

A) 일반 정보

본 문서의 계약 조건은 TRUMPF의 Remote(원격 지원), Maintenance(유지보수), Performance(퍼포먼스) 서비스 계약 및 고객이 구매한 추가 선택 조건에 적용한다.

계약 당사자는 서비스 계약서 1페이지에 언급된 업체명 (이하 "고객") 및 한국트럼프(주) (이하 "TRUMPF")로 한다.

TRUMPF 서비스 계약서는 패키지 및 선택 조건으로 구성된다. 고객은 자신의 선택에 따라 사전에 설정된 선택 조건을 패키지에 추가할 수 있다.

추가로 https://www.trumpf.com/ko_KR/creation-space-local-pages-career-etc/ko/TRUMPF-판매-표준-이용-약관/에 게시된 "TRUMPF 판매 표준 이용 약관"을 적용한다. TRUMPF는 고객의 요청이 있을 시 일반 계약 조건의 인쇄본을 제공하며, 하자 보증 및 배상 책임에 추가 상세 내용도 이에 포함된다.

TRUMPF 레이저 테크놀로지 사업부 서비스 계약의 특수 계약 조건은 다음의 TRUMPF 제품 시리즈에 적용한다: 3D 레이저 가공 시스템, CO2 OEM 레이저, Solid-state(솔리드 스테이트) 레이저, 레이저 가공 스테이션, 3D 프린팅.

개별 서비스 구성 요소의 가용 여부는 장치의 종류 및 해당 장치와 관련하여 선택하는 설비에 따라 달라진다.

B) 패키지의 서비스 구성요소

1. Remote(원격 지원) 서비스의 구성 요소

1.1. Remote(원격 지원) 서비스 계약은 다음과 같은 서비스 요소로 구성된다.

- 전화를 통한 오류 수정
- 기술 안내
- 서비스 미션 준비
- 원격 지원: 온라인 원격 진단 및 오류 수정

1.2. 전화 통한 오류 수정의 서비스 범위

TRUMPF 장치의 진단 및 오류 수정의 서비스 지원 및 준비를 포함한다. 단, 서비스 콜을 통해 가능한 범위에 한한다. 기술 서비스의 대응 시간은 월 ~ 금 9:00 ~ 18:00이며, , 공휴일은 제외한다.

1.3. "테크니컬 가이드(Technical Guides)" 서비스의 범위

1.3.1. 고객은 표준화된 오류 설명 항목에 대해 독자적으로 이를 수정하는 방법을 설명하는 „테크니컬 가이드“를 지급받는다. 고객은 상기의 매뉴얼을 TRUMPF의 기술부로부터 제공받거나, 서비스 앱(Service App)을 사용하여 고장을 보고하는 시점에 제공받는다. 서비스 앱을 사용할 시, 고객은 기술부의 서비스의 표준 대응 시간 이외의 시간에도 „테크니컬 가이드“를 받을 수 있다.

1.3.2. „테크니컬 가이드“ 서비스는 서비스 앱의 일부이며, 서비스 앱은 Android 및 iOS의 스토어에서 제공한다. 서비스 앱을 사용하기 위해서는 무료로 생성가능한 MyTRUMPF 계정이 있어야 한다.

1.4. 서비스 미션 준비 서비스 범위

서비스 미션 준비에 필요한 비용은 원격 서비스 계약 내에 포함되어 있다.

1.5. Remote support(원격 지원) 서비스의 범위: 온라인 원격 진단 및 오류 수정

1.5.1. 원격 지원 시스템으로 가능한 범위에 한하여, 제 1.2 항에서 명시한 대응 시간 내에 TRUMPF 장치 상의 오류진단, 제거 및 서비스 미션 관련 준비와 지원을 포함한다.

1.5.2. 다음의 개별 액세스 및 지원 조건을 사용한다.

a) 원격 제어

원격 제어를 통하여 애플리케이션 및 운영자 컴퓨터의 운영 체제에 대한 액세스를 제공한다. 본 서비스는 운영 또는 입력 오류 시 장치 오퍼레이터를 지원하는 용도로 사용한다.

b) Remote diagnostics(원격 진단)

원격 진단은 오퍼레이터의 컴퓨터로부터 액세스가 가능한 구역 내의 오류를 탐지하는 용도로 사용이 가능하다. 이는 사용자 인터페이스 및 그 운영 체제, 3D 레이저 가공 시스템 중 수치 제어(NC) 및 프로그램 논리 제어(PLC) 부분을 포함한다.

c) 원격 서비스

원격 서비스는 오류의 제거, NC 및 PLC 하위 모듈과 사용자 인터페이스의 업데이트, 각종 설정의 수정 및 업데이트, 네트워크 설정의 변경을 지원한다.

d) 데이터 전송

데이터 전송 기능은 파일의 교환을 가능하게 한다. 이는 운영 체제의 시스템 파일, 사용자 인터페이스 상의 애플리케이션 데이터, NC 및 PLC, NC 프로그램과 고객 고유 데이터를 포함한다.

e) 대화 모드

전화 음성 연결이 불가능한 경우, 원격 지원 소프트웨어 상에 포함되어 있는 대화 모드를 사용하여 통신을 진행할 수 있다.

