

제조 운영 관리(MOM) 소프트웨어 제품 상세 유지보수 서비스 약관

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

1. **정의.** 본 MOM 유지보수 약관에 사용된 용어는 계약에 정의된 바와 동일한 의미를 갖는다. 이러한 MOM 약관에는 다음의 용어들이 추가로 정의된다.

- (a) "사건 보고(IR)"는 MOM 소프트웨어와 관련된 고객 질의를 의미한다.
- (b) "목표 응답 시간"은 계약된 지원 서비스 레벨(브론즈/스탠다드, 실버 또는 골드)에 따라 이용 가능한 기간을 고려하여, 본 MOM 유지보수 약관에 따라 합의된 통신 채널 중 하나(예: 지멘스 GTAC 웹 지원, 직접 전화 지원 등)를 통해 사건 보고서가 접수된 후, 이메일, 전화 또는 웹 상호작용을 통해 지멘스 기술 지원 팀원과 고객 간에 첫 번째 통신이 이루어질 때까지의 목표 시간을 의미한다.
- (c) "계층형 지원"은 본 MOM 유지보수 약관에 따라 제공되는 다중 레벨의 유지보수 서비스를 의미한다.
- (d) "프리미엄 지원"은 고정 요금으로 고객에게 제공되는 추가 유지보수 서비스를 의미한다.

2. **계층형 지원.** 고객은 적용 가능한 주문서에 표시된 계층형 지원 수준에 따라 유지보수 서비스를 받는다.

2.1 브론즈/스탠다드 지원 서비스.

- (a) 온라인 지원. 브론즈/스탠다드 지원 고객은 온라인으로 사건 보고서를 작성, 관리 및 검토할 수 있다. 지멘스 소프트웨어 기술 자료를 포함하여 지멘스 기술 지원 센터 및 문서에 가장 가까운 위치인 지멘스 기술 지원 웹 사이트(www.siemens.com/gtac)를 하루 24시간, 일주일 내내("24/7") 이용할 수 있다.
- (b) 전화 지원. 브론즈/스탠다드 지원 고객은 해당 지멘스 기술 지원 센터의 정상 업무 시간 중에 08:00부터 17:00까지 해당하는 위치 또는 지역에서 가장 가까운 지멘스 기술 지원 센터에 문의할 수 있다. 고객은 SISW가 SISW의 자체 시스템상에서 해당 문제를 재현할 수 있도록 의심되는 오류가 발생한 정황에 관한 충분한 정보를 제공해야 한다. 전화 지원은 영어로 제공되며 다른 언어는 SISW의 재량에 따라 지원될 수 있다.
- (c) 기술 담당자. 고객은 해당 MOM 소프트웨어에 대해 SISW로부터 교육을 받은 2인 이상의 고객사 직원을 기술 담당자로 지명한다. 지정된 기술 담당자는 고객의 유지보수 서비스에 대해 SISW에 연락을 담당하는 기본 연락처의 역할을 한다. 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) 접근 및 데이터. SISW는 고객의 요청이 있을 시 고객과 SISW 사이의 상호 계약에 따라 원격 연결을 통해 유지보수 서비스를 제공한다. 고객은 MOM 소프트웨어를 실행하는 고객의 컴퓨터 시스템에 대한 안전한 원격 접근을 SISW에 허용해야 한다. 이 접근에 사용할 접근 프로토콜과 비밀번호는 각 당사자의 기술 담당자에 의해 수시로 결정된다. SISW의 타당한 요청에 따라, 고객은 유지보수 서비스 제공을 위한 고객 데이터 사본을 제공해야 한다.

2.2 **실버 지원 서비스.** 실버 지원 고객은 브론즈/스탠다드 지원의 모든 혜택에 더하여 추가적인 **긴급/중대 지원 서비스** 혜택을 받을 수 있다. 긴급 지원은 고객의 MOM 소프트웨어 생산 설비가 완전히 작동 중단되거나 고객의 운영에 심각한 차질을 주는 **중대 우선 순위** 상황을 전적으로 해결하기 위해 하루 24시간 주 5일(월요일부터 금요일, 오전 00:00부터 오후 11:59까지) 제공된다. 24시간 지원 서비스 핫라인은 해당하는 지멘스 기술 지원 센터의 정상 업무 시간 외에만 사용해야 하며 정상 업무 시간 중에는 지멘스 기술 지원 센터로 연락해야 한다.

