

# 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어 제품 한정 조건

지멘스 프로덕트 라이프사이클 매니지먼트 소프트웨어 또는 지멘스 인더스트리 소프트웨어 계열사 중 한 곳(이하 통칭하여 "SISW")은 SISW 소프트웨어에 대해 고객과 소프트웨어 라이선스 및 서비스 계약(쌍방이 서명하는 서면 계약 형태 또는 고객이 전자적으로 동의하는 클릭 또는 온라인 계약 형태가 될 수 있으며 이하 통칭하여 "원 계약"이라고 함)을 체결하였다. 본 조건(이하 "캠스타 부속계약")은 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어에 한정되며 SISW 가 제공하는 그 밖의 소프트웨어에는 적용되지 아니한다. 본 조건은 원 계약에 추가하여 적용되며, 원 계약의 조건과 본 조건이 충돌하면 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어에 한하여 본 조건이 원 계약의 조건에 우선한다.

추가 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어 조건은 다음과 같다.

- 1. 용어의 정의.** 본 부속계약에서 대문자로 된 용어는 평가용 부속계약에 별도 언급이 없는 한 원 계약에 정의된 의미로 해석한다. 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어의 실사용자 라이선스에 한하여 원 계약에 정의된 용어 "영토"와 "수권 사용자"는 적용되지 아니한다. 다음 정의는 캠스타 소프트웨어에 한정되며 원 계약에 따라 제공되는 기타 본건 소프트웨어에는 적용되지 아니한다.
  - 1.1. "실사용자"란 아래 2 조에 명시된 의미를 갖는다.
  - 1.2 "캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어"란 SISW 가 캠스타라는 일반 명칭 또는 SISW 가 선택하는 후속 명칭으로 판매하는 소프트웨어 전체를 의미한다. 단, 별도 계약에 따라 "SaaS"(software as a service) 로 판매하는 소프트웨어 라이선스는 제외한다.
  - 1.3 "고객 계열사"란 고객을 지배하거나 고객의 단독 또는 공동 지배를 받는 회사를 말한다. 본 정의에서 "지배"란 한 계열사의 의결권을 50% 넘게 직접 또는 간접적으로 소유하는 상태를 말한다.
  - 1.4 "소재지"란 특정 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어가 설치되는, LSDA 상의 고객 위치를 말한다. 고객은 복수의 소재지를 보유할 수 있으며, 각 소재지에는 특정 수만큼 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어의 실사용자 라이선스가 존재한다. 각 실사용자 라이선스는 고객이 동 라이선스와 연계된 소재지의 이익을 위해서만 사용할 수 있다. 본 계약에 상반되는 규정이 있더라도, 고객은 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어 또는 실사용자 라이선스를 SISW 의 서면 동의 없이 다른 소재지로 이전할 수 없다.
  - 1.5 "멀티플렉싱"이란 연결을 한 데 모으거나, 정보의 경로를 바꾸거나 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어를 직접 액세스하거나 이용하는 사용자의 수를 줄이는 행위를 말한다. (때로 "풀링"이라고도 한다.)
  - 1.6 "사용자"란 고객의 피고용인, 고객 계열사의 피고용인, 고객 컨설턴트/대리인/도급업자의 피고용인으로서 SISW 의 경쟁자가 아닌 자를 말한다. 단, 해당 컨설턴트나 대리인, 도급업자가 서면으로 본건 소프트웨어의 사용 제한과 기밀유지 및 비공개 의무(원 계약에 명시된 것보다 관대하지 않은 것)에 서면 동의하는 경우에 한한다. 사용자라는 용어에는 즉 웹 기반 사용자 인터페이스, 브라우저 연결, 현장 단말기(PC), 단일 PC 를 통해 멀티플렉싱되는 현장의 장치(RF 장치 포함), 데이터 수집 단말기, 휴대 장치, Windows CE 단말기, 특정 지역에 설치되는 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어와 연결되는 인터페이스 등 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어에 연결되는 장치도 포함된다.
- 2. 라이선스 유형.** 원 계약 2.3 조에는 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어에 한해 다음 라이선스 유형이 추가된다. "실사용자" 라이선스는 특정 소재지에 한해 원 계약에 따라 라이선스를 정당하게 획득한 사용자만 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어를 이용할 수 있다는 의미이다. 멀티플렉싱을 하더라도 실사용자 라이선스의 수는 줄어들지 않으며 멀티플렉싱에 로그인한 사람이나 연결된 장치 각각을 하나의 실사용자 라이선스로 간주한다.
- 3. 서포트 서비스.** 원 계약 3 조는 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어에 적용되지 아니한다. 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어에 대한 서포트 서비스는 본 부속계약 별표 1 의 조건에 따라 제공된다.

