

한국에스리 소프트웨어 표준 유지관리 프로그램

(Standard Maintenance Service Level Agreement)

제1조 - 개요

1.1 목적

한국에스리 소프트웨어 표준 유지관리 프로그램 문서는 아래의 내용을 포함한다.

- 유지관리 프로그램에 대해 설명
- 기술지원 관련 용어와 유지관리에 대한 정의
- 유지관리 갱신에 관한 프로세스
- 한국에스리가 제공하는 기술 지원 서비스 구성 및 지원 수준
- 담당자 연락처 정보 및 기술지원문의사항에 대한 일반 절차 및 조건

1.2 유지관리 프로그램 개요

"표준 유지관리", 또는 "유지관리"라고도 불리는 프로그램은 한국에스리가 수정되지 않은 소프트웨어에 대해 유지관리 고객에게 제공하는 기술지원이며, 접수된 기술문의 추적, 보고된 문제 해결 시도, 신규 출시 버전 및 기술 향상 등이 포함된다. 합법적으로 구매한 소프트웨어가 판매되면, 최초 1년 유지관리가 무상으로 포함된다. 최초 1년 유지관리 기간이 지나면 유상으로 "표준 유지관리"를 갱신하여 유지관리의 혜택을 누릴 수 있다. 최초 1년 소프트웨어 무상 유지관리가 포함된 소프트웨어 목록을 확인하려면, Esri 홈페이지의 제품 가격 관련 웹 페이지를 참조한다.

(<http://www.esri.com/apps/products/maintenance/qualifying.cfm>)

유지관리 프로그램은 아래 항목으로 구성되어 있다.

- 소프트웨어 업데이트/업그레이드, 핫픽스, 패치
- 표준 기술 지원 서비스
- 사용자가 직접 수강하는 온라인 e-Learning
- Esri 사용자 컨퍼런스 등록비
- ArcGIS Living Atlas Subscriber 콘텐츠 접근 권한
- 최신 ArcGIS Solution 접근 권한
- 방문지원 서비스 (선택항목으로, 별도 비용 발생)

유지관리 계약의 조건에 따라 소프트웨어 업데이트/업그레이드, 표준 기술 지원 서비스, 방문지원 서비스의 조합은 달라질 수 있다.

제2조 - 용어 정의

본 문서에 사용된 용어의 정의는 아래와 같다.

- 기술지원문의 담당자 (Authorized Caller) - 기술지원문의 담당자 (Authorized Caller)는 한국에스리 기술지원센터에 기술 지원을 요청하는 사용자 기관 소속의 지정된 개인을 의미한다. 제품별 기술지원문의 담당자 수가 달라진다. 제품별 기술지원문의담당자 수는 3.3의 표를 참조한다.
- 유지관리 지원번호: 구입한 소프트웨어 또는 유지관리에 해당하는 유지관리 식별 번호로서 소프트웨어 인증서 (Software Certificate) 또는 유지관리 인증서 (Maintenance Certificate) 좌측 상단에 기재된 번호이다. 지정된 기술지원문의담당자 (Authorized Caller)는 유지관리 지원번호를 가지고 한국에스리 기술지원센터에 연락할 수 있다.
- 고객번호 - Esri에 의해 소프트웨어 사용자에게 부여되는 고유 번호를 의미하며, 이 고객번호를 통해 My Esri 고객 사이트에 접속할 수 있다. 고객번호는 최대 6자리 숫자로 구성되어 있으며, 소프트웨어 인증서 (Software Certificate) 및 유지관리 인증서 (Maintenance Certificate) 좌측 상단에 표기되어 고객에게 전달된다.
- 핫픽스 - 핫픽스는 특정 사이트에서 중요한 사항으로 간주되는 특정 기능의 단일 수정을 의미한다. (예: 제품 작동이 멈췄을 경우) 사업 타당성 검토가 완료되고 기술적 수행 평가 결과에 대한 승인이 완료되면, 수정은 한국에스리 기술지원센터를 통해 직접 지원받을 수 있다. 핫픽스와 함께 전달되는 문서는 핫픽스에 의해 해결된 소프트웨어 문제 및 제한사항을 분명히 소개한다. 핫픽스는 집중적으로 관련 팀에 의해 테스트되고, 이후 서비스팩에 포함된다. 핫픽스에는 새로운 기능이 추가된 것은 아니며 사용자가 설치하여 사용하고 있는 제품이 핫픽스 설치에 요구되는 제품 버전이 아닌 경우에는 동작하지 않는다. 핫픽스는 Esri 소프트웨어의 제품지원 주기가 기본지원단계 또는 연장지원단계인 경우 제공된다
- 기술문의 - 기술문의는 전화나 이메일에 의해 발생한 기술 지원 요청의 기록을 의미한다. 이것은 고객과 기술 지원 담당자 사이의 기술적인 노트와 문서를 포함한다. 기술 지원 요청이 접수된 방법에 따라, 기술 지원 담당자는 기술문의 확인 후, 기술문의 또는 트래킹 번호를 구두상이나, 이메일로 요청자에게 제공한다. 기술문의 번호는 요청을

확인할 때 사용된다.

