

XHQ 소프트웨어

제품 상세 유지보수 서비스 약관

본 XHQ 소프트웨어 제품 상세 유지보수 서비스 약관("XHQ 유지보수 약관")은 일반 SISW 유지보수 서비스 약관을 보충하며, 주문서에 "XHQ"로 명시된 제품에만 적용된다. 본 XHQ 유지보수 약관은 일반 SISW 유지보수 서비스 약관, EULA 및 기타 해당 보충 약관과 함께, 당사자 간의 계약("계약")을 형성한다.

1. **정의.** 본 XHQ 유지보수 약관에 사용되는 용어는 계약에서 정의된 바와 같은 의미를 갖는다. 본 XHQ 유지보수 약관에는 다음의 용어들이 추가로 정의된다.

- (a) "사건보고 (IR)"는 XHQ 소프트웨어와 관련된 고객 질의를 의미한다.
- (b) "응답 시간"은 SISW(웹 포털, 전화, 이메일)에서 제공되는 채널 중 하나를 통한 사건 지원 접수로부터 경과된 시간 및 SISW 지원 전문가/기술자로부터의 첫 번째 응답에 걸린 시간을 의미한다.

2. 소프트웨어 유지보수 약관.

2.1 **소프트웨어 유지보수 서비스.** 유지보수 서비스에는 XHQ 소프트웨어의 사용자 맞춤을 위한 서비스가 포함되지 않는다.

2.2 **새버전 출시.** XHQ 소프트웨어 출시는 주출시(major)와 부 출시(minor)로 분류된다. 첫 번째 자리는 주출시의 버전을 나타낸다. 두 번째 자리(소수점 다음 자리)는 부출시 버전을 나타낸다. 주출시와 부출시에는 모두 상당한 확장 기능이 포함되며, 버그 수정이 포함될 수 있다.

2.3 **사전 출시 유지보수.** 최신 출시와 바로 이전의 두 출시물이 지원된다.

2.4 **오류 수정.** 오류 수정이 적용되기 위해서는 독립적인 XHQ 시스템 환경(즉, 문서에 나온 대로 제3자 소프트웨어가 포함되고 사전 설치된 XHQ 시스템 환경)에서 보고된 사건이 재현될 수 있어야 한다.

2.5 **지원 채널.** 일반 SISW 유지보수 약관에 설명된 기술 지원 외에도, 웹 포털 및 이메일 주소를 사용하여 XHQ 고객 지원에 연락할 수 있다. 문서에는 XHQ 고객 지원 센터에 연락하는 방법에 대한 최신 정보가 담겨있다.

2.6 사건 우선순위 등급:

- (a) **중대(심각도 1, 중대한 문제):** 소프트웨어에서 중대한 문제는 소프트웨어의 중요한 기능 중 하나 이상을 계속 사용하는 데에 있어서 심각한 차질을 주는 경우와 고객의 모든 수권사용자 간의 정상 사용을 방해하는 문제이다. 이 문제는 생산 시스템에 대한 중요한 비즈니스 운영에 심각한 영향을 끼쳐야 한다(예: 개발 또는 테스트 시스템이 아닌 생산 XHQ 서버상에서). 고객이 수용할 수 있는 해결책이 없는 경우이다.
- (b) **높음(심각도 2, 주요 문제):** 주요 문제는 대다수의 사용자에게 소프트웨어의 상당한 기능 하위 집합에 차질을 주거나 이러한 기능을 지속적으로 제한하는 문제이다. 이 문제는 시간에 민감한 특성이 있으며 고객의 장기적인 생산성에 있어서 중요하다. 고객이 수용할 수 있는 해결책이 없는 경우이다.
- (c) **중간/일반(심각도 3, 경미한 문제 또는 해결책이 있는 주요 문제):** (i) 소프트웨어의 기능에 미미한 차질이 있거나 제한을 주지만 고객의 사용에는 큰 차질이 있지 않는 경미한 문제, 또는 (ii) 고객이 받아들일 수 있는 해결책이 존재하는 소프트웨어의 주요 문제이다. 이 문제는 시간에 민감한 특성이 있으며 고객의 장기적인 생산성에 있어서 중요하지만, 즉각적인 작업 중단은 발생하지 않으며 제한적인 형태로 사용이

지속될 수 있다. 또한 이 문제는 클라이언트 소프트웨어의 개인적 설치에 대해서는 즉각적인 작업 종단을 일으키는 문제일 수 있다.

