

호스팅 서비스 약관

본 호스팅 서비스 약관(이하 “호스팅 약관”)은 호스팅 서비스를 구매한 고객에게 PTC 社가 제공하는 호스팅 서비스 내용을 규정한다. 본 호스팅 약관은 PTC 社 혹은 계열사(예: PTC 社 혹은 PTC 지사)와 귀하(이하 “고객”) 간에 체결된 라이선스 협약(이하 “협약”)에 따르며 해당 협약의 부가적 내용이다. 관련 해당 PTC 업체는 모두 “PTC”로 칭한다. 이를 더욱 명확히 하기 위해 “협약”은 “PTC 고객 협약”이나 “마스터 소프트웨어 라이선스 및 서비스 협약” 혹은 그 외의 명칭으로 칭할 수 있다.

호스팅 약관과 협약이 상충하는 부분에 대해서는 본 호스팅 약관이 우선한다. 밑줄 처친 항목은 본 약관에서 달리 정의하지 않는 이상 협약의 내용과 동일한 의미를 지닌다. 신기술, 업계 및 산업 동향, 혹은 그 밖의 변화를 반영하기 위해 본 호스팅 약관은 수시로 변동될 수 있다. PTC는 본 페이지 맨 위에 본 호스팅 약관이 마지막으로 수정되거나 업데이트된 날짜를 명시한다. 변동 이후 고객이 지속해서 호스팅 서비스를 받거나 사용할 경우 해당 변동 내용에 동의하는 것으로 간주한다. PTC의 요청에 따라 고객은 서면으로 제공되는 본 호스팅 약관에 서명할 것을 동의한다.

1. 호스팅 서비스 가용성. 시스템 보수기간 및 불가항력의 상황을 제외하고, 고객이 호스팅 서비스에 비용을 지급하는 한, PTC는 주 7일, 24시간 지속적인 호스팅 서비스를 제공할 수 있도록 합당한 상업적 노력을 기울인다.
2. 지정 고용인. 시스템 사용 및 기능 훈련과 공인을 받은 고객사 조직 내 고용인으로서 시스템 및 운영 환경 모두에 정통한 이들을 말하며 두(2) 명까지 지정할 수 있다(이하 “지정 고용인”). 지정 고용인만이 호스팅 서비스와 관련하여 지원 라인(아래 10(d)항에 명시됨)에 접촉할 수 있는 권한이 있다. PTC가 보수정지 계획을 공지할 경우, 지정 고용인은 고객사 사용자들에게 신속히 공지사항을 전달해야 한다.
3. 데이터 센터 감사. 호스팅 서비스를 제공하는 PTC 데이터 센터는 SSA-16 인증절차를 매년 밟고 있다. 아웃소싱 서비스에 대한 미국 사베인-옥슬리 404 조 규정에 부합한다는 증명으로 상장회사들은 대부분 SSA-16 감사를 받고 있다. 큰 비용을 들여 대규모로 진행되는 본 감사는, 안전하고 안정적인 데이터 센터 환경 제공에 가장 적합하다고 규정된 정책, 절차 및 업무 프로세싱을 해당 데이터 센터가 준수하고 있는지 확인한다. 추가 감사는 호스팅 서비스 범위에 포함되지 않는다.
4. 보수정지 계획. 필요할 경우 보수정지는 일반적으로 미국 동부시간으로 토요일 오후 8시부터 일요일 오전 8시까지 진행된다. 보수정지에는 업데이트, 서비스 팩, 루틴 서버 설치 및 프로그램 구성 변화 등이 포함된다. PTC는 정기적인 매주 보수계획 이외에 추가 보수정지 계획을 세울 권한이 있다. 이럴 경우 PTC는 지정 고용인에게 48시간 전 해당내용을 공지하고 추가 계획은 비상 업데이트 및 비상 유지보수의 경우로 한정하도록 노력한다.
5. 서버 구성. PTC는 제품이 생산적인 환경에서 운영될 수 있도록 충분한 용량의 서버를 제공한다. 데이터의 확실한 보안과 복구를 위해 서버는 중복 디스크 방식으로 구성된다. 서버는 생산 및 시범 사용을 위해 선택된 하드웨어에 부합하는 운영체제를 사용한다. 최신 보안 패치, 서비스 팩 및 백신 소프트웨어들이 서비스 시작과 함께 설치되며 매달, 혹은 해당하는 경우 필요할 때마다 업데이트된다.
6. 네트워크 구성. PTC는 최소 3M의 공유 대역폭 통신망을 고객에게 제공한다. PTC가 제공하는 방화벽(들), 스위치, 라우터 및 부하 분산장치들을 통해 인바운드와 아웃바운드 트래픽이 라우팅 및 모니터링된다.
7. 물리적 보안 및 환경 통제. 비인가된 접속, 화재, 전원 및 온도, 습기 및 기타 물리적 충격의 위협으로부터 제품 운영 환경을 보호하기 위해 PTC는 다음과 같은 합당한 산업적인 조치를 취한다:
 - (a) 인가된 인력만이 출입할 수 있는 다단계 보안 시스템을 갖춘 안전한 데이터 센터에 코로케이션한다. 기타 인력은 필요할 경우 지도감독하에 출입할 수 있다(하드웨어 요소의 유지관리 등의 목적).

