POLARION 소프트웨어
제품 상세 약관

본 제품 상세 약관(이하 "POLARION 개정")은 고객과 SISW 간의 계약의 필수적인 일부분이다. 본 약관은 POLARION이라는 일반 명칭 하에, 또는 SISW가 선택한 그 후속명칭으로 SISW에 의해 판매된 소프트웨어(이하 "POLARION 소프트웨어")에만 적용된다. 본 POLARION 개정은 SISW가 제공할 수 있는 서비스로서의 소프트웨어에는 적용되지 않는다.

1. POLARION 소프트웨어 제품 상세 정의.

1.1. "고객 계열사"란 고객을 통제하거나, 그에 의해 통제되거나 또는 고객과 공동 통제 하에 있는 회사를 의미한다. 여기서 "통제"는 제휴사 의결 주식의 50% 이상을 직접 혹은 간접적으로 소유하는 것으로 정의한다.

1.2. "수권 대리인"이란 계약에 정의된 의미를 가지지만, Polarion 소프트웨어 사용의 경우에 한정하여서는 자문가, 대리인, 도급업자가 고객사 내에서 일해야 한다는 요건은 적용되지 않는다.

1.3. "수권 사용자"란 계약에 정의된 의미를 가지지만, Polarion 소프트웨어 사용의 경우에 한정하여서는 고객 계열사의 직원을 포함한다.

1.4. "동시 사용자" 라이선스란, 소프트웨어가 LSDA에 명시된 장소의 1대의 서버에 설치될 수 있으며, 어느 순간에든지 소프트웨어에 대한 액세스는 계약에 의해 그 장소를 위해 유효하게 구입된 라이선스의 동시 수권 사용자의 최대 수로 제한됨을 의미한다.

1.5. "기명 사용자" 라이선스는 소프트웨어가 LSDA에 명시된 장소의 1대의 서버에 설치될 수 있으며, 소프트웨어에 대한 액세스는 계약에 의해 그 장소를 위해 유효하게 라이선스를 구입한 고객에 의해 기명된 고객 조직 내의 개인들로 제한됨을 의미한다. 한 달에 한 번 이상 변경되지 않는다면, 고객은 개별 기명 사용자 라이선스를 변경할 권한을 가진다.

2. 전세계 라이선스 허여. 해당하는 (재)수출 및 통관 규정에 관한 계약의 조항에 따라 SISW에 의해 Polarion 소프트웨어 라이선스를 허여 받은 수권 사용자는 세계 어디에서나 실행 가능한 형태의 Polarion 소프트웨어에 액세스하고 이를 사용할 수 있다. 고객은 고객의 계열사가 계약의 조항을 준수하도록 하여야 한다. 고객은 고객의 계열사가 계약의 조항을 준수하지 못한 결과 SISW에 의해 초래되는 모든 손실, 비용, 손해 혹은 지출(합리적인 변호사 비용 포함)에 대하여 배상하여야 하며, SISW를 면책시켜야 한다.

3. 유지 보수 서비스. 유지 보수 및 지원 서비스에 관한 계약의 조항에도 불구하고, 이 Polarion 개정의 조건에 의해 제공되는 경우가 아닌 한 Polarion 소프트웨어 관련 전화 지원은 Polarion 소프트웨어의 유지 보수 서비스에 포함되지 않는다. 또한, 계약의 조건에 추가하여, 다음 조건들이 Polarion 소프트웨어 유지 보수 서비스에 적용된다.

3.1. 유지 보수 서비스 레벨. 유지 보수 서비스는 브론즈, 실버 및 골드의 세 가지 패키지로 제공된다. 각각의 유지 보수 서비스 패키지는 아래와 같이 상이한 레벨의 서비스를 제공한다.

3.1.1. 브론즈 유지 보수 서비스 레벨.

(a) 추가 포함 서비스. SISW는 브론즈 레벨 유지 보수 서비스 고객에게 계약에 명시된 오류 수정 및 소프트웨어 업데이트 서비스뿐만 아니라, 다음과 같은 서비스를 제공한다.