- (d) 낮음(심각도 4, 영향 없음): (i) 고객의 사용에 어떠한 영향도 주지 않는, 소프트웨어의 경미한 문제, (ii) 고객이 받아들일 수 있는 해결책이 존재하는 소프트웨어의 경미한 문제, (iii) 문서의 오류, 또는 (iv) 기존 제품의 새로운 특성이나 기능에 대한 요청이 여기에 해당된다. 이 문제는 시간에 민감한 특성이 있거나 고객의 장기적인 생산성에 있어서 중요하지 않으며, 즉각적인 작업 종단이 발생하지 않고 무제한적인 형태로 운영을 계속할 수 있다. 사건의 심각도 수준을 별도로 지정하지 않으면 이 수준이 기본 심각도 수준이다.

2.7 소프트웨어 유지보수 서비스 레벨 및 응답 시간: 해당하는 응답 시간과 함께, 다음과 같은 지원 수준을 이용할 수 있다. 표준 지원 레벨은 브론즈이며, 실버와 골드도 선택 가능한 프리미엄 레벨로 제공된다.

- (a) 브론즈 지원 서비스: 월요일부터 금요일까지 하루 9시간 기준으로 기술 지원이 제공된다.

다음 적용 시간대 옵션 중 하나를 선택한다(기본값: 미주 지역).

- 미주 지역(15-1 GMT)
- 유럽 지역(8-17 GMT)
- 아시아 지역(1-10 GMT)

다음 국가의 공휴일은 해당 적용 시간대에서 제외된다.

- 미국(미주)
- 독일(유럽)
- 싱가포르(아시아)

예를 들어, 미주 지역의 경우, 월요일부터 금요일까지 태평양 시간으로 오전 7시부터 오후 5시까지 지원된다(미국 국가 공휴일 제외).

- (b) 실버 지원 서비스: 월요일부터 금요일까지 하루 24시간 기준으로 기술 지원이 제공된다.

다음 적용 시간대 옵션 중 하나를 선택한다(기본값: 미주 지역).

- 미주 지역
- 유럽 지역
- 아시아 지역

주 단위 적용 시작/종료 시간은 각 적용 시간대에서 다음 국가의 현지 시간을 따른다.

- 캘리포니아/미국(미주)
- 독일(유럽)
- 싱가포르(아시아)

예를 들어, 미주 지역의 경우, 태평양 시간으로 일요일 자정부터 금요일 자정까지 지원된다.

- (c) 골드 지원 서비스: 주당 7일, 하루 24시간 기준으로 기술 지원이 제공된다.

다음 표에서는 사건 우선순위 등급에 따라 이용 가능한 지원 수준에 대한 응답 시간을 설명하고 있다. SISW는 상업적으로 합당한 노력을 기울여 아래에 설명된 응답 시간을 충족시킨다.

	중대	높음	중간/일반	낮음
브론즈 지원 서비스	2시간	8시간	48시간	96시간
실버 지원 서비스	1시간	4시간	8시간	48시간
골드 지원 서비스	1시간	4시간	8시간	48시간

2.8 최초 및 갱신 요금. XHQ 소프트웨어의 유지보수 요금은 매년 초 년 단위로 미리 지급할 수 있다. 라이선스를 구매하고, 유지보수 서비스가 시작되는 연도의 경우, 유지보수 요금은 서비스의 개시 날짜로부터 해당 연도의 12월 31일까지 일할 균등식으로 적용된다.

2.9 제외. 다음 문제는 유지보수 서비스에 적용되거나 포함되지 아니한다.

- (a) XHQ 소프트웨어의 오용, 부적절한 사용, 허가되지 않은 변경 또는 손상이나 적용 가능한 문서 혹은 SISW에 의해 규정된 운영 절차로부터 벗어나는 XHQ 소프트웨어의 사용으로 인해 발생하는 모든 문제
- (b) SISW에 의해 서면으로 지정 또는 허가되지 않은 XHQ 소프트웨어의 모든 출시에서 수행된 수정, 변경 또는 추가나 시도된 수정, 변경 또는 추가로 인해 발생하는 모든 문제
- (c) 초기 XHQ 소프트웨어의 설치 후 고객 하드웨어, 소프트웨어 또는 장비와 XHQ 소프트웨어의 조합으로 인해 발생하며, 그러한 조합이 문서 또는 SISW에서 서면으로 승인되지 않은 범위에 해당하는 모든 문제.
- (d) 제조업체의 사양에 충족하지 않거나 유지 관리되지 않는 매체를 사용한 XHQ 소프트웨어 작동 또는 일상적인 사용 범위를 벗어나는 원인
- (e) 계약 및 본 XHQ 개정에 따른 의무를 고객이 충족하지 못한 경우