시매틱 IT 소프트웨어
제품 한정 조건

지멘스 프로덕트 라이프사이클 매니지먼트 소프트웨어 또는 그 계열사 중 한 곳(이하 통칭하여 "SISW")은 SISW 소프트웨어에 대해 고객과 소프트웨어 라이선스 및 서비스 계약(쌍방이 서명하는 서면 계약 형태 또는 고객이 전자적으로 동의하는 클릭 또는 온라인 계약 형태가 될 수 있으며 이하 통칭하여 " 원 계약"이라고 함)을 체결하였다. 본 조건(이하 "시매틱 IT 부속계약")은 제조 시행 시스템 분야에 속하는 한 소프트웨어 그룹인 시매틱 IT 소프트웨어에 한해 적용되며 SISW 이 제공하는 그 외 소프트웨어에는 적용되지 아니한다. 본 조건은 원 계약에 추가하여 적용되며, 원 계약의 조건과 본 조건이 충돌하면 시매틱 IT 소프트웨어에 한하여 본 조건이 원 계약의 조건에 우선한다.

1. 소프트웨어 라이선스 조건.

1.1 용어의 정의. 다음 정의는 시매틱 IT 소프트웨어와 관련하여 추가로 적용된다.

(a) "크레딧". 구성을 다르게 할 수 있는 시매틱 IT 소프트웨어의 경우, 그 활용 범위는 최초 라이선스 허여뿐만 아니라 (예컨대 "동시 사용자"의 경우 일정한 사용자 수만큼, "제품 당" 라이선스의 경우 일정한 제품 수, 특히 장비 수만큼, 또는 일정한 클라이언트 수만큼) 추가 라이선스 권리를 제공하는 라이선스 크레딧의 추가 구매로도 정의될 수 있다. 이 같은 활용 범위는 SISW 에서 주문 가능한 크레딧 팩으로 정의된다.

(b) "문서". 시매틱 IT 소프트웨어의 문서는 독일어와 영어로 제공된다. 시매틱 IT 소프트웨어의 문서는 소프트웨어와 함께 디지털 형식으로 제공된다. 종이 문서는 별도 구매해야 한다.

1.2 라이선스 허여. 시매틱 IT 소프트웨어와 관련하여 고객에게 허여되는 권리는 관련 라이선스 형식에 따라 달라진다. 고객에게는 별도 언급이 없는 한 시매틱 IT 소프트웨어를 라이선스 당 한(1) 하드웨어 장치에만 설치할 수 있는 비독점, 양도불가 권리가 허여된다. 시매틱 IT 소프트웨어는 일정 수의 필수 추가 모듈 및/또는 그것의 조합을 활용하는 데 전제가 되는 한 개 이상의 시맨틱 IT 기본 모듈로 구성된다. 시매틱 IT 소프트웨어의 활용 범위는 라이선스 유형 외에 일반적으로 획득한 크레딧의 수에 따라 결정된다. 고객은 고객이 크레딧을 획득한 항목만큼 시매틱 IT 소프트웨어를 사용할 수 있다.

1.3 라이선스 유형. 시매틱 IT 에는 다음과 같은 라이선스 유형이 있다.

(a) 플로팅 라이선스. 플로팅 라이선스는 원 계약에 명시된 바와 같이 "동시 사용자 라이선스"라고도 한다.

(b) "단일 워크스테이션 및 서버 라이선스". 시매틱 IT 소프트웨어에서 단일 워크스테이션 및 서버 라이선스란 시매틱 IT 소프트웨어를 단일(1) 하드웨어 장치에 설치하고 설치된 시매틱 IT 소프트웨어를 문서의 시매틱 SISW 에 명시된 바와 같이 이용할 수 있는, 원 계약에 따라 양도 가능하고 무기한 유효한 비독점 권리를 말한다.

(c) "렌탈 또는 임대 라이선스". 시매틱 IT 소프트웨어를 단일(1) 하드웨어 장치에 설치하고 사용할 수 있는, SISW 에 명시된 한시 비독점 권리. 사용 기간이 시간 단위로 지정돼 있다면, 그 사용 시간은 소프트웨어 시작과 함께 기산돼 그것이 종료되는 순간에 끝난다. 사용 기간이 일, 주 또는 월 단위로 지정돼 있다면, 그 기간은 소프트웨어 인도와 동시에 시작되며 실제 사용 시간과 무관하게 적용된다.

(d) "체험판 또는 데모 버전". 시매틱 IT 소프트웨어를 단일(1) 하드웨어 장치에 설치하여 쌍방이 서면 합의한 방식으로 검증 목적에 한해 그것을 이용할 수 있는, 양도 불가한 비독점 권리. 사용 기간은 쌍방이 별도 서면 합의한 기간이 없다면 14 일이며 시매틱 IT 소프트웨어의 인도와 동시에 시작된다.