# 별표 1

## 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어 서포트 기준표

### 1. 서포트 서비스.

SISW 는 고객이 관련 서포트 및/또는 서브스크립션 요금을 결제하면 상업적으로 합당한 노력을 기울여 본 별표 1 의 조건에 따라 서포트 서비스(이하 “서포트 서비스”)를 제공한다.

#### 1.1 브론즈 서포트 서비스

- (a) 온라인 서포트. 브론즈 서포트 고객은 온라인으로 사건 요청을 생성하고 관리하고 검토할 권한을 제공 받는다. 캠스타 기술 서포트 웹사이트(<http://support.camstar.com>)(캠스타 엔터프라이즈 플랫폼 지식베이스와 문서 포함)는 주 7 일 24 시간 이용가능하다.
- (b) 전화 서포트. 브론즈 서포트 고객은 가까운 캠스타 기술 서포트 센터에 동 센터의 정규 업무 시간에 전화하여 문제에 관해 문의하거나 질문을 할 수 있다. 고객은 SISW 에게 의심되는 문제 또는 오류, 그리고 그것이 발생하는 상황에 관해 충분한 정보를 제공하여 SISW 가 자체 시스템에서 그 문제를 재현할 수 있도록 해야 한다. SISW 는 사건 요청 후 업무 시간 기준으로 8 시간 안에 대응하는 것을 목표로 한다.
- (c) 기술 담당자. 브론즈 서포트 고객은 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어에 관해 SISW 로부터 교육을 받은 자가운데 2 명을 기술 담당자로 임명한다. 이렇게 임명된 기술 담당자는 고객의 사업장에서 SISW 에 서포트 서비스를 요청하는 일차적 창구 역할을 한다. 또한, SISW 가 서포트 서비스를 제공할 때 반드시 고객 기술 담당자 1 인이 입회해야 한다. 고객이 지정한 기술 담당자는 수시로 SISW 에게 사전에 서면 통지하고 교체할 수 있다.
- (d) 정정 및 업데이트. SISW 가 서포트 기간에 고객이 사용 중인 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어를 정정하거나 또는 업데이트(이하 “업데이트”)하고 그 업데이트가 SISW 의 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어 고객에게 일반적으로 무료로 제공되면, SISW 는 고객에게 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어의 해당 업데이트 1 부를 관련 문서, 사용요령 또는 변환 유틸리티와 함께 교환 방식으로 제공한다. 고객은 본 서포트 기준표의 적용을 받는 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어의 정식 사본 각각을 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어의 업데이트로 교체할 권한이 있다. 고객이 본 서포트 기준표에 따라 제공 받은 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어의 업데이트 각각을 사용할 때에는 교체 대상인 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어의 원 버전과 동일한 라이선스 조건을 적용 받는다.
  - (i) 하드웨어 비호환성. 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어의 업데이트를 사용하기 위해 하드웨어 또는 운영체제의 변경 또는 업데이트가 필요하다면, SISW 는 합당한 노력을 기울여 고객에게 업데이트의 요구사항을 사전에 고지한다. 고객은 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어의 실행 또는 업데이트의 운영에서 발생하는 문제를 해결하는 데 필요한 하드웨어 또는 운영체제를 본인 부담으로 구매, 설치 및 지원할 전적인 책임이 있다.
  - (ii) 지원되지 않는 소프트웨어와의 호환성. 본 서포트 기준표(또는 고객과 SISW 가 별도로 정한 소프트웨어 서포트 기준표)의 적용을 받지 않는 소프트웨어가 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어와 함께 기능하도록 고객이 그 소프트웨어를 업데이트, 업그레이드 또는 변경할 필요가 있다면 고객은 본인의 부담으로 해당 소프트웨어를 구입하거나 변경할 책임이 있다.
  - (iii) 포함되지 않는 신규 소프트웨어. 추가 서포트 또는 서브스크립션 요금을 결제하지 않으면 SISW 의 고객에게 일반적으로 제공되지 않는 캠스타 엔터프라이즈 소프트웨어의 새 버전 또는 고급 기능은 본 서포트 기준표의 범위에 속하지 않지만 때때로 추가 요금을 결제하면 고객에게 제공될 수도 있다. 특정 제품이 업데이트, 업그레이드 또는 신규 버전인지에 대한 논란이 있을 경우, SISW 의 의견이 우선한다. 단, SISW 가 고객을 유사한 상황에 처한 다른 고객과 동일하게 대우하는 경우에 한한다.

