

MOM(제조 운영 관리) 소프트웨어

제품 상세 약관

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. 또는 Siemens Industry Software 계열사 중 하나(통칭 "SISW")는 고객과 SISW 소프트웨어에 대한 소프트웨어 라이선스 및 서비스 계약을 체결했으며, 이 계약은 양 당사자가 서명한 서면 계약서 형식을 취하거나 클릭랩 라이선스 또는 온라인 계약서 형태로 고객이 전자적으로 동의("계약")할 수 있다. 이러한 이용 약관("MOM 개정 조항")은 제조 운영 관리 소프트웨어("MOM 소프트웨어")에 적용되며 SISW에서 제공하는 다른 소프트웨어와는 관련이 없다. 이러한 약관은 계약서 조항에 추가되는 것으로, 이들 약관이 계약서의 조항과 충돌하지 않는 한, MOM 소프트웨어와 관련하여 계약서의 조항에 우선하며 이를 대체한다.

추가 MOM 소프트웨어 이용 약관은 다음을 따른다.

- 1. 정의.** 본 개정 조항에서 사용된 대문자 용어는 본 개정 조항에서 별도로 정의하지 않는 한, 계약서에 정의된 것과 동일한 의미를 갖는다. 다음 정의는 MOM 소프트웨어에만 적용되며 계약하에 제공되는 다른 소프트웨어에는 적용되지 않는다.
 - 1.1 "실제 사용자"** 라이선스는 아래 2항에 정의된 의미를 갖는다. MOM 소프트웨어에서 실제 사용자 라이선스의 경우 "영토" 및 "수권 사용자"라는 용어는 계약서에 정의된 대로 적용되지 않는다.
 - 1.2 "크레딧"**은 다양한 구성이 가능하도록 특정 Simatic IT 소프트웨어에 대해 SISW에서 MOM 소프트웨어의 일부로 주문할 수 있는 추가적인 라이선스 권리를 말한다(예: "동시 사용자" 라이선스의 경우는 "장비" 등의 정해진 수의 구성 요소, 또는 제품 라이선스당 클라이언트 수인 경우는 규정된 수의 사용자).
 - 1.3 "장비"**는 자동화된 방식으로 MOM 소프트웨어 제품 내에 구성되고 MOM 소프트웨어 제품과 데이터를 교환하는 물리적 장치를 의미한다.
 - 1.4 "사건 보고서(IR)"**는 본 MOM 개정 사항 범위 내에서 처리되는 MOM 소프트웨어와 관련된 고객의 문의를 의미한다.
 - 1.5 "MOM 소프트웨어"**는 유니캠 및 Automation Designer Software를 제외하고, PL 사업 부문 MOM(제조 운영 관리)에 속하며 SISW에 의해 판매되는 모든 소프트웨어를 의미한다.
 - 1.6 "위치"**는 해당되는 경우, LSDA에 지정된 고객의 위치를 의미한다. 고객은 여러 위치를 가질 수 있으며 각 위치는 그와 연결된 특정 수의 MOM 소프트웨어 라이선스를 보유한다. 각 라이선스는 고객이 해당 라이선스와 연결된 위치를 위해서 사용하도록 제한된다. 계약에 반하는 어떤 사항이 있더라도 고객은 MOM 소프트웨어 라이선스를 SISW의 사전 서면 동의 없이 다른 위치로 양도할 수 없다.
 - 1.7 "멀티플렉싱"**은 연결을 풀링하거나, 정보를 다른 경로로 변경하거나, MOM 소프트웨어에 직접 액세스 또는 사용하는 사용자 수를 줄이기 위한 하드웨어 또는 소프트웨어의 사용을 의미한다("풀링"이라고도 함).
 - 1.8 "목표 응답 시간"**은 계약된 지원 서비스 레벨(브론즈/스탠다드, 실버/어드밴스드 또는 골드/프리미엄)에 대해 이용 가능한 기간을 고려하여, 본 MOM 개정 사항에 따라 합의된 통신 채널 중 하나(예: Siemens GTAC 웹 지원, 직접 전화 지원 등)를 통해 사건 보고서가 접수된 후, 이메일, 전화 또는 웹 상호작용을 통해 Siemens 기술 지원 팀원과 고객 간에 첫 번째 통신이 이루어질 때까지의 목표 시간을 의미한다.
 - 1.9 "사용자"**는 자문사, 대행사 또는 하청업체가 본 계약서에 규정에 준하여 엄격하게 소프트웨어 사용에 대한 제한과 기밀성 및 비공개 의무에 서면으로 합의한 경우, SISW의 경쟁사가 아닌 고객의 직원, 고객의 자문사, 대행사 및 하청업체 직원을 의미한다. 또한 사용자라는 용어에는 MOM 소프트웨어에 연결된 장치도 포함된다. 이러한 장치에는 RF 장치, 데이터 수집 터미널, 모바일 장치, Windows CE 터미널 및 특정 위치에 설치된 MOM

