

SaaS (SOFTWARE AS A SERVICE) 보충 약관

Siemens Digital Industries Software



본 Software as a Service 보충 약관("SaaS 약관")은 주문에 영숫자 코드 'SAAS'가 할당된 제품(Offerings)에 한하여 고객과 Siemens 간의 Universal Customer Agreement("UCA")를 수정한다. 본 SaaS 약관은 UCA 및 기타 해당 보충 약관과 함께 양 당사자 간의 계약("계약")을 형성한다. 본 SaaS 약관에 따른 제품은 주로 클라우드 서비스로 구성된다.

1. 정의

본 약관에서 사용된 용어는 계약의 다른 약관에서 정의된 바와 같은 의미를 갖는다. 본 SaaS 약관에는 다음과 같은 추가 정의가 적용된다.

"계열사"란 고객을 통제하거나, 고객에 의해 통제되거나, 고객과 함께 공동으로 통제하는 모든 독립체를 의미한다. 이 맥락에서 "통제"란 독립체의 중요 지분의 다수를 직접적 또는 간접적으로 보유하고 있는 것을 의미한다.

"자산"이란 데이터를 업로드하거나 제품과 데이터를 교환하기 위해 제품에서 또는 제품을 통해 구성되거나 제품에서 달리 식별되는 물리적 장치 또는 물리적 장치의 구성 요소를 의미한다. 단일 기계는 여러 자산으로 구성될 수 있다.

"수권 대리인(Authorized Agent)"은 고객 또는 고객 계열사의 내부 업무 지원을 위해 제품에 액세스할 필요가 있는 컨설턴트, 대리인, 또는 도급업자와 같은 개인, 또는 그 외에 명시적으로 본 SaaS 약관에서 제품에 대한 액세스 및 사용을 허용한 개인을 의미한다.

"수권 사용자(Authorized User)"는 고객 또는 그 계열사의 직원 또는 수권 대리인을 의미한다. 본 SaaS 약관 또는 해당 문서에서 일반 로그인 ID가 명시적으로 허용되지 않는 한, 각 수권 사용자는 제품에 액세스하고 사용하려면 고유한 사용자 ID를 사용해야 한다. 사용자 ID는 다른 개인과 공유할 수 없다.

"고위험 시스템(High Risk System)"은 안전한 상태를 유지하기 위해 안전장치 또는 내결함성 기능과 같은 향상된 안전 기능이 필요한 장치 또는 시스템을 의미하며, 장치 또는 시스템의 오류가 직접적으로 사망, 부상 또는 막대한 재산 손실을 초래할 수 있다고 합리적으로 예측할 수 있는 경우를 의미한다. 고위험 시스템은 중요한 기반 시설, 직접적인 생명 보조 장치, 항공기, 기차, 보트 또는 차량 내비게이션 또는 통신 시스템, 항공 교통 관제, 무기 시스템, 원자력 시설, 발전소, 의료 시스템 및 시설, 운송 시설에 필요할 수 있다.

"대상 지역(Territory)"은 주문에 지리적 영역이 특정되지 않는 한 전 세계(수출 통제 준수에 관한 계약에서 고객의 의무에 따름)를 의미한다.

