

## 서비스 제공에 대한 SISW 고객 지원

본 문서 (이하 “지원 부록”)는 Siemens Industry Software 로도 알려진 Siemens Product Lifecycle Management Software Inc.(이하 “SISW”)에 의해 고객에게 제공되는 서비스 제공을 위한 기술 지원을 설명한다. 여기에서 달리 정의되지 않은 용어는 SISW 와 고객 간에 체결한 클라우드 서비스 계약에 명시된 의미를 가진다.

### 지원 제공

SISW 는 프리미엄 클라우드 지원 및 표준 클라우드 지원을 제공한다. SISW 지원 서비스는 서비스 제공을 위해 고객이 지불한 구독 수수료 내에 포함된다.

SISW 프리미엄 클라우드 지원 및 SISW 표준 클라우드 지원은 모든 서비스 제공 또는 SISW 를 통해 구매하거나 제공된 제 3 자 서비스 모두에 사용 가능하거나 제공되는 것이 아니다. SISW 프리미엄 클라우드 지원 및 SISW 표준 클라우드 지원은 특정 서비스 제공에 대해 사용 가능하다. 특정 서비스 제공에 대한 프리미엄 클라우드 지원을 사용할 수 있는지에 대한 내용은 SISW 영업 담당자 또는 SISW 채널 파트너에게 문의한다.

SISW 계정 실무자 또는 SISW 파트너가 이러한 지원 제공에 관한 질문을 지원할 수 있다.

다음 표는 SISW 프리미엄 클라우드 지원, 클라우드 버전 및 SISW 표준 클라우드 지원에 포함된 서비스를 나타낸다. 다음 표의 용어에 대한 추가 설명은 자격 정의 조건 아래의 섹션에 제공된다.

	SISW 표준 클라우드 지원	SISW 프리미엄 클라우드 지원
<b>설명</b>	서비스 제공 구독을 구매하는 고객에게 제공되는 서비스 제공의 기본 수준 지원	서비스 제공 구독에 추가 기능으로 고객이 구매할 수 있는 향상된 수준의 서비스 제공
<b>미션 크리티컬 지원</b>		
심각도 1 및 심각도 2 문제를 위한 연중 무휴 미션 크리티컬 전화 지원		✓
심각도 1 및 심각도 2 문제를 위한 주중 연장 미션 크리티컬 전화 지원	✓	
심각도 3 및 심각도 4 문제를 위한 비 미션 크리티컬 지원(매니지드 서비스 고객 제외)	월요일~금요일 오전 5 시~오후 5 시(현지 시간대), 현지 공휴일 제외	월요일~금요일 오전 5 시~오후 5 시(현지 시간대), 현지 공휴일 제외
매니지드 서비스 고객의 심각도 3 및 심각도 4 문제를 위한 비 미션 크리티컬 지원	하루 16 시간, 월요일~금요일(현지 시간대), 현지 공휴일 제외	하루 16 시간, 월요일~금요일(현지 시간대), 현지 공휴일 제외
웹 지원	✓	✓
하이브리드 SISW 랜스케이프에서 엔드-투-엔드 지원 가능성	✓	✓
릴리스 업데이트 정보	✓	✓
<b>협업</b>		
솔루션 센터에 대한 액세스	✓	✓
소셜 비즈니스 협업을 위한 웹 플랫폼을 통한 지원	✓	✓
SISW 에 의해 제공되는 비-미션 크리티컬 문제에 대한 업무 시간 중 영어 채팅을 통한 지원	✓	✓

## 언어

매니지드 서비스 제공을 제외하고, SISW 는 영어, 스페인어, 독일어, 이탈리아어, 프랑스어, 네덜란드어, 포르투갈어, 일본어, 한국어, 중국어, 광동어로 다국어 1 계층 지원을 제공한다. Siemens 는 지정된 국가에서 다국어 1 계층 지원을 현지시간 오전 8시~오후 5시까지 제공한다. 현지시간 오전 8시~오후 5시 이외의 시간에 SISW 는 영어로만 1 계층 지원을 제공할 수도 있다. SISW 는 매니지드 서비스 제공에 대한 1 계층 지원은 영어로만 제공한다.

## SISW 고객 지원 문의

SISW 및 고객 간 클라우드 서비스 계약 발효일을 시작으로, 고객은 지원 서비스에 대한 주요 문의처인 SISW 의 지원 조직에 문의할 수 있다.

SISW 의 지원 조직에 문의하기 위한 SISW 프리미엄 클라우드 지원을 위한 현재 선호 문의 채널이 다음 위치에 설명되어 있다.

[http://www.plm.automation.siemens.com/en\\_us/Images/global\\_number\\_tcm1023-214014](http://www.plm.automation.siemens.com/en_us/Images/global_number_tcm1023-214014)

## 고객 응대 수준

SISW 는 제출된 지원 사례(“케이스”, “사고” 또는 “문제”라고도 함)에 대해 아래 표에 기재된 바와 같이 응대한다. 다음과 같은 유형의 사고는 전술한 바와 같이 고객 응대 수준에서 제외된다. (i) 고객을 위해 개별적으로 개발된 서비스 제공의 릴리스, 버전 및/또는 기능에 관한 사고 (SISW 사용자 정의 개발, SISW 자회사 및/또는 SISW 하청업체에 의해 개발된 것들 포함), (ii) 사고의 근본 원인이 고장이 아니고, 누락된 기능(“개발 요청”)이거나, 사고가 컨설팅 요청에 기인한 것인 경우(“방법”).

