용 이메일            | <input type="text"/>                                                    |
| 회사전화번호             | 선택 - <input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/> |
| GTS 사용 여부 <i>i</i> | <input checked="" type="radio"/> 사용 <input type="radio"/> 미사용           |
| TSI 번호 <i>i</i>    | <input type="text"/>                                                    |

※ TSI 번호는 영업대표에게 문의하시기 바랍니다.

## 02 GTS 회원가입

기존 홈페이지 (구 Technet) 고객인 경우, 마이페이지 > 내 정보 수정에서 TSI 번호 등록

The image shows a screenshot of the Tibero website. The top navigation bar includes the Tibero logo, links for PRODUCTS, DOWNLOAD, SUPPORT, and ABOUT US, and a user menu with options like 로그아웃, 마이페이지, and KOR. A red box labeled '1' highlights the '내 정보 수정' (My Information Edit) option in the user menu. To the right, a red box labeled '2' highlights the '추가 정보(선택)' (Additional Information (Optional)) form. This form contains fields for '복구용 이메일' (Recovery Email), '회사전화번호' (Company Phone Number), 'GTS 사용 여부' (GTS Usage Status) with radio buttons for '사용' (Use) and '미사용' (Do Not Use), and 'TSI 번호' (TSI Number).

※ 소셜 계정의 TSI 번호 등록이 필요한 경우, 영업대표에게 문의하시기 바랍니다.

## 02 TSI 번호 추가 등록

여러 기업 관리가 필요한 경우, 마이페이지 > GTS 계정 관리에서 TSI 번호 추가 등록

The screenshot shows the Tibero website's 'GTS 계정 관리' (GTS Account Management) page. The left sidebar contains a menu with 'GTS 계정 관리' highlighted by a red circle with the number 1. The main content area shows a table of accounts with columns: No., 이름, ID(이메일), 휴대전화번호, 회사, 직책, 담당 고객사, TSI번호, and 회원등급. The first row shows an account for '홍길\* (나)' with a '등록' (Register) button highlighted by a red circle with the number 2.

| No. | 이름      | ID(이메일)              | 휴대전화번호        | 회사         | 직책      | 담당 고객사     | TSI번호 | 회원등급   |
|-----|---------|----------------------|---------------|------------|---------|------------|-------|--------|
| 1   | 홍길* (나) | hong****@company.com | 010-1111-2222 | AA Company | Manager | AA Company | ##### | 고객(일반) |
| 2   | 홍길* (나) | hong****@company.com | 010-1111-2222 | AA Company | Manager | AA Company | ##### | 고객(일반) |

The screenshot shows the '담당 고객사 등록' (Assign Customer) dialog box. It contains a search form with a 'TSI 번호' input field and a '검색' (Search) button, both highlighted by a red circle with the number 3. Below the search form is a table with columns: TSI번호, 고객사명, 고객사코드, and 선택. The table is currently empty, and a message 'TSI 번호를 검색해 주세요.' (Please search for the TSI number.) is displayed.

| TSI번호            | 고객사명 | 고객사코드 | 선택 |
|------------------|------|-------|----|
| TSI 번호를 검색해 주세요. |      |       |    |

※ ① GTS 계정 관리는 TSI 번호를 등록한 사용자에게만 제공되는 메뉴입니다.

## 02 TSI 번호 추가 등록

### SR 등록 시점에 해당 티켓의 대상 기업 선택

The image displays two screenshots of the Tibero support portal interface. The left screenshot shows the main support page with a 'Service Request' button highlighted by a red box and the number 1. Below it, the '내 요청' (My Requests) section is visible, with a 'New SR' button highlighted by a red box and the number 2. The right screenshot shows the '문의 등록' (Inquiry Registration) form. A red box and the number 3 highlight the '조직' (Organization) dropdown menu, which is used to select the target company for the ticket. The form also includes fields for '기술 문의 (Technical Inquiry)', '제품 유형 (Product)', and 'Tibero Version'.

※ 기업별 SR 이력 관리는 [p23](#) 참고하시기 바랍니다.

