SIEMENS

DIGITAL INDUSTRIES SOFTWARE

유지보수, 개선 및 지원에 대한 글로벌 정책

siemens.com/software

Siemens Digital Industries Software 고객 및 파트너 귀중,

Siemens Digital Industries Software는 귀하의 소프트웨어 구매 가치를 극대화하기 위한 지속적인 노력으로 포괄적인 소프트웨어 지원 및 향상 정책에 대해 알려 드립니다. Siemens의 소프트웨어는 귀사의 비즈니스 운영에 중요하며, 그러므로 귀하의 투자 가치를 극대화하도록 지속적인 지원과 향상을 제공하는 것 역시 중요합니다.

ME&S(Siemens Maintenance Enhancement & Support) 정책은 고객이 소프트웨어를 항상 최신 버전으로 사용하도록 명확한 가이드라인을 제공합니다. 소프트웨어 사용 중 궁금하신 점에 있으면 Siemens 또는 Siemens 솔루션 파트너사로부터 바로 지원을 받으실 수 있습니다.

최신 ME&S 지원을 받으실 수 있도록 잠시 시간 내셔서 제공 드리는 가이드라인과 정책을 살펴보시기 바랍니다. Siemens는 '고객의 실패를 좌시하지 않는다' 라는 기본 원칙이 있습니다. Simenes 팀은 그 약속을 이행할 준비가 되어 있습니다.

감사합니다.

Siemens Digital Industries Software

목차

목적	4
정책	4
ME&S 혜택	4
프리미엄 지원 티어 옵션	5
최초 ME&S 사용	5
ME&S 갱신	6
동일 만료일 적용	6
추후 갱신	6
최초 ME&S 구매 연기	7
철회	7

목적

본 문서의 목적은 Siemens Digital Industries 소프트웨어의 유지 관리, 개선 및 지원 (ME&S) 정책을 채널 파트너 및 고객에게 고지하는 것입니다. 본 정책 문서에서 파트너는 고객으로 간주됩니다.

정책

본 정책은 다음 영역에 대한 가이드라인을 구성합니다.

- 최초 ME&S 사용
- ME&S 갱신
- 견적 작업 및 고객/파트너사에 고지
- 동일 만료일 적용
- 추후 갱신
- 최초 지원 구매 연기
- 철회

ME&S 혜택

ME&S 계약은 성공을 실현하는 데 필수적인 투자입니다. 이를 통해 팀의 생산성을 유지하고 최신 버전의 소프트웨어를 최신 상태로 유지하며 문제를 해결할 수 있습니다. 주요 이점은 다음과 같습니다.

- 주요 릴리스 및 업데이트로 최신 제품 혁신과 업그레이드를 사용합니다.
- 최고 품질의 최신 버전으로 작업하여 팀 생산성을 향상합니다.
- 숙련된 Siemens 지원 엔지니어로부터 기술 지원을 받습니다.
- 가장 복잡한 문제를 해결하기 위해 신뢰할 수 있는 전문 지식에 액세스합니다.
- 기술 지원 리소스에 유연하게 액세스하여 편리하게 답변을 얻을 수 있습니다.
- 특정 요구 사항에 맞는 확장 지원 계획 및 확장된 서비스가 포함된 유지 관리 계약을 체결합니다.
- 언제 어디서나 온라인에서 지식 기반 자료를 검색하고, 기술 문제를 해결하고, 소프트웨어 및 라이선스를 다운로드하고, 문서에 액세스하고, 지원 사례를 관리할 수 있습니다.

고객이 액세스할 수 있는 지원 서비스:

- 글로벌 지원 전화번호
- Siemens 지원 센터
- Siemens Digital Industries Software 커뮤니티

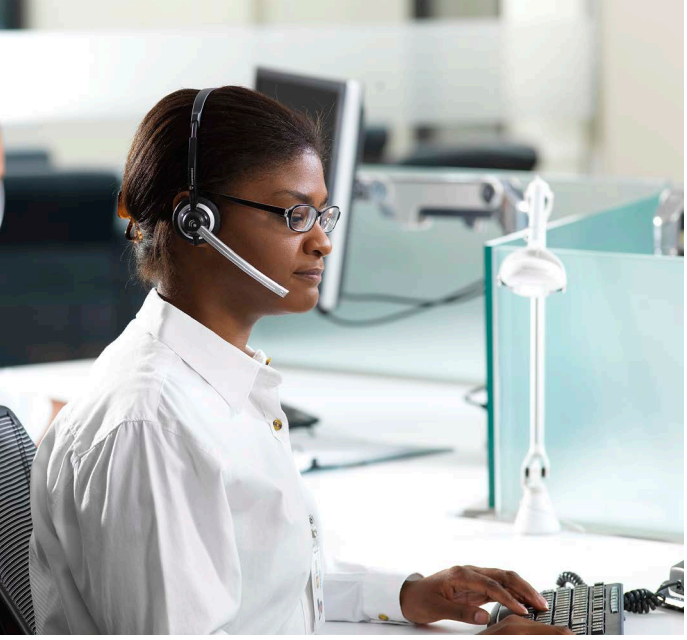
프리미엄 지원 티어 옵션

Siemens Digital Industries Software는 대다수 영구 라이센스 제품에 대해 티어별 프리미엄 지원 옵션을 제공합니다. 이 옵션은 기본 설정에 대해 협업 방식으로 문제를 해결하기 위한 업무 시간 외 지원, 주말 지원, 긴급 상황 고객 지원 직접 액세스, 지원 클라우드 환경 등을 제공합니다. 보다 자세한 정보는 갱신 판매 담당자에 문의하시기 바랍니다.

최초 ME&S 사용

최초 ME&S 계약은 첫 라이선스 구매를 통해 체결됩니다. ME&S 기간은 신규 고객의 경우 최소 12개월입니다. 기존 고객의 경우, 최초 ME&S 기간은 고객의 결정에 따라 ME&S 만료일에 동시에 종료될 수 있습니다. 고객은 ME&S 최소 사용 기간 약정을 체결합니다.

향후 ME&S 갱신은 만료일 최소 30일 전 서면 철회 통지를 하지 않는 한 12개월 단위로 연장됩니다.



ME&S 갱신

Siemens Digital Industries Software가 갱신 고지를 준비하며 만료일 전 고객에 통보합니다. 갱신은 최소 12개월 기간으로 이뤄지며, 적시 갱신 금액이 포함됩니다.

동일 만료일 적용

동일 만료일 적용은 ME&S 만료일이 각기 다른 여러 라이선스를 보유한 고객이 사용할 수 있는 프로세스입니다. 이 프로세스로 고객은 하나 이상의 ME&S 계약 기간을 비례 배분해 여러 라이선스에 대해 단일 갱신율을 적용할 수 있습니다.

추후 갱신

고객은 만료일 전에 ME&S 계약을 갱신해야 합니다. 고객이 ME&S 계약 만료를 허용한 경우, ME&S 계약이 만료된 시점부터 고객의 갱신 비용이 청구됩니다. 또한 고객은 기존 ME&S 계약 만료일과 복원 유효일 사이 기간 중 지불해야 하는 총 ME&S 비용의 25%를 복원비로 지급하게 됩니다. 새로운 ME&S 계약 시작일은 기존 ME&S 계약 만료일이 됩니다.

만료일 후 36개월 내에 ME&S 계약을 갱산하지 않은 고객은 ME&S 재활성화가 불가합니다. 이 경우 신규 라이선스 구매(영구 또는 구독 기반)만 가능합니다.

최초 ME&S 구매 연기

최초 ME&S 계약 없이 새 라이센스를 구매한 고객에게 수수료나 패널티 없이 신규 ME&S 계약을 체결할 수 있는 90일 유예 기간이 주어집니다. 신규 계약일은 기존 라이선스 교부일이 됩니다.

90일 유예 기간이 만료된 후 최초 ME&S 계약을 체결한 고객에 대해 기존 라이센스 교부일로부터 모든 기존 ME&S 계약에 25%의 복원비가 적용됩니다. 유예 기간에는 ME&S 지원이 제공되지 않습니다.

철회

고객은 ME&S 계약 만료일 최소 30일 전 서면으로 ME&S 계약을 철회할 수 있습니다.

라이센스 부분 취소는 허용되지 않습니다.

Siemens Digital Industries Software는 규모에 관계없이 모든 조직이 Siemens Xcelerator 비즈니스 플랫폼의 소프트웨어, 하드웨어 및 서비스를 사용하여 디지털 방식으로 혁신할 수 있도록 지원합니다. 기업은 Siemens의 소프트웨어와 포괄적인 디지털 트윈을 통해 설계, 엔지니어링 및 제조 프로세스를 최적화하여 오늘날의 아이디어를 미래의 지속 가능한 제품으로 전환할 수 있습니다. Siemens Digital Industries Software는 모든 산업에서 칩에서 전체 시스템까지, 그리고 제품에서 프로세스까지 트랜스포메이션을 가속화합니다.

미주 지역: 1 800 498 5351

유럽, 중동, 아프리카 지역: 00 800 70002222

아시아 태평양 지역: 001 800 03061910

다른 지역 번호는 여기를 클릭하십시오.

© 2023 Siemens. 관련 Siemens 상표 목록은 여기에서 확인할 수 있습니다.
기타 모든 상표는 해당 소유자에 귀속됩니다.
67271-D13 KO 9/23 LOC