- 유지관리 Renewal 견적 - 유지관리 갱신 견적은 현재 유지관리 중인 고객을 대상으로, 유지관리 만료 90일 전에 안내된다. 유지관리 견적서는 한국에스리로부터 유지관리와 관련된 모든 정보를 수신하도록 지정되어 있는 기술지원문의 담당자 (Authorized Caller)에게 발송된다. 견적서는 이메일로 발송되며, 소프트웨어 유지관리 기간에 대한 다음의 정보를 포함한다: 소프트웨어 라이선스 품목, 라이선스 수량, 예상되는 유지관리 비용, 유지관리 기간의 시작일과 종료일. 유지관리 견적은 90일간 유효하다.
- 유지관리 기간 - 유지관리 기간은 유지관리 시작일과 종료일에 의해 정의된 유지관리 사용 기간을 의미한다. 고객이 제품에 대한 적절한 라이선스를 보유하고 해당 라이선스에 대한 유지관리를 구입한 경우에만 유지관리 혜택을 받을 수 있다.
- 패치 - 패치는 단일 수정(핫픽스 참고) 또는 일반적인 사용에 대해 웹 상에 게시할 필요가 있고, 많은 고객에게 영향을 미칠 소프트웨어의 구체적인 기능의 수정과 관련된 세트이다. 패치는 관련 팀에 의해 테스트되고, 릴리스 이후에는 차후의 서비스 팩에 통합되어 배포된다. 패치에는 새로운 기능이 추가된 것은 아니며 사용자가 설치하여 사용하고 있는 제품이 패치 설치에 요구되는 제품 버전이 아닌 경우에는 동작하지 않는다.
- 소프트웨어 라이선스 - 소프트웨어 라이선스는 Esri 소프트웨어 라이선스 계약서 (E204/E300)에 포함되어 있는 사항에 따라 소프트웨어 프로그램이나 구성물을 사용하는 데 대한 제한적인 권리 부여이다.
- 소프트웨어 업데이트/업그레이드 - 소프트웨어 업데이트는 핫픽스, 패치 등 소프트웨어 프로그램에 대한 문제를 해결하거나 최신 소프트웨어 개발에 따른 신규 기능, 버전 업데이트/업그레이드를 제공하는 소프트웨어 향상을 위한 소프트웨어 버전 업데이트/업그레이드 파일의 모음이다. 유지관리 중인 고객은 소프트웨어 업데이트에 대한 공지를 받게 된다. 업데이트/업그레이드는 이메일을 통해 안내되면 고객이 My Esri site (my.esri.com)에 접속하여 로그인한 뒤 업데이트/업그레이드 소프트웨어에 대해 다운로드 받아 사용한다. 단, ArcGIS Enterprise 제품의 업그레이드 버전 설치에 한국에스리 전문엔지니어가 직접 수행하며 별도 설치 비용이 발생한다.
- 표준 기술 지원 서비스 - 한국에스리가 Esri 제품 유지관리 고객과 유지 보수 고객에게 제공하는 기술지원센터 서비스로서 전화 또는 이메일을 통해 ArcGIS 소프트웨어 사용에 관련한 기술적인 문의 사항에 대한 지원을 의미한다. 아래에서 지원 서비스에 대한 자세한 사항을 확인할 수 있다.
- 방문지원 서비스 - 서버 제품 소프트웨어의 업데이트/업그레이드 및 시스템 이전 관련 설치 지원, 정기점검 서비스, 장애지원으로 구성되어 있으며 별도 비용이 청구된다. 단, 소프트웨어 제품의 결함으로 인해 발생하는 소프트웨어 업데이트/업그레이드 및 설치 지원은 유지관리 중인 고객에게는 무상으로 제공된다.
- My Esri - 사용자들이 Esri 제품 사용과 관련된 모든 활동에 대해 관리할 수 있는 포털사이트 (<https://my.esri.com>)로서 제품에 대한 다운로드, Esri 사용자컨퍼런스 등록현황관리, 교육, 기술지원문의 접수 등에 대해 처리할 수 있는 웹사이트이다.
- Technical Account Manager (TAM)은 유지관리 고객사에게 방문서비스를 제공하는 현장 엔지니어로서 ArcGIS 소프트웨어에 대한 전문성을 바탕으로 정기점검, 설치, 장애 지원, 업그레이드 진단 서비스를 수행하면서 기관에 대한 기술적 이슈에 대한 전문 관리 담당자이다. 유지보수 계약에 방문지원서비스가 포함된 고객사를 대상으로 TAM이 배정된다.
- 배포유형(Deployment Type): 고객의 기 설치된(또는 설치예정) 서버 환경 및 연계된 시스템 수량에 따라 COTS Deployment 또는 Custom Deployment로 구분하며, 이는 ArcGIS Enterprise 설치서비스와 ArcGIS Enterprise 장애지원서비스의 서비스 세부항목으로 분류한다. 또한, Custom Deployment라 함은 Esri의 Best Practice에 기반한 COTS(Commercial-Off-The-Shelf)의 범위를 초과하여 고도로 커스터마이징된 시스템 환경으로서, Enterprise GDB를 포함해 4개 이상 서버 등이 결합된 배포환경을 의미한다.