1.4 시매틱 IT 라이브러리의 보충 조건(이전 시매틱 IT 버전용). "시매틱 IT 라이브러리"란 지멘스가 제조 실행 시스템 분야에서 개발한 재사용 소프트웨어 애플리케이션으로 단독으로는 실행이 불가하고 시매틱 IT 소프트웨어 시매틱 IT 와 연동해 사용해야 하는 제품을 말한다. 시매틱 IT 라이브러리는 시매틱 IT 이전 버전용으로 별도 구매가 가능했고 지금도 그러하다. 고객이 이전 시매틱 IT 버전용으로 시매틱 IT 라이브러리를 라이선스했다면 본 항의 조건은 해당 시매틱 IT 라이브러리의 사용에 관해서 적용된다.

(a) 고객은 시매틱 IT 라이브러리를 개체 코드 형태로 고객의 애플리케이션에서 그리고 (b)항에 명시된 사용 범위 내에서 사용할 비독점 권리를 허여받는다. SISW 에 서면으로 허용돼 있지 않는 한 추가 복제는

금지된다. 시매틱 IT 라이브러리는 사용자 지정 애플리케이션의 일부이므로 판매, 재라이선스, 임대, 제공 또는 양도할 수 없다. 단 본 시매틱 IT 부속계약에서 허용하는 IT 소프트웨어 애플리케이션의 양도는 예외로 한다.

(b) 시매틱 IT 라이브러리는 오직 동 라이브러리에서 사용될 장비에 한해 라이선스된다. "장비"란 시매틱 IT 소프트웨어 "시매틱 IT 생산 모델러" 내에 구성될 모든 실제 장치를 말한다. 공정 산업에서 이것은 레시피 단계의 실행 중 원재료를 변형하는 데 사용되는 장치(이하 "실행 장치") 또는 레시피 단계와 연결되지 않고 원재료를 저장 또는 운반하는 장치(이하 "저장 장치")를 말한다. 장비의 수는 각 라이브러리에서 정의한다. 고객은 고객이 라이선스를 획득한 장비에서만 시매틱 IT 라이브러리를 사용할 수 있다. 시매틱 IT 라이브러리를 해당 장비 외에 사용하려면 추가 라이선스 또는, 크레딧(해당하는 경우)이 필요하다. 이와 관련하여 크레딧의 정의는 시매틱 IT 라이브러리에도 적용된다.

(c) SISW 은 개체 코드로 제공된 시매틱 IT 라이브러리를 모두 추적하여 고객 또는 제 3 자가 무단으로 개작하거나 수리하지 않는지 검증한다.

(d) SISW 은 시매틱 IT 소프트웨어에 시매틱 IT 라이브러리 또는 그 일부를 넣어 소프트웨어 제품의 일부로 유통할 수 있으며 고객은 이를 이해하고 인정한다. 앞으로 나올 시매틱 IT 라이브러리의 버전은 그것에 따라 변경될 수도 있다.

(e) SISW 이 서면으로 별도 동의하지 않는 한, 시매틱 IT 라이브러리의 요구사항 사양은 SISW 이 공급하는 것으로 한다.

2. 시매틱 IT 소프트웨어 유지보수 조건.

본 시매틱 IT 유지보수 조건은 시매틱 IT 소프트웨어와 서포트 수준, 시간대, 이전 시매틱 IT 버전용 시매틱 IT 라이브러리, 기타 SISW 의 대고객 제안서(LSDA 또는 SISW 이 인정하는 양식과 내용의 별도 주문서 형태로 된 것, 이하 "LSDA")에 명시된 유지보수 서비스에 적용되며 SISW 이 시매틱 IT 소프트웨에 대해 고객에게 제공하는 유지보수 서비스의 범위가 된다. SISW 과 고객을 통칭하여 "쌍방"이라고 한다.

2.1 용어의 정의.

(a) "서포트 요청"이란 시매틱 IT 소프트웨어와 관련된 고객의 문의로서 본 유지보수 조건의 범위 내에서 처리되는 것을 말한다.

(b) "대응 시간"이란 본 시매틱 IT 유지보수 조건에 따라 합의된 통신 경로(웹, 전화 후 웹 접속 등) 중 하나를 통해 서포트 요청이 접수된 후 AS 시매틱 IT TSS(Technical Support Service) 소속 기술 전문가가 고객과 이메일, 전화 또는 웹을 통해 처음 통신할 때까지 소요되는 시간을 말한다. 대응 시간은 보고된 문제의 기술적 분석이 시작되는 시각을 표시한다.