1.5.3. 소프트웨어 업데이트는 서비스 범위에 포함되지 않는다.

1.5.4. 원격지원의 기술적 요구사항:

a) 전화 기반

TRUMPF에서 레이저 또는 장치와 함께 제공한 모뎀이 사용자 측 사업장에서의 설치 또는 시운전 중에 연결되어야 하며, 고객은 장치가 설치되는 구역 내에 아날로그 인터페이스를 지원하는 소켓을 통한 전화 연결을 확보해야 한다. 전화 연결의 다이얼을 직접적으로 돌릴 수가 있어야 하며, 직통 외부 회선을 반드시 보유해야 한다.

b) 인터넷 기반

TRUMPF 장치 또는 TRUMPF 레이저는 인터넷을 통한 원격 지원의 준비를 마친 상태여야 하며(하드웨어 및 소프트웨어), TCP-IP를 통해 고객 측 네트워크에 접속할 수 있도록 고객이 설정해야 한다. 고객의 네트워크 및 인터넷을 사용하여 TRUMPF Telepresence 포털에 접속할 수 있어야 한다. 해당 연결은 IPSec을 경유하여 구성하며, 표준 포트 UDP 500 및 UDP 4500를 사용한다. 가능한 경우, 장시간 동안 사용되지 않는 경우가 있을 수 있으므로, 방화벽 규칙을 자동으로 비활성화 해서는 안 된다. 맞춤형 VPN 솔루션의 설치 시에는 별도의 요금을 청구한다.

1.5.5. 고객은 TRUMPF를 대상으로 오류에 대한 세부적인 설명을 제공하여, TRUMPF가 원격 지원 가능 여부를 판단할 수 있도록 해야 한다.

1.5.6. 오류 메시지가 발생하거나 다른 원인이 있는 경우, 고객은 반드시 먼저 TRUMPF와 상담한 다음에 원격 지원 소프트웨어를 가동할 수 있다. 고객은 원격 지원 소프트웨어의 설정을 변경할 수 없다. 따라서 원격 지원은 TRUMPF의 승인을 득한 인원 만이 제공할 수 있다.

1.5.7. TRUMPF 서비스 센터에서 고객 측 장치로 원격 연결을 구성하기 위해서는 사용자 ID, 비밀번호, 그리고 (전화 기반 원격 지원인 경우) 모뎀 연결을 위한 전화 번호가 요구된다. 사용자 ID 및 비밀번호는 TRUMPF가 배정한다. 모뎀 연결을 위한 전화 번호는 고객이 제공한다.

1.5.8. TRUMPF는 합리적인 최첨단 주의 조치를 동원하여 TRUMPF 서비스 센터 내 EDP 시스템으로부터 고객의 소프트웨어로 바이러스가 침투하는 사태를 방지하여야 한다. 그럼에도 불구하고, 만일 TRUMPF의 EDP 시스템으로부터 고객의 소프트웨어로 바이러스가 유입되는 경우, TRUMPF는 고의 및 중대한 과실에 의한 경우가 아닌 한 책임을 지지 않는다.

1.5.9. 고객은 TRUMPF 측 EDP 시스템으로 바이러스가 침투하지 않도록 하여야 한다. 고객의 사업장에서 바이러스가 발생하고, 해당 바이러스가 TRUMPF 측 원격 지원 작업에 부정적인 영향을 미칠 수 있거나 상기의 작업 중 전송되었을 가능성이 있는 경우, 고객은 이를 지체없이 TRUMPF 측에 서면으로 통보하기로 한다. 만일 TRUMPF가 고객의 소프트웨어를 통하여 전송된 바이러스로 인해 손해를 입는 경우, 고객은 고객의 과실 범위에 한해 이러한 손해를 보상하기로 한다.

2. 유지보수 서비스의 구성 요소

2.1. 유지보수 서비스 계약은 다음과 같은 서비스 구성 요소로 구성된다.

