

PTC Customer Success Services 약관

PTC Customer Success Services 은 고객의 수명 주기 전반에 걸쳐서 전문 지식, 자원, 그리고 도구를 활용하여 PTC 제품에 대한 투자를 고객이 활용하는 것을 지원한다.

A. Success Points

Success Points 는 Success Service 를 사용하는 유연한 방법이다. 고객은 PTC CSM 팀을 통하여 Success Points 를 관리하고 사용할 수 있다. CSM(Customer Success Management)팀은 가용한 성과지표의 검토, 모범사례관련 자문 제공, PTC 소프트웨어 및 솔루션 사용 안내, 필요시 기술적 문제점 제기 등 고객의 PTC 소프트웨어 및 솔루션 사용을 촉진하는 것을 목표로 고객과 함께 업무를 수행한다.

PTC 는 고객의 최초 Success Points 사용 신청에 대하여 48 시간 이내에 접수를 확인하고 영업일 기준 10 일 이내 서비스 제공일자를 확정할 것이다. 고객은 Success Service 제공 최소 3 주 이전에 서비스 신청 계획을 통지하여야 한다. 특별한 경우 서비스 준비 기간이 3 주를 초과하는 경우도 발생할 수 있다. 고객이 위치한 현장에서 제공되는 Success Service 를 위하여 사용되는 Success Points 는 고객이 위치한 현장 방문 및 근무와 관련한 교통 및 숙박 비용을 포함하고 않다. 따라서 이 경우 고객은 교통 및 숙박 비용을 추가 Success Points 로 상환하거나 별도의 비용 청구를 받게 된다. Success Services 에 대한 PTC 의 견적은 Success Points 의 수로 기술된다. Success Points 는 추가 구매 가능하다.

고객이 12 개월 단위로 Success Plan 을 구매하지 않은 경우 Success Point 는 부문 월할계산되어 12 개월 기준으로 비례하게 배분된다.

미사용 Success Points 는 구매한 약정 기간 종료 시 자동 소멸된다 (즉, 갱신 기간으로 이월되지 않음). 미사용 Success Points 는 환불되지 않으며, 다른 계약으로 이전되지도 않는다. 다년계약을 한 경우, 고객은 미사용 Success Points 를 다음 년도로 이전하거나 혹은 다음 년도의 Success Points 를 미리 사용할 수 있다. 아래에 제시된 예는 3 년 약정 기간 동안 매년 100 Success Points 씩, 3 년간 총 300 Success Points 를 구매한 경우 발생할 수 있는 사례들이다.

- 고객은 구독 1 년차에 50 Points 를 사용하고 미 사용 50 Points 를 구독 2 년차 또는 3 년차로 이전시켜 언제든지 사용할 수 있다. 이 경우 고객은 남은 2 년의 약정 기간 동안 250 Points 를 사용할 수 있다.
- 고객은 300 Success Points 를 구독 1 년차에 모두 사용할 수 있다. 이 경우 고객은 남은 2 년 구독 기간 동안 Success Points 를 사용할 수 없다.
- 고객은 구독 1 년차 미사용 50 Points 를 다음 년도로 이전하여 2 년차에 175 Points 를 사용하고 3 년차에 나머지 75 Points 를 사용할 수 있다.
- 고객이 구독 1 년차, 2 년차, 3 년차에 각각 50 Points 만 사용한다면 나머지 150 Points 는 3 년차 이후 자동 소멸된다.

고객은 CSM 팀의 안내 및 권고사항을 평가하고 실행할 책임이 있다. 명확히 하자면, CSM 팀은 구축 서비스(예를 들어 시스템 구성 또는 코딩)는 제공하지 않는다.

사용 가능 시간: Success Service 및 CSM 은 리소스가 소재한 국가에서 월요일부터 금요일까지, 현지 영업시간인 오전 8 시부터 오후 5 시까지 제공되며, 현지 공휴일 및 주말에는 제공되지 않는다.

지원 언어: 영어, 독일어, 프랑스어, 중국어, 일본어, 한국어. 일부 성공 서비스는 영어로만 제공된다.