- Polarion 소프트웨어의 설치, 업데이트 및 설정에 관한 조언
- 추가 확장에 대한 조언
- 로그 분석
- GTAC 웹 포털(http://www.siemens.com/gtac)(이하 "GTAC" 웹 포털)에서 Polarion 소프트웨어를 위한 SISW의 셀프 해결 리소스에 대한 액세스

(b) 온라인 지원. 브론즈 레벨의 유지 보수 서비스 고객은 사고 보고서 및 지원 요청을 생성할 권한이 있다. 사고 보고서 및 지원 요청에 대한 관리 및 검토는 온라인으로 운영된다. GTAC 웹 포털에 대한 액세스는 하루 24시간 연중무휴로 사용할 수 있다("24/7"). 고객은 SISW가 SISW의 자체 시스템 상에서 해당 문제를 재생성할 수 있도록 의심되는 문제 또는 오류 및 문제가 발생한 정황에 관한 충분한 정보를 제공해야 한다.

(c) 기술 담당자. 브론즈 레벨 서비스 고객은 Polarion 소프트웨어에 대해 SISW에서 교육을 받은 1명의 고객 직원을 기명의"기술담당자"로 지정한다. 지정된 기술 담당자는 고객의 유지 보수 서비스에 대해 SISW에 연락을 담당하는 기본 연락처의 역할을 한다. 고객 기술 담당자는 SISW가 어떤 유지 보수 서비스든지 제공하는 시점에 유효하게 존재하여야 한다. 고객이 초기에 지정한 기술 담당자는 사전에 서면으로 SISW에 통지하여 변경할 수 있다.

(d) 서비스 레벨별 응답 및 커버리지 시간. SISW는 아래 표에 따라 모든 사고 보고서 혹은 지원 요청에 대한 최초 응답을 제공하려고 노력할 것이다. 해당 표는 사고 보고서의 복잡성과 심각성 정도에 기초한 것이다.

사고 보고서 분류 레벨	#1 – 긴급	#2 – 고수준	#3 – 일반 및 #4 – 낮음
목표 응답 시간	24시간	36시간	48시간

응답 시간은 SISW의 GTAC 사고 보고서 분류 레벨에 따라 정해지며, GTAC 웹 포털에서 찾을 수 있다.

(e) 업무 시간. 지원 서비스는 특정 소프트웨어 제품을 지원하고 SISW의 GTAC 웹 포털에 열거된 고객의 소재 지역을 관리하는 지원 센터에 의해 제공된다. 지원은 해당 지역을 관리하는 각 지원 센터에서 정상 근무 시간 동안에 받을 수 있으나, 그 지역에서 준수하는 공휴일은 제외한다.

3.1.2. 실버 유지 보수 서비스 레벨. 실버 레벨의 유지 보수 서비스 고객은 브론즈 레벨의 모든 혜택에 더하여 다음과 같은 추가 혜택을 받을 수 있다.

(a) 추가 기술 담당자. 1명의 추가 고객 기술 담당자가 지정되어 총 2명의 고객 기술 담당자가 배정된다.

(b) 전화 지원. 고객은 GTAC 웹 포털에 열거된 특정 소프트웨어 제품을 지원하는 지원 센터에 대해 SISW가 제공하는 전화 번호로 전화하여, 특정 Polarion 소프트웨어를 위한 전화 지원을 받을 권리를 보유한다. 고객이 SISW의 수권 채널 파트너를 통해 소프트웨어 라이선스를 허여 받은 경우, 고객은 수권 채널 파트너가 공인한 휴일을 제외하고 수권 SISW 채널 파트너가 정한 일반 영업 시간 동안 수권 채널 파트너의 최우선 전화 지원을 받을 권리를 보유한다.

(c) 원격 지원. SISW는 고객의 요청이 있을시 고객과 SISW 사이의 상호 계약에 따라 원격 연결을 통해 지원 서비스를 제공한다.

(d) Polarion 호스팅 서비스 자격. 호스팅 또는 관리 소프트웨어 서비스는 실버 레벨 이상의 유지 보수 서비스 패키지가 제공되는 Polarion 소프트웨어의 고객에 대하여만 SISW에 의해 제공된다. 이러한 호스팅 또는 관리 소프트웨어 서비스는 별도의 유료 서비스에 해당되며, SISW와 고객 간에 체결된 별도의 계약이 적용된다.