## 03 GTS 기능 소개

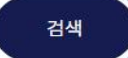
## 03 GTS 기능 소개

기술 정보 · 장애 해결 가이드 · 패치 정보 열람 및 고객사 SR 등록 및 처리 기능 제공

 Tibero |  OwlDB

Service Request  홍길동 ▾

# Welcome to Tibero GTS!

Input Keyword 

### Tibero Knowledge Base



#### 기술 정보

티베로 DBMS의 다양한 기능을 쉽게 활용할 수 있도록 안내합니다.



#### 장애 해결

티베로 DBMS에서 발생할 수 있는 문제 상황에서 해결 방법을 안내합니다.



#### 패치 정보

Tibero 제품의 운영에 필요한 주요 패치 정보를 확인할 수 있는 카테고리입니다.

## 03 GTS 기능 소개

### 1) 기술 정보

설치, 튜닝, 패치/업그레이드, 마이그레이션, 연동 등 각종 Tibero 기술정보 제공

#### 설치

- ACFS 구성 방법
- license 발급을 위한 NCPU 정보 확인 방법
- ProSync 양방향 CM FailOver를 사용한 무중단 동기화 환경 구축 (2/4)
- Prosync TAC to TAC 단방향 동기화 CM failover 설정-2
- TSC + Observer 구성 가이드(2/2)
- TSC + Observer 구성 가이드(1/2)

문서 49개 모두 보기 ➤

#### 튜닝

- [OpenSQL] Explain 및 PREPARE Explain 사용 가이드
- 힌트에 따른 실행계획 변화 확인
- UNDO TABLESPACE 교체 방법
- INDEX 힌트 사용 예제
- 실행계획 통계정보에서 수행시간이 긴 노드 확인 방법
- RESULT CACHE 기능 사용 가이드

문서 37개 모두 보기 ➤

#### 패치/업그레이드

- Table Modify 시 속도 개선 방안
- 패스워드 암호화 방식(MD5<->SHA256) 변경 패치 적용 시 패치테스크
- Tibero 업그레이드 가이드
- Tibero 패치 가이드

## 03 GTS 기능 소개

### 2) 장애 해결

관리/환경설정, 백업/복구, 유틸리티 등 각종 장애 해결 가이드 제공

#### 관리/환경설정

- AIX 환경 maxuproc 파라미터 부족 시 발생 현상
- Internal error 'false' 에러 발생
- DBA\_PROFILES 조회 시, TBR-8103 : Circular synonym detected. 에러 발생
- AIX 환경에서 tbepa Process의 FD 과 사용 현상
- TBR-12050 Connection error. Connect to a different server. 현상에 대한 조치 가이드
- ERROR\_READ\_MSG\_TIMEOUT(-12099) 에러 설명

문서 84개 모두 보기 ➤

#### 백업/복구

- Veritas Infoscale(Vxfs)에 생성된 archive log의 일부 내용이 zeroing 되는 현상
- tbrmgr NetBackup(넷백업) 연동 시 유의사항 (SVR Error: -24106)
- Media Recovery 수행 시 TBR-1027 오류로 인한 복구 실패
- tbboot Failover 수행 시 Crash Recovery 지연 현상
- Windows Tibero 환경에서 백업 스크립트 수행 시 데이터 파일 복사 실패 현상
- hotbackup본으로 Data 복구시 발생 Internal Error 발생

문서 13개 모두 보기 ➤

#### 유틸리티

- tbexport/Import 이관 중 LOB 데이터 처리 시 TBR-90612 오류 발생
- Tiberostudio에서 권한 없이 SQLTrace 기능 수행 시 slog에 (-17004) 오류 발생
- system tablespace full 현상(인덱스 온라인 리빌드 후)
- 임시파일 생성 시 tbExp 수행 및 백업 불가
- tblogdump 등 분석 툴 사용 시 TAS 접근 불가 현상
- tbrmgr 백업 복구 실패

문서 11개 모두 보기 ➤



## 03 GTS 기능 소개

### 3) 패치 정보

#### 기능 및 장애 유형별 패치 정보 제공

##### Critical Patch

- online media recovery 완료 후 CF-DD 보정 수행 제거
- buffer cache hash bucket chain 깨뜨리는 문제 해결
- parallel execution에서 사용한 temp read/write 가 xplan에 찍히지 않는 현상 수정
- windows 빌드 에러 수정
- 롤링 패치 태스크 중 USE\_ZETA 영문 설명의 특수문자로 인한 iparam\_desc\_gen.sql 실행 실패
- buffer cache removed bh 정리 로직에서 UAF 발생하는 문제 해결