(c) "파견 시간"이란 SISW 과 고객이 SISW 시매틱 IT 소프트웨어 전문가가 현장을 방문해 문제를 조사할 필요가 있다고 합의한 시점부터 SISW 시매틱 IT 소프트웨어 전문가가 출발한 시점 또는 여행에 필요한 허가(비자 등)의 획득 절차가 시작된 시점까지 소요되는 시간을 말한다. 이때 후자는 SISW 이 선정한 전문가가 개별 서비스를 위해 고객 현장을 방문하기 위해 해당 절차가 필요한 때에 한해 적용된다.

(d) "이동 시간"이란 SISW 시매틱 IT 소프트웨어 전문가가 파견 시간 말미에 위치해 있는 곳에서 해당 LSDA 에 명시된 고객의 현장까지 이동하는 시간을 말한다. 여기에는 비자 발급(필요 시) 시간과 여행 예약에 소요되는 시간도 포함된다. 따라서, 여행 시간은 사전에 확정이 불가능하다.

(e) "버전"이란 이전 버전과 비교해 큰 변경사항이 포함돼 있는 소프트웨어 버전의 표식으로서 소프트웨어 명칭 중 점 앞에 있는 숫자로 표시한다. (예: "소프트웨어 Vx.y"의 "x")

(f) "릴리스"란 이전 버전과 비교해 작은 변경사항이 포함돼 있는 소프트웨어 릴리스의 표식으로서 소프트웨어 명칭 중 점 뒤에 있는 숫자로 표시한다. (예: "소프트웨어 Vx.y"의 "y")

(g) "업그레이드"란 새로운 기능이 포함돼 있는, 소프트웨어의 상위 버전 또는 릴리스를 말한다. "업그레이드"에는 새 버전뿐만 아니라 새 릴리스도 포함된다.

(h) "핫 픽스"란 오류 수정을 위한 소프트웨어 업데이트지만 새 기능이 반드시 들어 있지는 않은 업데이트를 말한다.

(i) "서비스 팩"이란 오류를 제거하기 위한 소프트웨어 패키지로서 보통 몇 가지 핫 픽스가 들어 있지만 새 기능이 반드시 들어 있지는 않은 것을 말한다.

(j) "유지보수 서비스"란 본 시매틱 IT 유지보수 조건의 3.7 "Maintenance Service Description" 항에 명시된 유지보수 서비스를 말한다.

2.2 시매틱 IT 용 유지보수 서비스. 유지보수 서비스는 해당 LSDA 에 명시된 소프트웨어를 대상으로 한다. 단, 해당 시매틱 IT 소프트웨어 제품이 시매틱 IT 유지보수 서비스 계약 체결 시점에서 당시 최신판 SISW 가격 목록에 기재돼 있어야 한다. 유지보수 서비스는 시매틱 IT 소프트웨어 제품의 최신 버전과 릴리스(즉, 유지보수 서비스가 실시되는 시점에 당시 최신 가격 목록에 기재된 것), 그리고 SISW 이 발표한 가격 목록에서 일(1)년 이내에 삭제된 이전 버전과 릴리스만을 대상으로 한다. SISW 은 재량에 따라 그보다 더 오래 전에 가격 목록에서 삭제된 시매틱 IT 소프트웨어 버전 및/또는 릴리스에 대해 유지보수 서비스를 제공할 수도 있다.

(a) 유지보수 서비스는 해당 LSDA 에 명시된 바와 같이 "브론즈," "실버," 또는 "골드" 서포트 서비스로 제공된다.
- "골드 서포트" 서비스는 "실버 서포트" 서비스 외 추가 항목으로 구성된다.
- "실버 서포트" 서비스는 "브론즈 서포트" 서비스 외 추가 항목으로 구성된다.

(b) 제외사항. SISW 은 해당 라이선스 규정 또는 해당 LSDA 에 반하여 사용되거나 고객 또는 3 자가 SISW 의 승인 없이 통해 변경하거나 개작한 시매틱 IT 소프트웨어와 이전 시매틱 IT 버전용 시매틱 IT 라이브러리에 대해서는 유지보수 서비스를 제공할 의무가 없다.

2.3 유지보수 서비스의 등록.

(a) SISW 은 고객에게 계약 번호를 제공한다. 이 계약 번호는 SISW 이 해당 LSDA 에 명시된 "고객 주 연락처"로 발송한다. 계약 번호는 다음 단락에 명시된 연락처 등록 시 필요하다.

(b) 본 부속계약에 명시된 서비스는 등록이 완료된 후에만 제공된다. 등록을 위해서는 고객이 다음 인터넷 주소에서 지멘스 PLS 이 정한 양식을 작성해야 한다. https://Simatic IT-simaticit.siemens.com/tss. SISW 은 인터넷을 통해 등록 양식을 수령하면 등록을 확인한다.