- 원격 지원 서비스 계약 내의 모든 서비스 구성 요소
- 제조사 측의 유지보수 기술 문서를 포함하는 유지보수 체크 리스트를 기준으로 정기적인 유지보수 제공

2.2. 제조사 측의 유지보수 문서와 함께 유지보수 체크 리스트를 기준으로 정기적인 유지보수 서비스 범위

2.2.1. 유지보수 작업 수행의 범위는 TRUMPF 유지보수 체크리스트 상에 명시하는 바에 따른다. 해당 체크리스트는 모든 서비스 계약의 일부로 간주한다.

2.2.2. 별도의 명시가 없는 한 유지보수 작업은 통상적으로 근무일에, 가급적 정기적으로 실시하며 일반 업무 시간 (09:00 ~ 18:00) 중에 수행한다. 유지보수 일정은 고객 및 TRUMPF가 합의하는 바에 따르며 선호 일자로부터 최소 4 주 전에 합의가 이루어져야 한다. 복수의 유지보수 작업이 요구되는 경우, 가급적 하나의 유지보수 작업 예약을 통해 이에 대응할 수 있도록 취합하는 것을 목표로 한다. 원칙적으로 TRUMPF는 고객이 선호하는 일정을 준수하기 위해 노력한다.

2.2.3. TRUMPF 서비스 엔지니어는 유지보수 작업 기간 동안 장치에 자유로이 접근할 수 있어야 한다. 동 기간 동안 장치를 생산에 투입해서는 안 된다. TRUMPF 서비스 엔지니어가 고객 측 준비 부족으로 인하여 대기해야 하는 사태가 발생하는 경우, TRUMPF는 대기 시간에 대한 추가 요금을 청구할 수 있는 권리를 지닌다.

2.2.4. 고객은 TRUMPF 유지보수 미션과 관련하여 다음의 사항을 준수하여야 한다.

- 유지보수 미션의 개시 전 (석션 시스템을 포함한) 시스템을 청소하여, 청소 작업으로 인해 유지보수가 지연되지 않도록 한다. 청소 작업은 서비스 계약에 따른 서비스 범위에 포함되지 않는다.
- TRUMPF 서비스 직원은 시스템에 제한없이 접근할 수 있어야 한다. 특히, 장치 주변에 보관하고 있는 자재로 인하여 유지보수 임무에 지장이 발생하지 않도록 해야 한다.
- 필요시 지원 인력 및 보조 자재를 제공한다.

2.2.5. 유지보수는 수리 작업을 포함하지 않는다. 해당 작업에 대해서는 별도로 계약을 체결하고 일정을 수립해야 한다.

2.2.6. 서비스 계약 기간 중 유지보수 작업의 횟수는 장치의 종류에 따라 달라진다. 본 서비스 계약에 포함된 연간 유지보수 작업 횟수는 해당 판매 오더 확인증 상에 명시된 바에 따른다.

2.2.7. 석션 시스템, 프로세스 쿨러, 컨베이어 벨트나 소화기 시스템과 같은 부착형 시스템을 설치할 수 있다. 이러한 작업은 특수 엔지니어가 요구되며, 유지보수를 위한 공구 역시 요구된다. 부착형 시스템의 정상 작동을 위해서는 반드시 제조사가 유지 보수 작업을 수행해야 한다. TRUMPF의 유지보수 과정에서는 부착된 부품에 대한 육안 검사만을 실시한다. 이와 관련하여 이상이 발견될 시, 당사의 서비스 엔지니어가 귀측에 통보한다.

3. 퍼포먼스 서비스의 구성 요소

3.1. Performance(퍼포먼스) 서비스 계약은 다음과 같은 서비스 요소로 구성된다.

- 유지보수 서비스 계약 내의 모든 서비스 구성 요소

- 수리 목적의 서비스 임무
- 예비 부품 및 운영 비용 투명성

3.2. 수리를 위한 서비스 임무의 서비스 범위

TRUMPF는 장치 고장이 발생할 시(TRUMPF 제어부의 고장을 포함), 다음과 같이 추가 비용을 받지 않고 이를 해결한다.

