

Polarion 소프트웨어

제품 상세 유지보수 서비스 약관

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

1. **정의** 본 Polarion 유지보수 약관에 사용되는 용어는 계약에서 정의된 바와 같은 의미를 갖는다. 본 Polarion 유지보수 약문에는 다음의 용어들이 추가로 정의된다.
 - (a) "계층형 지원"은 본 Polarion 유지보수 약관에 따라 제공되는 다중 레벨의 유지보수 서비스를 의미한다.
 - (b) "사건 보고(IR)"는 GTAC 지원 웹 사이트에서 전자 형태로 또는 전화로 기록된 고객 질의를 의미한다.

2. **계층형 지원** 고객은 해당 주문서에 표시된 계층형 지원 레벨("브론즈", "실버" 또는 "골드" 레벨)에 따라 유지보수 서비스를 받는다. 각 계층형 지원 레벨에 따라 아래 지정된 대로 다른 서비스 레벨을 부여한다.
 - 2.1. **브론즈 레벨** 고객은 다음 수정 사항 및 추가 서비스와 함께 일반 SISW 유지보수 서비스 약문에 지정된 대로 유지보수 서비스를 받는다.
 - (a) 전화 지원 없음 Polarion 소프트웨어와 관련된 전화 지원은 포함되지 않는다.
 - (b) 온라인 지원 브론즈 레벨 고객은 GTAC 웹 포털을 통한 사건 보고 생성만 허용된다. 사건 보고에 대한 관리 및 검토는 온라인으로 진행된다. GTAC 웹 포털에 대한 액세스는 하루 24시간 연중무휴로 사용할 수 있다("24/7").
 - (c) 기술 담당자 브론즈 레벨 유지보수 서비스 고객은 Polarion 소프트웨어에 대해 SISW에서 교육을 받은 1명의 고객사 직원을 "기술 담당자"로 지명한다. 이 기술 담당자는 유지보수 서비스를 위해 고객의 장소에서 SISW에 연락하기 위해 고객의 구내에서 주 연락처가 되며, SISW가 유지보수 서비스를 제공할 반드시 참석해야 한다. 고객이 초기에 지정한 기술 담당자는 사전에 서면으로 SISW에 통지하여 변경할 수 있다.
 - (d) 추가 서비스 또한 SISW는 브론즈 레벨 유지보수 서비스 고객에게 다음 서비스를 제공한다.
 - Polarion 소프트웨어의 설치, 업데이트 및 구성에 관한 조언
 - Polarion 확장 포털에서 제공되는 추가 소프트웨어 확장 기능에 대한 조언
 - Polarion 소프트웨어 로그(log) 분석
 - GTAC 웹 포털(<http://www.siemens.com/gtac>) (이하 "GTAC" 웹 포털)에서 Polarion 소프트웨어를 위한 SISW의 셀프 해결 리소스에 대한 접근
 - (e) 심각도에 따른 대응 약속. SISW는 선착순으로 신속하게 유지보수 서비스를 제공하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 한다. 사건 보고는 심각도 및 복잡도에 따라 상위 보고된다. 고객은 처음에 다음 우선순위 등급에 따라 각 사건 보고를 분류한다. 고객이 우선순위 등급을 분류하지 않을 경우, 해당 보고는 "일반" 등급으로 간주된다. 우선순위 등급의 최종 확인은 SISW의 고유 재량에 따라 결정된다.

중대	고객의 생산 시스템이 중단되거나, 고객이 곧 생산 시스템을 처음 가동시키려 하고 이 문제로 인해 생산 시스템의 운영 가동에 차질이 발생하는 경우.
높음	심각한 기능 손실이 발생했지만, 고객의 생산 시스템에 대한 운영과 처리가 유지되는 경우.

중간/일반	기능적 오류가 발생했지만 처리는 계속 진행할 수 있거나, 또는 비업무용 중대 기능이 제대로 수행되지 않는 경우.
낮음	서비스 또는 정보에 대한 요청이나 사소한 영향을 주는 문제가 식별된 경우.

- (f) 사건 보고 목표 응답 시간. SISW는 상업적으로 합당한 노력을 통해 해당 보고의 등급에 따라 전술한 시간 내에 사건 보고에 대한 최초 응답을 제공한다

사건 보고 분류 레벨	중대	높음	중간/일반 및 낮음
목표 응답 시간	24시간	36시간	48시간

2.2. 실버 레벨 실버 레벨의 고객은 브론즈 레벨의 모든 혜택과 함께 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. 일반 유지보수 약관에 기술된 대로 고객이 Polarion 소프트웨어에 대한 전화 지원을 받을 수 있다
- (c) 원격 지원. SISW는 고객의 요청이 있을 시 고객과 SISW 사이의 상호 합의에 따라 원격 연결을 통해 지원 서비스를 제공한다
- (d) Polarion 호스팅 서비스 자격. 클라우드 호스팅 또는 관리 소프트웨어 서비스는 실버 레벨 이상의 유지 보수 서비스 레벨이 제공하는 Polarion 소프트웨어의 고객에 대하여만 SISW에 의해 제공된다. 이러한 클라우드 호스팅 또는 관리 소프트웨어 서비스는 별도의 유료 서비스에 해당되며, SISW와 고객 간에 체결된 별도의 계약이 적용된다
- (e) 프로젝트 연계 지원. 진행 중이거나 향후 프로젝트의 로드맵 혹은 계획을 수량하면 SISW는 문제 및 사건 보고를 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 조언이 제공된다
- (g) API 지원. SISW는 Polarion 소프트웨어와 함께 제공된 API를 사용하는 방법에 대한 조언과 지침을 제공한다
- (h) 사건 보고 목표 응답 시간. SISW는 상업적으로 합당한 노력을 통해 해당 보고의 등급에 따라 전술한 시간 내에 사건 보고에 대한 최초 응답을 제공한다

