

AVEVA 제품 기준 지원 서비스 정책



4호

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. 도입3

1.1 목적3

1.2 범위3

1.3 용어4

2. 서비스범위5

2.1 서비스 개요5

2.2 서비스장소6

2.3 서비스 분류6

2.4 제품 지원 상태 정의9

2.5 지원요청하기12

2.6 지원기간12

2.7 에스컬레이션절차12

2.8 소프트웨어 개선 요청13

2.9 추가 유료 서비스13

3. 고객책임14

3.1 담당자들14

3.2 교육 및 전문성15

3.3 지명 담당자들16

1. 도입

1.1 목적

AVEVA의 기준 지원 서비스는 AVEVA 제품의 모든 애플리케이션에 대하여 전세계적으로 다양한 곳에 위치하는 AVEVA팀이 제공합니다. 더욱 명확히 하기 위하여, AVEVA 제품 목록이 “2.1 서비스 개요”에 기재되어 있습니다.

본 정책은 기준 지원 서비스 및 그 관련 서비스 수준을 명시하기 위한 목적으로 작성되었습니다.

기준 지원 서비스는 AVEVA 제품에서 인지된 오류를 신고하거나 기술적 자문을 받을 수 있도록 통상적인 영업시간에 각 지역의 AVEVA 지원사무소를 통하여 자격을 갖춘 모든 AVEVA 고객들에게 제공됩니다.

1.2 범위

AVEVA의 기준 지원 서비스는 AVEVA의 지원사무소에 의하여 지명된 고객 지원장소(AVEVA 상업계약에서 정의)에 한하여 제공되고 본 지원 서비스 정책에서 정의되고 기재된 제품 및 솔루션과 관련하여 제공됩니다.

AVEVA의 지원 사무소는 본 정책에서 명시한 바와 같이 지원 인정사항, 회신 및 해결책을 제공하기 위하여 모든 합리적인 노력을 다하여야 하지만 위 의무에 대한 책임을 부담하지 않습니다.

모든 경우에 기준 AVEVA 상업계약 또는 최종 사용자 라이선스 계약에서 정한 조건은 본 정책상의 조건보다 우선한다는 것을 알려드립니다.

더욱 명확히 하기 위하여, 외부근무시간, 현장방문, 강화요청, 컨설팅, 제품교육, 원격이나 유선지원서비스 등 기타 모든 지원서비스들은 본 정책상 절차에서 명시적으로 제외됩니다. 위 서비스들은 해당 지역 내 관련 AVEVA 지원사무소에서 제공되고 서비스의 조건 및 이행은 별도의 계약에 따라 정합니다.

1.3 용어

본 가이드라인에서 사용된 용어의 의미는 다음과 같습니다:

메이저 릴리스	새로운 주요 기능 및/또는 오류의 수정을 포함하는 제품의 완전한 발행본. 모든 AVEVA 지원사무소에서 이용 가능하며 공식적으로 문서화되어 있습니다.
서비스팩 릴리스	제품의 부분적 또는 완전한 릴리스로서, 기능상의 경미한 변경 및 오류의 수정을 포함합니다. 모든 AVEVA 지원사무소에서 이용 가능하며 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	AVEVA가 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	질문, 소프트웨어 하자 신고 또는 소프트웨어 개선 신청 등 각종 지원 요청

AVEVA 상업계약/ 최 제품 이용에 관한 AVEVA와 고객간의 계약
 중 사용자 라이선스
 계약

2 서비스 범위

2.1 서비스 개요

달리 명시되지 않는 한, AVEVA 기준 지원 서비스 정책은 AVEVA 소프트웨어 제품
 중 현재 지원대상인 릴리스에 적용됩니다.

AVEVA 기준 지원 서비스 정책에서 기재된 바와 같이 지원을 받으려면, 모든 프로
 그램에 대한 라이선스를 득하여야 합니다.

AVEVA 제품 포트폴리오 중 현재 지원대상인 릴리스에 대한 세부사항은 아래 웹사
 이트를 참고하시기 바랍니다: <http://support.aveva.com/support/United Kingdom/>

기술적 지원은 명령이나 프로그램 기록에서 명시한 바와 같이 변경없이 운영되는
 AVEVA의 라이선스를 득한 프로그램의 현재 지원되고 있는 릴리스에서, 인증받은
 하드웨어, 데이터베이스 및 운영시스템의 구성(configuration) 등에서 나타날 수 있는
 문제와 관련하여 제공됩니다.

