

PLM, MOM 및 Polarion 소프트웨어 제품 상세 유지보수 서비스 약관

본 Product Lifecycle Management 소프트웨어 제품 상세 유지보수 서비스 약관(“PLM 유지보수 약관”)은 일반 SISW 유지보수 서비스 약관을 보충하며, 주문서에 PLM-TC, PLM-NX, PLM-TCO, MOM 또는 POLAR(“PLM 소프트웨어”)로 명시된 제품에만 적용된다. 본 PLM 유지보수 약관은 일반 SISW 유지보수 서비스 약관, 고객과 체결된 최종 사용자 라이선스 계약 및 기타 해당 보충 약관과 함께, 당사자 간의 계약(“계약”)을 형성한다.

1. **정의.** 본 약관에서 사용된 용어는 계약에서 정의된 바와 같은 의미를 갖는다. 본 약관에는 다음 용어들이 추가로 적용된다.

- (a) "사건 보고(IR)"는 PLM 소프트웨어와 관련된 고객 질의를 의미한다.
- (b) "목표 응답 시간"은 본 PLM 유지보수 약관에 따라 사건 보고가 접수된 시점과 지멘스 기술지원팀이 고객과 처음 통신하는 시점 사이의 목표 시간을 의미한다.
- (c) "계층형 지원"은 본 PLM 유지보수 약관에 따라 제공되는 다중 레벨의 유지보수 서비스를 의미한다.

2. **계층형 지원.**

고객은 해당 주문서에 표시된 계층형 지원 레벨에 따라 유지보수 서비스를 받는다. 달리 명시되지 않은 한, 브론즈 지원 레벨(“스탠다드 지원”으로도 알려짐)이 적용된다. 고객은 한 포트폴리오 내에 속하는 모든 지원되는 제품에 대해서 동일한 레벨의 유지보수 서비스를 받드시 구매해야 한다(Teamcenter, NX, Tecnomatix, Polarion, Camstar, Simatic IT, MoM R&D Suite, Preactor 각각은 하나의 제품 포트폴리오로 인정됨).

2.1 **브론즈 지원 서비스.** 브론즈 지원(“스탠다드 지원”으로도 알려짐)에는 다음과 같은 혜택이 포함된다.

- (a) 온라인 지원. 브론즈 지원 고객은 온라인으로 사건 보고서를 작성, 관리 및 검토할 수 있다. 지멘스 기술 자료 및 지멘스 기술지원센터의 소재지를 포함하여, 지멘스기술지원 웹사이트에 대한 액세스는 하루 24시간 일주일 내내(“24/7”) 가능하다.
- (b) 기술 지원. 브론즈 지원 고객은 센터의 정상 업무 시간 중에 해당되는 장소 또는 지역에서 가장 가까운 지멘스 기술 지원 센터에 연락할 수 있다. 고객은 SISW가 SISW의 자체 시스템상에서 해당 문제를 재현할 수 있도록 의심되는 오류가 발생한 정황에 관한 충분한 정보를 제공해야 한다. 기술 지원은 영어로 제공되며, 다른 언어는 SISW의 전적인 재량에 따라 지원될 수 있다.
- (c) 기술 담당자. 고객은 해당 SISW 소프트웨어에 대해 SISW로부터 교육을 받은 2인 이상의 고객사 직원을 기술 담당자로 지정한다. 지정된 기술 담당자는 유지보수 서비스에 대해 고객의 사업장에서 기본 연락처의 역할을 한다. SISW가 유지보수 서비스를 제공하는 동안에는 반드시 한 명의 고객 기술 담당자가 관여해야 한다. 지정된 기술 담당자는 SISW에 대한 서면 통지로 변경할 수 있다.
- (d) 접근 및 데이터. SISW는 SISW 소프트웨어를 실행하는 고객의 컴퓨터 시스템에 접근을 위한 보안 원격 연결을 통해서 유지보수 서비스를 제공할 수 있다. 접근 프로토콜 및 비밀번호는 각 당사자의 기술 담당자에 의해서 결정된다. 고객은 유지보수 서비스를 제공하기 위해서 합리적으로 필요한 고객 데이터 사본을 제공한다.

2.2 **실버 지원.** 소프트웨어 제품 중 실버 지원(“프리미어 지원”으로도 알려짐)이 가능한 제품이 있다. 실버 지원 고객은 브론즈 지원에 추가하여 다음과 같은 혜택을 받는다.

