

소프트웨어 지원 서비스 정책



1. **일반.** 본 소프트웨어 지원 서비스 정책(이하 "정책")은 로크웰 오토메이션의 소프트웨어 및 클라우드 서비스(이하 "소프트웨어")에 제공되는 지원 서비스에 적용되는 약관을 규정합니다. 소프트웨어 사용은 로크웰 오토메이션 소프트웨어 및 클라우드 서비스 계약서(이하 "SCSA")(<https://www.rockwellautomation.com/en-us/company/about-us/legal-notice/software-cloud-services-agreement.html>)의 적용을 받으며 이에 따라 독점적으로 관리됩니다. 본 정책과 SCSA가 상충하는 경우 SCSA가 우선합니다. 본 정책에 정의되지 않은 대문자 용어는 SCSA에 정의되어 있습니다.
2. **요금.** 소프트웨어 및 지원 서비스 요금은 청구서 발행일로부터 30일 이내에 지불해야 합니다. 모든 지원 서비스는 사용 기간 동안 환불 및 취소가 불가능합니다.
3. **변경.** 지원 서비스는 로크웰 오토메이션의 재량에 따라 변경될 수 있지만, 지원 서비스 비용을 지불한 사용 기간 동안 소프트웨어에 대해 제공되는 지원 서비스 수준이 실질적으로 감소하지는 않습니다.
4. **지원 서비스가 포함된 소프트웨어.** 경우에 따라 고객은 지원 서비스가 포함된 소프트웨어 구독 라이선스로 소프트웨어를 구매하거나 지원 서비스가 포함된 영구 소프트웨어 라이선스를 구매할 수 있습니다.
 - 4.1. **구독 소프트웨어 - 지원 서비스.** 로크웰 오토메이션은 일부 소프트웨어를 구독 형식으로 제공합니다. 구독을 통해 소프트웨어에 대한 액세스 권한을 구매할 수 있으며, 소프트웨어 사용 기간 동안 지원 서비스가 포함됩니다.
 - 4.2. **영구 소프트웨어 - 지원 서비스.** 로크웰 오토메이션은 일부 소프트웨어를 지원 서비스와 함께 번들로 제공되는 영구 라이선스로 제공합니다. 주문서에는 구매 시점의 지원 서비스 사용 기간이 명시되어 있습니다. 지원 서비스 사용 약관은 소프트웨어 사용 약관과 다를 수 있습니다. 최초 사용 기간 이후에도 지원 서비스에 대한 액세스를 유지하려면 고객은 갱신 기간 동안 당시의 지원 서비스 요금으로 지원 서비스를 갱신해야 합니다.
5. **갱신.** 모든 지원 서비스는 고객이 당시 사용 기간이 만료되기 최소 90일 전에 갱신하지 않겠다는 의사를 전하지 않는 한 자동으로 갱신됩니다. 고객이 지원 서비스를 갱신하지 않는 경우, 고객은 지원 서비스에 액세스할 수 없으며 당시 사용 기간이 만료된 후에도 소프트웨어가 업데이트되지 않습니다. 고객(엔드 유저 또는 기타 로크웰 오토메이션 승인 리셀러, 파트너, 대리점 또는 시스템 통합업체 포함)은 i) 고객이 소프트웨어에 대해 지불해야 할 모든 요금을 현재 지불하고 있는 경우, 그리고 ii) 고객이 이전 지원 서비스 사용 기간 만료일로부터

시작되는 사용 기간에 대해 당시 가격으로 새로운 지원 서비스를 구매하는 경우를 제외하고 지원 서비스를 다시 활성화(또는 이전)할 수 없습니다. 해당 사항은 모든 로크웰 오토메이션 소프트웨어 제공업체에 적용됩니다.

6. 제공되는 지원 서비스. 지원 서비스는 소프트웨어 설명서에서 다루지 않는 문제나 질문 사항이 있는 고객에게 도움을 드리기 위해 제공됩니다. 고객은 자신이 전달하거나 로크웰 오토메이션에서 인지한 모든 결함, 오류 또는 문제를 로크웰 오토메이션에서 수정하는 것이 불가능할 수 있음을 인정합니다. 고객은 로크웰 오토메이션에서 지원 서비스를 제공하기 위해 소프트웨어 사용에 관한 추가 정보가 필요할 수 있음을 이해하고, 일부 문제가 이러한 지원 서비스의 범위를 벗어날 수 있으며 이러한 문제를 해결하기 위해 추가 서비스 및 비용이 필요할 수 있음에 동의합니다.

6.1. 지원 서비스. 고객이 소프트웨어 및 지원 서비스에 대해 지불해야 할 모든 요금을 현재 지불하고 있는 경우, 로크웰 오토메이션은 상업적으로 합리적인 노력을 기울여 다음과 같이 고객을 지원해야 합니다.

