

PLM, MOM, 멘토그래픽스 시스템 제품, EMBEDDED 및 POLARION 소프트웨어



소프트웨어 상세 유지보수 서비스 약관

Siemens Digital Industries Software

본 Product Lifecycle Management 소프트웨어 상세 유지보수 서비스 약관("PLM 유지보수 약관")은 일반 유지보수 서비스 약관을 보충하며, 주문 상에 PLM-TC, PLM-NX, PLM-TCO, MOM 또는, MGSP, EMB-IES, SIM-CDA, SIM-LMS, SIM-TASS 또는 POLAR ("PLM 소프트웨어")의 영숫자 코드가 부여된 제품에만 적용된다. 본 PLM 유지보수 약관은 일반 유지보수 서비스 약관, 고객과 체결된 적용 가능한 UCA 또는 EULA 및 기타 해당 보충 약관과 함께, 당사자 간의 계약("계약")을 형성한다.

1. 정의. 본 약관에서 사용된 용어는 계약에서 정의된 바와 같은 의미를 갖는다. 본 약관에는 다음 용어들이 추가로 적용된다.

- (a) "사건 보고(IR)"는 PLM 소프트웨어와 관련된 고객 질의를 의미한다.
- (b) "목표 응답 시간"은 본 PLM 유지보수 약관에 따라 사건 보고가 접수된 시점과 지멘스 기술지원팀이 고객과 처음 통신하는 시점 사이의 목표 시간을 의미한다.
- (c) "계층형 지원"은 본 PLM 유지보수 약관에 따라 제공되는 다중 레벨의 유지보수 서비스를 의미한다.

2. 계층형 지원

고객은 해당 주문서에 표시된 계층형 지원 레벨에 따라 유지보수 서비스를 받는다. 별도로 명시되지 않은 경우 표준 지원 수준("브론즈 지원")이 적용된다. 고객은 솔루션 내 지원 대상 PLM 소프트웨어(Capital(IES), NX, Opcenter Execution Core, Opcenter Execution Foundation, Opcenter Execution Pharma, Opcenter Intelligence, Opcenter Quality, Opcenter RD&L, Polarion, Siemens Digital Logistics, Simcenter, Solidedge, Teamcenter, Tecnomatix 각각은 제품 포트폴리오로 간주됨)에 대해 동일한 수준의 유지보수 서비스를 구매해야 한다.

2.1 표준 지원 서비스. 브론즈 지원("스탠다드 지원")에는 다음과 같은 혜택이 포함된다.

- (a) 온라인 지원. 표준 지원 고객은 온라인으로 인시던트 리포트를 생성, 관리 및 검토할 수 있다. 지멘스 기술 지원 웹사이트(지멘스 소프트웨어 지식 기반 및 소프트웨어 글로벌 고객 지원 센터 위치 포함)는 연중무휴 24 시간 이용 가능하다.
- (b) 기술 지원. 표준 지원 고객은 해당 위치 또는 관할 지역에 가장 가까운 지점의 지점 정상 업무 시간 동안 지점의 글로벌 고객 지원팀에 문의할 수 있다. 고객은 SISW 가 SISW 의 자체 시스템상에서 해당 문제를 재현할 수 있도록 의심되는 오류가 발생한 상황에 관한 충분한 정보를 제공해야 한다. 기술 지원은 영어로 제공되며, 다른 언어는 SISW 의 전적인 재량에 따라 지원될 수 있다.
- (c) 기술 담당자. 고객은 해당 SISW 소프트웨어에 대해 SISW 로부터 교육을 받은 2 인 이상의 고객사 직원을 기술 담당자로 지정한다. 지정된 기술 담당자는 유지보수 서비스에 대해 고객의 사업장에서 기본 연락처의 역할을 한다. SISW 가 유지보수 서비스를 제공하는 동안에는 반드시 한 명의 고객 기술 담당자가 관여해야 한다. 지정된 기술 담당자는 SISW 에 대한 서면 통지로 변경할 수 있다.
- (d) 접근 및 데이터. SISW 는 SISW 소프트웨어를 실행하는 고객의 컴퓨터 시스템에 접근을 위한 보안 원격 연결을 통해서 유지보수 서비스를 제공할 수 있다. 접근 프로토콜 및 비밀번호는 각 당사자의 기술 담당자에 의해서 결정된다. 고객은 유지보수 서비스를 제공하기 위해서 합리적으로 필요한 고객 데이터 사본을 제공한다.

2.2 프로 지원. PLM 소프트웨어 제품 중 프로 지원이 가능한 제품이 있다. 프로 지원 고객은 표준 지원에 추가하여 다음과 같은 혜택을 받는다.