- (a) 중대 지원 서비스. 중대 우선 순위에 대한 지원은 주 5일 하루 24시간 이용 가능하다. 전 세계적인 지원 센터들에 의해서 지속적 지원이 제공될 수 있다. 비밀 데이터나 수출 통제 데이터가 포함된 사건 보고에 대해서는 현지 영업 시간 이외의 지속적 지원 업무를 제공받지 못할 수도 있다. 고객은 반드시 정규 영업시간 동안 직접 지멘스기술지원센터에 연락해야 한다. 정규 영업시간을 벗어난 중대 우선 순위의 경우, 고객 기술지원 웹페이지에 연락처 정보가 공표된다. <http://media.plm.automation.siemens.com/gtac/Exclusion-productID-list.pdf>에 명시된 제품의 경우, 사건 보고의 우선 순위를 불문하고, 오로지 정규 영업시간 동안만 지원이 제공된다.
- (b) 지멘스 표준 지원 클라우드 액세스 및 이용. 고객은 SISW에 대한 요청 및 협의를 통해서 지멘스 표준 지원 클라우드에 대한 액세스 및 이용 자격을 갖는다. 지원 클라우드 명세사항은 고객 기술지원 페이지에 상술되어 있다. 고객은 표준 소프트웨어에서 새 기능을 테스트 또는 보안이 확보된 문제 해결을 위해

환경을 이용할 수 있다. 이 환경은 오로지 비생산적 사용을 위해서만 이용될 수 있으며, 데이터 내보내기를 제공하지 않는다. 보다 복잡한 클라우드 환경은 지멘스 전문서비스를 통하여 제공될 수 있다.

(c) 고객 서비스 문제 관리. 고객 서비스 엔지니어는 사업 긴급성이 있는 모든 요청의 상위 보고를 감독한다.

2.3 골드 지원. SISW 소프트웨어 제품 중 골드 지원(“프리미어 플러스 지원”으로도 알려짐)이 가능한 제품이 있다. 골드 지원 고객은 브론즈 및 실버 지원에 추가하여 다음과 같은 혜택을 받는다.

(a) 중대 지원 서비스. 중대 우선 순위에 대한 지원은 주 7일 하루 24시간 이용 가능하다. 전 세계적인 지원 센터들에 의해서 지속적 지원이 제공될 수 있다. 비밀 데이터나 수출 통제 데이터가 포함된 사건 보고에 대해서는 현지 영업 시간 이외의 지속적 지원 업무를 제공받지 못할 수도 있다. 고객은 반드시 정규 영업시간 동안 직접 지멘스기술지원센터에 연락해야 한다. 정규 영업시간을 벗어난 중대 우선 순위의 경우, 고객 기술지원 웹페이지에 연락처 정보가 공표된다. <http://media.plm.automation.siemens.com/gtac/Exclusion-productID-list.pdf>에 명시된 제품의 경우, 사건 보고의 우선 순위를 불문하고, 오로지 정규 영업시간 동안만 지원이 제공된다.

(b) 가동(Go-Live) 지원. 중대, 높음 및 중간/일반 우선 순위에 대한 주말 또는 휴일 지원은 생산 구현 또는 가동 상황 업그레이드를 위해 허용되며, 대상 장소당 연 2회로 제한된다. 단, 다음 조건의 충족을 전제로 한다.

- i. 적어도 2주 전에 서면으로 요청이 이루어져야 한다.
- ii. 요청서에는 프로젝트 계획, 타임라인, 프로젝트 담당자 연락처 정보 등, 계획된 활동의 기술적 세부사항이 포함되어야 한다.
- iii. 고객은 SISW가 사전에 고객의 시스템 환경에 원격 액세스할 수 있도록 보장해야 한다.

3. 우선 순위 및 상위 보고.

SISW는 선착순으로 신속하게 유지보수 서비스를 제공하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 한다. 사건 보고는 심각도와 복잡도를 기준으로 SISW 내 적절한 리소스에 상위 보고된다. 고객은 다음 우선 순위 등급에 따라 각 사건 보고를 분류한다. 분류되지 않은 사건 보고는 “일반”으로 간주된다. 최종적 우선 순위 분류는 SISW의 전적인 재량에 따른다. 우선 순위 등급:

중대	고객의 소프트웨어 생산 설치가 완전히 기능을 멈추거나, 고객의 사업 운영에 심각한 붕괴를 야기하는 경우. 중대 사건에 대한 목표 응답 시간은 실버 지원의 경우 주중에 한해서 2시간이고, 골드 지원의 경우 1시간(주 7일)이다.
높음	이 우선 순위는 심각한 기능적 손실이 있지만 고객의 생산 시스템은 계속 운영되므로 공정을 계속 진행할 수 있는 상황에서 사용되어야 한다. 높음 우선 순위에 대한 목표 응답 시간은 실버 및 골드 지원에 대해 영업 시간 기준으로 8시간이다.
중간/ 일반	기능적 오류가 발생했지만 공정은 계속 진행할 수 있거나, 비업무용 중대 기능이 제대로 수행되지 않는 경우.
낮음	서비스 또는 정보에 대한 요청이나 사소한 영향을 주는 문제가 식별된 경우.