

AVEVA 기준 지원 가이드라인



1호

2012년 12월

AVEVA Solutions Limited
High Cross, Madingley Road, Cambridge, CB3 0HB, UK

Tel +44 (0)1223 556655 Fax +44 (0)1223 556666 www.aveva.com

목차

1. 용어 3

2. AVEVA 지원 서비스 4

 2.1 서비스 장소..... 4

 2.2 지원요청 4

 2.3 추가 유료서비스..... 5

3. 고객책임..... 6

별첨 1 지원서비스요청 양식..... 6

1. 용어

본 가이드라인에서 사용된 용어의 의미는 다음과 같습니다:

메이저 릴리스	새로운 주요 기능 및/또는 결함의 수정을 포함하는 제품의 완전한 발행본. 모든 AVEVA 지원사무소에서 이용가능하며 공식적으로 문서화되어 있습니다.
서비스팩 릴리스	제품의 부분적 또는 완전한 릴리스로서, 기능상의 경미한 변경 및 결함의 수정을 포함합니다. 모든 AVEVA 지원사무소에서 이용가능하며 공식적으로 문서화되어 있습니다.
픽스 릴리스	긴급한 우선순위/중대한 오류를 수정하기 위해 발행되는 제품의 부분적 발행본. 픽스 릴리스는 간략히 작성된 문서와 함께, 해당 오류를 신고한 지원장소에만 배포됩니다.
제품 지원	AVEVA 가 본 가이드라인에서 정의한 제품의 수정 및 유지보수를 목적으로 제공하는 소프트웨어 지원 서비스.
지원사무소	고객의 지원 요청에 응대 가능한 제품 전문가가 상주하는 AVEVA 사무소
지원장소	AVEVA 상업 계약에 명시된 고객지원장소로서, AVEVA 상업 계약에 명시된 제품에 대해 AVEVA 지원사무소의 지원이 제공되는 장소
지원 인시던트 (Support Incident)	질문, 소프트웨어 하자 신고 또는 소프트웨어 개선 신청 등 각종 지원 요청
AVEVA 계약/ 최종 사용자 라이선스 계약	제품 이용에 관한 AVEVA 와 고객간의 계약

2. AVEVA 지원서비스

2.1 지원장소

각 고객의 지원장소에서 지원제공을 담당하는 AVEVA 지원사무소는 AVEVA 계약에서 구체적으로 명시됩니다.

각 AVEVA 지원사무소는 통상적인 사무소 영업시간 동안 지원 서비스를 제공할 수 있습니다.

AVEVA 지원사무소의 위치 및 연락처와 관련하여 필요한 정보는 다음의 웹사이트를 참고하여 주십시오. <http://www.aveva.com/en/Contact/Worldwide Offices.aspx>

2.2 지원 요청

본 항에서는 지원요청이 처리되는 방식을 설명하고 있습니다.

지원제공을 요청하기 위하여 고객 지정 담당자는 AVEVA 헬프데스크 시스템에 직접 지원 인시던트를 등록하여야 합니다. (<http://avevahelpdesk.aveva.com/>)

AVEVA 헬프데스크 시스템은 영어로 운영됩니다.

고객 지정 담당자가 필요한 정보를 입력할 때 도움을 요청하는 경우, 또는 고객이 AVEVA 헬프데스크 시스템에 접근할 수 없는 경우, 고객 지정 담당자는 AVEVA 지원사무소에 연락하여 (전화, 팩스 또는 이메일 등을 이용함) 고객 지원을 요청할 수 있습니다.

별첨1의 지원서비스요청 양식을 이용하여 고객 지원요청을 제출하여 주십시오.

- 소프트웨어 제한을 보고하는 경우, 고객이 다음과 같이 가능한 한 많은 정보를 제공하는 것이 가장 중요합니다:
 - 관련 어플리케이션/모듈
 - 버전 수/스크린/양식명칭이나 수

- 에러 메시지
- 문제의 원인이 되는 운영상의 정확한 순서
- 배경정보

지원요청은 다음과 같은 절차에 따라 제출됩니다:

- 각 지원에 대한 요청은 질문, 소프트웨어 하자 신고 또는 소프트웨어 개선 신청 등 각종 지원 요청을 의미합니다.
- 모든 지원요청은 AVEVA의 헬프데스크 시스템에 입력되고 동 시스템에서 고유 식별번호가 생성됩니다.
- 각 요청은 AVEVA와 고객간에 합의에 의하여 우선순위가 부여됩니다. 부여된 우선순위는 고객 프로젝트에 대한 예측불가능한 영향이 발생하는 경우, 그 순위는 에스컬레이션(escalation) 절차를 통해 상승하거나 조사를 통해 원인을 규명하여 그 순위가 하락할 수 있습니다.
- 동 요청을 한 고객은 AVEVA 지원사무소와 연락시 사용해야 하는 지원 인시던트 번호를 받습니다. 팩스를 통해 지원요청을 접수하고 동 수단을 통해 회신을 해야 하는 경우, 이러한 점은 요청 당시에 명시되어야 합니다.
- 고객은 다음의 정보를 요청합니다.
 - ▶ 회사 명칭/위치
 - ▶ 고객성명/전화번호
 - ▶ 제품(들) 및 버전, 모듈(들)
 - ▶ 요청의 성격
 - ▶ 지원정보, 정보 또는 증거(필요한 경우)
- 지원 인시던트는 발생한 문제를 가능한 한 신속하게 해결할 수 있도록 자문을 제공하고 도움을 줄 수 있는 기술 전문가에 전달됩니다. 고객은 해당 기술 전문가의 이름과 요청 번호를 전달 받습니다.

- 일부 인시던트의 경우, 동 기술 전문가가 고객을 대신하여 실행해야 할 추가 조사가 필요할 수 있습니다. 이 기간 동안 고객은 계속 진행상황에 대하여 정보를 제공받습니다. 고객은 또한 추가 증거를 제공하거나 문제 해결을 위하여 추가 테스트를 실행하도록 요구 받을 수 있습니다.
- AVEVA가 필요하다고 판단하는 경우, 양 당사자가 상호합의한 시스템(예: Webex)을 통하여 원격 지원을 받을 수 있습니다.
- 고객이 만족할 수 있는 해결책을 제공받으면 해당 지원 인시던트 절차를 종료해야 합니다. 고객이 해결책을 제공 받은 후 3주 내에 수락이나 거절 등 의사표시를 하지 않는 경우, AVEVA 헬프데스크 시스템은 해당 인시던트를 자동종료 합니다. 종료된 인시던트는 필요에 따라 재개될 수 있습니다.

지원 인시던트 우선순위, 목표시점, 제품 지원 상태 정의, 에스컬레이션 절차 및 소프트웨어 개선 요청과 관련한 세부 사항과 관련하여 AVEVA 지원 서비스정책을 참고하시기 바랍니다. (www.aveva.com/policies/support/en)

지원 인시던트의 등록 및 처리와 관련하여 추가 정보는 아래의 주소로 방문하시기 바랍니다.

(<http://avevahelpdesk.aveva.com/WebHelp/eService.htm?typ=onlineHelp&rand=710906>)

3)

2.3 추가 유료 서비스

다양한 부가가치 및 고객 지원 서비스들은 각 AVEVA 지원사무소를 통하여 이용할 수 있습니다. 동 서비스에는 사이트 방문, 제품 교육, 24시간 지원전문가 대기 등이 포함됩니다. 이러한 모든 추가 지원 서비스는 개선된 수준의 서비스를 구축하고 품질 모니터링 및 서비스 평가를 제공하는 상업적 범위 내에서 제공될 수 있습니다. 이와 관련한 세부사항은 담당 AVEVA 지원사무소에 문의하시기 바랍니다.

3. 고객 책임

고객 책임 및 고객이 지정한 담당자의 역할과 관련하여 세부적인 사항은 AVEVA 지원 서비스 정책을 참고하시기 바랍니다. (www.aveva.com/policies/support/en)

별첨1 - 지원서비스요청 양식

모든 지원 인시던트는 시스템 웹 인터페이스를 통하여 AVEVA 헬프데스크 시스템에 직접 등록됩니다. 이러한 방식으로 해당 시스템은 귀하의 로그인과 관련한 디폴트 값으로 많은 항목을 포함하고 있습니다.

웹 인터페이스를 통하여 등록이 불가능한 경우 아래의 이메일 양식을 완성하여 AVEVAHelpdesk@aveva.com으로 보내주시기 바랍니다.