지원요청은 해당 지역의 AVEVA 지원사무소의 통상적인 영업시간 동안 접수됩니다.
 AVEVA의 기준 지원 서비스는 아래와 같이 지원서비스를 제공합니다:

- 문제해결 및 AVEVA 제품사용 관련 기술 및 제품 자문 제공 요청을 위한
 전화, 팩스, 이메일, 웹 등을 통한 의사교환
- AVEVA 제품에 영향을 줄 수 있는 오류나 사용관련 문제 보고

- 가능한 경우, 제품 릴리스 요청 (오류 수정, 업그레이드 및 유지보수 오버레이)

2.2 서비스 장소

각 고객의 지원장소에서 지원제공을 담당하는 AVEVA 지원 사무소는 AVEVA 계약에서 구체적으로 명시됩니다.

각 AVEVA 지원사무소로부터 제공받는 지원은 통상적인 사무소 영업시간에 제공받을 수 있습니다.

AVEVA 지원사무소 위치와 연락처 등의 정보가 필요하신 경우 아래 사이트를 참고하시기 바랍니다: <http://support.aveva.com>

2.3 서비스 분류

AVEVA는 우선순위에 따라 지원요청을 처리합니다. AVEVA 기준 지원 서비스의 요청분류와 각 분류된 서비스요청에 대한 유형별 지원대응은 아래 표와 같습니다:

서비스 분류	제공서비스
<p>오류 해결-</p> <p>오류는 정상적인 운영상태가 아닌 경우로서 이 경우, 시스템이 정상적인 방식으로 운영되지 못합니다. 해결이란 시스템을 정상적인 운영상태로 복구하거나 (예: 의도대로 작동함) 또는 적합한 워크어라운드를 제공하는 것을 의미합니다.</p>	<p>AVEVA는 아래와 같은 방법으로 오류를 해결합니다:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 해당 요청을 접수하고 이를 AVEVA의 기술 부서에 로깅 및 배정 • 상호 수용가능한 시간 내에 변경된 소프트웨어를 발행 • 가능한 경우 대체가능한 제품제공 • 고객에게 피드백 및 에스컬레이션 제공

	<p>특정 요청이 아래 경우에 해당되는 경우, 해결된 것으로 간주합니다:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 영구적인 솔루션이 이행된 경우 • 일시적인 워크어라운드로 고객 사업에 대한 영향이 줄어들고, 결과적으로 신규 또는 우선순위가 하향 요청될 경우 • 합리적인 노력 후 요청이 재발생될수 없고 시스템이 정상적으로 운영될 경우 요청은 종결 • AVEVA 와 고객 모두가 추가적인 노력을 요구하지 않는 것에 동의할 경우.
<p>사용자 지원:-</p> <p>사용자 지원은 고객이 AVEVA 제품 및 AVEVA가 제공한 서비스를 사용하는 동안 생산적인 활동을 지속하도록 도움을 주는 데에 그 목적이 있습니다.</p>	<p>사용자 지원의 주요 내용은 다음과 같습니다:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 기존 제품 사용방식에 관한 질의사항에 회신 (고객이 완전한 제품 트레이닝을 받은 후에만 본 지원을 받을 수 있다.) • 문제 보고, 해결책 추적, 필요한 경우 에스컬레이션 및 고객에게 상태 수신
<p>소프트웨어 유지보수:-</p>	<p>보고된 오류를 소프트웨어상에서 수정, 서비스 팩 릴리스 및 픽스 릴리스는 지원대상인 AVEVA의 모든 제품에 대하여 제공됩니다. 동 서비스는 각 지원장소에서 제공 가능합니다.</p>
<p>제품 릴리스:-</p>	<p>AVEVA는 새로운 버전의 제품을 정기적으로 공급합니다. 각 AVEVA 지원사무소가 제품 라이선스 권리에 명시된 바와 같이 각 지원장소에 새로운 버전의 사본을 제공합니다.</p>

우선순위

지원요청 등록시 우선순위가 다음의 정의에 따라 부여됩니다. 아래의 우선순위 정의는 최종 사용자가 애플리케이션 소프트웨어를 성공적으로 사용하지 못하게 하는 소프트웨어 오류, 결의, 문제 등에 적용됩니다.

