

End-of-Life (EOL) 정책 및 고객 가이드라인

© Netsol Confidential & Proprietary

개요

Netsol 은 제품의 End-of-Life(EOL) 상황이 고객에게 미치는 영향과 그에 따른 리소스 부담을 깊이 이해하고 있습니다.

EOL 은 기술의 발전, 시장 환경의 변화, 제품 수명 주기의 자연스러운 종료 등 다양한 요인에 의해 발생할 수 있는 불가피한 프로세스입니다. 그러나 Netsol 은 제품 수명 연장을 최우선 가치로 삼고 있으며, 이러한 상황은 매우 제한적으로 발생합니다.

EOL 상황이 발생할 경우, 당사는 사전적이고 투명한 정보 제공을 통해 고객이 충분한 준비를 할 수 있도록 지원하고, 운영 중단이나 공급 차질 없이 원활하게 전환할 수 있는 환경을 제공합니다.

정의 및 적용 범위

End-of-Life(EOL)는 아래와 같은 활동이 공식적으로 종료됨을 의미합니다:

- 지정된 제품에 대한 신규 주문 중단 (Last Time Buy 이후)
- 표준 리드타임 기준 생산 종료
- 교체 및 관련 기술 서비스 지원 종료

※ 단, 고객 맞춤형(Custom) 또는 특별 주문(Special Order) 제품은 개별 계약 조건에 따라 별도 절차가 적용될 수 있습니다.

EOL 통보 및 절차

Netsol 은 제품 변경 통지(PCN: Product Change Notification) 정책에 따라 아래와 같은 기준으로 고객에게 EOL 상황을 안내합니다:

- 공식적인 EOL 통지는 최소 12 개월 전에 발행됩니다.

- 통지 기간 동안, 고객의 안정적인 공급 확보를 위해 수요 대응 및 공급망 리스크 완화에 최선을 다합니다.
- EOL 통지서에는 다음이 명확히 명시됩니다
 - 마지막 구매 가능일(LTB: Last Time Buy) – 일반적으로 통지 후 6~12 개월
 - 최종 출하일(LTS: Last Time Ship) – 일반적으로 통지 후 6~12 개월
 - 재고 또는 주요 부품이 소진된 경우, 가능한 가장 이른 EOL 날짜

※ LTB 및 LTS 기간은 부품 공급업체의 가용성과 남은 재고에 따라 달라질 수 있으며, 경우에 따라 EOL 통지와 동시에 EOL 이 시작될 수도 있습니다.

고객 지원 계획

EOL 전환으로 인한 고객 불편을 최소화하기 위해 Netsol 은 다음과 같은 포괄적 지원 방안을 제공합니다:

- 가능한 경우, 권장하는 교체 부품 제공으로 중단 위험 최소화
- 기능적으로 유사한 대체품 제안 (경우에 따라 소폭 사양 차이 가능)
- 직접 대체품이 없을 경우, 지역 영업 사무소를 통해 Netsol 제품군 내 적절한 대안 또는 외부 솔루션 검색 지원

고객의 책임 및 권장 사항

EOL 통지를 받은 고객은 아래와 같은 조치를 권장합니다:

- 제품 종료가 자사 어플리케이션에 미치는 영향 분석
 - 영향이 없을 경우, 별도 조치는 필요하지 않음
- EOL 통지서의 LTB 및 LTS 일정을 정확히 확인
- LTB 기간 내에 필요한 주문을 완료하여 공급 보장 확보

- EOL 통지서 내 '영향 받는 부품 리스트(Parts Affected)' 확인
 - 교체품 안내 또는 지역 영업 사무소 연락처 포함

고객에 대한 약속

Netsol은 EOL 상황의 영향을 최소화하고 모든 이해관계자가 원활하게 전환할 수 있도록 다음을 약속합니다:

- 투명한 커뮤니케이션
- 명확한 일정 관리
- 사전적이고 실질적인 지원 제공

EOL 통지서 내 "부품 영향 목록(Parts Affected)"에는 대체 부품이 명시되며, 대안이 명확하지 않은 경우 고객은 지역 영업 사무소에 문의하여 적절한 교체 솔루션을 안내받을 수 있습니다.

제품 중단, 전환 전략 또는 교체 부품 옵션과 관련된 문의사항은 최대한 빠른 시일 내에 지역 영업 담당자에게 상담해 주시기 바랍니다. Netsol은 전환 전 과정에서 전담 지원 및 후속 제품 안내를 지속적으로 제공할 것입니다.