

AVEVA Solutions Limited 소프트웨어 판매중단/단종 정책

시장 수요, 기술 혁신, 신제품 개발, 기반 기술의 이용가능성이 변화하거나, 단순한 노화가 발생하거나 선진 기술로의 대체가 이루어짐으로써 제품은 그 수명을 다하게 됩니다. AVEVA Solutions Ltd.(이하, “당사”)는 업체들이 단종 프로그램을 통해 단종 활동이 사업 시스템 및 실무에 미치는 영향을 검토할 수 있다고 생각합니다. 고객들의 제품계획 전략에 부응하기 위하여, 당사는 귀하의 계획 수립 및 앞선 신제품으로의 전환에 도움이 될 수 있는 공식 “단종” 정책을 수립하였습니다. 본 단종정책은 2012년 1월 1일부터 단종에 들어가는 모든 AVEVA Group 제품에 적용됩니다. 본 정책은 이미 단종통지된 제품에 대해서는 적용되지 않습니다.

단종 관련 정의

- 단종절차

제품의 수명과 연계된 최종 비즈니스 오퍼레이션을 안내하는 절차. 단종절차는 일련의 기술적, 사업적 단계 및 활동으로 구성되고, 이러한 절차가 완료됨과 동시에 해당 제품은 폐용 상태가 됩니다. 폐용 제품은 더 이상 판매되지 않으며, 이에 대한 개선, 유지, 지원도 제공되지 않습니다.

- 판매중단통지

판매철회일자를 명시하고, 고객이 마지막으로 제품의 구매, 지원 및 교환을 계획할 수 있는 시간을 제공하는 공식통지기간을 의미합니다.

- 판매중단일

통상의 AVEVA Solutions Ltd. 판매처를 통해 제품을 주문할 수 있는 마지막 날을 의미합니다. 판매중단일 이후로는 제품을 더 이상 일반적으로 구매할 수 없습니다.

- 단종일(EOL)

AVEVA Solutions Ltd.가 제품에 대한 지원서비스(Support Service)의 제공을 중단하는 날을 의미합니다.

버전의 단종/단종 소프트웨어 정책

소프트웨어의 신규 버전이 출시되면 구 버전의 판매는 중단되고 단종 전환기가 시작됩니다. 이 기간 동안 당사는 두 가지 방식으로 지원을 제공합니다.

- 완전지원

최신 버전 및 최신 버전의 1단계 이하 버전에 대해서는 완전지원이 제공됩니다. 완전 지원 기간 동안, 우선순위 1등급의 결함은 픽스 릴리스를 통해 수정됩니다. 심각성이 낮은 결함은 서비스팩 릴리스 또는 추후 발표되는 신규 릴리스를 통해 수정됩니다. 이

용자용 전자 문서는 필요에 따라 업데이트되거나 재발행될 수 있습니다. 소프트웨어 교육은 표준 코스를 통해 유상으로 제공됩니다. 제품 릴리스에 대한 보증 지원은 통상적으로 최초 릴리스 시점으로부터 시작되고, 최소한 추후 신규 릴리스가 모든 운영 플랫폼에서 통용되는 시점까지 제공됩니다.

● **제한적 지원**

최신 버전의 2단계 이하 버전의 소프트웨어에 대해서는 제한적 지원이 제공됩니다. 제한적 지원 기간 동안, 당사는 a) 고객에게 발생한 중대한 오류, b) 데이터의 무결성 관련 오류, 또는 c) 시스템 보안 오류 중 하나 이상에 해당하는 오류가 있을 경우, 이를 해결합니다. 제한적 보증 지원의 대상이 되는 제품은 중대한 오류의 해결이 필요한 경우에 한해 픽스 릴리스를 통한 지원만이 제공됩니다. 신규 기능을 통한 지원은 추가되지 않습니다. 이 용자용 전자 문서는 업데이트되지 않습니다. 소프트웨어 교육은 요청에 따른 특별 코스를 통해 유상으로 제공됩니다. 중대한 지원은 제공됩니다. 중대하지 않거나 긴급하지 않은 오류에 대해서는 합당한 노력의 자문이 제공됩니다. 제한적 지원은 통상적으로, 신규 릴리스가 모든 플랫폼에서 이전 릴리스를 대체하는 시점까지 제공됩니다.