제3조 - 표준 기술 지원 서비스

3.1 표준 기술 지원 서비스

한국에스리 표준 기술 지원 서비스는 다음의 내용으로 구성된다.

- a. 전화 지원과 기술문의 보고: 유지관리 고객에게 도움이 필요한 기술적인 이슈가 발생할 경우, 권한이 있는 기술지원문의 담당자는 전화, 이메일, My Esri 웹사이트를 통해 기술 문의를 보고하고 도움을 요청할 수 있다. 전화 지원 시간은 평일 월요일 - 금요일, 오전 9시 - 오후 6시(한국시간 영업일 기준, 점심시간 제외)이다. 기술 지원의 횟수에 제한이 없다. 한국에스리 기술 지원 센터 전화번호는 080-850-0915이다.
<http://www.esrikr.com/support/contact/>에 게시된 바와 같이 이메일로 지원을 요청할 수 있으며, My Esri 지원 메뉴를 통해서도 기술지원 요청이 가능하다. My Esri에 연결된 기술지원문의 담당자는 한국에스리 기술지원센터로 접수된 모든 문의 사례에 대해 진행 현황과 완료 상태 조치가 가능하다.
- b. 실시간 원격을 통한 현상 확인: 필요에 따라 이슈가 발생한 현상 확인을 목적으로, 한국에스리는 유지관리 고객의 시스템에 접속하여 원격 지원 시스템을 이용한 현상 확인을 진행할 수 있다.
- c. 한국에스리 온라인 지원 센터: 한국에스리 온라인 지원 센터는 유지관리 라이선스를 보유한 권한 있는 기술지원문의 담당자가 한국에스리 웹사이트에서 자체적으로 온라인 정보를 통해 문제를 해결하고 웹 기반으로 기술 지원을 받을 수 있도록 서비스를 제공한다. 권한 있는 기술지원문의 담당자는 한국에스리 웹 사이트에서 기술문의를 지원받고 추적할 수 있도록 지원 요청을 할 수 있다. 웹사이트는 기술 문서와 업데이트된 제품 관련 문서, 블로그, 포럼 링크, 기술 공지 등(신제품 출시, 핫픽스, 서비스 팩, 한글 서비스팩 다운로드)을 제공한다. 한국에스리 온라인 지원 센터의 웹 사이트 주소는 <http://www.esrikr.com/self-service/>이다.
- d. 핫픽스: 핫픽스는 제2조-정의 항목에 설명되어 있으니 참고할 수 있다.
- e. 지식 기반 서비스: 한국에스리의 지식 기반 서비스는 Esri 소프트웨어에 대한 기술문서, 웹 기반 지원, 알려진 버그, 기술백서 등의 데이터베이스로 구성되어 있다. 이와 관련된 내용은 <http://www.esrikr.com/article-categories/technical/>의 기술문서에 안내되어 있다.
- f. 웹 도움말: 웹 기반의 도움말은 제품과 함께 전달된 최신 버전의 도움말 시스템이며, 새로운 정보가 추가되고 기존 토픽 중 필요한 업데이트 내용이 포함되어 있다. 웹 기반 도움말은 <http://support.esri.com>을 통해 접속할 수 있으며, 각 제품을 클릭하여 웹 도움말(Web Help) 링크를 클릭하면 영문 정보를 확인할 수 있다.
- g. 패치, 서비스팩, 한글팩 다운로드: 유지관리 고객은 개별 또는 집합 버그에 대한 패치와 서비스팩, 그리고 일부 제품에 대한 한글 팩을 다운로드 방식으로 제공한다. 패치 및 서비스팩은 <http://support.esri.com>의 다운로드 섹션에서 확인할 수 있다. ArcGIS 제품 중 esri 한글화 대상 제품은 My Esri 다운로드 탭에서 한글 버전을 다운로드할 수 있다.
- h. 소프트웨어 초기 설치 방문 서비스: 한국에스리는 ArcGIS Enterprise 또는 ArcGIS Server 소프트웨어 구매 고객의 사이트에 방문하여 초기 설치 서비스를 1회 제공한다. Portal for ArcGIS 설치 제외되며, 별도 Web GIS Launch Kit 서비스 구매가 필요하다.
- i. Esri Support App: 모바일 환경에서 AI챗봇을 통한 실시간 기술지원을 제공하고, 최근 등록된 기술문서, 패치, 비디오 정보를 제공하며, 해당기관에서 진행중인 기술지원 사례 목록을 확인 가능하고, 신규로 기술지원이 필요한 내용을 기관사용자가 직접 사례로서 등록할 수 있다. 단, My Esri 웹사이트를 통해 기관관리자에 의해 기관사용자로 등록된 사용자 계정에 한해 로그인할 수 있다. 사용자는 Apple의 '앱스토어'와 Google의 '구글 플레이'에서 다운로드 받을 수 있다.