(b) 배터리 백업 시스템 및 디젤 원료 발전기 등을 갖추고 충분한 전원 인프라를 통해 조정된 전원이 지속적으로 공급되며 지속성 유지를 위해 시스템 점검을 정기적으로 실시한다.

(c) 충분한 난방환기공조 온도조절 장치, 화재 진압 장치 및 봉쇄 캐비닛 등을 설치한다.

8. 데이터 보안.

PTC는 고객 데이터 보안을 위해 아래의 조치들을 취한다:

(a) 고객의 데이터는 접근 인증을 요하는 안전한 디렉토리에서 관리된다.

(b) PTC는 매일 밤 NAS(네트워크 영역 스토리지) 장치에 백업을 실시한다. 모든 시스템 및 서버 이미지 백업은 매달 이뤄진다. 월별 시스템 이미지 및 데이터는 분리된 장소의 데이터 관리 시설에 안전하게 업로드되고 보관된다. 매일 밤 이뤄지는 백업은 30일간 보관된다. 월별 백업은 12개월 동안 보관된다.

(c) PTC는 최신 생산급 레벨의 바이러스 보호 소프트웨어를 모든 호스팅 시스템에 설치 및 관리한다. 바이러스나 웜 바이러스, 혹은 유사 문제로 인해 PTC 호스팅 시스템이 손상되었다고 판단될 경우, PTC는 합리적 수준에서 최대한 신속하게 시스템을 복구할 수 있도록 합당한 상업적 노력을 기울인다.

9. 인터넷 사용. 인터넷과 이를 이용한 의사소통이 안전하지 못할 수 있으며 이를 통해 컴퓨터 시스템, 네트워크 및 이에 저장된 모든 데이터에 비인가된 접속이 이루어질 수 있음을 고객은 인지하고 동의한다. 인터넷을 통해 주고받은 데이터나, 데이터를 주고받을 수 있는 모든 장치에 저장된 데이터는 기밀이 보장되지 못할 수 있으며, PTC는 관련 데이터의 기밀성, 보안, 신뢰성 및 비손상 및 파괴에 대한 어떤 표현 및 보증도 하지 않는다. 인터넷 사용으로 인한 피해의 책임은 고객에게 있다.

10. 고객 지원 및 품질 관리.

(a) 지원 요청. 고객은 문제가 발생할 경우 해결을 위해 우선 제품설명서 및 온라인 지원 서비스를 이용해야 한다. 그래도 문제가 해결되지 않으면 지정 고용인 중 한 명이 PTC 호스팅 기술지원 인력에게 지원을 요청할 수 있다. 해당 PTC 연락처는 아래 10(d) 항에 명시되어 있다.