2.3 **골드 지원 서비스.** 골드 지원 서비스 고객은 실버 지원의 모든 혜택에 더하여 다음과 같은 추가 혜택을 받을 수 있다.

- (a) **긴급/중대 지원 서비스.** 긴급 지원은 고객의 MOM 소프트웨어 생산 설비가 완전히 작동 중단되거나 고객의 운영에 심각한 차질을 주는 중대 우선 순위 상황을 전적으로 해결하기 위해 하루 24시간 주 7일 제공된다.

24시간 지원 서비스 핫라인은 해당하는 지멘스 기술 지원 센터의 정상 업무 시간 외에만 사용해야 하며 정상 업무 시간 중에는 지멘스 기술 지원 센터로 연락해야 한다.

- (b) 사전 예약 주말/휴일 지원. 높은 우선 순위 및/또는 중간 우선 순위 호출에 대한 사전 예약 주말 지원은 가동 준비 상황을 시행하거나 업그레이드를 위해 허용되며 위치당 연 2회로 제한된다.

3. **프리미엄 지원**. MOM 소프트웨어 고객은 다음과 같은 추가 프리미엄 지원 서비스를 구매할 수 있다.

- (a) 고객 성공 관리자. 고객 성공 관리자(CSM)는 유지보수 서비스에 따라 MOM 소프트웨어 제품 전반의 유지보수 서비스, 커뮤니케이션, 참여 효율성 및 정기 보고를 관리하기 위한 전담 지원 인력으로 활동한다.
- (b) 전담 지원 엔지니어. SISW는 MOM 소프트웨어 사건 보고의 기술적 해결을 돕기 위한 목적으로 전담 지원 엔지니어(DSE)를 지정한다.

4. **기타 조항**.

4.1 우선 순위 및 상위 보고. SISW는 영리적으로 합당한 노력을 기울여 선착순 서비스를 기반으로 신속한 유지보수 서비스를 제공한다. 사건 보고서는 심각도와 복잡도를 기준으로 SISW 내 적절한 리소스에 자동으로 상위 보고된다. 고객은 다음 우선 순위 등급 및 비즈니스에 미치는 영향에 따라 각 사건 보고서를 분류해야 한다. 고객이 우선 순위를 정의하지 않은 경우는 기본적으로 "일반" 등급으로 간주된다. 최종 사건 등급은 전적으로 SISW의 재량에 달려 있다. 우선 순위 등급:

- **중대**
이 우선 순위는 고객의 생산 시스템이 중단되거나, 고객이 곧 생산 시스템을 처음 가동시키려고 하지만 이 문제로 인해 생산 시스템의 운영 시작에 차질이 생기는 사건에 대해서만 예약되어 있다. 중대 사건의 목표 응답 시간은 브론즈/스탠다드 지원 계층의 경우 4시간, 실버 지원 계층의 경우 2시간, 골드 지원 계층의 경우 1시간이다.
- **높음**
이 우선 순위는 심각한 기능적 손실이 있지만 고객의 생산 시스템은 계속 운영되므로 공정을 계속 진행할 수 있는 상황에서 사용되어야 한다. 높은 우선 순위 사건의 목표 응답 시간은 모든 지원 계층에서 8시간이다.
- **중간/일반**
기능적 오류가 발생했지만 공정을 계속 진행할 수 있거나, 또는 비업무용 중대 기능이 제대로 수행되지 않는 경우에 해당한다. 중간/일반 우선 순위 사건의 목표 응답 시간은 모든 지원 계층에서 2일이다.
- **낮음**
서비스 또는 정보에 대한 요청이나 사소한 영향을 주는 문제가 식별된 경우에 해당한다. 낮은 우선 순위 사건의 목표 응답 시간은 모든 지원 계층에서 5일이다.

4.2 유지보수 서비스의 연장 및 수명 종료. SISW는 일반적으로 기본 지원 만료 후 24개월 기간 동안 MOM 제품에 대한 연장 유지보수 서비스를 제공한다. 유지보수 서비스 수명 종료는 상업적으로 합리적인 노력으로만 제한되며, 목표 응답 시간이 수명 종료 사건에 적용되지는 않는다.