



PTC SAAS 제품을 위한

지원 약관

지원받기

본 문서의 범위

본 문서에서는 PTC의 Arena 및 Onshape 제품을 제외하고 PTC의 SaaS 제품에 적용되는 지원 조건을 규정합니다. Arena와 관련한 기술 지원 및 정보는 <https://www.arenasolutions.com/customers/support/>에서, 그리고 Onshape 지원은 <https://www.onshape.com/>에서 확인할 수 있습니다. 특정 PTC SaaS 제품의 경우, 본 약관과 다른 내용은 관련 제품 서비스 설명 문서에 명시되어 있습니다.

지원에 대한 권리

지식 공유 리소스, 문서 등을 포함하여 고객 지원에 사용할 수 있는 많은 자가 진단 옵션이 있습니다. 또한 커뮤니티에 등록된 사용자는 ([PTC 커뮤니티](#)에서 제공하는) 커뮤니티 지원을 이용할 수 있습니다.

지원 요청을 할 수 있는 사람	<p style="text-align: center;">지정된 지원 사용자</p> <p>일반적으로 PTC의 + 제품의 시스템 관리자 Onshape와 Arena의 경우, 모든 사용자가 지원을 이용할 수 있습니다.</p>
------------------	---

보조 지원

보조 지원 시간	<p>S0: 일주일에 7일 24시간</p> <p>S1: 일주일에 5일 24시간</p> <p>S2 및 S3: 9시간(현지 업무 시간) 월요일 - 금요일</p>	최초 응답 시간(IRT) ¹	<p>S0: 1시간</p> <p>S1: 영업시간 기준 4시간</p> <p>S2: 영업시간 기준 8시간</p> <p>S3: 영업일 기준 2일</p>
----------	---	----------------------------	---

¹ **최초 응답 시간** - PTC는 관련 심각도 수준에 따른 최초 응답 시간 목표를 달성하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울입니다.

- 심각도 0: 비즈니스 및 수많은 직원에게 영향을 미치는 프로덕션 애플리케이션 정지 또는 주요 오작동
- 심각도 1: 애플리케이션 성능이나 기능의 심각한 저하
- 심각도 2: 비즈니스에 어느 정도 영향을 미치는 애플리케이션 문제
- 심각도 3: 비즈니스에 제한적인 영향을 미치는 문제

지원에 포함되는 사항

- 사고 지원 - 시스템 내의 문제 파악 및 해결
- 요청 시 SO 문제에 대한 사고 보고
- 업그레이드 중의 문제 지원
- 버그 파악 및 필요한 버그 보고서 생성
- 다른 PTC 제품과의 통합 지원

지원을 최대한 활용하는 방법에 관해서는 PTC [가이드](#)를 읽어 보십시오.

지원에 포함되지 않는 사항

- 비프로덕션 또는 테스트 환경을 위한 지원
- 베타 제품
- 사용자 지정 항목 또는 통합(서비스 설명에서 특정 사용자 지정 또는 통합이 지원된다고 명시하는 경우는 예외)
- 제 3 자 애플리케이션(PTC 마켓플레이스 또는 쇼케이스에서 제공되는 제 3 자 애플리케이션 포함)
- 개발 문제 또는 요청
- 제품 교육

보안 문제 처리

보안 문제는 PTC 지원 부서에 신고하여 처리하도록 요청할 수 있습니다(이 페이지 상단의 링크 참조). PTC의 보안 프로그램에 관한 자세한 정보는 [PTC 보안 센터](#)에서 확인할 수 있습니다.

업데이트/업그레이드/제품 단종

PTC는 수시로 PTC의 재량에 따라 패치, 업데이트, 업그레이드, 새 릴리스를 시스템에 적용합니다. 또한 PTC는 수시로 제품을 단종할 수 있습니다. PTC는 합리적으로 가능한 경우, 변경 및 제품 단종을 사전에 통지하기 위해 노력합니다. 변경 및 제품 단종의 시점에 관한 자세한 정보는 [PTC 제품 달력](#)에서 확인할 수 있습니다.