주제: Shell Stiffeners will not split

고객 참조 번호: CUST001

회사: ABC

연락담당자: John Smith

요청 유형: 1

재생가능여부: Y

우선순위: 2

OS-버전: Windows XP

제품: Hull Detailed Design

제품 버전: 12.0.SP3

모듈: Curved Hull

<발생한 문제의 세부사항을 입력하여 주십시오>

HTML tag는 정확하게 인식되지 않을 수 있으니 일반 텍스트 이메일을 사용하여야 합니다.

키워드의 스펠링과 case를 유지해야 하나 열(line)은 동일한 순서로 나열되지 않아도 됩니다. AVEVA 헬프데스크 지원 인시던트 번호(이메일 제목란)는 이메일을 통하여 고객에게 다시 발송되고 기존의 인시던트를 업데이트하기 위하여 회신하는 경우 인시던트 번호는 제목란에 그대로 두십시오.

각 키워드의 정의는 다음과 같습니다:

이메일 제목:

- 새로운 지원 인시던트의 경우:

이메일의 제목란에 입력한 텍스트는 지원 인시던트를 지칭할 때 사용됩니다. 이 항목은 의무적으로 기재하여야 합니다. 제목을 입력하지 않고 발송한 이메일은 거절됩니다.

- 기존 지원 인시던트의 경우:

기존의 지원 요청을 업데이트 하기 위하여 이메일 제목은 “요청 #12345 내용기재.....”으로 시작하여야 합니다. ‘요청’과 ‘#’ 사이에 반드시 한 칸을 띄우고, ‘#’와 ‘12345’사이에는 간격을 두지 않으며, ‘12345’와 내용기재 사이에는 한 칸을 띄워야 합니다..

12345가 귀하가 업데이트하고자 하는 지원 인시던트의 실제 번호인 경우, 기재된 내용은 추가하려는 정보의 제목이 됩니다.

고객 참조 번호:

이 항목은 고객이 자체 시스템에서 해당 요청에 대하여 부여할 수 있는 내부 참조번호를 지칭할 때 사용합니다. 선택기재사항입니다.

회사:

회사 코드 (AVEVA 헬프데스크 시스템 홈페이지의 '나의 프로필'에서 찾을 수 있습니다.) 선택기재사항입니다.

연락처:

연락 담당자는 '이름 성'의 순으로 기입하여야 합니다. 연락처(또는 이메일 발송자)는 AVEVA 헬프데스크 시스템에 등록되어야 하고 회사와 링크를 설정해야 합니다. 연락처 또는 발송자가 등록되어 있지 않은 경우 이메일이 거절될 수 있습니다.

지원 인시던트 유형:

요청 유형은 숫자로 표시되고 반드시 기재해야 합니다.

0= 제품 용도 문의

1= 오류(제품)

2= 오류(데이터)

3= 오류(문서화)

4= 오류(PML/VITESSE)

5= 오류(설치/라이센싱)

6= 개선요청

재생가능여부:

Y= 가능 (Yes)

N= 불가능 (No)

우선순위:

우선순위는 숫자로 표시되고 반드시 기재해야 합니다.

0 = 긴급.

1 = 높음.

2 = 보통.

3 = 낮음.

OS-버전:

운영체제 (OS) 및 버전은 일반 텍스트로 기재합니다.

제품:

요청의 대상이 되는 제품의 명칭을 기입합니다. 명칭은 AVEVA 헬프데스크 시스템의 '제품' 항목 아래 목록에 기재되어 있는 명칭 중 하나와 일치하여야 합니다.

의무기재사항입니다.

제품 버전:

제품 버전은 X.X 또는 X.X.SPX로 기재합니다. 이 항목은 의무기재사항이며 제품 버전은 정확하게 위에 기재한 제품의 버전을 기재합니다.

모듈:

이 항목은 의무 기재 사항이고 해당 모듈은 위에서 기재한 제품의 모듈을 기재 하여야 합니다.

사용자는 이메일을 통하여 지원 요청을 업데이트하는 경우 업데이트 요청 전체가 지원 요청항목에 저장되고 특별한 포맷으로 작성하지 않아도 됩니다.

AVEVA Solutions Limited

High Cross

Madingley Road

Cambridge, CB3 0HB

UK

Tel +44 (0)1223 556655

Fax +44 (0)1223 556666

www.aveva.com

AVEVA believes the information in this publication is correct as of its publication date. As part of continued product development, such information is subject to change without prior notice and is related to the current software release. AVEVA is not responsible for any inadvertent errors. All product names mentioned are the trademarks of their respective holders.
Copyright 2012 AVEVA Solutions Limited and its subsidiaries. All rights reserved.