(e) 프로젝트 연계 지원. 진행 중인 그리고 향후 프로젝트의 로드맵 혹은 계획을 수령하면, SISW 지원 팀은 문제 및 사고 보고서를 우선 순위화하고 처리할 때 이러한 프로젝트 관련 정보를 고려하도록 한다.

(f) 클러스터링 지원. 고객의 요청 시, 클러스터 설정에 관한 맞춤 조언 및 클러스터 미세조정을 위한 모범사례에 따른 팁들이 제공된다.

(g) API 지원. SISW는 Polarion 소프트웨어와 함께 제공된 API를 사용하는 방법에 대한 조언과 지침을 제공한다.

(h) 서비스 레벨별 응답 및 커버리지 시간. SISW는 아래 표에 따라 모든 사고 보고서 혹은 지원 요청에 대한 최초 응답을 제공하려고 노력할 것이다. 해당 표는 사고 보고서의 복잡성과 심각성 정도에 기초한 것이다.

사고 보고서 분류 레벨	#1 – 긴급	#2 – 고수준	#3 – 일반 및 #4 – 낮음
목표 응답 시간	12시간	24시간	36시간

응답 시간은 SISW의 GTAC 사고 보고서 분류 레벨에 따라 정해지며, GTAC 웹 포털에서 찾을 수 있다.

(i) 업무 시간. 지원 서비스는 특정 소프트웨어 제품을 지원하고 SISW의 GTAC 웹 포털에 열거된 고객의 소재 지역을 관리하는 지원 센터에 의해 제공된다. 지원은 해당 지역을 관리하는 각 지원 센터에서 정상 근무 시간 동안에 받을 수 있으나, 그 지역에서 준수하는 공휴일은 제외한다.

3.1.3. 골드 유지 보수 서비스 레벨. 골드 레벨의 유지 보수 서비스 고객은 실버 레벨의 모든 혜택(브론즈 레벨의 혜택을 모두 포함)에 더하여 다음과 같은 추가 혜택을 받을 수 있다.

(a) 추가 기술 담당자. 3명의 추가 고객 기술 담당자가 지정되어 총 5명의 고객 기술 담당자 배정된다.

(b) 성능 진단. 저하된 서버 성능의 사고 보고서를 수신하면, SISW는 고객의 서버 설정을 검토하고, 일반적인 고객층과 함께 작업하며 수집한 모범 사례 및 경험과 비교하여 어떠한 시정조치를 취할 수 있는지 고객에게 알린다. 고객은 자체적으로 이러한 조치를 구현해야 하고, SISW는 고객을 대신하여 설정을 수행하지 않으나, 그러한 서비스를 위한 별도의 유료 서비스 계약이 SISW와 고객 간에 체결되는 경우는 예외로 한다.

(c) 환경 검토 일정. 요청 시 및 고객과 SISW 간의 상호 계약에 따라, SISW는 Polarion 소프트웨어가 설치되어 있는 시스템 환경에 대한 주기적 검토(연간 2회)를 수행하고, 취할 수 있는 시정 조치에 대한 조언을 포함하는 보고서를 고객에게 제공한다(예를 들어, 하드웨어 또는 라이선스의 업그레이드 등).

(d) 주말 지원 계획. 고객의 요청에 따라, 다음의 경우에 SISW는 기술 지원 엔지니어를 두어 일년에 두 번 미만으로 주말 동안 고객에 의한 Polarion 소프트웨어 사용과 관련된 모든 활동에 대해 지원 서비스를 제공하도록 한다. 즉, (i) 그러한 요청이 특정 주말이 시작되기 최소 2주 전에 서면으로 이루어진 경우, (ii) 요청과 동시에 계획된 활동의 기술적 세부사항이 SISW로 송부된 경우. 기술적 세부사항에는 프로젝트 계획, 프로젝트의 타임 라인, 프로젝트 담당자의 연락처 세부사항 등이 포함되나 이에 국한되지 않는다. (iii) SISW 기술 지원 엔지니어의 고객 시스템 환경에 대한 원격 액세스가 고객의 비용과 위험 부담으로 주말이 시작하기 이전에 확보 및 확인되는 경우이다. 제공 가능성 및 추가 수수료에 따라, SISW는 재량에 따라 고객의 추가 주말 지원 요청에 동의할 수 있으며 별도의 계약 및 작업 명세서를 토대로 관리되는 전문 서비스 같은 지원 서비스를 수행할 수 있다.