소프트웨어와의 인터페이스 연결 등과 같이 웹 기반 사용자 인터페이스, 브라우저 연결, 제조 현장 터미널(PC), 단일 PC를 통해 멀티플렉싱된 제조 현장 터미널을 포함하며 이에 제한되지 않는다.

2. **라이선스 유형.** 이에 따라 본 계약서의 2.3항이 개정되어 MOM 소프트웨어와 관련하여 사용 가능한 다음과 같은 라이선스 유형과 부가 규정이 추가되었다.

2.1 “**실제 사용자**” 라이선스는 MOM 소프트웨어에 대한 액세스가, 계약하에 특정 위치에 대해 라이선스를 실효 취득한 최대 사용자 수로 제한됨을 의미한다. 멀티플렉싱은 실제 사용자 라이선스 수가 감소하지 않으며 각각 개별 로그인하거나 장치가 연결된 멀티플렉싱 장치는 하나의 실제 사용자 라이선스로 간주된다.

2.2 “**크레딧**”. MOM 소프트웨어의 일부 제품에 대한 사용 범위는 일반적으로 취득한 크레딧 수에 의해 정의된다. 고객은 해당하는 수의 크레딧을 취득한 Simatic IT 소프트웨어를 사용할 수 있다.

3. **소프트웨어 유지 보수 및 지원 약관.** 다음 약관은 MOM 소프트웨어에 대한 유지 보수 및 지원 서비스에 적용되며 이에 따라 계약의 각 규정이 개정된다. 여기에 포함된 약관은 그러한 계약에 우선한다.

3.1 **유지 보수 조항.** 위치에 대한 유지 보수 서비스의 구매는 해당 위치에서 사용하기 위해 허가 받은 모든 MOM 소프트웨어에 대해 동일한 표준(브론즈/스탠다드, 실버/어드밴스드, 골드/프리미엄) 지원 서비스 구매를 따른다.

3.2 **브론즈/스탠다드 지원 서비스.**

3.2.1 **온라인 지원.** 브론즈/스탠다드 지원 고객은 온라인으로 사건 보고서를 작성, 관리 및 검토할 수 있다. Siemens Software 지식 자료를 포함하여 Siemens 기술 지원 센터 및 문서에 가장 가까운 위치인 Siemens 기술 지원 웹 사이트(www.siemens.com/gtac)를 하루 24시간, 일주일 내내(“24/7”) 이용할 수 있다.

3.2.2 **전화 지원.** 브론즈/스탠다드 지원 고객은 해당 Siemens 기술 지원 센터의 정상 업무 시간 중에 08:00부터 17:00까지 사안 또는 질의 사항을 해당하는 위치 또는 영토에 가장 가까운 Siemens 기술 지원 센터에 문의할 수 있다. 고객은 SISW가 SISW의 자체 시스템상에서 해당 문제를 재생성할 수 있도록 의심되는 문제 또는 오류 및 문제가 발생한 정황에 관한 충분한 정보를 제공해야 한다. 전화 지원은 영어로 제공되며 다른 언어는 SISW의 재량에 따라 지원될 수 있다.