3.2 기술 지원 서비스 범위

- 한국에스리 지원 서비스를 통해 제공되는 기술 지원은 수정되지 않은 Esri 소프트웨어에만 적용된다.
- 각각의 제품과 함께 배송되는 샘플 애플리케이션은 시연을 목적으로 제공되며, 기술 지원되지 않는다.
- ArcGIS Developer Subscription 제품에 대한 기술지원 서비스는 라이선스 비용 이외에 별도 기술지원비용 1,500,000원 (VAT별도) 지급이 필요하며, 기술지원 서비스 범위에는 소프트웨어 초기 방문 설치 서비스와 방문 지원서비스를 제외한 표준 기술 지원 서비스가 제공된다.
- SDK 제품의 경우 개발환경 구성과 컴포넌트의 단위 기능 사용 및 이슈에 대해 기술 지원하며 사용자 정의 응용프로그램 및 기능 구현 방법에 대한 개발 컨설팅은 포함하지 않는다.
- 제품 지원 주기 범위에 포함되지 않는 기존 제공된 패치는 한국 에스리에 의해 권한이 주어지지 않는 한 지원되지 않는다.
- 제품 지원 주기 기간 동안 제공받을 수 있는 기술 지원은 <http://www.esrikr.com/self-service/esri-product-cycle/> 의 제품 지원 주기 정책에 명시되어 있다.

- 한국에스리 지원 서비스를 통한 기술 지원은 한국에스리가 제공하지 않은 하드웨어, 그래픽, 카드, 모니터, 플로터, 그래픽 프린터, 디지털타이저, 모뎀, 기타 이와 유사한 장비에 대해서는 제공되지 않는다. 단, 표준 지원 기기 인터페이스가 Esri 소프트웨어와 연결되는지에 대한 지원은 가능하다.

- 지원 조건은 한국에스리에 의해 30일 전에 변경 및 공지될 수 있다.
- 한국에스리는 유지관리 고객이 Esri 라이선스 계약서의 규정 및 조건에 맞게 소프트웨어를 사용하는지에 대해 소프트웨어 라이선스 Audit을 수행할 수 있다.
- 자세한 기술지원 서비스 범위는 <https://www.esrikr.com/support/contact/>에서 확인할 수 있다.

3.3 지원 서비스 사용

유지관리 고객은 한국에스리와의 원활한 의사소통을 기반으로 하여 효율적으로 지원 서비스를 받기 위해 기술지원문의 담당자 (Authorized Caller)를 지정하여야 한다. 유지관리 고객은 한국에스리와 맺은 표준유지관리 계약서 상에 기재된 기술지원문의 담당자 연락처 정보를 명시하고 기술지원문의 담당자 변경이 필요한 경우, 유지관리 계약담당자에게 반드시 알림 해야 수정할 수 있다.

제품별 기술지원문의 담당자 수는 아래와 같다.

기술지원문의 담당자(Authorized Caller)는 ArcGIS Software, Subscription을 사용하는 사용자로서, Creator 이상의 사용자 유형(User type)을 보유하며, My Esri에 사용자로 등록되어야 한다. 또한, ArcGIS Software, Subscription을 사용하더라도, 기술지원센터의 서비스를 제공받기 위해서는 영업담당자를 통해 기술지원문의 담당자로서 등록되어야 한다.

제품명	기술지원문의 담당자 수
ArcGIS Enterprise	3 명 for the 1st 12 core (총 12 cores 이상인 경우, 각 4 cores 당 1 명씩 추가됨)
ArcGIS Desktop Basic	1 명 (25 licenses 당)
ArcGIS Desktop Standard	라이선스 당 1 명
ArcGIS Desktop Advanced	라이선스 당 1 명
ArcGIS Engine	해당 없음
ArcGIS Developer Subscription	Subscription 당 1 명
ArcGIS CityEngine	CityEngine Maintenance 당 1 명 CityEngine term license 당 1 명
Education Institutional Agreement (구, Site license)	Small: 4 Medium: 6 Large: 10
Educational Academic Departmental Agreement	계약당 1 명
ArcGIS Online	Primary Account Administrator
ArcGIS Monitor	라이선스 당 1 명
SLG-EA	Tier 1: 2 명 Tier 2: 3 명 Tier 3,4,5: 4 명
Single Country EA	EA 계약 시 협상