2. 일반

- 2.1 **승인된 액세스 및 사용.** 각 제품은 권한 및 본 계약에 따른 대상 지역의 수권 사용자만 구독 기간 동안 액세스하고 사용할 수 있다. 고객이 사용하는 하드웨어 또는 소프트웨어를 통해 제품을 간접적으로 사용한다고 해서 고객이 취득해야 하는 수권 사용자 권한의 수가 줄지는 않는다.
- 2.2 **보충 약관의 변경 사항. 제품 개선.** Siemens는 이러한 업데이트가 (i) 고객의 권리(예: 권한 또는 서비스 수준과 관련하여)에 중대한 악영향을 미치지 않거나 (ii) 클라우드 서비스 또는 고객 콘텐츠와 관련하여 Siemens가 유지 관리하는 보안 조치의 중대한 저하를 초래하지 않는 경우에만 구독 기간 중에 본 SaaS 약관을 업데이트할 수 있다. 진술한 내용은 Siemens가 (i) 관련 법률을 준수하기 위해, (ii) 중요한 보안 위험을 해결하기 위해, (iii) 본 계약의 변경 조항에 따른 제품의 변경 사항을 반영하기 위해, 또는 (iv) 새로운 기능, 보완 사항, 개선 사항, 기능 또는 고객 구독의 일부로 제공되는 추가 클라우드 서비스 또는 소프트웨어에 적용되는 변경 사항을 반영하기 위해 추가 비용 없이 본 SaaS 약관을 변경할 수 있는 능력을 제한하지 않는다. 고객이 그러한 새로운 기능, 보완, 개선, 기능 또는 클라우드 서비스나 소프트웨어를 사용할 때에는 현행 SaaS 약관이 적용된다(www.siemens.com/sw-terms/supplements 참조). 다른 모든 경우에, 구독 기간 중 보충 약관에 대한 업데이트가 고객에게 적용되는 경우 Siemens는 상업적으로 합당한 노력을 기울여 그러한 변경이 있기 최소 90일 전에 또는 계약의 다른 부분에서 합의된 바에 따라 고객에게 알린다.
- 2.3 **테스트 업데이트.** 특정 제품은 업데이트를 프로덕션에 배포하기 전에 고객이 검토할 수 있도록 먼저 테스트 인스턴스로 업데이트를 제공한다("테스트 업데이트"). Siemens는 테스트 업데이트가 먼저 제공될 경우 제품의 프로덕션 환경이 업데이트될 날짜를 사용자에게 통지한다. 테스트 인스턴스에서 테스트 업데이트를 사용하는 고객의 권한은 추후 프로덕션 환경 업데이트 시 고객이 우려 사항을 해결하기 위한 피드백을 제공할 것이라 예상하여 본 계약을 통해 제공된 바에 따라 제한된다. 제품의 프로덕션 환경에 대한 업데이트는 모든 고객을 대상으로 정해진 날짜에 이루어진다.
- 2.4 **고위험 사용.** 고객은 (i) 고위험 시스템의 기능이 클라우드 서비스의 적절한 기능에 의존하는 경우, 클라우드 서비스가 고위험 시스템 작업을 위해 사용되도록 설계되지 않았으며 (ii) 클라우드 서비스의 사용을 통한 데이터 처리 결과는 Siemens의 통제 범위를 벗어남을 인지하고 이에 동의한다. 고객은 고위험 시스템의 또는 그 내부 작업을 위한 어떠한 방식으로의 클라우드 서비스 사용에 관한 제 3자 청구, 손해 배상, 벌금 및 비용(변호사 수수료 및 경비 포함)으로부터 Siemens, 그 계열사, 하도급업체 및 각 담당자를 면책한다.

3. 권한 기준 및 제한 사항

다음과 같은 허용된 사용 기준 및 제한 사항은 제품 권한과 관련하여 적용되는 주문에 표시될 수 있다. 권한에 대한 추가 세부 사항은 주문 또는 제품 문서를 통해 제공될 수 있다. 이에 는 제 3자로부터 라이선스를 받은 오픈 소스 소프트웨어를 포함하여 제 3자 소프트웨어, 기술, 데이터 및 기타 자료에 따른 우선 적용되는 조건 및 적용가능한 제한 또는 기타 속성, 기준, 전제 조건 또는 자산 속성과 같은 가격 책정 확장 요소 등의 정보가 포함되어 있다.