- 3.2.1. 오류를 제거하기 위한 서비스 임무는 서비스 범위에 포함되며, 이행 서비스 고정 요율 납부를 통해 그 요금을 지불한다.
- 3.2.2. CNC 컨트롤의 오류 제거는 컨트롤 제조업체 또는 TRUMPF가 이를 수행한다. 컨트롤 제조사의 서비스 임무는 반드시 TRUMPF에 의해 조율하고 관련 계약을 체결한다. 고객이 직접적으로 지시하는 서비스 임무는 서비스 계약의 범위에 해당하지 않는다.
- 3.2.3. 가급적 조속히 오류를 제거하기 위해 전화 및 원격 서비스를 통하여 오류의 발생 위치를 확인하고, 고객의 지원 하에 이를 제거하기 위한 시도한다. 현장 서비스 임무는 앞선 모든 조치에도 불구하고 오류를 제거하지 못한 경우에만 수행한다.
- 3.2.4. 오류 제거를 위해서는 정품 TRUMPF 스페어 파트 및 소모품을 사용해야 한다. 만일 외부 업체의 부품을 사용하여 장치의 오류가 발생한 경우, 고객은 TRUMPF 서비스의 현행 요율에 따라 오류 제거에 따른 비용을 부담해야 한다.
- 3.2.5. 불가항력(화재, 지진, 홍수, 파업 등), 사고, 또는 고객이나 제3자에 의한 부적절한 운영이나 유지보수 행위에 의하여 발생한 장치 상의 오류 제거는 서비스의 범위에 포함되지 않는다.

3.3. 최적 접근성, 신속 대응 및 전개 시간에 대한 서비스 범위

평일 14:00 시 전에 고장 신고가 이루어진 경우, 서비스 제공은 통상적으로 그 다음 영업일의 14:00 시 이전까지 제공된다. 만일 오류 신고가 평일 14:00를 넘어 이루어지는 경우, 통상적으로 서비스 제공은 다음 영업일 09:00시까지 이루어진다. 토요일은 영업일로 인정하지 않는다.

3.4. 서비스 부품(Service Parts)에 대한 서비스 범위:

서비스 부품은 상위 유닛의 원래 기능을 유지하거나 복구할 목적을 지니는 단일 부품, 또는 조립체로서 상위 유닛 내 손상된 단일 부품이나 조립체를 교체하는 용도의 것을 말한다.

TRUMPF는 다음의 조건에 따라 오류 제거에 필요한 서비스 부품을 추가 비용 청구 없이 제공한다.

- 3.4.1. 오류를 제거하기 위해 필요한 모든 서비스 부품은 서비스 범위에 포함되며, 이행 서비스 고정 요율 납부를 통해 요금을 지급한다. 그러나 TRUMPF는 운영자 매뉴얼 내용을 준수하지 않은 원인으로 인하여 교체해야 하는 서비스 부품에 대해서는 별도로 비용을 청구할 수 있다.
- 3.4.2. 필요하지 않은 부품, 또는 교체대상인 기존 부품은 TRUMPF의 소유로 한다. TRUMPF는 일반적으로 해당 부품을 회수하기 위한 조치를 취하며, 이는 무상으로 수행한다. 만일 교체 대상 기존 부품이나 필요하지 않게 된 부품의 회수를 지원하지 않는 경우, TRUMPF는 이러한 부품에 대한 비용을 청구할 수 있는 권리를 지닌다.
- 3.4.3. 만일 교체 대상인 기존 부품이나 필요하지 않은 부품을 고객사가 TRUMPF와의 합의에 따라 발송하는 경우, TRUMPF는 통상적인 운송에 따른 비용을 부담한다. 그 외의 운송 방식(예: 탁송)에 따라 발생하는 비용은 고객이 부담한다.
- 3.4.4. 장기 수명 소모품 및 일반 소모품은 이들 규정의 대상으로부터 제외한다. 마모 부품 및 소모품은 기술적 특성 및 사용 장소에 따라 향후 교체가 필요하다. 예외에 해당하는 마모 부품 및 소모품은 트럼프 본사 정책을 따른다.

C) 선택 서비스 구성 요소

4. 24시간 원격 지원 연장 선택 조건

24시간 Remote Extension 24/7(원격 지원 연장) 선택 조건은 모든 패키지와 결합이 가능하다.

4.1. 24시간 원격 연장 서비스 범위:

- 월 ~ 금 18:00부터 09:00까지 및 주말에 걸쳐 다음과 같은 서비스를 사용할 수 있다.
- 전화를 통한 오류 수정
- 온라인 원격 진단(해당 제품)

4.2. 24시간 원격 연장 조건:

- 4.2.1. 계약은 계약서 내에 명시하는 계약 대상에 대해 적용한다.
- 4.2.2. 일반 영업 시간 및 서비스 대기 시간 중에는 전화를 통한 기술 서비스(사내 영업/서비스)를 이용할 수 있도록 보장한다. 일반 영업 시간이라 함은 월 ~ 금요일 09:00 ~ 18:00까지를 말한다. 서비스 대기 시간은 일자와 관계없이 일반 업무 시간 이외, 24시간으로 한다. 본 계약의 조건은 모든 일반 업무 시간 범위 외의 모든 시간에 적용한다.
- 4.2.3. TRUMPF는 일반 업무 시간 이외에도 적정 자격을 갖춘 인원에 전화로 연락이 가능하도록 조치하여야 한다. 회사의 인원은 모든 레이저 관련 문제에 대해 전화로 지원을 제공할 수 있다. 단, 아래의 사안은 예외로 한다.
 - TRUMPF 레이저를 포함하는 장치 상의 광학, 전기, 제어, 냉각 부품, 그리고 TRUMPF의 납품 범위에 속하지 않는 다른 제품.
 - 가격 정보, 자재 및/또는 인원에 의한 서비스의 견적.
- 4.2.4. 본 계약 체결 후, 근무 시간 이후 기술 서비스에 연락이 가능한 별도의 핫라인 전화번호를 고객에 통보한다. 일반 근무 시간 중에는 기술 서비스의 주 연락 전화 번호를 사용한다.

4.2.5. 본 계약에 따른 서비스는 오직 전화를 통해서만 제공한다. 상시 대기 인원(on-call)에 의한 서비스 임무는 적용 대상에 포함하지 않는다. 서비스 엔지니어가 서비스 대기 시간(service standby time) 중 수행하는 서비스 임무는 24시간 원격 연장의 적용을 받지 않는다. 서비스 임무가 요구되는 상황인 경우, 이에 대해서는 별도로 요금을 청구한다.

4.2.6. 고객 요구 사항

TruLaser Cell 5030/7000/8030 제품에 대한 다음의 코스 패키지(Course Package)를 각 유지보수 교대 조 인원 중 한 명 이상 및/또는 각 장치 운영 교대 조 인원 중 한 명 이상이 24시 원격 연장 계약 체결에 앞서 의무적으로 수강해야 한다.

- TruLaser Cell 운영자 코스(5 일)
- 권장: TruFlow(5 일) / TruDisk(4 일) 고급 유지보수 코스.

TruLaser Cell 1100 제품에 대한 다음의 코스 패키지(Course Package)를 각 유지보수 교대 조 인원 중 한 명 이상 및/또는 각 장치 운영 교대 조 인원 중 한 명 이상이 24시 원격 연장 계약 체결에 앞서 의무적으로 수강해야 한다.

- TruLaser Cell 운영자 코스(5 일)
- TruFlow(5 일) / TruDisk(4 일) 고급 유지보수 코스.
- SeamLine(2 일) 또는 SeamLine Pro(2 일) 운영 인원 및 프로그래밍 코스

TruFlow 제품에 대한 다음의 코스 패키지(Course Package)를 각 유지보수 교대 조 인원 중 한 명 이상 및/또는 각 장치 운영 교대 조 인원 중 한 명 이상이 24시 원격 연장 계약 체결에 앞서 의무적으로 수강해야 한다.

- TruFlow 고급 유지보수 코스 (2 일)

SSL제품에 대한 다음의 코스 패키지(Course Package)를 각 유지보수 교대 조 인원 중 한 명 이상 및/또는 각 장치 운영 교대 조 인원 중 한 명 이상이 24시 원격 연장 계약 체결에 앞서 의무적으로 수강해야 한다.

- SSL 고급 유지보수 코스 (2 일)

4.2.7. 현장에 예비 부품 키트를 보관할 것을 권장한다. 본 패키지의 범위는 기술 서비스와의 합의에 따른다.

4.2.8. 24시간 원격 연장 계약 체결을 위해서는 기술 서비스에서 지정하는 유지 보수 주기를 준수해야 한다. 추가적으로, 유지보수(1회성 유지보수 또는 계약 유지보수)는 반드시 TRUMPF 엔지니어가 수행해야 한다.

4.2.9. 고객은 장치의 원격 연결(dial-up)이 가능하도록 VPN 연결에 필요한 기술적인 요구 사항을 충족해야 한다(1.5.3).

4.2.10. 성공적으로 오류를 수정할 수 있도록 통화 인원(caller)은 기술적인 정보 및 문제에 대한 정보를 확실하게 전달할 수 있어야 한다.

4.2.11. Condition Monitoring(컨디션 모니터링)로의 연결을 권장한다.

5. 신속 대응 선택 조건

신속 대응 선택 조건은 Maintenance(유지보수) 또는 Performance(퍼포먼스) 패키지와 결합이 가능하다.

5.1. 신속 대응 선택 조건은 본 계약서 1페이지에 명시된 장치에 대한 다음의 서비스를 포함한다.

- 수리 대응 시간 단축

5.2. 수리 대응 시간 단축 서비스 범위

5.2.1. 평일 14:00 시 전에 고장 신고가 이루어진 경우, 서비스 제공은 통상적으로 그 다음 영업일의 09:00 시 이전까지 제공된다.