기술지원문의 담당자 (Authorized Caller)는 한국에스리 지원 서비스 센터에 업무시간 중 080-850-0915의 번호로 연락할 수 있다. (업무시간 : 월요일 - 금요일, 평일 오전 9시 - 오후 6시, 한국 시간 영업일 기준, 점심시간 제외)

기술 지원과 관련된 모든 요청 시에는 기술문의를 구체적으로 설명하는 정보를 가지고 있어야 한다. 신속한 문제 해결을 위해 한국에스리 기술 지원 담당자는 기술지원문의 담당자 (Authorized Caller)에게 Esri 소프트웨어와 하드웨어의 유형과 버전에 대한 정보를 요청할 수 있다. 이때, 유지관리 지원 번호, 고객번호, 기술지원문의 담당자 (Authorized Caller) 정보가 요구된다. 한국에스리의 기술 지원 담당자는 전화나 이메일로 문제에 대한 회신과 답변을 제공한다.

- a. 전화 회신 - 보고된 각각의 기술 지원 요청은 기술문의로 기록되고, 유지관리 고객의 사례와 추적을 위해 고유한 식별 번호가 제공된다. 요청자의 기술문의를 접수되면, 요청자는 소프트웨어의 문제를 해결하기 위해 기술 지원 담당자에게 연결된다.
- b. 이메일 - 이메일 기술 지원 요청은 일반 근무 시간에 기술 지원 센터에 연락할

수 없거나, 전화 연결이 어려운 유지관리 고객에게 제공된다. 유지관리 고객은 기술 지원 문의를 작성하여 이메일(help@esrikr.com)로 지원을 요청할 수 있다. 이메일을 통한 요청은 24시간, 매일 접수되지만, 기술 지원 담당자 배정은 영업일 시작과 함께 진행된다. 지원 요청은 선착순으로 접수되고, 이메일을 통해 접수된 모든 기술문의는 전화상으로 접수된 것과 동일한 우선순위가 된다.

c. My-Esri - My-Esri 지원은 이메일과 같이, 시간에 상관 없이 My-Esri 웹 페이지(<https://my.esri.com/>)에서 기술지원 문의 담당자가 기술문의에 대한 지원을 요청할 수 있다. My-Esri를 통한 요청은 24시간, 매일 접수되지만, 기술 지원 담당자 배정은 영업일 시작과 함께 진행된다. 지원 요청은 선착순으로 접수되고, My-Esri를 통해 접수된 모든 기술문의는 전화상으로 접수된 것과 동일한 우선순위가 된다.

3.4 회신과 해결 시간

한국에스리는 아래의 표에 작성된 기준에 따라 회신하지만, 해결 시간은 기술문의의 복잡성에 따라 다를 수 있다. 특히, 근본적인 문제 해결 시간은 한국에스리가 통제 가능한 범위에 따라 달라지며, 통제 범위에 영향을 끼치는 요인은 다음과 같다.

- 운영 시스템의 현황파악
- 운영 시스템의 제한
- 사용자 지정의 작업 흐름
- 기관의 보안 정책
- Esri 제품이 아닌, 연계된 응용프로그램과의 통합

이에 따라, 발생하는 문제와 기술문의에 대해 조속한 해결 방법을 제시하는 것이 한국에스리의 목표이지만, 처리 시간을 명확하게 예측하거나 명시하기에 제한된다.

회신/해결시간은 지원 서비스 업무 시간 중에 진행되며, 업무 시간은 평일 월요일 - 금요일, 오전 9시 - 오후 6시(한국시간 영업일 기준, 점심시간 제외)이다. 회신 시간은 한국에스리가 고객으로부터 기술문의 요청을 접수한 것을 인지한 시간이다. 해결시간은 기술문의가 접수된 시점부터 시작한다. 강도 수준의 변경을 원하면, 문의 사례별 배정된 담당 엔지니어에게 강도 수준 변경을 요청한다. 업무적으로 매우 긴급하고 중요하거나 고난도의 기술문의는 반드시 기술지원센터에 전화를 통해서만 접수해야 한다.