2.4 서포트 요청 시 유지보수 서비스의 제공. 고객의 지원 요청에 따라 유지보수 서비스가 제공되면 다음 규정이 적용된다.

(a) "기술 서포트 팀"에게 서포트 가용 여부 문의. 고객은 SISW 의 전문가팀에게 연락할 수 있고 동 팀은 시매틱 IT 유지보수 조건의 적용을 받는 서포트 요청에 대해 웹사이트 https://Simatic IT-simaticit.siemens.com/tss 에 명시된 요건에 따라 응답한다. 제 3 자의 문의는 본 유지보수 서비스 조건의 범위에 들지 않는다. 단, 고객이 서면으로 별도 동의하고 제 3 자의 연락처 정보를 즉시 제공하는 경우는 예외로 한다. SISW 이 이렇게 제 3 자를 수락하는 것은 유지보수 서비스의 현 기간 또는 그 연장 기간에 한해 유효하며 다음 연장 기간 부로 철회할 수 있다.

(b) 서비스는 해당 서비스 부문에 따라 시매틱 IT 의 아래 서포트 시간에 한해 이용 가능하다.
- 브론즈 서포트: 서비스는 주 5 일(월-금) 다음 시간대 중 하나에서 제공
  - 아시아 [1:00 GMT --- 10:00 GMT]
  - 미주 [14:00 GMT --- 1:00 GMT]
  - 유럽 [08:00:00 GMT --- 17:00:00 GMT]
- 실버 서포트: 일일 24 시간, 주 5 일(월요일 00:00 GMT 부터 금요일 24:00 GMT 까지, 휴일 포함)
- 골드 서포트: 일일 24 시간 주 7 일 연중 무휴

2.5 서포트 요청의 우선순위, 대응 시간.

(a) 고객은 각 서포트 요청을 다음 표와 사업에 미치는 영향에 따라 분류한다. 고객이 우선순위를 지정하지 않으면 기본적으로 "낮음"으로 분류된다.

기존 우선순위
- 매우 높음 이 우선순위는 고객의 생산 시스템이 중단됐거나 고객이 생산 시스템의 첫 가동을 조속히 시작하고자 하는데, 이 문제가 생산 시스템의 가동을 가로막고 있는 상황을 말한다.
- 높음 이 우선순위는 고객의 생산 시스템에 심각한 기능 손실이 있지만 가동은 하고 있고 공정을 계속할 수 있는 상황을 말한다.

- 중간 기능 손실이 발생했지만 공정은 계속되는 상황, 또는 사업에 중대한 영향을 미치지 않는 기능이 제대로 작동하지 않는 상황을 말한다.
- 낮음 서비스 또는 정보 요청이 있거나 또는 사소한 문제가 발견된 상황을 말한다.

(b) 우선 순위가 같은 서포트 요청은 먼저 접수된 순으로 처리한다.

(c) 서포트 요청의 분류는 SISW 이 분류를 확인한 후에만 구속력이 발생한다. SISW 은 확인을 부당하게 철회하지 아니한다.

(d) 서포트 요청이 진행 중인 가운데 사업에 미치는 영향이 바뀌면, 쌍방이 상호 합의한 경우에만 우선 순위를 조정할 수 있다. 바뀐 우선순위는 합의 시점부터 효력을 발생하며 합의는 부당하게 철회할 수 없다. 단, 여기 명시된 통신 수단을 통해 관련된 사실이 추가 통보된 경우에 한한다.

(e) SISW 은 고객의 서포트 요청에 대해 상호 합의된 대응 시간 내에 대응한다. 이때 대응 시간은 해당 서비스 항목에 따라 달라진다.

우선순위	대응 시간		
	브론즈 서포트:	실버 서포트:	골드 서포트:
매우 높음	4 시간	1 시간	1 시간
높음	8 시간	8 시간	8 시간
중간	2 일	2 일	2 일
낮음	5 일	5 일	5 일

(f) 서포트 요청에 대한 대응 시간은 선택한 서비스 항목(브론즈, 실버, 골드)이 가용한 시간만을 포함하여 산정한다. 이것은 서포트 서비스가 본 서비스 항목 내에서 가용하지 않은 시간과 각각의 관련 서포트 시간은 기산되지 않으며 대응 시간은 중지되었다가 서포트가 가용한 시간이 되면 다시 기산을 시작한다. 어떤 경우든, 대응 시간은 아무리 빨라도 SISW 이 필수 서포트 정보를 수령한 시점부터 기산된다.

(g) 우선 순위가 같은 서포트 요청은 "선착순" 원칙에 따라 처리한다.

