

XHQ 소프트웨어

제품 상세 유지보수 서비스 약관

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

1. **정의.** 본 약관에서 사용된 용어는 계약의 다른 약관에서 정의된 바와 같은 의미를 갖는다. 본 XHQ 유지보수 약관에는 다음의 용어들이 추가로 정의된다.
 - (a) "사건 보고" 또는 "IR"은 XHQ 소프트웨어와 관련된 고객 질의를 의미한다.
 - (b) "응답 시간"은 SISW 에서 제공되는 채널 중 하나(웹 포털, 전화, 이메일)를 통한 사건 지원 접수 후부터 지원 시간 동안 SISW 지원 전문가/기술자로부터 첫 번째 응답이 있기까지 경과한 시간을 의미한다.

2. **소프트웨어 유지보수 약관.**
 - 2.1. **소프트웨어 유지보수 서비스.** 유지보수 서비스에는 XHQ 소프트웨어의 사용자 맞춤을 위한 서비스가 포함되지 않는다.
 - 2.2. **새 버전 출시.** XHQ 소프트웨어 출시는 주출시(major)와 부출시(minor)로 분류된다. 첫 번째 자리는 주출시의 버전을 나타낸다. 두 번째 자리(소수점 다음 자리)는 부출시 버전을 나타낸다. 주출시와 부출시에는 모두 상당한 확장 기능이 포함되며, 버그 수정이 포함될 수 있다.
 - 2.3. **이전 출시물의 유지보수.** 최신 출시와 바로 이전의 두 출시물이 지원된다.
 - 2.4. **오류 수정.** 오류 수정이 적용되기 위해서는 독립적인 XHQ 시스템 환경(즉, 문서에 나온 대로 제 3 자 소프트웨어가 포함되고 사전 설치된 XHQ 시스템 환경)에서 보고된 사건이 재현될 수 있어야 한다.
 - 2.5. **지원 채널** 일반 SISW 유지보수 약관에 설명된 기술 지원 외에도, 웹 포털 및 이메일 주소를 사용하여 XHQ 고객 지원에 연락할 수 있다. 문서에는 XHQ 고객 지원 센터에 연락하는 방법에 대한 최신 정보가 담겨있다.
 - 2.6. **사건 우선순위 등급.**
 - (a) **중대(심각도 1, 중대한 문제):** 소프트웨어에서 중대한 문제는 소프트웨어의 중요한 기능 중 하나 이상을 계속 사용하는 데에 심각한 차질을 주는 경우와, 고객의 모든 수권 사용자 간의 정상 사용을 방해하는 문제이다. 이 문제는 생산 시스템에 대한 중요한 비즈니스 운영에 심각한 영향을 끼쳐야 한다(예: 개발 또는 테스트 시스템이 아닌 생산 XHQ 서버상에서). 고객이 수용할 수 있는 해결책이 없는 경우이다.
 - (b) **높음(심각도 2, 주요 문제):** 주요 문제는 대다수의 사용자에게 대해 소프트웨어의 상당한 기능 하위 집합에 차질을 주거나 이러한 기능을 지속적으로 제한하는 문제이다. 이 문제는 시간에 민감한 특성이 있으며 고객의 장기적인 생산성에 중요하다. 고객이 수용할 수 있는 해결책이 없는 경우이다.
 - (c) **중간/일반(심각도 3, 경미한 문제 또는 해결책이 있는 주요 문제):** (i) 소프트웨어의 기능에 미미한 차질이 있거나 제한을 주지만 고객의 사용에는 큰 영향을 미치지 않는 경미한 문제, 또는 (ii) 고객이 받아들일 수 있는 해결책이 존재하는 소프트웨어의 주요 문제이다. 이 문제는 시간에 민감한 특성이 있으며 장기적인 생산성에 중요하지만, 즉각적인 작업 중단은 발생하지 않으며 제한적인 형태로 사용이 지속될 수 있다. 또한 클라이언트 소프트웨어의 개인적 설치에 대해서는 즉각적인 작업 중단을 일으키는 문제일 수 있다.

(d) **낮음**(심각도 4, 영향 없음): (i) 고객의 사용에 어떠한 영향도 주지 않는, 소프트웨어의 경미한 문제, (ii) 고객이 받아들일 수 있는 해결책이 존재하는, 소프트웨어의 경미한 문제, (iii) 문서의 오류, 또는 (iv) 기존 제품의 새로운 특성이나 기능에 대한 요청이 여기에 해당된다. 이 문제는 시간에 민감한 특성이 있거나 고객의 장기적인 생산성에 있어서 중요하지 않으며, 즉각적인 작업 중단이 발생하지 않고 무제한적인 형태로 운영을 계속할 수 있다. 사건의 심각도 수준을 별도로 지정하지 않으면 이 수준이 기본 심각도 수준이다.