- 3.1 **"Backup"**은 제품에 대한 권한이 고객의 백업 또는 비상안전용(fallsafe) 설치 또는 환경에서 사본을 지원하는 목적으로만 부여됨을 의미한다.
- 3.2 **"Credit"**은 수권 사용자가 제품 또는 특정 추가 기능, 주문에 지정된 관련 제품의 애플리케이션 및/또는 모듈에 액세스하거나 이를 사용하기 위해 권리로 변환할 수 있는 선결제된 거래 단위를 의미한다. **Credit**은 해당 제품의 구독 기간 중 사용할 수 있으며 재사용은 불가하다. 접근 가능한 구체적인 기능성, 애플리케이션 및 모듈과 필요한 **Credits**의 양과 기타 세부 사항은 문서에 설명되어 있다.
- 3.3 **"Named User"**는 제품에 대한 액세스가 이름으로 식별되는 특정한 수권 사용자로 제한됨을 의미한다. 고객은 수권 사용자 간에 한 달에 한 번 제품에 액세스하고 사용할 수 있는 **Named User** 권한을 재할당할 수 있다.
- 3.4 **"Floating"** 또는 **"Concurrent User"**는 어느 한 특정 시점에 제품에 대한 액세스가 주문에 따라 액세스 권한을 취득한 수권 사용자 수로 제한되는 것을 의미한다.
- 3.5 **"Per Asset"**은 제품에 대한 권한이 연결 권리를 획득한 자산의 수로 제한됨을 의미하며, 이러한 자산의 수만큼 제품 데이터를 교환할 수 있다. **Per Asset** 권한은 다음과 같이 추가로 제한될 수 있다.
- 데이터 포인트 또는 태그의 수가 주문에 지정된 경우 자산별 최대 데이터 포인트 또는 ("**tags**")의 최대 수
 - 주문에 서버 수가 지정된 경우 서버 인스턴스("**Servers**")의 최대 수
 - 주문에 다수의 센서가 지정된 경우 센서 소프트웨어 인스턴스("**Sensors**")의 최대 수 및
 - 다수의 에이전트가 주문에 지정된 경우 에이전트 소프트웨어 인스턴스("**Agents**")의 최대 수
- Per Asset** 권한은 여러 자산에 의해 또는 여러 자산 간에 공유될 수 없다. 고객이 사용하는 하드웨어 또는 소프트웨어를 통해 제품과 데이터를 간접적으로 교환한다고 해서 고객이 취득해야 하는 자산 권한의 수가 줄지는 않는다.
- 3.6 **"Per Product"**는 제품에 대한 권한이 클라우드 서비스가 일대일 사용자 기반으로 연결되는 **Siemens** 제품 또는 제 3 자 제품의 수로 제한됨을 의미한다.
- 3.7 **"Per Server"**는 제품에 대한 권한이 단일 물리적 또는 가상 서버 인스턴스로 제한됨을 의미한다.
- 3.8 **"Test/QA"**는 제품에 대한 권한이 진행되고 있는 맞춤형 설치, 지원 및 테스트를 지원하기 위해서만 허용되었음을 의미하며, 생산 환경 또는 기타 목적으로 사용될 수 없다.
- 3.9 **"Token"**은 관련 제품에 대한 수권 사용자가 제품 또는 특정 추가 기능, 주문에 지정된 관련 제품의 애플리케이션 및/또는 모듈에 액세스하거나 이를 사용하기 위해 일시적으로 권리로 변환할 수 있는 선결제된 거래 단위를 의미한다. 접근 가능한 구체적인 기능성, 애플리케이션 및 모듈과 필요한 **Token**의 양과 기타 세부 사항은 문서에 설명되어 있다. 한 사용자가 **Token**을 적용하면 이 수권 사용자가 액세스한 기능, 애플리케이션 또는 모듈을 사용하지 않을 때까지 해당 **Token**을 사용할 수 없다.
- 3.10 **"Value Based License"**는 주문서에 지정된 특정 제품에 대한 **Token**을 의미한다.

4. 특정 약관

다음 추가 조항은 아래에 명시된 해당 제품군과 관련이 있는 제품에만 적용된다.

- 4.1 **Additive Manufacturing Network (AMN)**. 내부 비즈니스 목적으로 고객에게 부여하는 제품에 대한 액세스 및 사용 권한 외에도 수권 사용자는 **AMN** 제품을 통한 고객 거래를 위해 **AMN**에 액세스하고 이를 사용할 권한을 갖는다. 수권 사용자에는 고객이 **AMN** 제품에 대한 고객의 구독을 통해 고객 거래를 추구할 자격을 갖춘 지역 내 고객의 고객 직원이 포함된다. **"고객 거래"**는 **AMN** 제품의 사용으로 촉진된 바에 따라 (i) 수권 사용자 또는 (ii) 현재 **AMN** 제품을 구독하고 있는 제 3 자를 대상으로 하는 고객의 제품 또는 서비스 마케팅, 제공, 판매 또는 구매를 의미한다.

