

IBS QMS 소프트웨어

제품 한정 조건

지멘스 프로덕트 라이프사이클 매니지먼트 소프트웨어 또는 지멘스 인더스트리 소프트웨어 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 "IBS QMS 부속계약")은 IBS QMS 소프트웨어에 한정되며 SISW가 제공하는 그 밖의 소프트웨어에는 적용되지 아니한다. 본 조건은 원 계약에 추가하여 적용되며, 원 계약의 조건과 본 조건이 충돌하면 IBS QMS 소프트웨어에 한하여 본 조건이 원 계약의 조건에 우선한다.

1. 소프트웨어 유지보수 조건

1.1 기술 업그레이드

(a) 업데이트와 소프트웨어의 호환성

IBS QMS 릴리스 계획에는 공식 메이저 릴리스일로부터 최대 3년 동안 본건 소프트웨어의 이전 버전과 호환된다는 내용이 포함된다. 호환성이란 기존 데이터 스톡의 이전과 유지보수가 가능하다는 의미이다. 고객에 한정되는 본건 소프트웨어의 구성요소는 제외한다.

(b) 버전 유지보수 기간

IBS QMS는 본건 소프트웨어의 최신 메이저 릴리스 각각을 공식 버전 릴리스 일자로부터 1년 동안 유지보수 한다.

1.2 서비스 수준 계약

(a) 요구사항

서비스 수준 계약에 따라 본인의 의무를 이행해야 하는 SISW의 의무는 고객이 다음 요구사항을 이행하는 것을 조건부로 한다.

- 고객이 사용하는 소프트웨어의 메이저 릴리스가 SISW가 정의한 유지보수 기간에 속한다. 고객은 1단계 서포트를 설치하였고 운영 중이며 이것이 IBS QMS 2단계 서포트에 대한 중심 인터페이스이다.
- 고객이 제공하는 1단계 서포트로 본건 소프트웨어에 대해 고장 없는 운영 환경이 마련되었다.

(b) 고객이 지원하는 1단계 서포트

고객이 제공하는 1단계 서포트란 고객의 서포트 및 핫라인 팀이 직접 담당하는 서포트 및 핫라인 활동을 의미한다. 각각의 경우, 1단계 서포트, 이 경우에 특히 핵심 사용자와 시스템 관리자는 본건 소프트웨어 시스템에 관한 사용자 질의와 문제에 대해 자체 보유한 해결책으로 일차 대응하고 최대한 해결할 책임이 있다. 고객의 1단계 서포트는 IBS QMS 서포트 센터와의 인터페이스가 된다. 고객의 1단계 서포트 활동은 다음 각 호를 포함한다.

- 고객의 책임 범위에 속하는 관리 문제의 해결
- 소프트웨어가 사용 중인 IT 인프라(네트워크, 서버 등)에서 발생하는 문제의 해결
- 사용자가 유발하는 운영상 오류인 경우 지원
- 사용자의 이해 부족 시 지원
- 다음에 관한 정기적인 시스템 관리
 - 데이터베이스
 - 네트워크
 - 하드웨어, 연결 장비

(c) IBS QMS 서포트 센터

고객의 1단계 서포트에서 발생하는 질의는 본 계약에 명시된 정의와 절차에 따라 IBS QMS 서포트 센터에서 처리한다. IBS QMS 서포트 센터는 다음 서비스를 제공한다.

- 본건 소프트웨어와 관련하여 구체적이고 기술적인 질문에 답하는 전화 서포트
- 본건 소프트웨어 내에서 발생하는 문제 분석
- 본건 소프트웨어 내에서 발생하는 소프트웨어 오류 제거
- 잘못된 구성의 정정
- 구성 질의의 경우 지원

IBS QMS 서포트 센터가 SISW에서 구입한 3자 소프트웨어와 관련된 질의 또는 문제 해결을 서포트하는 대응은 제한될 수 있다. 이 경우 3자의 서포트 조건을 참조한다.

(d) IBS QMS 서포트 수준 및 서포트 시간

IBS QMS 서포트 시간은 고객이 선택한 IBS QMS 서포트 수준에 따라 달라진다. IBS QMS 제품마다 다른 IBS QMS 서포트 수준이 제공된다.

- CAQ Professional, CAQ Automotive, PRISMA, CALVIN, SINIC::CAQ에 대해서는 **표준, 실버, 골드**
- CompliantPro, QSi에 대해서는 **표준**

IBS QMS 서포트 수준 별 서포트 시간이 아래 표에 나와 있다. 제시된 시간은 독일을 IBS QMS 서포트 허브로 갖고 있는 고객을 위한 CET/CEST 기준이다. 미국을 서포트 허브로 하는 고객은 GMT-4를 적용한다.

CAQ Professional and Automotive, PRISMA, CALVIN, SINIC::CAQ:									CompliantPro, QSi:						
		Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun		Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	
00.00 - 06.00		골드					골드			08.30 - 18.00	표준				
06.00 - 08.00		실버													
08.00 - 17.00		표준													
17.00 - 22.00		실버													
22.00 - 24.00		골드													

우선순위 A 서포트 질의(아래 2.7 분류 참조)만 IBS QMS 서포트 수준 실버와 골드에서 처리한다.