사건 보고 분류 레벨	중대	높음	중간/일반 및 낮음
목표 응답 시간	12시간	24시간	36시간

2.3. 골드 레벨 골드 레벨의 유지보수 서비스 고객은 실버 레벨의 모든 혜택과 함께 다음과 같은 추가 혜택을 받을 수 있다

- (a) 추가 기술 담당자. 3명의 추가 고객 기술 담당자가 지정되어 총 5명의 고객 기술 담당자가 배정된다
- (b) 성능 진단. 저하된 서버 성능의 사건 보고를 수산하면 SISW는 고객의 서버 설정을 검토하고, 일반적으로 고객층과 함께 작업하며 수집된 모범 사례 및 경험과 비교하여 어떠한 시정 조치를 취할 수 있는지 고객에게 조언한다. 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 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(예 하드웨어 또는 라이선스의 업그레이드 등).
- (d) 주말 지원 계획. 고객의 요청 시, SISW는 일년에 2회 미만으로 주말 동안 고객에 의한 Polarion 소프트웨어 사용과 관련된 모든 활동에 대해 다음의 경우에 기술 지원 엔지니어에 의한 지원 서비스를 제공하도록 한다. (i) 특정 주말 지원에 대한 요청이 시작되기 최소 2주 전에 서면으로 이루어진 경우, (ii) 요청과 동시에 프로젝트 계획, 프로젝트의 타임 라인, 프로젝트

담당자의 연락처 등 계획된 활동의 기술적 세부사항이 SISW로 송부된 경우, 그리고 (iii) SISW 기술 지원 엔지니어의 고객 시스템 환경에 대한 원격 접근에 대해 고객의 비용과 위험 부담으로 주말이 시작하기 전에 확보 및 확인되는 경우이다. 제공 가능성 및 추가 수수료에 따라, SISW는 고유재량에 따라 고객의 추가 주말 자원 요청에 동의할 수 있으며 별도의 계약 및 작업 명세서를 토대로 전문 서비스 같은 지원 서비스를 수행할 수 있다.

- (e) **Polarion 업그레이드 지원** SISW는 최신 버전으로 소프트웨어를 업그레이드하기 위한 조안과 지원을 제공한다. 그러나 고객이 실제 업그레이드를 수행해야 하며, SISW는 고객을 대신하여 설정을 수행하지 않는다. 그러한 서비스를 위한 별도의 계약이 SISW와 고객 간에 체결되는 경우는 예외로 한다.
- (f) **기술 계정 관리자 배정** SISW는 지원 요청과 관련하여 고객과의 단일 연락 창구로 사용되는 핵심 기술 계정 관리자를 지명한다. SISW는 이 기술 계정 관리자에게 직접 연락할 수 있는 세부 정보를 제공한다.
- (g) **연간 현장 방문** 1년에 한번, 지정된 기술 계정 관리자는 고객 현장에서 고객 기술 담당자와 만나 Polarion 소프트웨어의 배포에 대해 논의하고, 질문에 답변한다.
- (h) **사건 보고 목표 응답 시간** SISW는 상업적으로 합당한 노력을 통해 해당 보고의 등급에 따라 전술한 시간 내에 사건 보고에 대한 최초 응답을 제공한다.

사건 보고서 분류 레벨	중대	높음	중간/일반 및 낮음
목표 응답 시간	1시간	6시간	12시간

"중대"로 분류된 사건 보고 또는 지원 요청은 반드시 전화로 개시해야 한다.

- (i) **연장 지원 시간** SISW는 월요일부터 금요일까지 하루 24시간 사건 보고를 접수한다. 해당 시간대의 현지사무소는 일반 영업 시간 중 영어로 대응 서비스를 제공한다. 현지사무소 영업 시간이 종료되면, 다음 지원 팀에서 보고를 처리한다.

3. 지식 전제 조건 Polarion 소프트웨어는 컴퓨터 전문가에 의해 상업적 또는 교육용으로 사용하기 위한 것이다. Polarion 소프트웨어 관리는 프로덕션 웹 기반 기술의 설치 및 유지 경험 등을 포함(이에 국한되지 않음)한 기본적 기술 능력을 요구한다. 고객은 Polarion 소프트웨어 설치의 관리 및 업그레이드에 대한 책임이 있다. 유지보수 서비스 구매시, SISW는 이러한 작업을 수행하는 방법에 대한 전문적인 안내를 제공하지만 SISW는 단계별 유지보수 및 설치 지원을 제공하지 않는다. 만약 고객이 이와 같은 구현 레벨에 대한 추가 지원이 필요한 경우, 고객은 SISW 웹 사이트 또는 GTAC 웹 포털에 게시된 서면 리소스를 참조해야 한다.