(h) 사업에 미치는 영향이 큰, 매우 중대한 상황이라면, 기술 서포트팀이 전화를 받는다. 이 경우 고객은 아래 "기술 서포트 서비스 웹사이트(TSS 웹사이트)"에 명시된 웹 인터페이스를 통해 공식 서비스 요청서를 새로 작성해야 한다.

2.6 <u>통신, 서포트 요청의 기록</u>.

(a) 유지보수 서비스 조건에 해당하는 서포트 요청에서 고객의 첫 전화 또는 이메일 외에 추가 통신이 필요한 경우, SISW 은 고객에게 각 서포트 요청에 대해 코드("서포트 요청 코드" 또는 줄여서 "SR 코드")를 발급한다. 고객은 이후 통신 시 이 SR 코드를 제시하여 지멘스 PML 이 해당 서포트 요청을 빨리 알아보게 해야 한다. 고객은 3.3 항에 따라 시매틱 IT 라는 명칭과 서포트 요청 담당자의 이메일 주소 또는 전화번호를 TSS 웹사이트에 입력하고 해당 정보를 최신 상태로 유지한다.

(b) 서포트 요청은 원칙적으로 고객이 등록 시 지정한 담당자 중 한 명이 해야 하며 SISW 의 답변도 요청을 한 담당자에게 발송된다. 고객은 담당자 정보와 연락처, 이메일 주소를 최신 상태로 유지한다.

(c) 다른 사람이 서포트 요청을 제출하는 경우, 서비스 요청 시매틱 IT 용도 내에 연락 번호와 상세 연락처 정보(최소한 이메일 또는 전화번호)를 기재한다. 이 경우 우선순위 "매우 높음"으로 분류된 서포트 요청에 대한 대응 시간은 PLM 에게 구속력이 없다. 새 담당자는 최대한 신속하게 등록을 실시해야 한다. 고객이 지정한 담당자가 아닌 자가 SISW 의 답변을 받고자 한다면, 고객은 서포트 요청을 제출할 때 SISW 에게 해당 연락처를 제공해야 한다.

(d) 고객이 서포트 요청을 기록할 때에는 다음 정보(이하 "필수 서포트 정보")가 반드시 필요하다.
- 문제의 원인이 된 시매틱 IT 소프트웨어 또는 시매틱 IT 라이브러리의 구성요소 또는 문제가 발생한 영역 (고객 또는 고객을 대신해 서포트 요청을 작성하는 자가 알고 있는 경우에 한함)

- 문제의 간략한 설명. 설명에는 문제에 이르게 된 단계를 보이고 핫 픽스 또는 업데이트의 적용 같은 고객 시스템의 변경사항 또는 시스템의 거동에 문제를 일으켰을 가능성이 있는 사용자 지정의 변경사항에 관한 정보를 제공해야 한다.
- 기술 서포트 팀에 연락하기 전에 고객이 실시한 조사의 세부 내용과 문제를 재현하는 방법(있을 경우).
- 문제가 발생하는 영역에서 고객의 기능 또는 개작에 관한 정보
- 특히 "높음" 또는 "매우 높음" 우선순위의 경우 고객의 사업에 미치는 영향의 세부 기술.

2.7 유지보수 서비스의 내용.

(a) 소프트웨어 업데이트 서비스

(1) 본 서비스는 유지보수 서비스 전 카테고리(브론즈, 실버, 골드 서포트)에 포함된다. 고객은 유지보수 서비스 활성화 전에 고객이 SISW 에게 직접 또는 간접적으로 라이선스 받아 획득한 유지보수 서비스의 범위에 속하는 시매틱 IT 소프트웨어 제품 각각에 대하여 시매틱 IT 소프트웨어의 최신 소프트웨어 업그레드와 서비스 팩을 받는다. 단, SISW 이 해당 시매틱 IT 소프트웨어 제품 버전을 일반적으로 배포하는 경우에 한한다.

(2) 소프트웨어 업데이트의 설치는 어떤 유지보수 서비스에도 포함되지 않는다.

(3) 고객은 원 계약(이후 변경사항 포함)에 따라 새로운 버전과 릴리스로 소프트웨어 라이선스를 허여받는다. 해당 라이선스 형식과 소프트웨어 형식은 고객에게 원래 라이선스된 소프트웨어 제품의 라이선스 형식과 소프트웨어 형식으로 하며, 새 버전과 릴리스에 관해서는 2.7(Maintenance Service Description) 항이 적용된다.

(4) 출하는 업그레이드 또는 서비스 팩이 일반적으로 출하 가능한 때가 되면, SISW 이 한 달 이내에 완료한다.