우선순위	내용
긴급	사용문제, 소프트웨어의 핵심부분이 사용할 수 없게 되어 프로젝트가 중단되거나 심각하게 영향을 줄 수 있는 문제
높음	사용문제, 소프트웨어의 핵심부분을 워크어라운드로서만 제한적으로 사용할 수 있게 하는 문제로 적정수준**의 수고가 요구됩니다. 일부 경우에 워크어라운드로 대안을 제공하더라도 소프트웨어의 해당 부분은 여전히 사용할 수 없습니다.
보통	<p>사용문제,</p> <ul style="list-style-type: none"> • 소프트웨어의 핵심부분을 워크어라운드로서만 제한적으로 사용할 수 있게 하는 문제로 약간**의 수고가 요구됩니다. 일부 경우에 워크어라운드로 대안을 제공하더라도 소프트웨어의 해당 부분은 여전히 사용할 수 없습니다. • 소프트웨어의 비핵심 부분을 사용할 수 없게 하여 추가적으로 약간**의 수고가 요구됩니다. • 문제가 되기는 하지만 시스템 사용이나 제안된 제품개선에 영향을 주지 않음. <p>지원 및 정보에 대한 기타 요청은 그 우선순위를 모두 “보통”으로 정합니다.</p>
낮음	사용 문제 또는 결의, 프로젝트에 어떠한 영향도 주지 않고, 즉각적인 조

	치를 취하거나 대응할 필요가 없습니다
--	----------------------

** 적정: 50% 이상 추가적인 수고 ** 적음: 50% 이하의 추가적인 수고

목표시점

AVEVA지원사무소는 가능한 한 신속하게 지원 인시던트를 해결하기 위하여 노력할 것입니다. AVEVA 지원사무소는 지원 인시던트의 우선순위에 따라 아래의 목표시점에 맞추어 운영됩니다.

우선순 위	목표시점
긴급	만족스럽게 해결될 때까지 지속적인 조사를 통해 즉각적으로 처리
높음	즉각적인 처리
중간	2일 내에 처리
낮음	5일 내에 처리

2.4 제품 지원 상태 정의

AVEVA는 우선순위상 1등급 결함에 대한 수정 및 낮은 순위의 장기적으로 지속되는 오류 등 다양한 보증코드 지원을 제공합니다. 제공된 보증은 아래와 같이 5개의 방식으로 분류할 수 있습니다:

1. 완전 지원
2. 제한적 지원
3. 미디어 보증 지원
4. 불활성 지원
5. 단종

특정 제품이나 버전에 대하여 적용할 수 있는 지원의 단계는 새로운 릴리스가 제공됨에 따라 달라집니다. 제품의 특정 버전에 대한 보증 지원의 정도는 AVEVA 지원 사이트(<http://support.aveva.com>)를 참고하시기 바랍니다.

분류	제품지원분류세부사항
<p>완전 지원</p>	<p>완전 지원은 제품의 최신 릴리스에 대하여 제공됩니다. 긴급한 결함은 픽스 릴리스를 통해 수정됩니다. 심각성의 정도가 낮은 결함의 경우 서비스팩 릴리스나 또는 추후 발표되는 메이저 릴리스에 의하여 수정됩니다. 사용자용 전자 문서는 필요에 따라 업데이트되고 재발행될 수 있습니다. 특정 제품 릴리스에 대한 완전 지원은 통상적으로 최초 릴리스 시점으로부터 시작되고, 최소한 추후 신규 메이저 릴리스가 모든 운영 플랫폼에서 통용되는 시점까지 제공됩니다.</p>
<p>제한적 지원</p>	<p>제한적 지원은 최신 버전의 직전 릴리스에 대하여 제공됩니다.</p> <p>다음의 경우에 발생하는 제한 사항에 대해서만 수정됩니다:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 고객이 증명하는 오류가 프로젝트에 중대하거나 높은 위험성을 줄 경우 • 데이터 완전성 • 시스템 보안 <p>제한적 지원이 제공되는 제품은 긴급한 문제의 해결이 필요한 경우에 픽스 릴리스를 통한 지원만이 제공됩니다. 신규 기능을 통한 지원은 추가되지 않습니다. 이용자 전자 문서도 업데이트 되지 않습니다.</p> <p>제한적 지원은 통상적으로 플랫폼에서 신규 메이저 릴리스가 직전의 메이저 릴리스를 대체는 시점까지 제공됩니다.</p>
<p>미디어 보증</p>	<p>미디어 보증 지원은 AVEVA가 해당 제품이 미디어를 통하여 설치</p>