단종 소프트웨어 정책

1. 당사는 일반적으로, 대상 제품의 판매중단일, 단종일 또는 마지막 주문 가능일을 www.aveva.com 에 공지하거나 고객 및 거래처에게 이에 대한 이메일을 전송함으로써 서면 통지합니다. 단종통지에는 제품의 상세, 추천 대체제품 및 지원서비스가 제공되는 최종일자가 포함됩니다.
2. 당사의 기술지원에 대한 액세스는 단종통지에 명시된 지원기간 동안, 또는 달리 당사와 서면 합의된 기간 동안 가능합니다.
3. 지원기간 동안의 소프트웨어 지원은, 당사 **Helpdesk**를 통해 접수된 지원 요청 건에 대한 버그 픽스, 유지보수 릴리스, 워크어라운드 또는 패치를 통해 최선의 방식으로 지원하는 것을 포함합니다.
4. 기술지원에 액세스하기 위해, 귀하는 연간 또는 렌탈 소프트웨어 라이선스 사용료가 완납된 최신 상태의 소프트웨어 라이선스를 보유하여야 합니다.
5. 단종제품은 **AVEVA Solutions**의 대체 제품으로 교체/업그레이드하실 것을 권장합니다.
6. 당사의 어카운트 매니저 및 지원인력이 단종제품의 전환에 대한 질문 및 안내를 도와드릴 것입니다.

제품 관련 정의

제품 정의에 대한 전체 목록을 보시려면, [여기](#)를 클릭하십시오(하기 참조).

책임의 부인

- 최신 버전으로 업그레이드함으로써 해결 가능한 소프트웨어의 오류나 하자가 있는 경우, 당사는 패치 및 픽스의 제공을 거절할 수 있습니다.
- 당사가 고객에게 소프트웨어 지원을 제공할 의무는 (a) 유효한 유료 라이선스의 대상이 되는 소프트웨어로서, (b); (c) 당사가 지원하는 컨피규레이션에서 작동하는 소프트웨어임을 전제로 합니다.
- 당사의 단종통지에 달리 명시되어 있지 않는 한, 본 정책은 모든 AVEVA Group 제품에 적용됩니다.
- 당사는 추후 본 정책을 변경, 업데이트 또는 수정할 수 있습니다.

지원: 제품 정의

최신 버전	가장 최근에 출시된 정식 버전
픽스 릴리스	긴급한 우선순위의 중대한 오류를 수정하기 위해 발행되는 제품의 부분적 발행본. 픽스 릴리스는 간략히 작성된 문서와 함께, 해당 오류를 신고한 지원장소에만 배포됩니다.
메이저 릴리스	새로운 주요 기능 및/또는 결함의 수정을 포함하는 제품의 완전한 발행본. 모든 AVEVA 지원사무소에서 이용가능하며 공식적으로 문서화되어 있습니다.
제품	AVEVA Solutions Ltd의 소프트웨어
제품 라이선스	제품 이용에 관한 AVEVA와 고객간의 계약
제품 지원	AVEVA가 제품의 수정 및 유지보수를 목적으로 제공하는 소프트웨어 지원 서비스. 적용되는 내용과 관련하여서는 “제품 지원” 항을 참고하여 주십시오.
서비스팩 릴리스	제품의 부분적 또는 완전한 릴리스로서, 기능상의 경미한 변경 및 결함의 수정을 포함합니다. 모든 AVEVA 지원사무소에서 이용가능하며 공식적으로 문서화되어 있습니다.
소프트웨어	AVEVA Solutions Ltd의 소프트웨어
소프트웨어 업그레이드	소프트웨어의 최신 버전인 v1.r1.r2로의 마이그레이션. 현행 유지보수계약에 따라 고객에게 업그레이드가 제공됩니다.
지원 요청	질문, 소프트웨어 하자 신고 또는 소프트웨어 개선 신청 등 각종 지원 요청
지원장소	제품 라이선스에 명시된 고객지원장소로서, 제품 라이선스에 명시된 제품에 대해 AVEVA 지원사무소의 지원이 제공되는 장소
지원사무소	고객의 지원 요청에 응대 가능한 제품 전문가가 상주하는 AVEVA 사무소