5.2.2. 만일 오류 접수가 평일 14:00을 넘어 이루어지는 경우, 통상적으로 서비스 제공은 그 다음 영업일 14:00시까지 이루어진다.

5.2.3. 토요일은 영업일로 인정하지 않는다.

6. Maintenance Parts(유지보수 부품) 선택 조건

유지보수 부품 선택 조건은 Maintenance(유지보수) 또는 Performance(퍼포먼스) 패키지와 결합이 가능하다.

6.1. 유지보수 부품 서비스 범위

6.1.1. 유지보수 과정에 사용되는 소모품 역시 선택 조건의 일부를 구성한다. 이들은 선택 조건의 가격에 반영되며, 별도로 그 비용을 청구하지 않는다.

6.1.2. 유지보수에 요구되는 유지보수 부품은 배송을 무상으로 한다. 교체된 기존의 유지보수 부품에 대해서도 동일한 원칙을 적용한다.

6.1.3. 예비 부품은 유지보수 부품 선택 조건에 일절 포함되지 않는다. 고객과의 협의 후 교환된 예비 부품에 대한 대금은 증빙의 제시 시 청구한다.

7. 주말 유지보수 선택조건

주말 유지보수 선택 조건은 Maintenance(유지보수) 또는 Performance(퍼포먼스) 패키지와 결합이 가능하다.

7.1. 주말 유지보수 선택 조건은 본 계약서 1페이지에 명시된 장치에 관하여 다음의 서비스를 포함한다.

- 토요일 유지보수 및/또는
- 일요일/공휴일 유지보수

7.2. 토요일 유지보수의 서비스 범위

7.2.1. 관련 자격 조건을 갖춘 TRUMPF 측 서비스 엔지니어가 예정된 유지보수 작업을 토요일 수행한다.

7.3. 일요일/공휴일 유지보수의 서비스 범위

7.3.1. 관련 자격 조건을 갖춘 TRUMPF 측 서비스 엔지니어가 예정된 유지보수 작업을 일요일 또는 공휴일에 진행한다.

8. 팀 유지보수의 선택조건

팀 유지보수 선택 조건은 Maintenance(유지보수) 또는 Performance(퍼포먼스) 패키지와 결합이 가능하다.

8.1. 팀 유지보수 서비스 범위

8.1.1. 적정 자격을 갖춘 두 명의 TRUMPF 서비스 엔지니어가 귀하의 장치 또는 레이저에 대한 유지보수를 동시에 진행하여 유지보수 시간을 단축한다.

8.2. 팀 유지보수 선택 조건의 가용 여부는 장치 종류에 따라 달라진다.

9. 현장 고정 요율의 선택 조건

현장 고정 요율 선택 조건은 Maintenance(유지보수) 패키지와 결합이 가능하다.

9.1. 현장 고정 요율 서비스 범위

9.1.1. 서비스 임무의 공임 및 출장비가 고정 요율에 포함된다.

10. Condition Monitoring(컨디션 모니터링) 선택 조건

컨디션 모니터링 선택 조건은 모든 패키지와 결합이 가능하며, 별도로 구매할 수도 있다.

10.1. 컨디션 모니터링 선택 조건은 본 계약서 1페이지에 명시된 장치에 관하여 다음의 서비스를 포함한다.

- 장치 및 레이저에 대한 원격 감시
- 컨디션 리포트

10.2. 장치 및 레이저에 대한 원격 감시 서비스 범위

10.2.1. 컨디션 모니터링은 알고리즘 및 TRUMPF 전문가를 통한 장치와 레이저의 감시를 포함한다. 이를 통해 예정에 없는 설비 가동 중단 사태를 조기에 발견하고, 시스템 가용도를 향상할 수 있다. 추가적으로 서비스 임무의 계획 및 준비를 최적화할 수 있으며, 이들 임무의 빈도 및 비용을 줄이는 것도 가능하다.

10.3. 컨디션 리포트 서비스 범위

10.3.1. Condition Report(컨디션 리포트)는 모든 장치 구성 요소의 전반적인 상태를 구체적으로 명시하며, 주 별 설비 관련 주요 사건과 사용량에 대한 개요 정보도 포함한다. 동 보고서는 별도의 최적화 조치를 위한 근거로 사용할 수 있다.

10.3.2. 컨디션 모니터링 선택 조건을 구매하는 경우 컨디션 리포트서를 계약서에 명시한 횟수만큼 고객에게 제출한다.