<p>지원 (Media warranty support)</p>	<p>될 수 있음을 보증하고 사용자가 이를 작동시키도록 하는 서비스입니다. 기능성에 대하여는 어떠한 보증도 제공되지 않습니다. 고객이 제품 설치후 90일 동안 현재 미디어 보증 제품의 제품 릴리스를 제공합니다. 최종 사용자가 제품을 사용할 수 있도록 라이선스 파일이 고객에게 전자적으로 전송되는 경우 설치가 실행되는 것으로 정의합니다.</p>
<p>비활성 지원 (inactive support)</p>	<p>비활성 지원이란 제품이 어떠한 종류의 릴리스도 지원되지 않는 경우를 의미합니다. 긴급한 문제에 대한 지원서비스는 특별 계약으로 협상가능하고 이 경우 합리적인 노력을 다하여 협의를 할 수 있습니다. 이는 고객이 궁극적으로 제공가능한 픽스나 워크어라운드의 최종 평가 및 테스트에 대한 책임을 부담한다는 것을 의미합니다. 어떠한 교육도 제공될 수 없으며 기존 정보 서비스는 제품에 대한 세부 정보를 포함하지 않습니다.</p>
<p>단종 (withdrawn)</p>	<p>단종상태로 변경된 제품들의 경우에 고객들은 통상적으로 사용권한을 보유하지 않습니다. 고객은 현재 버전 또는 이전 버전으로 업그레이드된 것을 사용할 것으로 추정합니다. 예외적인 상황에서 AVEVA가 지속적인 사용과 긴급한 문제에 대한 지원과 관련하여 협상할 수 있도록 준비 가능합니다. 이 경우 합리적인 노력으로 협의를 할 수 있습니다. 이는 고객이 궁극적으로 제공가능한 픽스나 워크어라운드의 최종 평가 및 테스트에 대한 책임을 부담한다는 것을 의미합니다.</p>

2.5 지원요청하기

지원을 요청하기 위하여 고객이 지명한 연락담당자는 지원 인시던트를 AVEVA 헬프 데스크 시스템에 직접 등록하거나 지명 AVEVA 지원 사무소에 직접 연락하여 등록하여야 합니다. 지원요청과 관련하여 더 자세한 정보는 www.aveva.com/policies/support/en을 방문하여 “AVEVA 기준 지원 가이드라인”을 참고하시기 바랍니다.

2.6 지원 기간

AVEVA 기준 지원 정책은 AVEVA의 상업계약에서 달리 명시되지 않는 한 동 계약 체결일에 발효됩니다.

AVEVA 상업계약에서 달리 명시하지 않는 한, AVEVA 기준 지원 서비스 정책은 동 계약에서 정한 기간의 해지 시점까지 유효합니다. AVEVA 기준 지원 서비스는 동 계약이 현재상태로 유효한 경우에 사용될 수 있습니다.

2.7 에스컬레이션(escalation) 절차

소프트웨어 문제 해결과정에서, 특정 인시던트가 합리적으로 긴급히 처리되도록 하기 위하여 해당 인시던트의 순위를 상향조정할 경우가 발생할 수 있습니다.

인시던트의 순위를 상향조정하기 위하여 지명된 담당자는 AVEVA 지원사무소 매니저에게 자신의 우려사항을 알려 해당 사안의 해결책을 찾도록 하여야 합니다.