문서 48개 모두 보기 ➔

##### Application-Impact Patch

- \_ENABLE\_TDI\_MI=N일 때 index에 바인딩된 FK 체크 누락 수정
- hash join이 bush\_join 인 경우 pe에서 blocking이 안되는 오류 해결
- UPDATE value로 사용된 subquery 설정 오류 수정
- aggr\_to\_anal 변환 단계에서 동일 표현식인지 비교하다 sigsegv 발생
- Parallel execution 기능 고도화
- parallel execution에서 사용한 temp read/write 가 xplan에 찍히지 않는 현상 수정

문서 49개 모두 보기 ➔

##### Security Patch

- 커널 파라미터 ptrace\_scope 값이 0이 아닌 환경에서 콜스택 덤프 불가능

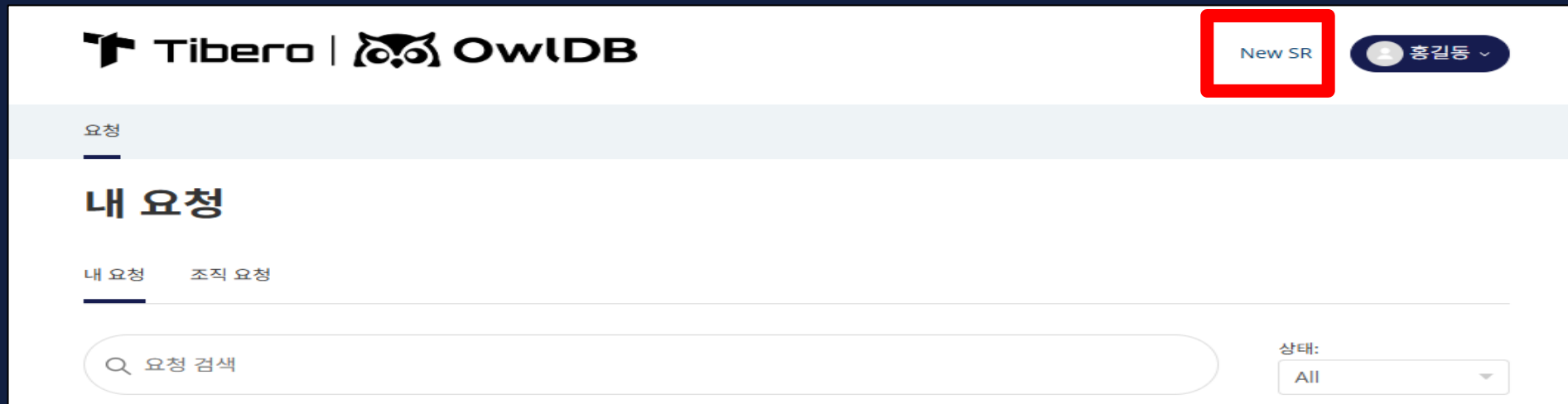
## 03 GTS 기능 소개 - Service Request 등록

### Service Request 요청 유형

| 요청 유형 (SR 카테고리) | 설명                                      |
|-----------------|-----------------------------------------|
| 기술 문의           | 간단한 기술적인 문의에 대한 지원 요청                   |
| 장애 지원           | DB Down, Hang 및 Engine Error 등 장애 지원 요청 |
| 방문 지원           | 정기 점검, 튜닝 및 모니터링 등 방문 지원 요청             |
| 원격 지원           | 제품 설치, 안정화 지원 및 장애 대응 등 원격 지원 요청        |
| 바이너리 요청         | 신규 바이너리 및 패치 발급 요청                      |

## 03 GTS 기능 소개 - Service Request 등록

### Service Request 신규 등록 (New SR)



## 03 GTS 기능 소개 - Service Request 등록

### Service Request 신규 등록 (New SR)

문의 등록

별표(\*)가 표시된 필드는 필수입니다.