고객 거래와 관련된 모든 계약 관계는 고객과 그러한 제 3 자 사이의 관계이며, 여기에는 해당 고객 콘텐츠 또는 제 3 자 콘텐츠를 통해 또는 그러한 콘텐츠의 일부로 제공하는 별도의 약관이 적용될 수 있다. **Siemens**는 제 3 자 콘텐츠 또는 고객의 해당 제 3 자 콘텐츠 사용에 대해 책임을 지지 않는다. 고객은 독립적인 공급자 또는 구매자이며 고객 거래와 관련된 모든 경제적 기회를 누리고 위험을 부담한다. 고객은 **Siemens**가 아닌 고객이 고객 거래의 계약 당사자로 식별되도록 해야 한다. 고객은 고객 거래와 관련된 모든 청구 및 수금 또는 제공에 대해 전적으로 책임을 진다. 고객은 (i) 환불, 취소 또는 반품을 포함한 고객 거래 (ii) 고객 거래와 관련된 고객의 납세 의무 또는 기타 해당 요금, 또는 고객 거래와 관련된 세금 또는 해당 요금의 징수, 지불 또는 미납, 고객의 세금 등록 의무 불이행에 관한 제 3 자 청구, 손해 배상, 벌금 및 비용(변호사 수입료 및 경비 포함)으로부터 **Siemens**, 그 계열사, 하도급업체 및 각 담당자를 면책한다.

- 4.2 **PlantSight, COMOS Walkinside, APS(Asset Performance Suite)**. **PlantSight, COMOS Walkinside** 또는 **APS**의 특정 패키지 제품은 주문에 명시된 자격에 의해 제한되며 아래와 같이 정의된다.

- **"산업용 플랜트"**는 특정 산업 비즈니스 목적을 위해 고객이 전체 또는 일부를 소유, 계획, 운영 또는 관리하는 동일한 위치와 우편 주소의 산업 설비를 의미한다. 산업 플랜트는 여러 건물로 구성될 수 있다.
- **"Tag"**는 고객이 산업 플랜트의 운영과 관련이 있다고 판단하는 산업 플랜트의 물리적 객체를 식별하는 데이터 조각을 의미한다. **Tags**에는 플랜트의 측정 지점, 설정 지점, 제어 지점이 포함될 수 있다(예: 펌프, 밸브, 기기, 파이프라인, 보통 엘보우, 개스킷, 볼트 또는 너트는 포함되지 않음).

운영 인텔리전스 사용 사례의 특정 형상에는 **XHQ**에 대한 구독과 별도로 구매해야 하는 관련 관리 서비스 활동이 필요하다.

4.3 **PCBflow.** PCBflow 제품은 Per Unit 기준으로만 제공된다. "Unit"이란 주문서에 명시된 월별 DFM Reports 의 최대 수를 포함하는 패키지이다. "DFM Report"는 해당 월에 수권 사용자가 PCBflow 제품을 통해 생성, 검토 및/또는 다운로드한 분석을 의미한다. 이 분석은 제조업체 사용자가 제공한 제조업체 분류와 설계자 사용자가 PCBflow 제품에 제공한 설계자 파일 DFM 사이의 차이점을 반영하고 문서화한다.

5. 데이터 센터 위치

5.1 **데이터 저장 옵션.** 기본적으로 미사용 고객 콘텐츠는 아래에 명시된 대로 특정 주요 지리적 지역(각 "지역")에 저장된다. Siemens 가 고객에게 선택권을 제공하고 고객이 제품 프로비저닝을 위해 특정 지역을 선택하는 경우 Siemens 는 선택된 지역 내에 고객 콘텐츠를 저장한다. Siemens 는 고객이 고객 콘텐츠에 액세스하거나 이를 이동할 수 있는 지역을 통제하거나 제한하지 않는다.

5.2 사용 가능한 지역

고객의 선택에 따라 Siemens 클라우드 서비스에 업로드된 미사용 데이터는 다음 지역에 위치한 데이터 센터에서 호스팅된다.

- 유럽 연합국
- 미국
- 일본

PlantSight, COMOS Walkinside, Asset Performance Suite, SIMATIC AX, AX 4, Supply Management, Industrial Asset Hub, Senseye, SIWA Leak Finder, gPROMS Web Applications Platform, 및 SINEC Security Guard 에 저장된 데이터는 유럽 연합에서 호스팅된다.

Siemens 는 (<https://status.sw.siemens.com/>)에 기재되어 있는 추가 지역 및 데이터센터를 언제든지 제공할 수 있다. 특정 클라우드 서비스의 경우 Siemens 는 합리적인 재량에 따라 고객이 요청하면 추가 영역을 제공할 수 있다.