(b) 기술지원 시간. 고객사의 지정 고용인은 PTC의 호스팅 서비스 기술지원 인력에게 전화로 연락하여 문제해결 방법, 방화벽 및 유사 문제에 대해 지원을 요청할 수 있다. 기술지원은 월요일부터 금요일까지 미국 동부 시간으로 오전 8시부터 오후 5시까지 제공되며, 은행 휴무일이나 고객에게 공지된 PTC 휴무일에 서비스는 제공되지 않는다. 이메일이나 트러블 티켓 방식을 통한 문의도 가능하다.

(c) 기술지원 절차. 지정 고용인이 PTC의 호스팅 기술지원 인력에게 호스팅 문제를 통보하고 트러블 티켓을 오픈하면 기술지원이 시작된다. 본 통보를 위한 최초 접촉 시 다음의 내용을 포함하는 정보들을 요구받을 수 있다: 고객명, 케이스 번호 및 문제에 대한 세부 기술 등. 모든 지원 요청은 훈련받고 자격을 갖춘 PTC의 호스팅 기술지원 인력에 의해 처리된다. PTC는 그 재량에 따라, 가용 인력 및 이들의 숙련도에 근거하여 어떤 인력에게 고객의 호스팅 서비스 관련 요청을 맡길지 결정한다. 지속적인 서비스 및 전문적인 문제처리를 위해 이미 지원요청을 맡긴 인력에게 추가 호스팅 관련 서비스를 할당하지 않도록 PTC는 합당한 노력을 기울인다.

(d) 호스팅 서비스 연락처. PTC 연락처는 아래와 같음:

글로벌 기술지원 센터:	2300 Windy Ridge Parkway 450 North Tower Atlanta, GA 30339
전화:	+1-(678) 819-4021
팩스:	+1-(678) 565-8767
이메일:	support@servigistics.com
홈페이지:	www.servigistics.com

- (e) **문제 위계화 및 상부보고.** PTC는 호스팅 문제해결을 위해 임시 해결책 및 객체 패치 코드를 제공하거나, PTC가 문제를 어떻게 파악하고 있으며 해결에 얼마나 시간이 소요될 것인지에 대한 세부 계획서를 제공하는 등 상업적으로 합당한 노력을 기울인다. 지원을 시작함과 동시에 PTC는 모든 문제에 대해 우선순위를 부여한다. 산정된 최장 해결 시간은 아래 표에 제시된 것과 같이 유사사례 소요시간에 근거한 기본시간이거나 혹은 지정 고용인 및 PTC 유지보수 기술지원 인력간에 합의된 특정시간일 수 있다. 오류 우선순위 및 관련 예상 소요시간은 아래와 같다:

우선순위	초기반응시간	예상 최장 소요 시간
1 순위 호스팅 문제	1 시간	2 일(업무일)*
2 순위 호스팅 문제	2 시간	차기 부분수정판
3 순위 호스팅 문제	4 시간	차기 개정판

* 지속적인 해결노력에 근거하여 고객이 생산단계에 이르기까지 소요되는 최대 시간을 산정한 것이며, "제품 출시" 수준의 신규 코드 제공에 필요한 총 관리시간은 포함하지 않는다.

기술지원 관련 호스팅 용어를 정의하면, (i) "1순위 호스팅 문제"란 호스팅 환경에서 발생하는 문제 중 시스템의 상당한 다운타임이나 데이터 손상을 야기하거나, 호스팅 소프트웨어를 사용할 수 없도록 만드는 문제를 의미한다. 1순위 문제의 경우 임시 해결책은 없다. (ii) "2순위 호스팅 문제"란 호스팅 환경에서 발생하는 문제 중 호스팅 소프트웨어의 심각한 기능 손상을 야기하는 문제로, 임시 해결책이 있는 경우; 혹은 임시 해결책이 없더라도 심각하지 않은 기능이나 인터페이스의 문제를 의미한다. (iii) "3순위 호스팅 문제"란 호스팅 환경에서 발생하는 문제로서, 합당한 노력이나 호스팅 환경에 대한 질의응답 등을 통해 피하거나 해결될 수 있는 문제이다. 그리고 (iv) "임시 해결책"이란 호스팅 환경 문제 해결을 위해 변경된 절차나 고객에게 제공된 문제 방지법을 의미하며, 고객의 소프트웨어 사용에 심각한 어려움을 주지 않아야 한다. 임시 해결책은 임시적일 수도 영속적일 수도 있다.