요청 구분 (SR Category) \*

기술 문의 (Technical Inquiry)

제품 유형 (Product) \*

Tibero

Tibero Version \*

7

SR 요약 (SR Summary) \*

mssql link생성 후 조회 시도 하면 TBR-2131 : Generic I/O error. 발생

추천 문서

간헐적으로 DB Link가 끊기는 현상

MSSQL DBLINK 예러케이스

SR 설명 (SR Details) \*

단락

tibero에서 mssql link생성 후 조회 시도 하면 TBR-2131 : Generic I/O error 발생합니다.  
gateway 로그 첨부 드립니다.

첨부 파일

파일을 선택하거나 여기에 드래그 앤 드롭하세요.

제출

Tibero GTS > 기술 정보 > 관리/환경설정

## MSSQL DBLINK 예러케이스

입력 내용에 따라 문서 자동 추천

MSSQL DBLINK 예러케이스\_v1.1.pdf

1 메가바이트 · 다운로드

문서유형 | 기술정보

분야 | 인터페이스/연동

적용제품버전 | 7FS02PS04

문서번호 | TADTI191

### 개요

본 문서는 MSSQL ↔ Tibero DBLINK 연동 시 발생할 수 있는 주요 오류 케이스와 원인 및 조치 방법을 정리한 기술 가이드입니다.

DBLINK 구성 시 MSSQL 설정, ODBC 설정, Gateway 설정, Tibero 파라미터 설정 등에 따라 다양한 오류가 발생할 수 있으며, 각 오류 유형별 원인과 해결 방법을 아래에 정리합니다.

목차 Contents

- 개요
- 방법
  - 1. [CASE1] XACT\_ABORT 설정
    - A. 현상
    - B. 원인
    - C. 조치
  - 2. [CASE2] Provider String 설정 누락
    - A. 현상
    - B. 원인
    - C. 조치
  - 3. [CASE3] RPC 설정 미구성
    - A. 현상
    - B. 원인
    - C. 조치
  - 4. [CASE4] ODBC 버전/패치 문제
    - A. 현상
    - B. 원인
    - C. 조치
    - D. 호환성 기준
  - 5. [CASE5] DBLINK\_CONN\_TIMEOUT 설정
    - A. 현상
    - B. 원인
    - C. 조치
  - 6. [CASE6] Gateway 서비스 시작 실패
    - A. 현상

## 03 GTS 기능 소개 - Service Request 등록

### 진행 상태 모니터링




New SR  홍길동

요청

SR 소통 내역 & 상세 항목 확인

Tibero GTS > 요청

mssql link생성 후 조회 시도 하면 TBR-2131 : Generic I/O error. 발생

 티베로 엔지니어A  
7개월 전

안녕하세요. 티베로입니다.  
DBLINK\_CONN\_TIMEOUT 설정한 응답시간보다 초과한 것으로 보입니다. DBLINK\_CONN\_TIMEOUT 파라미터는 tibero버전마다 기본값이 상이합니다. (tibero6 : 10, tibero7 : 100)

sys계정에서 아래 명령어 수행 및 tip파일에 적용해주시기 바랍니다.

SQL> alter system set DBLINK\_CONN\_TIMEOUT=변경할 시간(초 sec);  
\$ vi \$TB\_HOME/config/\$TB\_SID.tip  
DBLINK\_CONN\_TIMEOUT= 변경할 시간(초 sec)

 홍길동  
8개월 전

tibero에서 mssql link생성 후 조회 시도 하면 TBR-2131 : Generic I/O error 발생합니다.  
gateway 로그 첨부 드립니다.

```

10:57:51.761 14055 [SeasThr-11] INFO com.tmax.tibero.gateway.com.gateway - processing request
10:57:51.762 14060 [SeasThr-11] INFO com.tmax.tibero.gateway.com.TbConn - read msg...
10:57:51.775 14073 [SeasThr-11] INFO com.tmax.tibero.gateway.com.TbConn - send seaskey reply
10:57:51.776 14074 [SeasThr-11] INFO com.tmax.tibero.gateway.com.TbConn - read msg...
10:57:51.794 14084 [SeasThr-11] INFO com.tmax.tibero.gateway.com.SQLServerConn - subAuthServer called.
10:58:48.578 72976 [SeasThr-11] ERROR com.tmax.tibero.gateway.com.gateway - SQLException: ERROR: STAC: TRACE:
com.mysql.jdbc.jdbc2.optional.MysqlIO.readFromSocket:1088:1207:0(7): 20190910 09:58:48.578:42f4-6430-420bda450
    
```