(5) 업그레이드와 서비스 팩에 대해 허여되는 라이선스의 범위와 업그레이드 및 서비스 팩 미디어의 수는 지멘스 IT 소프트웨어에 처음 허여된 라이선스의 범위를 초과하지 아니한다.

(6) 본 항의 (1), (2), (5) 호는 유지보수 서비스의 범위 내에서 (해당 LSDA 에 명시된 바와 같이) 이전 시매틱 IT 버전용 시매틱 IT 라이브러리에 적용된다.

(b) 기술 서포트 서비스 웹사이트 (TSS 웹사이트) 본 서비스는 유지보수 서비스 전 서비스 카테고리(브론즈, 실버, 골드 서포트)에 항상 포함된다. SISW 은 고객의 등록 사용자에게 SISW 이 재량으로 선정한 소프트웨어에 관한 일부 기술 문서를 이용할 수 있는 권한을 무료로 제공한다. 대상 문서는 다음과 같다.

- 시매틱 IT 지식베이스 (고객 서비스 요청에 대한 경험을 토대로 한 일반적인 기술 서포트 솔루션이 포함된 데이터베이스)
- 시매틱 IT 소프트웨어(예: 핫픽스 모음)와 파일 형태로 다운로드 가능한 릴리스 노트.
- 파일 형태로 다운로드 가능한 시매틱 IT 소프트웨어 제품 문서

이용은 다음 웹사이트를 이용한다. https://Simatic IT-simaticit.siemens.com/tss.

고객은 유지보수 서비스 범위(해당 LSDA 에 명시된 바에 따름)에 속하고 SISW 이 각 시매틱 IT 소프트웨어에 대해 수시로 제공하는, 시매틱 IT 소프트웨어 제품의 오류 정정을 TSS 웹사이트에서 무료로 다운로드 받을 수 있다.

(c) 시매틱 IT 제품용 기술 서포트 서비스. 본 서비스는 유지보수 서비스 전 서비스 카테고리(브론즈, 실버, 골드 서포트)에 항상 포함된다.

SISW 은 해당 LSAD 와 3.4 항의 조건에 따라 시매틱 IT 소프트웨어와 이전 시매틱 IT 버전용 시매틱 IT 라이브러리에 관한 고객의 질문에 답변할 준비가 돼 있다. 단 고객의 서포트 요청이 아래 추가 요건을 충족하는 때에 한한다.

- 고객 질문의 대상이 되는 기술적 문제는 그 문제가 발생한 고객의 특정 애플리케이션을 모르는 시매틱 IT 소프트웨어의 기술적 전문가가 이해할 수 있도록 기술적으로 작성해야 한다. 서포트 요청 시 해당 시매틱 IT 소프트웨어의 명칭(버전, 릴리스, 및/또는 서비스 팩 및/또는 핫픽스 등)과 서포트 요청이 언급하는 운영체제의 특성을 명시한다. 해당하는 경우, 고객은 해당 문제를 해결하기 위해 어떤 조치가 강구되었는지, 해당 시매틱 IT 소프트웨어가 어떻게 조정 또는 사용자지정 되었는지 명시하고, 기술적 문제가 발생하는 분야에서 고객이 어떻게 활용하고 있는지 간략하게 기술한다.
- 서포트 요청의 내용을 고객의 신청과 관련된 질문으로 채우지 아니한다. 서포트 요청에는 시매틱 IT 소프트웨어에 관한 소프트웨어 관련 질문만을 기재할 수 있다.
- 서포트 요청은 영어로 한다.

- 고객은 최초 서포트 요청에 이미 기재된 필수 서포트 정보를 최선을 다해 제공한다.

(d) 원격 서포트(요청 시 원격 연결)

- 본 서비스는 유지보수 서비스 전 서비스 카테고리(브론즈, 실버, 골드 서포트)에 항상 포함된다. 고객의 IT 인프라에서 원격 접속을 지원한다면 SISW 은 서포트 요청 접수 시 원격으로 접속해 기술적 문제를 진단하고 문제를 해결할 수 있다.
- 문제가 발생하면 고객과 SISW 의 합의 하에 SISW 기술인력이 시매틱 IT 제품이 실행되고 있는 고객 컴퓨터에 원격으로 접속할 수 있다. 이 경우 SISW 기술 서포트 팀원이 고객의 사전 승인 하에 원격 연결을 통해 고객의 플랜트를 제어할 수 있다. 각 당사자는 동 서비스에 대해 보안 접속을 제공할 책임이 있다.
- 원격 접속은 상호 합의한 시각에 고객이 기술적으로 먼저 시작한다. 이 경우, SISW 이 기술 서포트 팀이 위치한 곳에서 원격 입력 장치(키보드 또는 마우스)를 통해 시매틱 IT 소프트웨어가 실행되고 있는 고객 시스템을 운영한다. 이때 해당 장소의 모니터가 고객 시스템의 출력 장치 역할을 한다. 고객은 이 당시 시스템의 상태가 서포트 요청 상의 상태와 같게 해야 한다. 고객은 SISW 이 고객 플랜트의 위험에 정통하지 않다는 점을 인정하고 SISW 인력이 고객 플랜트를 운전하기 전에 합당하게 알아야 하는 정보를 빠짐 없이 제공한다.
- SISW 은 고객의 서포트 요청에 응답할 때, 해당 서포트 요청에 유용하다면 고객의 동의를 얻어 원격 접속도 충분히 활용한다. 단, 원격 접속은 즉시 이용하지 못할 수도 있다.

