

# 소프트웨어와 하드웨어에 대한 일반 유지보수 서비스 약관

Siemens Digital Industries Software

SIEMENS

Siemens Industry Software Inc. 또는 해당 Siemens 계열사 중 하나 ("SISW") 와 고객은 보충 약관과 함께 소프트웨어 라이선스 계약("계약")을 체결한다. 본 계약에 따른 소프트웨어와 하드웨어를 위한 모든 유지보수 서비스는 본 일반 유지보수 서비스 약관("일반 유지보수 약관") 및 [www.siemens.com/sw-terms/mes](http://www.siemens.com/sw-terms/mes)에 있는 해당 소프트웨어와 해당 하드웨어의 유지보수 약관 의해 규제된다. 적용되는 해당 소프트웨어와 하드웨어 약관은 동일한 영수자 코드를 부여받은 소프트웨어 또는 하드웨어 제품에 대한 추가약관이다. 충돌이 있는 경우, 본 일반 유지보수 약관보다 해당 유지보수 약관이 우선된다. SISW는 경우에 따라 모든 유지보수 서비스 약관을 수정할 수 있다. 단, 그러한 모든 수정은 독립적으로 또는 구독의 일부로서 고객이 유지보수 서비스를 개선할 경우에만 적용되며, 고객의 명시적 동의 없이는 유지보수 서비스의 현재 기간 중에 변경 사항이 적용될 수 없다. 본 일반 유지보수 약관에서 사용되는 용어는 계약의 다른 약관에서 정의된 바와 같은 의미를 갖는다.

