

일반 SISW 유지보수 서비스 약관

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. 또는 해당 Siemens Industry Software 계열사 중 하나("SISW")와 고객은 보충 약관과 함께 최종 사용자 라이선스 계약("계약")을 체결한다. 본 계약에 따른 모든 유지보수 서비스는 본 일반 SISW 유지보수 서비스 약관("일반 유지보수 약관") 및 모든 해당 제품별 유지보수 약관 <https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/legal/online-terms/mes/index.html> 참조)에 의해 규제된다. 충돌이 있는 경우, 본 일반 유지보수 약관보다 제품별 유지보수 약관이 우선된다. SISW는 경우에 따라 모든 유지보수 서비스 약관을 수정할 수 있다. 단, 그러한 모든 수정은 독립적으로 또는 구독의 일부로서 고객이 유지보수 서비스를 갱신할 경우에만 적용되며, 고객의 명시적 동의 없이는 유지보수 서비스의 현재 기간 중에 변경 사항이 적용될 수 없다. 본 일반 유지보수 약관에서 사용되는 용어는 계약에 정의된 바와 같은 의미를 갖는다.

- 1. 기본 유지보수 서비스.** 유지보수 서비스는 (a) 소프트웨어 업데이트, (b) 오류 수정(아래 정의 참조) 및 (c) 기술 지원으로 구성된다. 영구 소프트웨어 라이선스는 유지보수 서비스를 포함하지 아니한다. 영구 소프트웨어 라이선스를 위한 유지보수 서비스는 별도로 구입되어야 한다. 본 계약 상 유지보수 서비스는 SISW가 그러한 서비스를 고객층에 의하여 일반적으로 이용 가능하도록 제공하는 범위까지 제공된다.
- 2. 추가 및 선택적인 유지보수 서비스.** 특정 SISW 제품의 경우, 추가 지원 수준 및 서비스를 해당 제품별 유지보수 서비스 약관에 지정된 대로 구매할 수 있으며, 여기에는 원격 지원, 에이전트 기반 진단 서비스 또는 원격 모니터링, 현장 서비스, 이전 버전 지원 및 확장 지원 시간과 같은 향상된 지원 수준 및 선택적인 서비스를 포함한다.
- 3. 유지보수 약관.** 고객은 주문서에 지정된 기타 기간 또는 최초 연간 유지보수 약정 기간 동안 SISW 또는 SISW 계열사로부터 유지보수 서비스를 구매할 수 있다. 그 이후에는 어느 한 당사자가 현재 약정 기간이 만료되기 최소 30일 전에 서면으로 통보하여 해지하지 않는 한, 이후 1년 동안 유지보수 서비스가 자동으로 갱신된다. 고객이 추가 라이선스 또는 제품을 구매할 경우, SISW는 연간 유지보수 기간과 분할 계산된 연간 수수료를 조정하여 기존 유지보수 기간과 청구 주기를 시기적으로 일치하도록 할 수 있다.
- 4. 소프트웨어의 신규 릴리스.** 새 버전의 소프트웨어는 일반적으로 오류 수정으로 구성되는 포인트 출시("포인트 출시") 또는 일반적으로 새로운 기능 또는 향상된 기능을 포함하는 소프트웨어의 새로운 버전인 주요 출시("주요 출시")의 형태일 수 있다. 유지보수 서비스의 일부로서, 고객에게는 일반적으로 SISW의 고객들에게 출시되는 새로운 포인트 릴리스 및 주요 릴리스가 제공된다. 이러한 권리는 SISW가 단일 고객을 위해 제공하는 사용자 맞춤형 제품으로 개발되거나 SISW가 개별 제품으로 개발하고 라이선스를 부여하는 소프트웨어의 기능 또는 성능에 대한 모든 릴리스, 모듈, 옵션, 미래 제품 또는 모든 업데이트에는 적용되지 아니한다. 고객은 모든 새로운 버전 및 필요한 데이터 변환에 대한 설치 및 구현할 책임을 진다. 고객은 고유 장비 및 소프트웨어와 제품의 호환성 및 구성에 대해 책임을 져야 하며, 지원을 위한 추가 유지보수 서비스 패키지 또는 별도의 전문 서비스를 구매할 수 있다.
- 5. 이전 버전의 소프트웨어에 대한 유지보수.** 포인트 출시 또는 주요 출시의 경우, SISW는 현재 버전 및 직전의 주요 출시 직전과 관련된 최신 포인트 출시를 유지한다. 이전 주요 출시에 대한 업데이트에서 특정 오류가 해결된 경우, SISW는 고객에게 별도의 패치 또는 해결책을 제공하는 대신 오류 수정이 포함된 포인트 출시로 업그레이드하도록 요청할 수 있다.