3.2.3 **기술 담당자.** 고객은 해당 MOM 소프트웨어에 대해 SISW로부터 교육을 받은 2인 이상의 고객사 직원을 기술 담당자로 지정한다. 지정된 기술 담당자는 고객의 지원 서비스에 대해 SISW에 연락을 담당하는 기본 연락처의 역할을 한다. 또한 고객 기술 담당자 1인은 SISW가 어떤 지원 서비스든지 제공하는 시점에 참여해야 한다. 고객이 초기에 지정한 기술 담당자는 사전에 서면으로 SISW에 통지하여 수시로 변경할 수 있다.

3.2.4 **액세스 및 데이터.** SISW는 고객의 요청이 있을 시 고객과 SISW 사이의 상호 계약에 따라 원격 연결을 통해 지원 서비스를 제공할 수 있다. 고객은 MOM 소프트웨어를 실행하는 고객의 컴퓨터 시스템에 대한 안전한 원격 액세스를 SISW에 제공해야 한다. 이 액세스에 사용할 액세스 프로토콜과 비밀번호는 각 당사자의 기술 담당자에 의해 수시로 결정된다. 고객은 지원 서비스를 제공하기 위한 SISW의 합당한 요청 시 고객 데이터 사본을 SISW에 제공해야 한다.

3.3 **실버/어드밴스드 지원 서비스.** 실버/어드밴스드 지원 고객은 브론즈/스탠다드 지원의 모든 혜택에 더하여 다음과 같은 추가 혜택을 받을 수 있다.

긴급/중대 지원 서비스. 긴급 지원은 고객의 MOM 소프트웨어 생산 설비가 완전히 작동 중단되거나 고객의 운영에 심각한 차질을 주는 **중대 우선 순위** 상황을 전적으로 해결하기 위해 하루 24시간 주 5일(월요일부터 금요일, 오전 00:00부터 오후 11:59까지) 제공된다. 24시간 지원 서비스 핫라인은 해당하는 Siemens 기술 지원 센터의 정상 업무 시간 외에만 사용해야 하며 정상 업무 시간 중에는 Siemens 기술 지원 센터로 연락해야 한다.

3.4 **골드/프리미엄 지원 서비스.** 골드/프리미엄 지원 서비스 고객은 실버/어드밴스드 지원의 모든 혜택에 더하여 다음과 같은 추가 혜택을 받을 수 있다.

- 3.4.1 긴급/중대 지원 서비스. 긴급 지원은 고객의 MOM 소프트웨어 생산 설비가 완전히 작동 중단되거나 고객의 운영에 심각한 차질을 주는 중대 우선 순위 상황을 전적으로 해결하기 위해 하루 24시간 주 7일 제공된다. 24시간 지원 서비스 핫라인은 해당하는 Siemens 기술 지원 센터의 정상 업무 시간 외에만 사용해야 하며 정상 업무 시간 중에는 Siemens 기술 지원 센터로 연락해야 한다.
- 3.4.2 사전 예약 주말/휴일 지원. 높은 우선 순위 및/또는 중간 우선 순위 호출에 대한 사전 예약 주말 지원은 가동 준비 상황을 시행하거나 업그레이드를 위해 허용되며 고객 위치당 년 2회로 제한된다.

3.5 기타 일반 유지 보수 규정

- 3.5.1 지원 서비스의 우선 순위. SISW는 영리적으로 합당한 노력을 기울여 선착순 서비스를 기반으로 신속한 지원 서비스를 제공한다. 사건 보고서는 심각도와 복잡도를 기준으로 SISW 내 적절한 리소스에 자동으로 상위 보고된다. 고객은 다음 우선 순위 등급 및 비즈니스에 미치는 영향에 따라 각 사건 보고서를 분류해야 한다. 고객이 우선 순위를 정의하지 않은 경우는 기본적으로 “일반” 등급으로 간주된다.