3. **시매틱 IT 소프트웨어 운영 유지보수 서비스.** 시매틱 IT 의 경우, 다음 유지보수 서비스가 옵션으로 제공된다. 이때 3 항에 명시된 유지보수 조건이 아래 명시된 특수 조건에 배치되지 않는 범위 내에서 적용된다.

3.1 에이전트 기반 진단 서비스(원격 감시)

(a) 쌍방이 (해당 LSDA 에 명시된 바와 같이) "에이전트 기반 진단 서비스"에 별도로 합의하면, SISW 은 고객이 매번 연결을 기술적으로 초기화하지 않아도 SISW 이 이용하는 에이전트 도구를 통해 고객의 시매틱 IT 제품 및/또는 시스템의 설치와 고객의 응용을 영구히 감시할 기술적 가능성이 있다. 이것은 SISW 이 고객의 시스템을 영구히 운영할 수 있다는 의미는 아니다. 고객의 시스템에서 작동하는 기능 중에는 SISW 기술 전문가가 계속해서 감시하지 못하는 것도 있다.

(b) 고객의 현장에 설치되는 에이전트 도구는 고객의 시스템 운영 중 발생하는, 고객의 하드웨어, 운영체제, 시매틱 IT 소프트웨어 제품, 애플리케이션과 관련된 잠재적 문제를 분석한다. 이 에이전트 소프트웨어는 고객의 시스템 구성에 따라, 어떤 정의된 사건 발생 시 경보 신호를 발생한다. 쌍방은 원격 진단 서비스를 시행하기 전에 고객 시스템에 설치된 시매틱 IT 소프트웨어와 관련해 발생할 가능성이 있는 여러 가지 사건을 정의한다. 이렇게 정의된 사건이 발생하는 경우에 한해 소프트웨어 에이전트가 SISW 서비스 운영 센터에 경보 신호를 전송한다. 소프트웨어 에이전트의 설치와 구성은 SISW 팀이 서비스 활성화 작업의 일환으로 실시한다.

서비스 활성화 작업은 각 고객의 소재지를 대상으로 하며 범위는 다음과 같다.

- 소프트웨어 에이전트가 감시해야 하는 사건의 정의
- 고객의 현장에 소프트웨어 에이전트의 설치와 구성
- SISW 시설에 서비스 활성화
- 인수 시험

고객은 SISW 의 사양에 따라 SISW 이 정한 보안 요건을 충족하는 영구 연결선을 설치할 책임이 있다. 설치와 구성 작업은 상기 단계가 모두 완료된 때에 한해 SISW 이 요청할 수 있다.

(c) SISW 은 고객 현장에 통신 채널이 없거나 통신 인프라에 기술적 문제가 발생해 경보가 전달되지 않을 경우 이에 대해 아무런 책임을 지지 아니한다.

(d) 고객은 설치된 소프트웨어 에이전트의 라이선스 유지보수 정책을 적용하고 SISW 이 제공한 기술 문서에 기재된 보안 정책을 준수할 책임이 있다.

3.2 프로그램된 유지보수. 쌍방이 (해당 LSDA 에 명시된 바와 같이) "프로그램된 유지보수"에 별도로 합의하면, 고객과 SISW 은 시스템의 프로그램된 유지보수 지원 일수에 합의한다. 즉, SISW 과 고객은 지원 일수에 합의하며, 지원 요청은 원하는 날로부터 10 일 전까지 해야 한다. 프로그램된 유지보수는 시스템 리소스의 사용 때문에 향후 문제가 발생하지 않도록 변경이 필요한지 확인하는 것을 그 범위로 한다.

3.3 현장 시정 서비스. 쌍방이 (해당 LSDA 에 명시된 바와 같이) "현장 시정 서비스"에 별도로 합의하면, SISW 은 해당 LSDA 에 명시된 고객의 현장에서 시매틱 IT 유지보수 서비스 범위 내에서 고객을 도와 문제를 처리한다.