6. **유지보수 서비스의 연장 및 수명 종료.** SISW의 고유 재량에 따라, SISW는 중단된 소프트웨어와 비슷한 기능과 특성을 갖는 제품을 추가 비용 없이 고객에게 대체하거나, 특정 제품에 대한 연장 또는 수명 종료 유지보수 서비스를 추가 요금으로 제공할 수 있다. 연장된 유지보수 서비스는 기본 지원 만료 후 제품을 지원한다. 수명 종료 유지보수 서비스는 SISW에서 일반적으로 더 이상 배포되지 않고 지원되지 아니하며, 기본 또는 연장 지원 서비스에 포함되지 않는 제품을 지원한다.
7. **오류 수정.** 오류란 문서와 현저히 일치하지 않는 제품의 문제("오류")를 의미한다. 고객은 의심되는 오류를 SISW에 보고할 수 있으며, SISW에 의심되는 오류에 관하여 상세한 서면 설명과 문서를 제공한다. 고객은 보고된 오류에 대한 SISW의 조사에 협조한다. SISW에서 해당 소프트웨어에 오류가 포함된 것으로 확인될 경우, SISW는 SISW의 고유 재량에 따라 상업적으로 합리적인 노력을 통해 패치, 해결책 또는 해당 소프트웨어의 후속 포인트 출시 또는 주요 출시를 통해 오류를 해결한다.
8. **기술 지원(표준 영업 시간).** 고객은 <http://www.siemens.com/gtac>에 설명된 대로 특정 제품을 지원하는 지원 센터에 연락하여 전화 지원을 받을 수 있다. 지원은 고객이 제품을 사용하도록 허가된 지리적 위치가 포함된 지원 센터에서 현지 공휴일을 제외한 정상 업무 시간 중에 제공된다. 허가된 솔루션 파트너를 통해 제품을 구입했거나 라이선스가 허용된 고객의 경우, 공휴일을 제외하고 해당 파트너가 정한 업무 시간 중에 해당 파트너로부터 우선 전화 지원을 받을 수 있다. 또한 고객은 지원 웹 사이트에서 제품 지원 요청을 기록하고, 의심되는 오류를 보고하고, 요청에 대한 진행 상태를 모니터링하고, 수정 및 해결책을 다운로드하고, 게시판에서 정보를 교환하고, 릴리스 노트 및 기타 제품 정보에 접근할 수 있다. SISW에 의해 합리적으로 요청된 경우, 고객은 SISW가 고객의 시설에서 또는 원격 화면 공유 기술을 통해 유지보수 서비스를 이행하도록 허용해야 한다.
9. **기술 담당자.** SISW는 유지보수 서비스를 위한 기술 담당자로 고객이 한 명 이상의 직원을 지정하도록 요청할 수 있다. 해당 직원(들)은 해당 SISW 제품에 대한 교육을 받고 유지보수 서비스 요청 및 접수를 위한 기본 담당자의 역할을 수행한다.
10. **구제수단의 제한.** 오류 수정 실패에 대한 SISW의 배타적 책임 및 고객의 유일하고 배타적인 구제수단은 고객이 해당 오류의 직접 영향을 받는 제품에 대해 유지보수 서비스를 해지할 수 있고, 해당 제품에 대한 현재 유지보수 서비스의 미사용 부분에 대하여 지불된 수수료를 분할 계산하여 환불 받는 것이다.
11. **최초 및 갱신 수수료.** SISW에게 고객이 직접 주문하는 경우, 유지보수 서비스 수수료는 주문서에 명시된다. SISW는 현재 약정 기간이 만료되기 최소 60일 전에 고객에게 통지하여 유지보수 수수료를 인상할 수 있다. 고객은 단일 위치에서 사용되는 제품들 중 유지보수 서비스가 지원되는 모든 제품들에 대하여 반드시 유지보수 서비스를 모두 구매하여야 한다.
12. **제3자 자료.** SISW는 SISW에서 제공되는 제3자 제품이 문서에 따라 제품과 함께 작동한다는 것만 보증한다. 고객에 의한 제3자 제품의 다른 모든 사용은, 그러한 제3자 제품이 독립적으로 사용되는 것인지 아니면 제품이 함께 사용되어야 하는지 여부와 상관없이, 테스트되지 않았으며 SISW에 의해서 인증되지 아니한다. SISW가 해당 제품과 제3자 제품 사이의 상호 운용성과 관련하여 고객에게 지원을 제공할 수 있으나, SISW는 제3자로부터 획득한 제품을 지원할 의무를 가지지 아니한다. 고객은 SISW가 유지보수 서비스의 이행을 위해 필요에 따라 고객에 의해 SISW에 제공되는 제3자 제품 또는 기타 제3자 지적 재산을 사용할 수 있는 권한을 SISW가 갖도록 확인해야 한다.

13. **지원되지 않는 운영 환경.** 유지보수 서비스는 본 계약 및 적용 가능한 문서에 따라 사용될 때만 제품 운영에 적용된다. SISW는 지원되지 않는 플랫폼에서 실행되는 제품 또는 SISW, SISW 계열사 또는 SISW의 명시적 지시에 따른 SISW 하도급업체 이외의 다른 사람에 의해 수정된 제품에 대해 유지보수 서비스를 제공할 의무가 없다. 지원되는 구성 및 하드웨어 환경은 문서 또는 GTAC 웹 포털에서 찾을 수 있다.
14. **제3자 호스팅 제공업체.** 고객이 고객 자신을 위해 승인된 제3자를 사용하여 소프트웨어를 호스팅할 경우, 고객은 보고된 오류가 그러한 제3자 호스팅의 결과(예: 물리적 하드웨어에서 문제 재현)로 인한 것이 아님을 입증해야 한다.