3.5 전화/온라인 지원 센터 서비스

강도	기준	회신 시간	해결 방안
매우 중요	업무 운영 상 심각한 영향을 미침 (예: 매우 중요한 비즈니스 프로세스가 중단된 경우) ▪ 차선책이 없음	6시간 이내	한국에스리는 문제 해결을 위한 합리적인 노력을 할 것이며, 차선을 제공한다. 기술문의의 지원 종료 전까지 영업일 기준으로 매일 상황 업데이트를 한다.
고	업무 운영 상 심각한 영향을 미치지 않음 (예: 데이터를 다루거나 증명하는데 있어 중요한 기능 저하) ▪ 안정적인 차선책이 없음	8시간 이내	한국에스리는 문제 해결을 위한 합리적인 노력을 할 것이며, 차선을 제공한다. 기술문의의 지원 종료 전까지 영업일 기준으로 매일 상황 업데이트를 한다.
중	업무 운영 상 거의 심각한 영향을 미치지 않음.	영업일 2일 이내	한국에스리는 문제 해결을 위한 합리적인 노력을 할 것이며, 차선을 제공한다. 지원 종료 전까지 영업일 기준 매일 상황 업데이트를 한다.
하 (일반적)	업무 운영 상 거의 영향을 미치지 않음.	영업일 2일 이내	한국에스리는 문제 해결을 위한 합리적인 노력을 할 것이며, 차선책을 제공한다

3.6 지원 서비스 연락 전 준비사항

한국에스리에 기술 지원을 요청할 때, 기술지원문의 담당자 (Authorized Caller)는 아래 항목을 준비하여야 한다.

- 유지관리 지원번호
- 고객번호
- 연락 가능한 전화번호와 이메일 주소
- 사용하는 소프트웨어의 버전
- 사용하는 운영 체제 버전
- 사용하는 데이터베이스 유형
- 사용하는 웹 응용시스템 서버(WAS)의 유형
- Enterprise 제품의 경우, 배포된 서비스 구성의 상세설명

- 문제 발생 시 유지관리 고객의 대응 설명
- 스크린에 보여지는 오류 메시지 내용
- 문제 해결을 위해 취한 행동

제 4조 방문 지원 서비스 (선택 서비스)

- 방문 지원 서비스는 소프트웨어 유지관리 중인 고객이 선택적으로 구매 가능한 서비스 항목으로 별도 비용이 발생한다.
- ArcGIS Enterprise 설치서비스는 설치가 필요한 ArcGIS Server 또는 Portal for ArcGIS 규격의 제품 수량만큼 필요한 서비스 수가 요구된다. 고객의 작업 환경에 의하여 업무시간이 초과되는 경우 필요한 서비스 수가 증가될 수 있다. 유지관리 고객 서버의 배포유형(COTS 또는 Custom)에 따라 판매서비스를 구분하며, 서비스 실행 전에 사전 협의를 통해 정의된 성과물이 완료될 때 서비스가 종료된 것으로 한다.
- ArcGIS Enterprise 장애지원서비스는 유지관리 고객 서버의 배포유형(COTS or Custom)에 따라 판매서비스를 구분하며, 해당 장애의 발생 접수부터 장애상황이 종료되어 목적 서비스가 정상화된 때를 서비스가 종료된 것으로 한다. 목적 서비스의 정상화 범위는 서비스 실행 전에 유지관리 고객과 사전 협의를 통해 정의한다.
- 유지관리 고객은 유지관리 기간 동안 서비스를 제공받고자 하는 횟수를 유지 보수 계약 시 명시해야 하며, 이에 따라 지정된 비용이 발생한다.
- 유지관리 계약에 방문서비스를 포함하지 않은 상태에서, 추가로 서비스가 필요할 경우, 유지관리 고객은 한국에스리 영업담당자에게 연락하여야 한다. (전화번호: 02-2086-1950, marenewal@esrikr.com)
- 장애 지원 서비스를 제외한 모든 서비스는 정규 근무시간에 한하여 수행함을 원칙으로 한다. 정규 근무시간 이외에는 최종 고객사 기관으로부터 정당한 사유와 함께 서면 요청을 받는 경우에 한해 지원할 수 있다.
- 방문 여건이 제한될 경우 고객사와 한국에스리 간 협의에 의해 원격으로 대체하여 서비스 제공이 가능하다.
- 각 서비스가 제공된 이후, 유지관리 고객은 방문서비스 보고서 양식에 서명한다.

4.1 방문 지원 서비스 세부 사항

방문 지원 서비스는 한국에스리의 TAM에 의하여 다음과 같이 제공되며, 서비스 적용이 가능한 지원대상은 다음과 같다.

- 제품지원주기가 지원대상에 속하는 SW버전으로 운영중인 시스템
- OS, DBMS나 3rd party SW가 Esri 시스템 규격을 준수
- 심각한 장애 이력이 연 2회 미만이며, 네트워크 및 클라우드 환경이 안정적인 기관
- 커스터마이징 수준이 평이한 수준으로 개발된 커스텀 애플리케이션을 업그레이드하거나 DB마이그레이션 진행이 용이한 수준
- 한국에스리 공식 파트너사를 통해 배포된 기관 혹은 시스템 커스터마이징 정도가 낮은 수준
- Esri의 Application으로만 활용하여 운영중인 기관

아래에 해당하는 경우는, 영업담당자와 별도 협의를 통해 유료컨설팅으로 수행할 수 있다.

