



SIEMENS

Ingenuity for life

Siemens Digital Industries Software

유지 관리, 개선 및 지원

글로벌 정책

[siemens.com/software](https://www.siemens.com/software)

Siemens Digital Industries Software 고객 및 파트너 귀중,

Siemens Digital Industries Software는 귀하의 소프트웨어 구매 가치를 최대화하기 위한 지속적인 노력의 일환으로 마련한 포괄적인 소프트웨어 지원 및 향상 정책에 대해 매우 기쁜 마음으로 알려드리고자 합니다. Siemens의 소프트웨어는 귀사의 비즈니스 운영에 중요하며, 그러므로 귀하의 투자 가치를 최대화 할 수 있도록 지속적인 지원과 향상을 귀하에 제공하는 것 역시 중요합니다.

Siemens Maintenance Enhancement & Support 정책은 귀하가 소프트웨어를 항상 최신 버전으로 사용할 수 있도록 명확한 가이드라인을 제공하기 위해 마련했습니다. 소프트웨어 사용 중 궁금하신 점에 있으면 Siemens 또는 Siemens 솔루션 파트너사로부터 바로 지원을 받으실 수 있습니다.

최신 ME&S 지원을 받으실 수 있도록 잠시 시간 내셔서 제공 드리는 가이드라인과 정책을 살펴보시기 바랍니다. Siemens는 "고객의 실패를 좌시하지 않는다" 라는 기본 원칙이 있습니다. 저희 팀은 그 약속을 이행 할 준비가 돼 있습니다.

감사합니다.

Siemens Digital Industries Software



목차

목적	4
정책	4
ME&S 혜택	4
티어별 프리미어 지원 옵션	5
최초 ME&S 사용	5
ME&S 갱신	6
동일 만료일 적용	6
추후 갱신	6
최초 ME&S 구매 연기	7
철회	7



목적

본 문서의 목적은 Siemens Digital Industries 소프트웨어의 유지 관리, 개선 및 지원 (ME&S) 정책을 채널 파트너 및 고객에게 고지하는 것입니다. 본 정책 문서에서 파트너는 고객으로 간주됩니다.

정책

본 정책은 다음 영역에 대한 가이드라인을 구성합니다:

- 최초 ME&S 사용
- ME&S 갱신
- 견적 작업 및 고객/파트너사에 고지
- 동일 만료일 적용
- 추후 갱신
- 최초 지원 구매 연기
- 철회

ME&S 혜택

ME&S를 사용 중인 고객은 다음 혜택을 받게 됩니다:

- Siemens 헬프 데스크 지원 (GTAC)
- 개선/업그레이드
- 소프트웨어 패치
- 라이선스 거래 및 양도
- 웹 지원 서비스
- 소프트웨어 다운로드
- 하드웨어 유지관리 및 조정 서비스



티어별 프리미어 지원 옵션

Siemens Digital Industries Software는 대다수 영구 라이선스 제품에 대해 티어별 프리미엄 지원 옵션을 제공합니다. 이 옵션은 제품 설정에 대해 협업 방식으로 문제를 해결하기 위한 업무

시간 외 지원, 주말 지원, 긴급 상황 고객 지원 다이렉트 액세스, 지원 클라우드 환경 등을 제공합니다. 보다 자세한 정보는 유지관리 세일즈 담당자에 문의하시기 바랍니다.

최초 ME&S 사용

최초 ME&S 계약은 첫 라이선스 구매를 통해 체결됩니다. ME&S 기간은 신규 고객의 경우 최소 12개월입니다. 기존 고객의 경우, 최초 ME&S 기간은 고객이 설정하는 만료일에 종료될 수 있습니다. 고객은 ME&S 최소 사용 기간 약정을 체결합니다.

향후 ME&S 갱신은 만료일 최소 30일 전 서면 철회 통지를 하지 않는 한 12개월 단위로 연장됩니다.



ME&S 갱신

Siemens Digital Industries Software가 갱신 고지를 준비하며 만료일 전 고객에 통보합니다.

갱신은 최소 12개월 기간으로 이뤄지며, 적시 갱신 금액이 포함됩니다.

동일 만료일 적용

동일 만료일 적용은 ME&S 만료일이 각기 다른 여러 라이선스를 보유한 고객이 사용할 수 있는 프로세스입니다. 이 프로세스로 고객은 하나

이상의 ME&S 계약 기간을 비례 배분해 여러 라이선스에 대해 단일 갱신을 적용할 수 있습니다.

추후 갱신

고객은 만료일 전에 ME&S 계약을 갱신해야 합니다. 고객이 ME&S 계약 만료를 허용한 경우, ME&S 계약이 만료된 시점부터 고객의 갱신 비용이 청구됩니다. 또한 고객은 기존

ME&S 계약 만료일과 복원 유효일 사이 기간 중 지불해야 하는 총 ME&S 비용의 25%를 복원비로 지급하게 됩니다. 새로운 ME&S 계약 시작일은 기존 ME&S 계약 만료일이 됩니다.



최초 ME&S 구매 연기

최초 ME&S 계약 없이 새 라이선스를 구매한 고객에 대해 수수료나 패널티 없이 신규 ME&S 계약을 체결할 수 있는 90일 유예 기간이 있습니다. 신규 계약일은 기존 라이선스 교부일이 됩니다.

90일 유예 기간이 만료된 후 최초 ME&S 계약을 체결한 고객에 대해 기존 라이선스 교부일로부터 모든 기존 ME&S 계약에 25%의 복원비가 적용됩니다. 유예 기간에는 ME&S 지원이 제공되지 않습니다.

철회

고객은 ME&S 계약 만료일 최소 30일 전 서면으로 ME&S 계약을 철회할 수 있습니다. 라이선스 부분 취소는 허용되지 않습니다.

만료일 후 36개월 내에 ME&S 계약을 갱신하지 않은 고객은 ME&S 재활성화가 불가능합니다. 이 경우 신규 라이선스 구매만 가능합니다.

Siemens Digital Industries Software 소개

Siemens Digital Industries Software는 엔지니어링, 제조 및 전자 설계가 미래와 만나는 디지털 엔터프라이즈를 실현하기 위한 혁신에 박차를 가하고 있습니다. Siemens Digital Industries Software의 솔루션은 규모를 막론한 기업이 조직에 새로운 인사이트와 기회, 혁신을 촉진할 자동화 수준을 제공하는 포괄적 디지털 트윈을 생성할 수 있도록 지원합니다. Siemens Digital Industries Software 제품과 서비스에 대한 자세한 사항은 sw.siemens.com를 방문하시거나 [LinkedIn](#), [Twitter](#), [Facebook](#) 및 [Instagram](#) 계정 팔로우를 통해 확인하실 수 있습니다. Siemens Digital Industries Software – Where today meets tomorrow.

본사:	+1 972 987 3000
미주 지역:	+1 314 264 8499
유럽 지역:	+44 (0) 1276 413200
아시아 태평양 지역:	+852 2230 3333

© 2020 Siemens. 관련 Siemens 상표 목록은 [여기](#)서 확인할 수 있습니다.
기타 모든 상표는 해당 소유자에 귀속됩니다.
67271-81527-C10-KO 3/20 LOC