6.1.1. 설치 및 다운로드: 설치 지원에는 설명서에 따라 고객의 소프트웨어 다운로드 및 설치와 관련된 문제 해결 방법이 포함됩니다.

6.1.2. 기본 구성 문제: 구성 지원에는 지원되는 서비스(아래 정의 참조)의 기존 설치에 대한 고객의 구성 설정 문제를 해결하여 설명서를 준수하는 적절한 작동 및 연결을 보장하는 것이 포함됩니다.

6.1.3. 질문: 로크웰 오토메이션의 자격을 갖춘 담당자가 설명서에 따라 표준 및 의도된 소프트웨어 사용 "방법"과 관련된 고객의 질문에 답변합니다.

6.1.4. 새로운 버전: 이전 버전을 최신 소프트웨어 버전으로 교체하는 것과 관련된 문제에 대해 지원합니다.

6.1.5. 추가 서비스: 이러한 지원 서비스 외에 필요한 추가 지원은 별도의 계약 및 수수료에 따라 제공될 수 있습니다.

6.1.6. 소프트웨어 업데이트: 로크웰 오토메이션은 가능한 경우 소프트웨어 업데이트에 대한 액세스를 제공합니다. 로크웰 오토메이션 지원 센터(<https://www.rockwellautomation.com/en-us/support/product/product-downloads.html>)에서 이러한 업데이트에 액세스할 수 있으며, 여기에는 펌웨어, 릴리스 노트, 관련 소프트웨어, 드라이버, 도구, 유틸리티와 관련된 추가 정보도 포함됩니다.

6.2. 지원 서비스의 접근성.

6.2.1. 전화 지원: 실시간 제품 전화 지원 및 원격 데스크톱 문제 해결을 제공합니다.

6.2.2. 기술 지원 센터: 로크웰 오토메이션 기술 지원 엔지니어가 작성하고 지속적으로 개선하는 기술 자료에는 67,000개 이상의 문서가 포함되어 있으며 연간 540만 회 이상 조회됩니다 (<https://rockwellautomation.custhelp.com/app/home>). 채팅 또는 이메일을 통해 질문을 제출하고, 기술 자료에서 질문에 대한 답변을 검색하며, 포럼을 통해 동료와 교류하고, 정보를 북마크하며, 업그레이드 알림을 요청하고, 로크웰 오토메이션 엔지니어와 채팅할 수 있습니다.

6.3. 기타 소프트웨어 제품에 대한 지원 서비스.

6.3.1. Plex 제품은 [Plex Customer Care Plans | Plex](#) 를 참조하십시오.

6.3.2. Fiix 제품은 [CMMS Training & Implementation | Success Starts with Fiix\(fiixsoftware.com\)](#) 를 참조하십시오.

7. 고객의 의무. 귀하에게는 지원 서비스 이용과 관련하여 다음과 같은 의무가 있습니다.

7.1. 고객은 지원 서비스에 필요한 모든 수수료를 지불한 상태여야 합니다.

7.2. 모든 지원 서비스 요청은 섹션 6에 명시된 대로 제출합니다.

7.3. 고객은 지원 서비스 제공에 있어 로크웰 오토메이션에 합리적이고 신속하게 협조합니다.

7.4. 고객은 로크웰 오토메이션이 소프트웨어에 대해 제공하거나 지원 서비스의 일부로 제공되는 모든 업데이트, 버그 수정 및 릴리스를 즉시 설치합니다.

7.5. 고객은 설명서에서 요구하거나 로크웰 오토메이션이 권장하는 대로 소프트웨어를 작동하고 설치합니다.

7.6. 고객은 모든 관련 직원이 소프트웨어의 올바른 사용 및 작동에 대한 교육을 받았는지 확인해야 합니다.

8. 지원 서비스 제외 사항. 로크웰 오토메이션은 로크웰 오토메이션의 판단에 따라, 다음 사항을 기반으로 하거나 이로 인해 발생하는 문제에 대해 지원 서비스를 제공할 의무가 없습니다.

8.1. SCSA 또는 설명서를 위반하여 소프트웨어를 사용하는 행위(수수료 미납 포함).

8.2. 설명서에서 지원하지 않는 타사 프로세스를 포함하여 다른 장비, 소프트웨어 또는 자료와 함께 소프트웨어를 사용하는 행위.

8.3. 하드웨어, 운영 체제, 네트워크, 타사 소프트웨어 변경, 추가 기능, 소프트웨어를 사용하여 개발된 애플리케이션, 사용자 지정 항목 또는 설명서에서 지원하지 않는 소프트웨어에 대한 수정.

8.4. 로크웰 오토메이션에서 제공한 소프트웨어 업데이트를 적용하지 않은 경우.

8.5. 로크웰 오토메이션이 합리적으로 통제할 수 없는 요인으로 인한 문제.

8.6. 로크웰 오토메이션에서 지원 서비스를 중단한 모든 버전의 소프트웨어.