- Retired 버전으로 운영중인 시스템
- Esri 시스템 규격을 벗어난 OS 또는 DBMS 버전을 사용
- 심각한 장애 이력이 연 2회 이상이며, 네트워크 및 클라우드 환경이 불안정한 기관
- 시스템 유지관리업체의 ArcGIS역량이 낮거나 운영관리 (로그/ 데이터/ CPU & 메모리 사용량 등) 가 되지 않는 경우
- 과거, 'ArcGIS Server + 하드코딩'으로 시스템을 구축하여 커스터마이징 수준이 높은 경우
- 레이어가 일반적인 구성에 비해 현격하게 복잡하게 구성되어 있거나 역할별 레이어 구분이 명료하게 정의되어 있지 않는 경우

항목	수행 내용
시스템 점검	<p>시스템 점검 서비스는 방문 서비스 보고서 템플릿을 기반으로 유지관리 대상 중인 ArcGIS SW의 정상 운영 여부, 장애 사항 유무를 확인하고 안내를 제공한다. ArcGIS Desktop SW는 대표 장비를 선정하여 점검 서비스를 제공한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> * ArcGIS Enterprise 제품군이 운영되는 경우, 배포된 시스템의 백업환경과 운영상태 등을 점검하고 그 평가결과를 보고서로 해당 서비스 요청자에게 제공함
ArcGIS Enterprise 설치서비스	<p>서버 설치 서비스는 지원 일정을 결정하기 전에 ‘설치 사전 체크리스트’ 및 ‘시스템 구성도’ 문서가 고객사 담당자에 의하여 반드시 작성 완료되어야 한다. 방문 전에 작성된 ‘설치 사전 체크리스트’와 ‘시스템 구성도’가 설치 대상 환경과 일치할 경우, 한국에스리는 유지관리 고객의 사이트에 ArcGIS Enterprise 또는 ArcGIS Server 제품이 정상 동작하도록 설치 또는 업그레이드를 완료한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> * 지원 종료 버전의 경우 사전 논의 필요 * 공간 DB 이관 등은 제공하는 서비스에 해당 없음 * 고객서버의 배포유형(COTS or Custom)을 구분해 서비스 * 사전 정의된 목적물이 완료되면 해당서비스는 종료됨
ArcGIS Enterprise Upgrade 서비스	<p>ArcGIS Enterprise Upgrade 서비스는 지원 일정을 결정하기 전에 ‘설치 사전 체크리스트’ 및 ‘시스템 구성도’ 문서가 고객사 담당자에 의하여 반드시 작성 완료되어야 한다. 방문 전에 작성된 ‘설치 사전 체크리스트’와 ‘시스템 구성도’가 설치 대상 환경과 일치할 경우, 한국에스리는 유지관리 고객의 사이트에 ArcGIS Enterprise 제품이 정상 동작하도록 설치 또는 업그레이드를 완료한다</p> <ul style="list-style-type: none"> * Portal을 포함한 ArcGIS Enterprise 버전의 마이너버전 업그레이드에 한정 * 기존서버의 포털을 백업/복원/업그레이드 테스트를 수행할 수 있는 서버 환경은 사용자 서버와 유사한 환경으로 제공받을 수 있도록 사전 논의 필요 * 지원 종료 버전의 경우 사전 논의 필요 * 공간 DB 이관 등은 제공하는 서비스에 해당 없음 * 고객서버의 배포유형(COTS or Custom)을 구분해 서비스 * 사전 정의된 목적물이 완료되면 해당서비스는 종료됨
ArcGIS Enterprise 장애지원 서비스	<p>장애 지원 서비스는 기술 지원 센터에 케이스 접수를 통하여 장애로 지정된 건에 한하여 지원된다. 기술 지원 센터를 통하여 장애로 정의된 사례는 정의된 시간을 기준으로 즉각 대응이 필요한 경우, 수도권 (서울, 경기, 인천)은 4시간 이내 도착, 그 외의 지방은 8시간 이내 도착 후 지원한다.</p> <p>한국에스리는 지정된 장애 케이스에 대하여 유지관리 고객의 사이트에 방문하여 발생한 기술문제를 점검하고 해결한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> * 지원 종료 버전의 경우 사전 논의 필요 * 고객서버의 배포유형(COTS or Custom)을 구분해 서비스 * 접수를 통해 장애로 판단된 이후부터, 사전 정의된 목적 서비스의 범위가 완료되면 해당 서비스는 종료됨

제 5조. 유지관리 Renewal 및 만료

5.1 유지관리 Renewal 공지

한국에스리는 유지관리 기간이 만료되기 이전에 유지관리 고객에게 Renewal(갱신)에 대해 미리 공지하여 사용자가 적시에 유지관리를 갱신할 수 있도록 견적서를 메일로 발송한다.