(a) 서포트 요청에 시맨틱 IT 소프트웨어와 직접적으로 관련된 것 이외의 질문은 들어 있지 않으므로 고객은 고객의 시스템을 잘 아는 자를 확보해 둘 책임이 있다.

(b) SISW 인력은 고객과 고용 계약을 체결하지 아니하며 고용 계약을 체결한 것으로 간주하지 아니한다. 고객은 현장 시정 서비스에 관한 요청을 SISW 이 지정한 담당자에게만 발송해야 하며 SISW 의 다른 사람에게 직접 지시를 내릴 권한은 없다.

(c) 다음 일정이 적용된다.

- SISW 시매틱 IT 소프트웨어 서비스 전문가가 지정된 고객의 현장에 도착하는 시점은 파견 시간과 이동 시간의 만료 이후로 한다.
- 시매틱 IT 소프트웨어 전문가는 파견 시간 24 시간 이내에 해당 LSDA 에 명시된 고객의 현장으로 이동을 시작한다.
- 이동 시간은 파견 시간에 포함되지 않는다. SISW 은 상업적으로 합당한 노력을 기울여 이동 시간을 최대한 단축한다.

3.4 경과된 제품 서포트. 쌍방이 (해당 LSDA 에 명시된 바와 같이) "경과된 제품 서포트"에 별도로 합의하면 다음 규정이 적용된다.

(a) "경과된" 제품이란 SISW 의 가격 목록에 더 이상 수록되지 않고 SISW 이 일반적으로 더 이상 배포 및 서포트하지 않으며 정규 유지보수 서비스의 대상이 아닌 시매틱 IT 소프트웨어 제품 버전 또는 릴리스를 말한다.

(b) 별도 언급이 없는 한, 이들 제품에 대한 서포트는 시매틱 IT 제품의 기능과 관련된 질문에 대한 답변과 문서 요청에 한정된다. 확정된 대응 시간은 적용되지 않는다. 서포트 요청에 대한 SISW 의 답변은 SISW 의 재량에 따라 예컨대, 핫 픽스 또는 업그레이드 또는 워크어라운드(workaround) 솔루션으로 제공할 수 있다. 소프트웨어 업데이트 서비스는 적용되지 아니한다.

(c) 해당 LSDA 에 명시된 특정 경과된 시매틱 IT 소프트웨어 제품에 대해 경과된 제품 서포트가 선택되면 SISW 은 다음 서비스를 제공한다. 기술 서포트 서비스는 3 항 에 명시된 바와 같이 적용된다. SISW 의 가용 여부는 서비스 분야에 따라 달라지며, SISW 은 합당한 노력을 기울여 고객의 서포트 요청에 대한 답을 찾는다.

4. 소프트웨어 유지보수 서비스 및 선택적 유지보수 서비스의 요금과 결제.

(a) 유지보수 서비스의 요금은 해당 LSDA 에서 정한다. 본 계약에 따라 결제해야 하는 요금은 모두 VAT 별도로 한다. 이 외에 다음 규정을 적용한다.

(b) "원격 서포트" 서비스: 합의된 소프트웨어 도구와 하드웨어 장비의 라이선스 비용(SISW 과 고객 모두 해당)과 연결 비용은 고객이 부담한다.

(c) "에이전트 기반 진단 서비스": 고객에게 발생하는 전용 하드웨어 장비와 에이전트 소프트웨어 라이선스(제 3 자 제품) 비용은 고객이 부담한다.

(d) 서비스 활성화 작업은 각 고객의 소재지를 대상으로 한다.

(e) 소재지별 요금은 해당 지역의 서비스 활성화에 필요한 활동에 따라 결정된다.

(f) "현장 시정" 서비스: SISW 이 고객의 현장에서 실시하는 서비스는 SISW 이 해당 요율에 따라 추가로 청구한다. SISW TSS 인력의 여비와 생활비는 고객이 SISW 의 요율로 보전해준다.

(g) "프로그램된 유지보수" 서비스: 고객에게는 (해당 LSDA 에 명시된 바와 같이) 프로그램된 유지보수 일수를 포함해 고객과 SISW 이 3.7(Maintenance Service Description) 항에 명시된 절차에 따라 이에 합의한 연간 요금이 청구된다. 고객은 프로그램된 유지보수 일수에 대해 SISW 요율에 따라 대금이 청구된다.

(h) "경과된 제품 서포트" 서비스: 본 서비스에 대해서는 해당 시매틱 IT 소프트웨어 제품과 버전, 릴리스에 따라 SISW 이 정한 정률로 청구된다.

(i) 여비와 숙박비는 포함되지 않으며 발생 시점과 증빙을 근거로 보전된다.