- (a) 중대 지원 서비스. 중요 우선순위 지원의 목표 응답 시간은 1 시간이며, 지원은 연중무휴 24 시간 제공된다. 전 세계 지원 센터를 통해 지속적인 지원이 제공될 수 있다. 기밀 또는 수출 통제 데이터가 포함된 사고 보고서는 현지 업무 시간 외 지속적 작업 대상에서 제외될 수 있다. 고객은 정상 업무 시간 중 지멘스 소프트웨어 글로벌 고객 지원팀에 직접 문의해야 한다. <http://www.siemens.com/sw-terms/Exclusion-productID-list> 에 명시되거나 표시된 PLM 소프트웨어 제품의 경우, 사고 보고서 우선순위와 무관하게 정상 업무 시간 중에만 지원이 제공된다.
- (b) 고중요도 지원 서비스. "고중요도"로 분류된 인시던트 리포트는 정상 업무 시간 중 8 시간 내 대응을 목표로 한다.
- (c) 가동(Go-Live) 지원. 생산 환경 구현 또는 업그레이드 가동 상황 시, 중요, 고, 중간 또는 일반 우선순위에 대해 주말 또는 공휴일 지원이 허용되며, 다음 조건 하에 연간 1 회 이용 가능하다.
 - i. 고객이 최소 3 주 전에 서면으로 해당 지원을 요청해야 한다.
 - ii. 요청서에는 프로젝트 계획, 타임라인, 프로젝트 담당자 연락처 정보 등, 계획된 활동의 기술적 세부사항이 포함되어야 한다.
 - iii. 고객은 SISW 가 사전에 고객의 시스템 환경에 원격 액세스할 수 있도록 보장해야 한다.

2.3 PRO-Enterprise 지원. 특정 PLM 제품은 PRO 지원이 포함되나 "가동 지원"을 연간 2 회로 제한하는 PRO-Enterprise(PRO-ENT) 지원 대상이 될 수 있다.

2.4 우선 지원. 특정 PLM 소프트웨어 제품은 우선 지원 대상이 될 수 있다. 고객은 PRO-ENT 지원에 더해 다음과 같은 혜택을 받는다:

지원 계정 관리자. 지원 계정 관리자("SAM")가 주당 최대 6 시간 배정된다. SAM 은 인시던트 보고서를 검토 및 우선순위 지정하고, 에스컬레이션을 처리하며, 제품 개발 팀과 협업하고, Teamcenter 버전 관리 계획 수립 및 긴급 상황 시 RACI 와 같은 도메인별 업무를 관리한다.

2.5 **PRIORITY 엔터프라이즈 지원.** 특정 PLM 소프트웨어 제품은 PRIORITY 엔터프라이즈(PRIORITY_ENT) 지원 대상이다. 고객은 PRIORITY 지원과 주당 최대 12 시간의 SAM 서비스를 받는다.

2.6 **PRIORITY+ 지원.** 특정 PLM 소프트웨어 제품은 PRIORITY+ 지원(P+) 자격을 부여받는다. 고객은 PRIORITY 지원과 주당 최대 8 시간의 SAM 지원을 받는다.

담당 지원 엔지니어. 각 포트폴리오에는 위치, 관련 전문성 및 가용성에 따라 최대 3 명의 지원 엔지니어가 배정될 수 있다. 이들은 고객 사고 보고서를 처리하며, 문제 격리를 지원하기 위해 고객 버전과 일치하는 환경을 설정할 수 있다.

2.7 **PRIORITY+-엔터프라이즈 지원.** 특정 PLM 소프트웨어 제품은 PRIORITY+ 엔터프라이즈(P+ ENT) 지원 대상이다. 고객은 PRIORITY 지원과 주당 최대 16 시간의 SAM 을 받는다.

지정 지원 엔지니어. 고객 사고 보고서를 처리하기 위해 포트폴리오당 최대 5 명의 지원 엔지니어가 지정될 수 있다. 지원 엔지니어는 지원에 필요한 지역 및 관련 분야를 기준으로 배정되며, 가용성에 따라 달라진다. 지정 지원 엔지니어는 문제 격리를 지원하기 위해 고객 버전과 일치하는 내부 샌드박스 환경을 설정할 수 있다.

2.8 **레거시 지원.** 브론즈, 실버 또는 골드 지원 고객은 다음 유지보수 서비스 갱신 시까지 소프트웨어 특정 유지보수 서비스 약관 버전 1.4 를 따른다. 갱신 시 고객은 PLM 유지보수 약관에 따른 우선 지원 모델로 전환된다.

3. 우선 순위 및 상위 보고

SISW 는 선착순으로 신속하게 유지보수 서비스를 제공하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 한다. 사건 보고는 심각도와 복잡도를 기준으로 SISW 내 적절한 리소스에 상위 보고된다. 고객은 다음 우선 순위 등급에 따라 각 사건 보고를 분류한다. 분류되지 않은 사건 보고는 "일반"으로 간주된다. 최종적 우선 순위 분류는 SISW 의 전적인 재량에 따른다. 우선 순위 등급:

중대	고객의 소프트웨어 생산 설치가 완전히 기능을 멈추거나, 고객의 사업 운영에 심각한 붕괴를 야기하는 경우. PRO 등급 이상 대상 대응 시간은 24 시간 연중무휴 기준 1 시간이다.
높음	이 심각도 수준은 심각한 기능 손실이 발생했으나 고객의 생산 시스템이 가동 상태를 유지하고 처리가 지속될 수 있는 상황에 적용된다. PRO 수준 이상의 고(高) 심각도 사고에 대한 목표 대응 시간은 영업일 기준 8 시간이다.
중간/ 일반	기능적 오류가 발생했지만 공정은 계속 진행할 수 있거나, 비업무용 중대 기능이 제대로 수행되지 않는 경우.
낮음	서비스 또는 정보에 대한 요청이나 사소한 영향을 주는 문제가 식별된 경우.