#### 1.2 실버 서포트 서비스. 실버 서포트 고객은 브론즈 서포트의 모든 혜택 외에 다음 혜택을 추가로 받는다.

- (a) SISW 는 사건 요청 후 업무 시간 기준으로 4 영업 시간 안에 대응하는 것을 목표로 한다.
- (b) 고객 기술 담당자 1 인 추가로 기술 담당자 총 3 인,

- (c) 긴급 서포트 서비스. 긴급 전화 서비스는 고객의 캄스타 엔터프라이즈 소프트웨어 양산 설치가 완전히 기능을 멈추거나 고객의 영업활동에 심각한 차질을 야기하는 상황을 해결하는 목적에 한해 매일 24 시간 제공됩니다. 24 시간 서포트 핫라인은 정규 업무 시간 이외에만 사용해야 한다. 정규 업무 시간에는 캄스타 서포트 부서로 직접 전화한다.
- (d) 메타데이터 변환 지원. SISW 는 소재지 별로 연 1 회 고객에게 무료로 메타데이터의 변환 지원을 제공한다. 추가 지원은 추가 요금을 부담해야 한다.

1.3 골드 서포트 서비스. 실버 서포트 고객은 실버 서포트의 모든 혜택 외에 다음 혜택을 추가로 받는다.

- (a) SISW 는 사건 요청 후 업무 시간 기준으로 2 영업 시간 안에 대응하는 것을 목표로 한다.
- (b) 고객 기술 담당자 2 인 추가로 기술 담당자 총 5 인,
- (c) 골드 서포트는 현지 사업 시간 외 사건 요청 해결.
- (d) SISW GTAC 솔루션 센터 이용.
- (e) 라이브 원격 진단 및 문제 해결.
- (f) 구현 또는 업그레이드 고-라이브 상황 시 사전 준비된 주말 지원.
- (g) 골드 서포트 고객만을 위한 추가 서포트 상품의 선택적 구매. 6 개월마다 최대 2 주 기간으로 사전 준비된 서비스를 제공하는 이 지원 서비스에는 원격 “방법론” 컨설팅과 교육, 데이터 퍼지 및 데이터 아카이브 지원, 애플리케이션과 데이터베이스 튜닝이 포함될 수 있다.

1.4 서비스 우선순위 결정. SISW 는 상업적으로 합당한 노력을 기울여 선착순으로 서포트 서비스를 즉시 제공한다. 단, 사건 요청은 그 심각성과 복잡도에 따라 SISW 내 해당 부서로 자동 이첩된다.

1.5 오류 정정. 캄스타 엔터프라이즈 소프트웨어가 SISW 의 문서에 명시된 사양에 근접하게 성능을 발휘하지 못하거나 문서에 문제가 있다면 SISW 는 해당 캄스타 엔터프라이즈 소프트웨어 또는 문서를 교체하거나 바로잡는다. SISW 는 오류의 심각성에 맞는 노력을 기울이되, Camstar Enterprise Software 의 모든 오류를 바로 잡을 의무는 없다. 고객이 Camstar Enterprise Software 의 성능(문서에 기재된 것) 미달을 유발하는 재현 가능한 오류를 SISW 에게 고지하면 SISW 는 최대한 신속하게 알려져 있는 오류 회피 또는 우회 방법을 고객에게 제공한다. 또한, SISW 는 보고 받은 오류를 확인하고 재현하게 되면 상업적으로 합당한 노력을 기울여 합당한 시간 내에 그 문제를 해결한다. 이 서비스는 문제의 성격에 따라 고객의 컴퓨터에 원격으로 접속하거나 유형의 미디어를 전달해 제공할 수 있다.

1.6 운영 환경, 변경 금지. 본 서포트 기준표는 캄스타 엔터프라이즈 소프트웨어가 해당 라이선스 및 캄스타 엔터프라이즈 소프트웨어 문서에 기술된 조건과 환경에서 사용되는 때에 한해 그것의 운영에 적용된다. SISW 가 아닌 자가 SISW 의 명시적 지시 없이 캄스타 엔터프라이즈 소프트웨어를 수정했거나 변경했다면 SISW 에게는 서포트 서비스를 지원할 의무가 없다. 서포트 대상이 되는 구성과 하드웨어 환경은 관련 웹사이트에 게시된 캄스타 릴리스 매트릭스에 명시돼 있다.

1.7 정정 불가. SISW 가 캄스타 엔터프라이즈 소프트웨어와 그 문서 사이의 중대한 불일치를 해결할 수 없다면, SISW 는 고객에게 연간 서포트 또는 서브스크립션 요금을 비례 배분하여 해지하도록 제안할 수 있다. 이것이 고객의 유일한 구제수단이다.