전형적으로 에스컬레이션은 다음의 경우에 필요할 수 있습니다:

- 인시던트의 우선순위를 정했지만 문제가 당초 예상보다 더욱 심각한 것으로 판단되어 그 순위를 상향 조정할 필요성이 발생하는 경우
- 인시던트를 등록했지만 적시에 해결되지 않거나 문제 해결을 위한 피드백이 적절하게 제공되지 않은 경우
- 특정 인시던트에 부여된 우선순위와 관련하여 합의에 도달하지 못한 경우

2.8 소프트웨어 개선 요청

고객은 수시로 자신의 워크플로나 프로세스별로 요구되는 요건을 충족시키기 위하여 AVEVA 제품의 현 기능을 확장하고자 합니다. 이 경우, 고객은 지원 인시던트를 AVEVA 헬프데스크 시스템에 등록하고 개선 요청의 인시던트 유형을 선택해야 합니다.

개선 요청은 저장되어 향후 제품 개발시 이를 반영합니다.

개선 요청이 위 2.3항에서 명시한 바와 같이 그 성격상 프로젝트에 미치는 영향이 크거나/결정적인 경우 고객이 수용할 수 있는 시간 내에 개선사항들이 반영되어 사용되도록 명시하는 상업 계약의 조건에 동의할 수 있는지 확인하기 위하여 협상을 진행할 수 있습니다.

AVEVA는 모든 (또는 여하한) 개선 요청의 실행을 보장하지 않습니다.

2.9 부가 유료 서비스

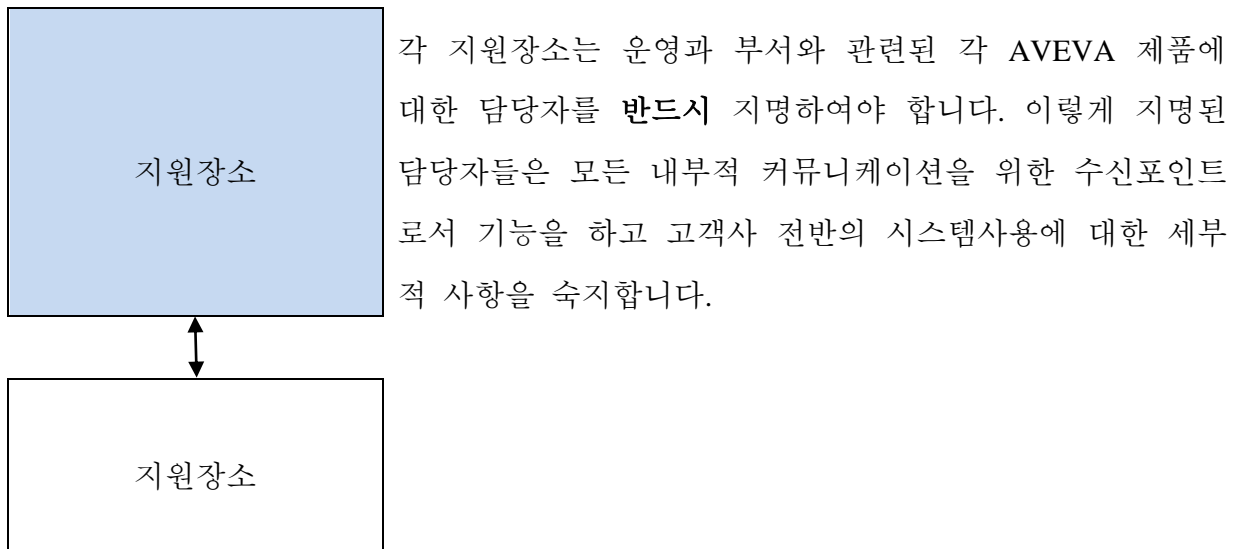
다양한 부가가치 및 고객 지원 서비스들은 각 AVEVA 지원사무소를 통하여 이용할 수 있습니다. 동 서비스에는 사이트 방문, 제품 교육, 24시간 지원전문가 대기 등이 포함됩니다. 이러한 모든 추가 지원 서비스는 개선된 수준의 서비스를 구축하고 품

질 모니터링 및 서비스 평가를 제공하는 상업적 범위 내에서 제공될 수 있습니다. 이와 관련한 세부사항은 담당 AVEVA 지원사무소에 문의하시기 바랍니다.