10.4. Condition Monitoring(컨디션 모니터링) 계약 조건

10.4.1. 시스템 요구 사항 및 네트워크 설정에 관한 상세 정보는 다음의 링크를 참고한다: www.trumpf.com/s/TCadLT

10.4.2. 데이터 보호에 관한 상세 정보는 다음의 링크를 참고한다: https://www.trumpf.com/ko_KR/meta/정보-보호/

10.4.3. 이를 위해서는 지정된 주기로 장치에서 TRUMPF 측에 데이터를 전송해야 한다.

11. Smart View Services(스마트 뷰 서비스) 선택 조건

Smart View Services(스마트 뷰 서비스) 선택 조건은 모든 패키지와 결합이 가능하며, 별도로 구매도 가능하다.

11.1. 스마트 뷰 서비스의 서비스 범위

11.1.1. 서비스 범위는 스마트 뷰 서비스 라이선스의 사용 권리를 포함한다.

11.2. 스마트 뷰 서비스 계약 조건

11.2.1. 시스템 요구 사항 및 네트워크 설정에 관한 상세 정보는 다음의 링크를 참고한다: www.trumpf.com/s/TCadLT

11.2.2. 데이터 보호에 관한 상세 정보는 다음의 링크를 참고한다: https://www.trumpf.com/ko_KR/meta/정보-보호/

11.2.3. 이를 위해서는 지정된 주기로 장치에서 TRUMPF 측에 데이터를 전송해야 한다.

12. 인더스트리 4.0 스타터 패키지 선택 조건

Industry 4.0 Starter Packager(인더스트리 4.0 스타터 패키지)는 모든 패키지와 결합이 가능하며, 별도로 구매할 수도 있다.

12.1. 인더스트리 4.0 스타터 패키지 선택 조건은 본 계약서 1페이지에 명시한 장치와 관련해 다음과 같은 서비스를 포함한다:

- 생산 리포트
- 컨디션 모니터링
- 컨디션 리포트

12.2. 생산 리포트 서비스 범위

12.2.1. Production Report (생산 리포트) 상에는 설비 활용도, 프로그램 실행 개요와 함께 장애 기간 중 오류 발생 원인이 종합적으로 제시된다.

12.2.2. 생산 리포트는 인더스트리 4.0 스타터 패키지의 일환으로 매일 제공된다.

12.3. 컨디션 모니터링 서비스 범위

12.3.1. 컨디션 모니터링은 알고리즘 및 TRUMPF 전문가를 통한 장치와 레이저의 감시를 포함한다. 이를 통해 예정에 없는 설비 가동 중단 사태를 조기에 발견하고, 시스템 가용도를 향상시킬 수 있다. 추가적으로 서비스 미션의 계획 및 준비를 최적화할 수 있으며, 서비스 미션의 빈도 및 비용을 줄이는 것도 가능하다.

12.4. 컨디션 리포트 서비스 범위

12.4.1. Condition Report(컨디션 리포트)는 모든 장치 구성 요소의 전반적인 상태를 구체적으로 명시하며, 주 별 설비 관련 주요 사건과 사용량에 대한 개요 정보도 포함한다. 동 보고서는 별도의 최적화 조치를 위한 근거로 사용할 수 있다.

12.4.2. 컨디션 리포트는 인더스트리 4.0 스타터 패키지의 일환으로 매주 제공된다.

12.5. 인더스트리 4.0 스타터 패키지 계약 조건

12.5.1. 시스템 요구 사항 및 네트워크 설정에 대한 구체적인 정보는 다음의 링크를 참고한다: www.trumpf.com/s/TCadLT

12.5.2. 데이터 보호에 관한 상세 정보는 다음의 링크를 참고한다: https://www.trumpf.com/ko_KR/meta/정보-보호/

12.5.3. 이를 위해서는 지정된 주기로 장치에서 TRUMPF 측에 데이터를 전송해야 한다.

D) 비용 및 대금 결제

해당 서비스 범위에 따른 비용(TRUMPF 서비스 직원의 출장비 및 숙식비 포함)은 본 서비스 계약에서 정한 고정 요율에 포함되는 것으로 한다.

원격, 유지보수, 현장 고정 요율 서비스 계약에 따른 고정 요율 기반 금액은 매년 청구한다.

퍼포먼스 서비스 계약에 대해서는 대금 청구 기간의 시작 시점에 서비스 계약 기간 전체에 대해 일시불로 청구한다. 퍼포먼스 서비스 계약 기간을 연장한 경우 연장 기간에 대한 고정 요율 금액은 매년 청구한다.