- 기본 유지보수 서비스.** 유지보수 서비스는 (a) 소프트웨어 업데이트, (b) 오류 수정(아래 정의 참조) 및 (c) 기술 지원으로 구성된다. 영구 소프트웨어 라이선스는 유지보수 서비스를 포함하지 아니한다. 영구 소프트웨어 라이선스를 위한 유지보수 서비스는 별도로 구입되어야 한다. 본 계약 상 유지보수 서비스는 SISW 가 그러한 서비스를 고객층에 위하여 일반적으로 이용 가능하도록 제공하는 범위까지 제공된다. 무상으로 제공되거나 주문에서 서비스 제공 중단, 중단, 폐기 또는 레거시 대상으로 지정된 소프트웨어나 하드웨어는, 주문에 명시적으로 달리 규정(예: 수명 종료 유지보수 서비스 또는 연장 유지보수 서비스)되지 않는 한 유지보수 서비스에 포함되지 않는다.
- 추가 및 선택적인 유지보수 서비스.** 특정 소프트웨어와 하드웨어의 경우, 추가 지원 수준 및 서비스를 해당 소프트웨어 또는 하드웨어의 유지보수 서비스 약관에 지정된 대로 구매할 수 있으며, 여기에는 원격 지원, 에이전트 기반 진단 서비스 또는 원격 모니터링, 현장 서비스, 이전 버전 지원 및 확장 지원 시간과 같은 향상된 지원 수준 및 선택적인 서비스를 포함한다.
- 유지보수 기간, 개선.** 고객은 유지보수 서비스가 라이선스 수수료에 포함되지 않는 한, SISW 로부터 최초 연간 유지보수 기간 또는 주문서에 지정된 기타 기간 동안 유지보수 서비스를 구매할 수 있다. 고객은 유지보수 서비스를 위해 발행된 청구서에 대한 지불, 당사자간 거래 행위 또는 자동 개선 날짜 이후 유지보수 서비스 이용을 통해 고객이 유지보수 서비스 개선 주문을 수락한 것으로 간주됨을 인정한다. 고객이 추가 소프트웨어 라이선스 또는 하드웨어를 구매할 경우, SISW 는 연간 유지보수 기간과 분할 계산된 연간 수수료를 조정하여 기존 유지보수 기간과 청구 주기를 시기적으로 일치하도록 할 수 있다.
- 소프트웨어의 신규 릴리스.** 새 버전의 소프트웨어는 일반적으로 오류 수정으로 구성되는 포인트 출시("포인트 출시") 또는 일반적으로 새로운 기능 또는 향상된 기능을 포함하는 소프트웨어의 새로운 버전인 주요 출시("주요 출시")의 형태일 수 있다. 유지보수 서비스의 일부로서, 고객에게는 일반적으로 SISW 의 고객들에게 출시되는 새로운 포인트 릴리스 및 주요 릴리스가 제공된다. 이러한 권리는 SISW 가 단일 고객을 위해 제공하는 사용자 맞춤형 제품으로 개발되거나 SISW 가 개별 제품으로 개발하고 라이선스를 부여하는 소프트웨어의 기능 또는 성능에 대한 모든 릴리스, 모듈, 옵션, 미래 제품 또는 모든 업데이트에는 적용되지 아니한다. 고객은 모든 새로운 버전 및 필요한 데이터 변환에 대한 설치 및 구현할 책임을 진다. 고객은 고유 장비 및 소프트웨어와 SISW 가 제공하는 소프트웨어 또는 하드웨어의 호환성 및 구성에 대해 책임을 져야 하며, 지원을 위한 추가 유지보수 서비스 폐기지 또는 별도의 전문 서비스를 구매할 수 있다.
- 이전 버전의 소프트웨어에 대한 유지보수.** 포인트 출시 또는 주요 출시의 경우, SISW 는 현재 버전 및 직전의 주요 출시 직전과 관련된 최신 포인트 출시를 유지한다. 이전 주요 출시에 대한 업데이트에서 특정 오류가 해결된 경우, SISW 는 고객에게 별도의 폐치 또는 해결책을 제공하는 대신 오류 수정이 포함된 포인트 출시로 업그레이드하도록 요청할 수 있다.
- 유지보수 서비스의 연장 및 수명 종료.** SISW 의 고유 재량에 따라, SISW 는 중단된 소프트웨어와 비슷한 기능과 특성을 갖는 제품을 추가 비용 없이 고객에게 대체하거나, 특정 소프트웨어 또는 하드웨어에 대한 연장 또는 수명 종료 유지보수 서비스를 추가 요금으로 제공할 수 있다. 연장된 유지보수 서비스는 기본 지원 만료 후 소프트웨어 또는 하드웨어를 지원한다. 수명 종료 유지보수 서비스는 SISW 에서 일반적으로 더 이상 배포되지 않고 지원되지 아니하며, 기본 또는 연장 지원 서비스에 포함되지 않는 소프트웨어 또는 하드웨어를 지원한다.
- 오류 수정.** 오류란 문서와 현저히 일치하지 않는 소프트웨어 또는 하드웨어의 문제("오류")를 의미한다. 고객은 의심되는 오류를 SISW 에 보고할 수 있으며, SISW 에 의심되는 오류에 관하여 상세한 서면 설명과 문서를 제공한다. 고객은 보고된 오류에 대한 SISW 의 조사에 협조한다. SISW 에서 해당 소프트웨어에 오류가 포함된 것으로 확인될 경우, SISW 는 SISW 의 고유 재량에 따라 상업적으로 합리적인 노력을 통해 폐치, 해결책 또는 해당 소프트웨어의 후속 포인트 출시 또는 주요 출시를 통해 오류를 해결한다.
- 기술 지원(표준 영업 시간).** 고객은 SISW 의 지원센터(<https://support.sw.siemens.com>)에 기재된 특정 소프트웨어 또는 하드웨어 지원 센터에 전화하여 전화 지원을 받을 수 있다. 고객은 해당 소프트웨어 또는 하드웨어의 사용을 허여 받은 지역을 담당하는 지원 센터로부터 해당 지역의 공휴일을 제외한 일반 영업시간 동안 지원을 받을 수 있다. 허가된 솔루션 파트너를 통해 소프트웨어 또는 하드웨어를 구입했거나 라이선스가 허여된 고객의 경우, 공휴일을 제외하고 해당 파트너가 정한 업무 시간 중에 해당 파트너로부터 우선 전화 지원을 받을 수 있다. 또한 고객은 지원 웹 사이트에서 제품 지원 요청을 기록하고, 의심되는 오류를 보고하고, 요청에 대한 진행 상태를 모니터링하고, 수정 및 해결책을 다운로드하고, 게시판에서 정보를 교환하고, 릴리스 노트 및 기타 소프트웨어 또는 하드웨어의 정보에 접근할 수 있다. SISW 에 의해 합리적으로 요청된 경우, 고객은 SISW 가 고객의 시설에서 또는 원격 화면 공유 기술을 통해 유지보수 서비스를 이행하도록 허용해야 한다.
- 기술 담당자.** SISW 는 유지보수 서비스를 위한 기술 담당자로 고객이 한 명 이상의 직원을 지정하도록 요청할 수 있다. 해당 직원(들)은 해당 소프트웨어 또는 하드웨어에 대한 교육을 받고 유지보수 서비스 요청 및 접수를 위한 기본 담당자의 역할을

수행한다.