|        |            |
|--------|------------|
| 요청자    | 홍길동        |
| 생성됨    | 2026.09.01 |
| 마지막 활동 | 2026.09.01 |

|                     |           |
|---------------------|-----------|
| 배정 대상:              | 티베로 엔지니어A |
| ID                  | #11000    |
| 조직                  | (주)티맥스티베로 |
| 상태                  | Working   |
| 요청 구분 (SR Category) | 기술 문의     |
| 제품 유형 (Product)     | Tibero    |
| Tibero Version      | 7         |

## 03 GTS 기능 소개 - Service Request 등록

### 이력 관리

 Tibero |  OwlDB

New SR  홍길동 ▾

요청

내 요청

내 요청 조직 요청

"본인"이 등록한 전체 SR 목록 & 상태 확인

상태: All ▾

| 제목                  | ID     | 생성됨   | 마지막 활동 ▾ | 상태                   |
|---------------------|--------|-------|----------|----------------------|
| DB Down 원인 분석 요청    | #11700 | 4일 전  | 1일 전     | assigned R&D         |
| Tibero6 업그레이드 지원 요청 | #11613 | 10일 전 | 3일 전     | working              |
| 패치 절차 및 가이드 요청      | #11773 | 1개월 전 | 4일 전     | waiting for Customer |
| 신규 바이너리 요청          | #11529 | 2개월 전 | 2개월 전    | closed               |
| 2분기 정기 점검 요청        | #11330 | 3개월 전 | 2개월 전    | closed               |

## 03 GTS 기능 소개 - Service Request 등록

### 이력 관리

 Tibero |  OwlDB

New SR 홍길동

요청

내 요청

내 요청 조직 요청

소속 기업 내 타 직원이 요청한 SR 목록 & 상태 확인

요청 검색

조직: (주) AA 회사 팔로우

상태: All

| 제목                     | ID     | 요청자 | 마지막 활동 ▼ | 상태              |
|------------------------|--------|-----|----------|-----------------|
| DB Down 원인 분석 요청       | #11700 | 홍길동 | 1일 전     | assigned R&D    |
| vachar 크기 변경 작업 요청     | #11637 | 김철수 | 2일 전     | on site support |
| Tibero6 업그레이드 지원 요청    | #11613 | 홍길동 | 3일 전     | working         |
| DB Connection 지연 관련 문의 | #11541 | 김영희 | 1개월 전    | working         |
| 업그레이드 및 실이관 작업 요청      | #11435 | 김영희 | 2개월 전    | closed          |

## 03 GTS 기능 소개 - SR 진행 상태

### SR 진행 상태

| 상태                   | 설명                         |
|----------------------|----------------------------|
| New                  | SR 신규 등록 상태                |
| Working              | 엔지니어가 배정되어 진행 중인 상태        |
| On-Site Support      | 방문 지원 상태                   |
| Assigned R&D         | 연구소에서 이슈 분석 & 처리 상태        |
| Further Review       | 엔지니어가 추가 분석 & 검토 상태        |
| Waiting for Customer | 고객에게 답변 후 고객 확인 & 응답 대기 상태 |
| Closed               | SR 처리 완료                   |



## 04 AI 기능 활용

## 04 AI 기능 활용

### 키워드 검색 시, Knowledge DB 기반 AI 답변 제공

 Tibero |  OwlDB

Service Request  홍길동 ▾

# Welcome to Tibero GTS!

검색

Tibero GTS > 검색 결과

유형

모든 유형 (86)

문서 (86)

★ AI 요약 답변

TBR-12050 **Connection error. Connect to a different server**는 MOUNT mode에서 tbdns.tbr의 **alias**에 **instance**가 2개 이상일 때 발생할 수 있습니다. 접속 대상 instance가 명확하지 않아 발생하는 **정상적인 오류 메시지**입니다.

- tbdns.tbr에서 해당 **alias**의 중복 **instance**를 제거하고 단 1개만 설정하세요.
- 또는 다른 **alias**로 접속하세요.

AI 추천 기준

 TBR-12050 Connection error. Connect to a different server. 현상에 대한 조치 가이드

**Thank You**