8.7. 고객이 의무를 이행하지 않았거나 고객의 시스템 또는 인터넷 서비스의 기타 문제.

9. 지원되지 않는 소프트웨어. 지원되지 않는 소프트웨어를 사용하는 경우, 고객은 지원 서비스를 제공받거나 업데이트, 유지보수 릴리스, 패치, 전화 지원 또는 기타 기술 지원 서비스를 다운로드하거나 받을 자격이 없습니다. 지원되지 않는 소프트웨어는 아래에 제공된 바와 같이 사용되지 않는 소프트웨어, 그리고 주문서에 제공된 것을 포함하여 지원 서비스가 제공되지 않는 소프트웨어(예: 가속기, 평가판 및 평가 소프트웨어, 진단 또는 릴리스 전 버전, 샘플 등) 형태로 로크웰 오토메이션에서 제공하는 소프트웨어를 의미합니다.

10. 사용 중단된 소프트웨어. 로크웰 오토메이션은 소프트웨어 라이프사이클 중에 사용되지 않는 특정 소프트웨어 릴리스에 대한 지원 서비스를 중단해야 할 수 있습니다(해당 소프트웨어의 관련 라이선스 제공자 또는 업체에서 지원을 중단하여 로크웰 오토메이션이 선의의 판단에 따라 지원 서비스를 계속 제공하는 것이 불가능하다고 판단한 타사 임베디드 소프트웨어 포함). 소프트웨어 및 관련 지원 서비스가 사용 중단되어야 하는 경우 로

크웰 오토메이션은 사용자에게 합리적인 사전 통지를 제공하며, 지원 서비스에 대한 유료 사용 기간 중에 사용 중단이 발생하는 경우에는 관련 지원 서비스에 대해 지불한 선불 미사용 수수료를 일할 계산하여 환불해 드립니다.

11. 보증, 면책, 책임 제한. 로크웰 오토메이션은 전문적이고 숙련된 기술을 통해 지원 서비스를 수행할 것을 보증합니다. 고객은 상기 보증을 준수하지 않은 중대한 불이행이 발생한 경우 90일 이내에 로크웰 오토메이션에 통보해야 합니다. 이 경우, 고객의 유일하고 배타적인 구제책 및 로크웰 오토메이션의 유일하고 배타적인 책임은 관련 지원 서비스를 다시 수행하기 위해 합리적인 노력을 기울이는 것입니다. 법률이 허용하는 최대 한도 내에서, 제한 보증은 명시적이든 묵시적이든 다른 모든 보증을 대신하며, 로크웰 오토메이션과 해당 라이선스 제공자는 소유권, 제3자 권리 침해 금지, 상품성 또는 특정 목적에 대한 적합성을 포함하되 이에 국한되지 않는 모든 묵시적 보증 또는 조건을 부인합니다. 로크웰 오토메이션 또는 해당 공인 대리인이 제공한 구두 또는 서면 정보, 마케팅 또는 홍보 자료, 조언은 어떠한 추가 보증을 발생시키거나, 이 섹션에 제공된 명시적 보증의 범위를 증가시키거나, 본 지원 서비스 정책에 따른 로크웰 오토메이션의 의무를 수정할 수 없습니다. 관련 법률이 허용하는 최대 한도 내에서, 어떠한 경우에도 로크웰 오토메이션 또는 해당 타사 라이선스 제공자는 지원 서비스 또는 소프트웨어의 사용/사용 불능과 관련하여 발생하는 특별, 우발적, 간접, 징벌적 또는 결과적 손해(이익 또는 기밀 등의 정보나 데이터 손실, 업무 중단, 저축 손실, 개인정보 보호 손실, 기타 금전적 손실 또는 기타 손실을 포함하되 이에 국한되지 않음)에 대해 책임을 지지 않으며, 로크웰 오토메이션이 그러한 손해의 가능성을 미리 고지받은 경우에도 마찬가지입니다. 보험 가입 여부와 관계없이 모든 면책에 따른 직접적 손해 및 발생한 의무를 포함하는 모든 청구 및 책임과 관련된 로크웰 오토메이션 및 타사 라이선스 제공자의 최대 누적 책임은 책임을 발생시킨 첫 번째 사건 직전 12개월 동안의 청구 또는 책임을 발생시킨 지원 서비스에 대해 지불한 수수료 (해당할 경우)를 초과하지 않습니다. 본 계약의 모든 면책 조항 및 구제책 및/또는 책임의 제한은 본 계약의 다른 상반되는 조항이나 고객과 로크웰 오토메이션 간의 다른 계약과 관계없이, 그리고 계약, 불법 행위 또는 기타 소송 형태와 관계없이 적용되며, 나아가 제3자 수혜자로서 로크웰 오토메이션의 계열사, 업체, 지정 대리점 및 기타 공인 리셀러의 이익으로 확장됩니다.

2023년 7월 버전

[소프트웨어 지원 서비스 정책 다운로드](#)