심각도 정의	SISW 의무	
	초기 응대:	지속적인 통신
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>심각도 1 - 크리티컬</b> - 전체 서비스가 다운되었다. 모든 사용자에게 영향을 미쳤다. 연중 무휴 사건 발생 1 시간 이내. 24x7x365(프리미엄 클라우드 지원) 또는 24x5(표준 클라우드 지원)</li> </ul>	사건 제출 1 시간 이내.	SISW 에 의한 다른 통신이 없는 한, 매 시간마다
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>심각도 2 - 높음</b> - 서비스의 작동이 심각하게 저하되거나, 또는 서비스의 주요 구성요소를 사용할 수 없다. 중요한 사용자에게 영향을 미친다. 연중 무휴 사건 발생 2 시간 이내. 24x7x365(프리미엄 클라우드 지원) 또는 24x5(표준 클라우드 지원)</li> </ul>	사건 제출 4 시간 이내.	SISW 에 의한 다른 통신이 없는 한, 6 시간마다
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>심각도 3 - 중간</b> - 일부 중요하지 않은 서비스 기능 장애가 있거나 또는 서비스의 가장 중요한 구성 요소는 기능을 유지한 채, 중단된다. 최소한의 사용자에게 영향을 미친다. 업무 시간 중 사고 발생 24 시간 이내. (오전 8시~오후 6시 EST M-F).</li> </ul>	사고 보고서 24 시간 이내에 업무 시간 동안 응대. (오전 8시~오후 6시 EST M-F)	SISW 에 의한 다른 통신이 없는 한, 사고 보고는 매 3 일, 문제 보고는 10 일
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>심각도 4 - 낮음</b> - 서비스의 정상적인 작동에 거의 또는 전혀 영향을 미치지 않는 심각하지 않은 오류. 최소한의 사용자에게 영향을 미치거나 영향이 전혀 없다. 업무 시간 중 사고 발생 1 영업일 이내. (오전 8시~오후 6시 EST M-F).</li> </ul>	업무 시간 중 사고 발생 1 영업일 이내. (오전 8시~오후 6시 EST M-F).	해당 사항 없음

## 고객의 책임

SISW 는 고객에게 서비스 제공 당 두 개의 인증된 문의처(각각 "고객 문의처")를 제공한다. 인증된 고객 문의처에서만 업그레이드 및 다운타임 요청에 대한 고객 통지를 접수한다.

고객은 SISW 에게 인증된 고객 연락처를 위하여 상세 연락처(이메일 주소 및 전화번호 등)를 제공하고, SISW 는 이 연락처로 인증된 고객 문의처에 연락한다. 고객은 SISW 전화 지원 센터에 연락하여 서비스 제공에 대한 고객의 연락처를 업데이트 할 수 있다. SISW 는 본 계약에 요구된 고객이 제공한 정보의 정확성을 고객에게 수시로 확인할 수 있다.

본 계약에 따른 지원 서비스를 받으려면, 고객은 SISW 가 지원 사고를 해결할 수 있도록 합리적인 지원을 해야한다. 경험한 적 있는 오류를 SISW 가 복제, 해결 및 제거할 수 있도록, 예를 들어, 인스턴스명, 사용자명, 서식 이름 및 스크린샷 등의 방식으로 적절한 정보를 제공하며, 클라우드 서비스의 설정에 대한 적절한 기술적 전문성과 지식을 가지고 있어야 한다.

## 정의된 용어

다음은 위에서 사용된 용어 정의의 자세한 설명이다.

엔드-투-엔드 지원 가능성	고객의 환경이 서비스 제공 및 유효한 지원 계약을 포함한 기타 SISW 제품을 포함할 경우, 통합된 비즈니스 시나리오에서 발생하는 사고를 위한 지원
글로벌 기술 액세스 센터(GTAC)	고객이 설명된 문의 채널을 통해 질문과 관련하여 일반 지원을 받기 위해 문의할 수 있는 SISW 의 지원 조직 내 글로벌 단위
고-라이브(Go-Live)	고-라이브(Go-Live)는 고객을 위한 하나 이상의 서비스 제공을 설정한 후, 고객이 라이브 조작 모드에서 실제 데이터를 처리하기 위해, 그리고 클라우드 서비스 계약에 따라 고객의 내부 비즈니스 운영을 하기 위해 서비스 제공을 사용한 시간의 포인트를 표시한다.
현지 시간대	고객의 본사가 위치한 현지 시간대.
비-결함 문제	해당 서비스 제공의 결함을 포함하지 않고, 엔지니어링이나 운영 인력이 해결할 필요가 없는 지원 보고 사례
제품 번들	클라우드 서비스 주문의 일부로 고객이 구독한 서비스 제공의 조합(있을 경우)
릴리스 주말 지원	고객 성공 매니저 및 표준 지원 리더십 팀은 분기별 제품 릴리스와 관련하여 발생하는 심각도 1 및 심각도 2의 릴리스 사후 사고를 해결하기 위하여, 분기별 제품 릴리스의 해당 주말에 릴리스 사후 표준 클라우드 지원을 제공한다.
릴리스 업데이트 정보	새로운 제품 릴리스의 변경 사항에 대해 고객에게 알리고 교육하기 위하여 SISW 가 제공하는 일반적인 문서화 요약, 웹 세미나 및 비디오 정보
솔루션 센터	SISW 의 지식 데이터베이스 및 SISW 의 지식 전달 엑스트라넷으로서, SISW 의 고객과 파트너 전용으로 제공하는 콘텐츠와 서비스 솔루션 센터는 다음 주소의 SISW 지원 포털을 포함한다. <a href="https://support.industrysoftware.automation.com">https://support.industrysoftware.automation.com</a>
테스트 인스턴스	고객이 새로운 제품 버전과 SISW 서비스 제공의 릴리스를 테스트할 수 있는 환경