5.2 유지관리 만료

한국에스리와 고객이 유지관리 기간 종료일 이전에 유지관리 Renewal 계약을 체결하지 못했다면 해당 고객은 유지관리 기간이 만료된다는 공지를 받게 될 것이다. 기술지원센터를 통한 기술지원 서비스는 유지관리 만료일로부터 추가 30일의 유예기간이 제공되나, 기존 유지관리계약에 근거한 유지관리 기간이 만료(종료)되면 현재 유지관리 중에 있는 다른 유지관리 활동 또한 종료된다. 고객은 유지관리기간 만료 이후 Renewal 계약이 체결되기 전까지 유지관리 기간 만료 시점을 기준으로 아래의 한계를 갖게 된다.

- 만료 시점 이후 출시된 새로운 버전의 소프트웨어 사용 불가
- 만료 시점 이후 출시된 업그레이드, 업데이트 및 패치 사용 불가

해당 한계 사항은 위의 제1조 2항의 유지관리 프로그램에 포함된 항목에 의거한 사항으로 고객이 유지관리(갱신)계약을 체결하지 않고 한계 사항에 상반되게 사용할 경우 이에 따른 지식재산권 법률과 Esri 소프트웨어 계약 위반 행위에 대해서 법적, 계약적 책임을 감수하여야 한다.

5.3 유지관리 기간 할당

여러 개의 소프트웨어 제품이 한 명의 고객이 1년의 과정을 통해 라이선스 받은

경우, 각 제품별로 분리된 유지관리 견적서를 발행하지 않는다. 대신, 각각 소프트웨어 라이선스에 대한 유지관리 갱신 날짜는 첫 번째 제품의 라이선스가 발급된 날짜로 할당된다. 유지관리를 제안하는 모든 Esri 소프트웨어는 각각 처음으로 라이선스가 발급된 시기와 상관없이, 일반적인 유지관리 시작일과 종료일로 통합된다. 이러한 해당 날짜는 유지관리 Renewal 견적서에 반영될 것이다.

5.4 유지관리 기간 만료 후의 유지관리 갱신

유지관리 기간이 만료된 경우, 유지관리가 경과된 날짜로부터 갱신하려는 현재시점까지 비용을 소급 계산하여 지급해야 한다.

제 6조 Esri International User Conference 행사 무상 등록

6.1 행사 등록 가이드라인

- 일부 Esri 소프트웨어의 유지관리 는 Esri International User Conference에 추가 비용 없이 등록할 수 있는 혜택을 제공한다. Esri의 웹 페이지에서 User Conference에 무상 등록할 수 있는 제품별 자격 안내와 각 제품 유지관리 별 무상 등록 개수를 확인할 수 있으며, 고객사 유지관리 계약에 따른 총 무상 등록 시트는 My Esri 이벤트 메뉴에서 확인 가능하다.
- 유지관리 고객이 한국에스리 또는 공인된 경우업체와 유지관리 계약을 맺었다면, 계약 조건에 따라 Esri User Conference 등록에 대한 차등적인 무상 등록을 제공할 수 있다.
- ArcGIS 익스텐션 소프트웨어에 대해서는 User Conference 무상 등록이 제공되지 않는다.
- Concurrent 또는 Single use 소프트웨어 라이선스의 무상 등록 개수는, 현재 유지관리 중인 Concurrent 또는 Single use 소프트웨어 라이선스 수량에 따라 부여된다. 이러한 경우, 유지관리 유형에 관계없이 유지관리 사용 개수가 고려 대상이 된다. 즉, 총 개수에 따라 무상 등록 개수가 부여된다.
- Staging 서버 라이선스와 ArcGIS Developer Subscription에는 Esri International User Conference 무상 등록 시트가 제공되지 않는다.
- Esri는 유지관리 비용이 연체된 고객에게는 Esri International User Conference 무상 등록 시트가 제공되지 않는다.
- Esri International User Conference에서 발표를 하거나, 포스터 또는 소프트웨어 애플리케이션에 제출하는 목적으로 컨퍼런스 프로그램에 참여할 경우에도 Esri International User Conference에 자동 등록되지 않거나 등록비가 면제되지 않는다.
- 유지관리 고객의 소프트웨어 라이선스 목록은 소프트웨어 유지관리 견적서에서 확인할 수 있다.
- 부여된 Esri International User Conference 등록 시트는 타 기관으로 양도되지 않는다.

제 7조 기술지원 센터

홈페이지: <http://www.esrikr.com/support/contact/>
 수신자부담전화: 080-850-0915
 이메일: help@esrikr.com
 My-Esri : <https://my.esri.com>
 Esri Support App:



한국에스리

전화번호: 02-2086-1950
 팩스번호: 02-2086-1901
 이메일: marenewal@esrikr.com
 업무 시간: 평일 월요일 - 금요일, 오전 9시 - 오후 6시 (한국시간 영업일 기준, 점심시간제외)