6. 지원 및 서비스 단계

제품의 소프트웨어 부분에 대한 유지보수, 개선 및 기술 지원 서비스("유지보수 서비스")는 <https://www.siemens.com/sw-terms/mes> 에 명시되어 있는 약관에 의거하며, 본 약관의 일부를 구성한다. 제품의 클라우드 서비스 부분 및 해당 서비스 수준에 대한 Siemens 의 기술 지원은 www.siemens.com/sw-terms/sla 에서 확인할 수 있고 본 약관에 참조로 포함된 클라우드 지원 및 서비스 수준 프레임워크에 의거하며 다음과 같은 포트폴리오별 차이가 있다.

6.1 Digital Logistics AX4 및 Supply Chain Suite

6.1.1 AX4 및 Supply Chain Suite 에 대한 정기 유지보수 기간

AX4 및 Supply Chain Suite 의 경우 Siemens 는 정기 유지보수 최소 3 일 전에 고객에게 알린다. 유지보수는 일반적으로 최대 월 1 회로, 토요일에만 진행된다. 이러한 제품의 경우 정기 유지보수로 인해 클라우드 서비스를 최대 4 시간 동안 사용할 수 없다. 일반적으로 오후 8 시~오후 11 시 59 분(CET) 또는 서버가 위치한 지역의 시간대 오후 8 시~오후 11 시 59 분이다.

6.1.2 AX4 및 Supply Chain Suite 맞춤형 유지보수 및 지원

Siemens 가 고객을 위해 특별히 개발 또는 구성한 서비스의 릴리스, 버전 및/또는 기능과 관련된 사고는 클라우드 서비스에 대한 지원 범위에 포함된다.

6.2 PlantSight, COMOS Walkinside, APS, SIMATIC AX, Industrial Asset Hub, Industrial Engineering Copilot, gPROMS Web Applications Platform, 및 SINEC Offering

6.2.1 고객 응답 수준

PlantSight, COMOS Walkinside, APS, gPROMS Web Applications Platform, 및 SINEC Offering 에 대한 목표 응답 시간은 다음과 같다.

우선순위 등급	표준 지원 시간 중 표준 지원 목표 응답 시간
중대	2시간
높음	8시간
중간/일반	48시간
낮음	48시간

6.2.2 PlantSight, COMOS Walkinside, APS, gPROMS Web Applications Platform, 및 SINEC Offering 서비스 수준 계약

다음과 같은 추가 SLA 제외가 PlantSight, COMOS Walkinside, APS, gPROMS Web Applications Platform, 및 SINEC Offering 제품에 적용된다.

- 기능의 미리보기, 시험판, 베타 또는 체험판 버전 중 또는 이와 관련하여 발생하는 사고,
- Siemens 에서 명시적으로 포함하거나 승인하지 않은 경우 샌드박스, 개념 증명, 개발, 품질 분석 또는 기타 프로덕션 이외 시스템을 사용하여 발생하는 사고.

6.2.3 PlantSight, COMOS Walkinside, APS, SIMATIC AX, Industrial Asset Hub, Industrial Engineering Copilot, gPROMS Web Applications Platform, 및 SINEC Offering 제품에 대한 정규 유지 보수 기간

지속적인 보안, 가용성, 시스템 성능을 위해 IT 인프라에 필요한 패치를 적용하는 데 사용되는 정규 유지 보수 기간이 고객에게 통지된다. 유지 보수의 정확한 시간은 (일반적으로) 중부 유럽 시간대와 미국 본토에 있는 고객의 정규 업무 시간 외여야 한다.

6.2.4 가동 시간 지원 조치의 비제공

SIMATIC AX, Industrial Asset Hub 및 SINEC Offering 제품은 클라우드 지원 및 서비스 수준 프레임워크에 명시된 가동 시간 지원 조치(예: 비즈니스 연속성 기간, 데이터 백업 및 데이터 보존)를 제공하지 않는다.

6.3 **Senseye Predictive Maintenance**

6.3.1 Senseye Predictive Maintenance 에 대한 비즈니스 연속성 기간

Senseye Predictive Maintenance 의 비즈니스 연속성 기간(RTO)은 표준 지원 및 서비스 수준의 경우 48 시간 미만이다.