별도의 합의가 없는 한 고객은 TRUMPF가 발급하는 모든 인보이스 금액을 접수일 기준 익월 말까지 납부해야 하며, 이때 일체의 금액을 공제할 수 없다. 대금 납부 계좌는 TRUMPF가 지정하는 계좌로 한다. 대금 결제 기일 준수 여부의 판단 기준은 대금이 TRUMPF의 계좌에 입금된 일자를 기준으로 한다. 만일 고객이 청구 금액의 일부 혹은 전부를 미지급하는 경우, TRUMPF는 본 계약상 의무의 추가적인 이행을 거부할 수 있다.

E) 계약 기간 및 가격 조정

서비스 계약의 계약 기간은 12개월 ~ 60개월(기본 계약 기간) 사이를 계약 기간으로 한정한다. 구체적인 계약 기간은 서비스 계약의 본문에 기재한다. 계약 기간은 대상 장치가 고객 측 사업장에서 접수된 시점 이후부터 개시한다.

계약 기간이 종료 시점에 해당 서비스 계약은 자동으로 1년간 갱신한다. 단, 계약 기간의 종료 4주 전까지 서면으로 취소하는 경우 그렇지 아니하다.

비용 상승분을 반영하기 위해 TRUMPF는 연간 고정 요율을 인상할 수 있으며, 인상된 요율은 신규 계약 년도부터 적용한다. 본 조정은 일반적인 계약 해지의 선택권과 관련하여 해당 계약 연도의 개시 시점으로부터 최소 8주 전에 고객에게 서면으로 통보하지 않은 경우 효력이 없는 것으로 한다. 서비스 계약의 기본 계약 기간에는 가격 조정을 할 수 없다.

TRUMPF는 TRUMPF 측 기술 서비스 부서에 의해 대상 설비의 생산이 중단된 경우 현행의 계약 연도 종료 시점에 상대방에 별도로 사전 통지 없이 계약을 해지할 수 있다.

F) 배상 책임

납품된 품목 자체에 발생하지 않은 일체의 손해에 대해서 TRUMPF는 법적인 근거를 불문하고 일체의 배상 책임을 지지 않는다.

본 고지는 다음의 원인으로 인해 발생하는 손해에 대해서는 적용하지 않는다.

- TRUMPF의 고의에 의한 것
- TRUMPF가 고객을 기망하여 은닉한 하자에 의한 것
- 과실로 인하여 신체, 생명, 건강에 피해가 발생한 경우
- 개별 하자 보증 계약
- 납품된 품목의 하자에 의한 경우. 단, 이 경우 제조물 책임법에 따라 배상 책임 부담의 의무가 있는 범위에 한한다.

G) 불가항력

본 계약 의무의 이행에 심각한 지장을 초래하거나 이행이 불가능한 상태로 만드는 불가항력 사건이 발생할 시, TRUMPF는 해당 지장이나 중단 상태가 지속되는 기간 및 여기에 합리적인 수준의 재기동 시간을 더한 기간 동안 계약상 의무 이행을 연기할 수 있다. 파업, 직장 폐쇄, 기타 유사한 상황에 의해 TRUMPF가 직접적 또는 간접적으로 영향을 받는 경우도 불가항력과 동등한 상황인 것으로 간주한다.

H) 기타 조항

본 계약의 독점적 관할 법원은 TRUMPF의 본사 소재지 관할 법원으로 한다.

본 계약은 대한민국 법률을 준거 법령으로 한다.

본 계약의 내용을 수정하거나 추가하는 경우(본 조를 포함), 그 수정/추가 사실을 명시하는 서면으로만 수정 및 추가가 가능하다. 구두 합의는 효력을 인정하지 않는다.

만일 본 계약의 일부가 효력을 상실하는 경우에도 잔여 조항은 영향을 받지 않는다. 양 당사자는 무효가 된 조항을 본 계약의 이념과 목적에 가장 근접한 새로운 조항으로 교체하기로 한다.

I) 장치 데이터

서비스 제공 과정에서 TRUMPF는 공작 기계, 시스템, 레이저, 레이저 시스템으로부터 비 개인정보를 수집한다. 이는 라이선싱 데이터나 소프트웨어 시리즈 상태 정보 등 사용량의 영향을 받지 않는 정보, 그리고 작동 상태, 유지보수 데이터, 진단 데이터 등 사용량에 영향을 받는 데이터를 모두 포함한다. 이러한 데이터는 기하학적 제원, NC 프로그램, 세부 기밀 정보 등 고객 기밀 정보를 담고 있을 수 있다.

TRUMPF는 서비스의 제공과 일반 제품 개발 및 개선을 위한 목적으로 이러한 정보를 가공 및 저장한다. 기밀 고객 정보는 서비스 제공 목적으로만 사용한다. 그 외의 용도로는 기밀 고객 정보를 사용하지 않는다.