일반 약관

1. <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates> 에 정의된 PTC 법인 (이하, "PTC")은 고객에게 Success Service 를 구독 기반으로 제공한다. 단, PTC 는 제삼자에게 해당 서비스 이행의 전체 또는 일부를 하도급하거나 위탁할 수 있다.
2. PTC 는 수시로 Success Services 를 변경할 수 있다. 단, 서비스 수준 하락에 관한 사항은 다음 갱신일까지 발효되지 않는다. 고객이 변경 사항을 거부하는 경우, 고객은 갱신일 전에 언제든지 Success Services 을 해지할 수 있다.
3. PTC 는 Success Service 를 제공하며, 주문서 또는 PTC 견적서에서 정한 기준에 따라 고객에게 청구서를 발행한다. PTC 는 청구된 모든 비용이 결제될 때까지 서비스 제공을 중단할 권한이 있다.
4. 데이터, 고객 정보, 제품 및 마케팅 정보, 문서를 포함해(이에 국한하지 않음), 본 문서에서 서면상 기밀 문서임이 명시적으로 확인되는 정보 및 서비스와 관련하여 각 당사자가 주고받은 정보는 이러한 정보를 받은 사람이 비슷한 중요성이 있는 자신의 독점 정보 또는 기밀 정보를 보호하는 수준과 동일한 노력을 기울여 보호해야 하며, 어떠한 경우에도 합리적인 주의를 기울여야 한다. 그러나 어느 당사자도 공개적으로 제공되는 정보, 성공 서비스 개시일 이전에 이미 보유하고 있던 정보, 제삼자로부터 공개 제한 없이 입수한 정보, 본 계약에 따라 공개된 기밀 정보를 참고하지 않고 개발한 정보에 대해서는 보호할 책임이 없다.
5. Success Service 로 인해 양 당사자 간에 지적 재산권이 이전되거나 양도되는 것은 아니다. PTC 가 본 계약에 따라 생성, 개발, 제공하는 일체의 서면 자료, 보고서, 컴퓨터 소프트웨어, 소프트웨어 문서 등의 결과적 산출물과, 해당 산출물에 포함된 모든 발명, 발견, 아이디어, 노하우와, PTC 가 본 계약에 따라 만든 것에 대해 PTC 가 독점적 권리를 갖는다. PTC 는 본 PTC 견적서의 약관에 따라 해당 산출물을 내부 용도로만 사용하고 복사할 수 있는 비 독점적인 권리 및 라이선스를 고객에게 제공한다. 전문한 내용에도 불구하고 Success Service 의 일환으로 PTC 가 고객의 IoT 또는 A/R 애플리케이션 또는 환경의 개발을 지원하는 경우, PTC 는 그러한 지원을 제공한 점을 이유로 PTC 가 해당 애플리케이션이나 환경의 소유자가 될 수 없음을 인정한다.
6. 의무의 이행과 관련하여 PTC 가 수신 또는 수집하는 모든 개인 데이터는 데이터 처리 약정과 PTC 의 개인 정보 보호 정책(모두 <https://www.ptc.com/en/documents/policies> 에서 확인할 수 있음)에 따라 처리된다. 고객은 PTC 가 전 세계에서 활동하는 글로벌 기업의 일부라는 것과 개인 데이터가 고객의 국가 외부에서 처리될 수 있다는 것을 인정한다. 그러한 개인 데이터의 모든 전송은 해당되는 데이터 프라이버시 관련 법률에 따라야 한다. 고객은 PTC 에 제공된 개인 데이터가 해당되는 데이터 보호 법률에 따라 획득했다는 것을 인정한다.
7. PTC 는 업계 표준에 따른 합리적인 주의와 기술을 이용하여 Success Service 를 수행할 것임을 보증한다. 상기 보증의 위반 시 PTC 의 전체 책임 및 고객의 유일한 구제책은 PTC 가 해당 서비스를 처음 수행한 지 30 일 이내에 고객이 PTC 에 서면으로 Success Service 의 결함에 대해 알린 경우 PTC 가 상업적으로 합리적인 노력을 기울여 해당 Success Service 결함을 시정하거나 재 수행하는 것이다.
8. PTC 는 상품성 및 특정 목적에의 적합성에 대한 보증을 포함하되 이에 국한되지 아니하는 모든 명시적 또는 묵시적 진술 및 보증을 하지 않으며, 이를 명시적으로 부인한다. PTC 는 본 계약에 의거하여 제공되는 일체의 소프트웨어 코드의 실행이 중단되지 않거나 오류가 없다고 보증하지 않는다. PTC 는 본 계약에 의거하여 고객에게 제공하는 일체의 아이템을 유지하여야 하는 명시적 또는 묵시적 의무가 없다.
9. PTC 는 관련 법률에 따른 고의적인 위법행위 또는 중대한 과실에 대해서만 책임을 진다. PTC 는 데이터의 손실 또는 이용, 또는 본 서비스 이행 과정에서 발생한 프로젝트 지연으로 인해 발생한 이익의 손실, 저축금의 손실 및 손해를 포함해(이에 국한하지 않음), 특별 손해, 부수적인 손해, 징벌적 손해 또는 결과적 손해에 대해 책임을 지지 않는다. 어떠한 경우에도 본 계약에 따른 PTC 의 손해 배상 책임은 해당 손해를 일으킨 서비스와 관련하여 지급했거나 지급해야 하는 비용을

초과하지 않는다. 고객은 PTC 의 본 서비스 이행의 영향을 받을 수 있는 고객 데이터 및 프로그램의 완전한 최신 백업 파일을 생성하고 유지할 책임이 있다. PTC 는 고객 데이터 또는 정보의 보호나 손실에 대해 책임지지 않는다. 인명, 신체 및/또는 건강을 해치는 것과 하자를 악의적으로 은폐하는 것에 대한 PTC 의 법적 책임은 영향을 받지 않는다.

10. PTC 는 불가항력, 고객의 행위, 화재, 질병으로 인한 직원 부재 또는 노사 분규를 포함해(이에 국한하지 않음) PTC 가 통제할 수 없는 이유로 인해 서비스 이행이 지연되거나 방해받는 경우에는 채무 불이행 책임을 지지 않는다. 각 당사자는 성공 서비스를 정당한 이유 없이 해지할 수 없으며, 본 서비스는 PTC 견적서의 약관에 따라 종료된다.