서비스 요청

고객은 제품마다 명명된 서비스를 1년에 특정 횟수만큼 요청할 권한을 갖습니다. 대부분의 제품은 요청 횟수가 12회이지만, 다른 제품을 보완하는 제품(예: ThingWorx Navigate)의 경우 서비스 요청이 추가로 제공될 수 있습니다. 명명된 서비스를 추가로 요청할 권한을 구매할 수 있습니다.

명명된 서비스 요청을 사용하는 경우 고객의 권한을 사용하지 않습니다. 다음 서비스 요청 유형은 명명된 서비스 요청과 관련된 사용 매트릭스에서 명확히 제외되며 고객의 권한을 사용하지 않습니다.

- PTC 애플리케이션 또는 기본 인프라에 필요한 보안 패치 배포
- PTC 제품의 일부로 구매한, PTC에서 제공한 솔루션 컴포넌트의 설치
- 솔루션 사용과 관련되거나 사고 또는 심사 활동을 지원하는 정보 요청
- 보안이 유지되는 프로덕션 환경에서 고객이 직접 액세스할 수 없는 작업에 대한 사용자 관리 지원

고객이 권한을 부여받은 명명된 서비스 요청의 횟수를 초과할 경우 PTC는 고객에게 연락하여 초과 요금을 수락하거나 요청을 철회할 기회를 제공합니다. 고객은 현재까지의 사용량을 파악할 수 있도록 월별 보고서를 제공받습니다.

모든 서비스 요청은 고객이 요청을 제출한 후 영업일 기준 2일 이내에 PTC가 검토합니다. 고객이 모든 필수 정보를 제공하고 요청이 완전히 검토되고 요구 사항이 정의되면, 해당 서비스는 "예약됨"으로 분류됩니다.

서비스 요청에 대한 서비스 수준 목표는 PTC가 요청을 완료하기 위해 노력해야 할 목표 완료 시간을 정의합니다. 서비스 요청(즉, 아래 표에 나열된 서비스 요청 유형)에 대한 서비스 수준 목표는 아래 표에 명시되어 있습니다.

공통 서비스 요청 유형	카테고리	검토(영업일)	실행 서비스 수준 목표(영업일)
빌드 배포	명명된 서비스	2 일	2 일 (빌드 배포가 3 회 이상 실패하는 경우, 서비스 요청이 완료된 것으로 간주함)
환경 새로 고침	명명된 서비스	2 일	5 일
백업 요청(수동)	명명된 서비스	1 일	1 일
환경 복원	명명된 서비스	2 일	1 일
업데이트 릴리스	표준 서비스	2 일	2 일
추가적으로 권한이 있는 소프트웨어	표준 서비스	2 일	2 일 (최초 설치에만 적용됨. 추가 소프트웨어에 SSO 또는 기타 소프트웨어-소프트웨어 통합 등의 설치 후 구성이 필요한 경우, 관련 구매 제안의 조건을 전제로 추가 시간이 필요함.)
시스템 정보 요청(선별)	표준 서비스	-	1 일

서비스 요청 제외

고객이 요청한 데이터 복구 요청(일반적으로 우발적 삭제로 인해 발생하는 백업된 데이터 또는 데이터베이스의 복원)에는 특별 요청이 필요하며, 서비스 요청에 포함되지 않습니다. 고객은 그러한 데이터 복구 요청의 대가로 PTC에 추가 요금을 지불해야 합니다.

PTC는 서비스 요청에서 요청한 작업을 고객이 수행할 수 있는 환경인 경우 서비스 요청을 실행하지 않습니다. 예외적으로 PTC가 그러한 서비스 요청 실행에 동의하는 경우, 해당 서비스 요청은 명명된 서비스 요청으로 간주합니다.

서비스 요청에서 제외되는 예는 아래 표에 나와 있습니다.

비서비스 요청 활동	
데이터 마이그레이션	조율된 배포 활동이며, 서비스 요청으로 인정되지 않습니다.
SSO/LDAP 설정	조율된 배포 활동이며, 서비스 요청으로 인정되지 않습니다.
CAD 및 게시 작업자 구성	조율된 배포 활동이며, 서비스 요청으로 인정되지 않습니다.