11. 고객 책임.

- (a) 문제로 의심되는 모든 사항에 대해서 고객은 지정 고용인을 통해 PTC 호스팅 기술지원 인력에게 보고하여야 한다. 보고 내용에는 최소한 다음의 내용이 포함된다: (i) 의심되는 문제를 PTC가 재현하기 위해 필요한 정보 (ii) 지정 고용인의 이름, 전화번호 혹은 이메일 주소.
- (b) PTC가 고객이 보고한 문제 및 확정오류(유지보수 서비스 약관에 명시됨)를 해결할 수 있도록 고객이 지원해야 한다.
- (c) 호스팅 문제를 PTC에 보고하기 전, 고객은 사용자의 문제를 해결하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 해야 한다.
- (d) 오직 지정 고용인만 호스팅 지원 서비스를 요청할 수 있으며, 사용자의 질문에 대해서는 고객이 답해야 한다.
- (e) 고객이 사용자에게 제공하는 모든 형태의 문서 및 응답내용에는, 사용자가 호스팅 환경이나 소프트웨어와 관련한 호스팅의 기술적 문제로 도움을 요청할 경우 고객에게 연락해야 한다는 점이 분명하고 명료하게 밝혀져야 한다. PTC는 어떤 형태의 지원이나 정보 및 문서를 사용자에게 직접 제공할 의무가 없다. 사용자가 PTC의 호스팅 기술지원 인력에게 직접 연락했을 경우, PTC의 요청에 따라 고객은 사용자가 그런 접촉을 하지 않도록 협조해야 한다.
- (f) 상황에 따라 신속한 문제 해결을 위해 고객 시스템 환경에 대한 세부 정보가 요구될 수 있다. 이런 상황일 경우, 그리고 기타 통합 및 게이트웨이 관련 문제일 경우, PTC는 지정 고용인 외 추가적인 고객사의 IT 인력을 통해 문제해결에 요구되는 정보를 제공받을 수 있다. 이 경우 고객은 관련 추가 지원인력을 신속히 제공해야 한다.

-
- (g) 고객은 인터넷 접속을 포함한 IT 기기 및 인터페이스의 기능을 적절히 관리할 책임이 있다. 제품 개정판이나 신제품을 고객이 사용할 수 있도록 제공되는 자문, 구현, 시스템 통합, 훈련 서비스 등은 본 호스팅 지원 서비스의 범위를 벗어난다.
 - (h) 접속 문제를 보고하기에 앞서, 고객은 구글(<http://www.google.com>)이나 야후(<http://www.yahoo.com>)와 같은 다른 인기있는 사이트에 접속되는지 여부를 확인해야 한다.
 - (i) 고객 워크스테이션 및 고객 워크스테이션과 연결된 고객의 모든 호스팅 시스템에 대한 바이러스 보호 책임은 고객에게 있다.
 - (j) 고객은 마이크로소프트 인터넷 익스플로러 브라우저 6.0 이상의 버전을 사용해야 한다.
 - (k) 지원에 필요한 포트가 모두 사용될 수 있도록 고객은 회사 인터넷 방화벽 구성을 조정해야 한다.
 - (l) 데이터 보안을 위해:
 - (i) 고객은 관리자 권한 부여에 있어 매우 신중을 기해야 한다.
 - (ii) 고객사 사용자는 그들의 ID와 패스워드를 타인에게 알려서는 안된다.
 - (iii) 고객사 사용자는 그들의 패스워드를 최소 매 45일마다 변경해야 한다.
 - (iv) 고객사 사용자는 알파벳과 숫자 및 최소 하나의 특수문자가 포함된 최소 8자 이상의 패스워드를 정해야 한다.
 - (v) 모든 데이터 가공 서비스의 디자인, 저작, 검증 및 승인의 책임은 고객에게 있다.
 - (m) 모든 호스팅 지원 서비스는 영어로 제공된다.