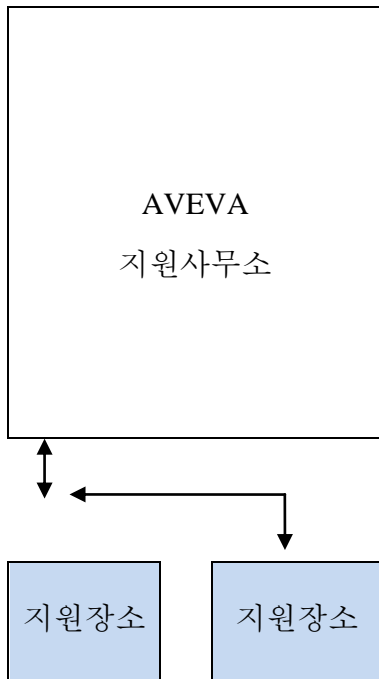
3. 고객 책임

본 항에서는 AVEVA 제품의 내부적 지원과 관련하여 고객 책임과 지원장소의 지명된 담당자의 역할을 명시하고 있습니다. 이를 통하여 AVEVA 지원사무소와 고객이 효과적이고 효율적으로 커뮤니케이션을 할 수 있습니다.

3.1 담당자들



각 담당자는 AVEVA 지원사무소에 모든 지원요청이나 연락할 수 있도록 커뮤니케이션 창구역할을 합니다. 이러한 담당자들 중 **주요 담당자 1인**을 지명합니다. 이는 공지사항, 릴리스 자문 및 문서화, 이슈, 자문 등과 관련된 사항들을 AVEVA로부터 적절하게 수신하여 이를 사무소 내의 관련 당사자에게 전달합니다. 주요 담당자는 제품 다운로드 자문 및 소프트웨어 수정 관련 구체적인 사항들에 대하여 적절한 조치가 취해지도록 그 책임을 부담합니다. 각 지원 사무소는 AVEVA 제품에 대하여 그 운영과 관련하여 **1인의 부 담당자를 둘 수 있습니다**. 이 부 담당자는 주요 정 담당자의 부재시 그 역할을 대신 수행합니다.



특정 AVEVA 제품(AVEVA 지원사무소는 교육이나 실행 프로그램이 작동되는 동안 관련 자문을 제공합니다)에 대하여 각 지원사무소는 그 운영과 관련하여 1인의 IT 담당자를 반드시 두어야 합니다. IT 담당자는 소프트웨어 다운로드 자문 및 소프트웨어 오류 수정에 관한 구체적인 사항과 관련하여 적절한 조치를 취하여야 하는 책임을 부담합니다.

각 지원장소는 반드시 지명된 담당자 (부재시 부 담당자)만이 AVEVA 지원 사무소에 유선통화권한을 가지도록 합니다. 이는 최종 사용자가 전화를 걸어 문의하기 전 각 지원사무소의 지원 조직 내에서 적절한 창구를 통하여 연결될 수 있도록 하기 위한 조치입니다.

지명 담당자는 최종 사용자와 AVEVA 간에 초기 인터페이스 단계의 지원을 제공할 책임이 있습니다. 이는 모든 요청이 적절하게 수량화되고 AVEVA 지원사무소로 에스컬레이션 절차를 진행하기 전 우선순위를 정하기 위한 것입니다.

3.2 교육 및 전문성

각 지원장소는 모든 최종 사용자가 AVEVA 제품을 사용할 수 있도록 사용중인 설계나 기능의 범위 내에서, 또한 기타 관련 패키지(예: Windows/Word)를 능숙하게 사용할 수 있도록 교육을 제공하여야 합니다.

모든 지명된 담당자는 AVEVA 가이드라인에 따라 제품의 모든 기능과 기타 관련 패키지(예: Windows/Word)에 관하여 적절하게 교육을 받아야 합니다.

IT 담당자의 경우 숙련된 Oracle DBA 능력, comms 및 Windows 플랫폼과 관련하여 지식 및 경험을 갖추어야 합니다.

3.3 지명 담당자

고객이 지명한 연락 담당자는 AVEVA 상업 계약에 세부적으로 명시되어 있습니다.

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.