2.7. **소프트웨어 유지보수 서비스 레벨 및 응답 시간** 해당하는 응답 시간과 함께, 다음과 같은 지원 수준을 이용할 수 있다. 표준 지원 레벨은 브론즈이며, 실버와 골드가 선택 가능한 프리미엄 레벨로 제공된다.

(a) **브론즈 지원 서비스**: 월요일부터 금요일까지 하루 9 시간 기준으로 기술 지원이 제공된다. 일광절약시간제가 적용된다.

다음 적용 시간대 옵션 중 하나를 선택한다(기본값: 미주 지역).

- **미주 지역**(태평양 표준시, 오전 7 시 - 오후 6 시)
- **남부 중앙아시아 지역**(인도 표준시, 오전 9:30 - 오후 6:30)

다음 국가의 공휴일은 해당 적용 시간대에서 제외된다.

- **미주 지역**: 미국 캘리포니아
- **남부 중앙아시아 지역**: 인도 푸네

미주 지역 예: *오전 7:00 부터 오후 6:00 까지, 태평양 표준시, 월요일~ 금요일(미국 국가 공휴일 제외).*

(b) **실버 지원 서비스**: 가능한 지원 적용 시간대를 모두 최대한 활용할 수 있다.

연장된 일일 적용 시간대에 대해 브론즈에서 정의한 대로 **미주 지역** 및 **남부 중앙아시아 지역**의 두 지원 적용 시간대를 모두 최대한 활용할 수 있다.

주 단위 적용 시작/종료 시간은 미주 지역 적용 시간대의 현지 시간을 따른다.

평일 적용은 미주 지역 지원 적용 시간대와 마찬가지로 태평양 시간대 기준 월요일부터 금요일까지, 오전 7 시부터 오후 6 시까지이지만, 이에 더해 추가 적용 시간에 대해서는 남부 중앙아시아 지역 적용 시간대를 활용할 수 있다는 뜻이다.

(c) **골드 지원 서비스**: 주당 7 일, 하루 24 시간 기준으로 긴급 기술 지원이 제공된다.

심각도 1 사건에 대해 실버 지원 적용 및 주당 7 일, 하루 24 시간 긴급 지원이 적용된다.

다음 표에서는 사건 우선순위 등급에 따른 응답 시간을 설명하고 있다. SISW 는 상업적으로 합당한 노력을 기울여 지원 시간 동안 아래에 설명된 응답 시간을 충족시킨다.

중대	높음	중간/일반	낮음
2 시간	4 시간	1 영업일	2 영업일

2.8. **최초 및 갱신 수수료**. XHQ 소프트웨어의 유지보수 수수료는 매년 초 년 단위로 미리 지급할 수 있다. 라이선스를 구매하고, 유지보수 서비스가 시작되는 연도의 경우, 유지보수 수수료는 서비스의 개시 날짜로부터 해당 연도의 12 월 31 일까지 일할 균등식으로 적용된다.

2.9. **제외**. 다음 문제는 유지보수 서비스에 적용되거나 포함되지 아니한다.

(a) XHQ 소프트웨어의 오용, 부적절한 사용, 허가되지 않은 변경 또는 손상이나 적용 가능한 문서 혹은 SISW 에 의해 규정된 운영 절차로부터 벗어나는 XHQ 소프트웨어의 사용으로 인해 발생하는 모든 문제

- (b) SISW 에 의해 서면으로 지정 또는 허가되지 않은 XHQ 소프트웨어의 모든 출시에서 수행된 수정, 변경 또는 추가나 시도된 수정, 변경 또는 추가로 인해 발생하는 모든 문제
- (c) 초기 XHQ 소프트웨어의 설치 후 고객 하드웨어, 소프트웨어 또는 장비와 XHQ 소프트웨어의 조합으로 인해 발생하며, 그러한 조합이 문서 또는 SISW 에서 서면으로 승인되지 않은 범위에 해당하는 모든 문제
- (d) 제조업체의 사양에 충족하지 않거나 유지 관리되지 않는 매체를 사용한 XHQ 소프트웨어 작동 또는 일상적인 사용 범위를 벗어나는 원인
- (e) 또는 고객의 본 계약상 의무 불이행