(a) 우선 순위 등급:

- **중대**
이 우선 순위는 고객의 생산 시스템이 중단되거나, 고객이 곧 생산 시스템을 처음 가동시키려고 하지만 이 문제로 인해 생산 시스템의 운영 시작에 차질이 생기는 사건에 대해서만 예약되어 있다. 중대 사건의 목표 응답 시간은 브론즈/스탠다드 지원 계층의 경우 4시간, 실버/어드밴스드 지원 계층의 경우 2시간, 골드/프리미엄 지원 계층의 경우 1시간이다.
- **높음**
이 우선 순위는 심각한 기능적 손실이 있지만 고객의 생산 시스템은 계속 운영되므로 공정을 계속 진행할 수 있는 상황에서 사용되어야 한다. 높은 우선 순위 사건의 목표 응답 시간은 모든 지원 계층에서 8시간이다.
- **중간/일반**
기능적 오류가 발생했지만 공정을 계속 진행할 수 있거나, 또는 비업무용 중대 기능이 제대로 수행되지 않는 경우에 해당한다. 중간/일반 우선 순위 사건의 목표 응답 시간은 모든 지원 계층에서 2일이다.
- **낮음**
서비스 또는 정보에 대한 요청이나 사소한 영향을 주는 문제가 식별된 경우에 해당한다. 낮은 우선 순위 사건의 목표 응답 시간은 모든 지원 계층에서 5일이다.

(b) 최종 사건 등급은 전적으로 SISW의 재량에 달려 있다.

- 3.5.2 운영 환경, 수정 없음. 지원 일정은 계약서와 해당 MOM 소프트웨어 설명서에 명시된 바와 같이, 설계된 조건 및 환경하에서 사용되는 MOM 소프트웨어 운영의 경우에만 적용된다. MOM 소프트웨어가 SISW 외의 다른 사람에 의해 수정 또는 개조된 경우 해당 수정이 SISW의 분명한 지시에 의한 것이 아니면 SISW는 지원 서비스를 제공할 필요가 없다. 지원되는 구성 및 하드웨어 환경은 www.siemens.com/gtac에 설명되어 있다.
- 3.5.3 수정 불가. SISW가 타당한 시간 내에 MOM 소프트웨어와 설명서 간의 자료 불일치를 수정할 수 없는 경우 고객은 유일한 해결책으로서 계약 조항에 따라 지원 서비스를 해지하고 지원 서비스 또는 구독 요금에서 사용하지 않고 남은 잔액을 환급받을 수 있다.
- 3.5.4 연장된 지원. SISW는 일반적으로 주 지원의 만료 후 24개월 동안 지원 연장이 가능하며, 지원된 연장에는 추가 요금이 부과될 수 있다.
- 3.5.5 수명 종료 지원. “수명 종료” 제품은 일반적으로 SISW에서 더 이상 배포 및 지원되지 않는 MOM

소프트웨어 제품으로, 주 지원 서비스 또는 연장된 지원 서비스의 범위에 해당되지 않는다. 수명 종료 지원에는 추가 요금이 부과될 수 있다. 별도로 지정하지 않는 한, 지원은 영리적으로 합당한 노력으로만 제한된다. 목표 응답시간은 수명 종료 사건에는 적용되지 않는다.

- 3.5.6 추가 서비스. 고객의 지원 레벨 또는 본 지원 일정 범위 외의 서비스는 주 지원 종료 후, 하지만 이에 제한되지 않고, 추가 요금을 지불할 시 수시로 이용 가능하다.
- 3.5.7 타사 소프트웨어. SISW는 타사 소프트웨어가 관련 설명서에 따라 오직 MOM 소프트웨어와 함께 작동함을 증명한다. 고객에 의한 타사 소프트웨어의 기타 사용은, 독립 실행형 제품으로 사용하든 또는 MOM 소프트웨어와 연결하여 사용하든 관계 없이, 테스트되지 않았으며 SISW에 의해 인증되지도 않는다. SISW에서 MOM 소프트웨어와 타사 소프트웨어의 상호 운용성을 통해 고객을 지원할 수 있으나, SISW가 타사 소프트웨어를 지원할 의무는 없다.