(e) 대응 시간

대응 시간은 IBS QMS 서포트 수준(표준, 실버, 골드)을 통해 고객과 합의한 서포트 시간에 따라 달라진다. 예컨대 고객이 IBS QMS CAO 제품에 대해 IBS QMS 서포트 수준 “표준”(08.00-17.00 CET/CEST)을 선택하고 이 서비스 수준 주문이 합의된 우선순위와 대응 시간 4시간으로 17:00에 제출됐다면 문제 해결 과정은 가장 빨라도 익일 12.00 에 시작된다.

(f) 문제 해결의 목표 시간

SISW가 정한 문제 해결 목표 시간은 해당 오류의 우선순위 분류와 고객이 IBS QMS 서포트 수준에 대해 선택한 지원 시간에 따라 달라진다. 고객이 IBS QMS 서포트 수준에 대해 선택한 지원 시간에 속하는 시간만 문제 해결 절차의 시간 목표 산정에 사용된다. IBS QMS는 원하는 목표 시간 내에 문제가 해결될 것이라고 보증하지 않는다. 이것은 특히 고객과 3자 공급업자의 적극적 참여가 필요한 문제에 적용된다. 하지만 IBS QMS는 고객에게 해결책을 즉시, 직접적으로 제공하고자 노력을 다한다.

(g) 우선순위 분류

문제 유형과 우선순위에 따른 오류의 분류는 다음과 같다.

문제 유형	우선순위	결과/영향
시스템 정지	A	소프트웨어 시스템이 정지했거나 현저한 시스템 고장 생산적 적용이 불가능 워크어라운드 불가
기능 제한	B	소프트웨어 시스템이 기능 제한의 증상을 보임, 소프트웨어 시스템의 제한적 사용은 가능 워크어라운드 가능
약간의 기능 제한	C	소프트웨어 시스템에 약하게 기능 제한 증상이 있음

서비스 수준 주문이 제출되면, SISW가 문제 유형에 따라 그 서비스 수준 주문을 분류한다. 고객이 위에 명시된 것과 다른 우선순위 분류를 요청하면, 이것은 IBS QMS와 별도 합의해야 한다. 합의된 우선순위 분류는 그 후 해당 서비스 수준 주문으로 지정된다.

(h) 소프트웨어 시스템의 온라인 연결

(i) 정확한 분석과 오류 제거를 위해서는 고객의 소프트웨어 시스템에 액세스해야 한다. IBS QMS는 이 액세스를 위해 본건 소프트웨어에 대한 각각의 액세스 권리(읽기 및 쓰기 권리)를 갖춘 VPN을 요구한다. 계약 체결 후 IBS QMS 서포트 센터에 필요한 연결 데이터 및 비밀번호를 고지한다. 다음을 비롯해 관련 프로덕션, 시험, 통합 시스템에 적절한 액세스를 보장해야 한다.

- 데이터베이스 서버
- 애플리케이션 서버
- 파일 서버

본 계약에 명시된 대응 시간과 문제 해결 시간은 오직 기능적 온라인 연결을 조건부로 해서만 적용된다. 고객은 필요 시 IBS QMS 서포트 센터에 데이터베이스 내보내기 시설을 제공한다.

(ii) 소프트웨어 시스템에 온라인 연결이 없다면, IBS QMS 서포트 센터가 제공하는 서비스는 모두 고객의 사업장 내에서 실시한다. 그로 인한 현장 파견 시간과 이동 시간, 비용은 당시 유효한 IBS QMS의 조건에 따라 청구된다.

(i) 특별 서비스

교육의 부재 등으로(예컨대, 고객의 1단계 서포트가 일시적으로 부재하여) IBS QMS 서포트 센터에 비정상적으로 수요가 늘어나면, SISW는 합의된 서포트 유형을 넘어서는 계약을 체결하자고 고객에게 제안할 수 있다. 이 경우 SISW는 고객에게 알리고 적절한 제안서를 제출한다.

(j) 처리 시간과 수수료

CAQ Professional, CAQ Automotive, PRISMA, CALVIN, SINIC::CAQ¹

IBS QMS 서포트 수준	대응 시간	우선순위	문제 해결 목표 시간
표준	4시간	A	8시간
	2 근로일 이내	B	15 근로일 이내
	2 근로일 이내	C	20 근로일 이내
실버	4시간	A	8시간
골드	4시간	A	8시간

¹ 1 근로일 - 월 ~ 금(독일 공휴일 제외)

CompliantPro, QSi²

IBS QMS 서포트 수준	대응 시간	우선순위	문제 해결 목표 시간
표준	4시간	A	8시간
	2 근로일 이내	B	15 근로일 이내
	2 근로일 이내	C	20 근로일 이내

2근로일 - 월 ~ 금(미국 공휴일 제외)