10. **구제수단의 제한.** 오류 수정 실패에 대한 SISW 의 배타적 책임 및 고객의 유일하고 배타적인 구제수단은 고객이 해당 오류의 직접 영향을 받는 소프트웨어 또는 하드웨어에 대해 유지보수 서비스를 해지할 수 있고, 해당 소프트웨어 또는 하드웨어에 대한 현재 유지보수 서비스의 미사용 부분에 대하여 지불된 수수료를 분할 계산하여 환불 받는 것이다.
11. **최초 및 갱신 수수료.** SISW 에게 고객이 직접 주문하는 경우, 유지보수 서비스 수수료는 주문서에 명시된다. SISW 는 현재 약정 기간이 만료되기 최소 60 일 전에 고객에게 통지하여 유지보수 수수료를 인상할 수 있다. 고객은 단일 위치에서 사용되는 제품들 중 유지보수 서비스가 지원되는 모든 소프트웨어 또는 하드웨어들에 대하여 반드시 유지보수 서비스를 모두 구매하여야 한다.
12. **제 3 자 자료.** SISW 는 SISW 에서 제공되는 제 3 자 제품이 문서에 따라 소프트웨어 또는 하드웨어와 함께 작동한다는 것만 보증한다. 고객에 의한 제 3 자 제품의 다른 모든 사용은, 그러한 제 3 자 제품이 독립적으로 사용되는 것인지 아니면 소프트웨어 또는 하드웨어와 함께 사용되어야 하는지 여부와 상관없이, 테스트되지 않았으며 SISW 에 의해서 인증되지 아니한다. SISW 가 해당 소프트웨어 또는 하드웨어와 제 3 자 제품 사이의 상호 운용성과 관련하여 고객에게 지원을 제공할 수 있으나, SISW 는 제 3 자로부터 획득한 제품을 지원할 의무를 가지지 아니한다. 고객은 SISW 가 유지보수 서비스의 이행을 위해 필요에 따라 고객에 의해 SISW 에 제공되는 제 3 자 제품 또는 기타 제 3 자 지적 재산을 사용할 수 있는 권한을 SISW 가 갖도록 확인해야 한다.
13. **지원되지 않는 운영 환경.** 유지보수 서비스는 본 계약 및 적용 가능한 문서에 따라 사용될 때만 소프트웨어 또는 하드웨어의 운영에 적용된다. SISW 는 지원되지 않는 플랫폼에서 실행되는 소프트웨어 또는 SISW, SISW 계열사 또는 SISW 의 명시적 지시에 따른 SISW 하도급업체 이외의 다른 사람에 의해 수정된 소프트웨어 또는 하드웨어에 대해 유지보수 서비스를 제공할 의무가 없다. 지원되는 구성 및 하드웨어 환경은 문서에 기술되어 있거나 <https://support.sw.siemens.com> 에서 찾아볼 수 있다.
14. **제 3 자 호스팅 제공업체.** 고객이 고객 자신을 위해 승인된 제 3 자를 사용하여 소프트웨어를 호스팅할 경우, 고객은 보고된 오류가 그러한 제 3 자 호스팅의 결과(예: 물리적 하드웨어에서 문제 재현)로 인한 것이 아님을 입증해야 한다.
15. **데이터 보호.** SISW 가 고객이 제공한 개인 데이터에 대한 고객의 정보처리자가 되는 경우, 해당 Offerings 과 참조로 포함된 사용에 대하여 여기에 기술된 기술적, 조직적 조치들을 포함한 <https://www.siemens.com/dpt/sw> 에 제시된 Data Privacy 약관이 적용된다.