(e) Polarion 업그레이드 지원. SISW는 최신 버전으로 소프트웨어를 업그레이드하기 위한 조언과 지원을 제공한다. 그러나 고객은 실제 업그레이드를 수행해야 하며, SISW는 고객을 대신하여 설정을 수행하지 않으나, 그러한 서비스를 위한 별도의 유료 서비스 계약이 SISW와 고객 간에 체결되는 경우는 예외로 한다.

(f) 기술 계정 관리자 배정. SISW는 고객이 지원 요청을 송부할 수 있는 단일한 담당자로서의 역할을 위해 주요 기술 계정 관리자를 지명하며, 배정된 기술 계정 관리자에 대한 직접적인 연락을 위한 세부정보를 제공한다.

(g) 배정된 기술 계정 관리자의 연간 현장 방문. 배정된 기술 계정 관리자는 일년에 한 번, Polarion 소프트웨어의 설치 상태를 논의하고 기술 담당자들이 가진 문제들에 답해주기 위하여 고객사 현장에서의 미팅을 주선하기 위해 고객 기술 담당자와 연락한다.

(h) 서비스 레벨별 응답 및 커버리지 시간. SISW는 아래 표에 따라 모든 사고 보고서 혹은 지원 요청에 대한 최초 응답을 제공하려고 노력할 것이다. 해당 표는 사고 보고서의 복잡성과 심각성 정도에 기초한 것이다.

사고 보고서 분류 레벨	#1 – 긴급	#2 – 고수준	#3 – 일반 및 #4 – 낮음
목표 응답 시간	1시간	6시간	12시간

심각도가 "1 – 긴급"으로 분류된 사고 보고서 또는 지원 요청은 전화로 개시해야 한다. 응답 시간은 SISW의 GTAC 사고 보고서 분류 레벨에 따라 정해지며, GTAC 웹 포털에서 찾을 수 있다.

(i) 업무 시간. 지원 서비스는 특정 소프트웨어 제품을 지원하고 SISW의 GTAC 웹 포털에 열거된 고객의 소재 지역을 관리하는 해당 지원 센터에 의해 제공된다. 골드 레벨 유지 보수 서비스 고객 지원은 해당 지원 센터가 있는 국가나 지역에서 준수하는 공휴일을 제외하고 월요일부터 금요일까지 하루 중 어느 때나 가능하다.

3.2. 지원되지 않는 운영 환경. 유지 보수 서비스는 라이선스와 해당 소프트웨어 설명서에 명시된 바와 같이, 설계된 조건 및 환경하에서 사용되는 Polarion 소프트웨어 운영의 경우에만 적용된다. Polarion 소프트웨어가 지원되지 않는 플랫폼에서 구동되거나 혹은 SISW 또는 그 계열사 또는 협력 업체들이 아닌 누군가에 의해 수정 혹은 변경된 경우, SISW는 유지 보수 서비스를 제공할 필요가 없으나, 그러한 변경이 SISW의 명시적인 지시에 의해 이루어진 경우는 예외로 한다. 지원되는 설정 및 하드웨어 환경은 소프트웨어 설명서 또는 SISW의 웹 사이트 또는 GTAC 웹 포털에서 찾을 수 있다.

3.3. 지식 전제 조건. Polarion 소프트웨어는 컴퓨터 전문가에 의해 상업적 또는 교육용으로 사용하기 위한 것이다. Polarion 소프트웨어 제품 관리는 프로덕션 웹기반 기술의 설치 및 유지 경험을 포함하는, 그러나 이에 국한되지는 않는 기본적 기술 능력을 요구한다. 고객은 자사의 설치를 관리하고 업그레이드 할 책임이 있다. 유지 보수 서비스 패키지를 구매하면, SISW는 이러한 작업을 수행하는 방법에 대한 전문적인 안내를 제공하지만 SISW는 단계별 유지 보수 및 설치 지원을 제공하지 않는다. 이 수준의 구현에 대한 추가 지원이 필요한 경우, SISW의 웹 사이트 또는 GTAC 웹 포털에 게시된 자료들을 참고하시오.