1.8 최신 버전 전용. SISW 는 캄스타 엔터프라이즈 소프트웨어의 당시 최신 버전과 직전 두 버전을 서포트한다. 만일 고객이 캄스타 엔터프라이즈 소프트웨어를 SISW 에게 인도 받은 후 2 년 이내에 캄스타 엔터프라이즈 소프트웨어의 신규 버전을 구현하지 않았으며 서포트 요청을 유발한 문제가 서포트되지 않는 버전과 관련이 있고 서포트되는 버전을 구현함으로써 그것이 해결된다면 서포트 서비스를 제공할 의무가 없다. 또한 업데이트와 그 외에 SISW 가 고객에게 릴리스하는 기타 정정 소프트웨어(예: 핫픽스)는 고객이 수령 후 즉시 적용한다. 기존 업데이트가 고객의 각 릴리스 버전에 대해 발견된 문제를 해결하는 경우 그 업데이트는 레졸루션(resolution)으로 간주한다. SISW 가 오류를 확인하지 않는 한 고객 정정 픽스는 공급되거나 서포트되지 않으며 최신 업데이트 또는 버전 업그레이드에 적용되지 않는다. SISW 가 특정 고객 정정 픽스를 생성하지 않으면 SISW 는 그것을 업데이트에 삽입할 책임이 있고 고객을 그 업데이트를 적용할 책임이 있다.

1.9 추가 서비스. 때때로 추가 비용을 결제하면 고객의 서포트 수준을 넘어서거나 본 서포트 기준표를 벗어나는 서비스를 제공 받을 수 있다. 예컨대, 현장 서비스, 컨설팅, 고객 시스템에 대한 설치와 구성, 최종 사용자 교육,

사용자 지정 프로그래밍 등은 본 기준표에 포함되지 않는 서비스지만 SISW 와 체결한 별도 계약에 따라 추가 비용을 결제하면 이용 가능하다.

- 1.10 제 3 자 소프트웨어. SISW 는 제 3 자 소프트웨어가 오직 관련 문서에 따라서만 캄스타 엔터프라이즈 소프트웨어와 함께 가능하다고 확인한다. 고객이 제 3 자 소프트웨어를 독립 제품으로 또는 Camstar Enterprise Software 와 함께 다른 방식으로 사용하는 것은 검증되지 않았으며 SISW 는 이를 확인하지 않는다. SISW 는 3 자 소프트웨어와 캄스타 엔터프라이즈 소프트웨어의 상호운용성을 지원할 수는 있지만, 제 3 자 소프트웨어를 서포트할 의무는 없다.

## 2. 기간.

- 2.1 고객은 첫 연간 유지보수 기간에 대해 서포트 서비스를 구입할 수 있다. 이후, 첫 기간 또는 갱신된 기간의 만료 60 일 전까지 일방이 상대방에게 서면으로 해지 통지를 하지 않는 한, 유지보수 서비스는 자동으로 일(1)년 갱신된다. SISW 는 갱신 기간에 대해 소프트웨어 유지보수 요금을 조정할 수 있다. 단 SISW 가 고객에게 현 기간 만료 60 일 전까지 서면 통지하는 경우에 한한다. 고객이 본 계약 기간에 추가로 소프트웨어 라이선스를 구매하면 SISW 는 첫 유지보수 기간 및 청구서 발급 주기와 시기적으로 일치하도록 추가 소프트웨어에 대한 연간 유지보수 요금을 비례배분한다.
- 2.2 고객이 어떤 소재지에 대해 유지보수 서비스를 구매할 때에는 그 소재지에서 사용하도록 라이선스된 모든 캄스타 엔터프라이즈 소프트웨어 모듈에 대한 서비스도 함께 구매해야 한다. 고객이 유지보수를 갱신하지 않거나 해지한 후 나중에 유지보수를 다시 시작하고자 하는 경우, 고객은 과거 유지보수 요금 총액에 동 요금의 25%, 그리고 캄스타 엔터프라이즈 소프트웨어를 최신 버전으로 만드는 데 필요한 기타 요금을 더한 금액을 결제해야 한다.

## 3. 고객의 의무.

SISW 는 본 서포트 기준표가 효력을 발휘하는 동안 아래 조건이 항상 충족되지 않으면 서포트 서비스를 제공할 의무가 없다.

- 3.1 기술 담당자. 고객은 기술적으로 지식이 있고 교육을 받은 직원 2 인 이상을 기술 담당자로 항상 지정해 둔다.
- 3.2 액세스와 데이터. 고객은 캄스타 엔터프라이즈 소프트웨어가 실행되고 있는 고객의 컴퓨터 시스템에 SISW 가 안전하게 원격 접속할 수 있게 한다. 이 액세스에 사용되는 액세스 프로토콜과 비밀번호는 각 당사자의 기술 담당자가 수시로 정한다. 고객은 SISW 가 서포트 서비스를 제공하기 위해 합당하게 요청하면 고객 데이터의 사본을 SISW 에게 제공한다.