

자주 묻는 질문 - 계약 관련

1 미유지관리 시 고려할 사항

- 유지관리 프로그램에 가입되어 있지 않으면 소프트웨어를 사용하지 못하나요?
아니요. 영구 라이선스를 구매한 경우에도 사용은 가능합니다. 다만 유지관리 서비스 혜택인 표준 기술지원 서비스, 소프트웨어 업데이트 및 업그레이드, 방문서비스(유상), 온라인 교육 무제한 제공서비스를 받으실 수 없습니다. *유지관리 계약없이 기술지원센터 전화이용만은 별도로 판매하지 않습니다.
- Desktop 코어 제품이 미유지관리 중입니다. 익스텐션만 추가 구매할 수 있나요?
아니요. 익스텐션 추가 구매를 위해선 Desktop 코어 제품이 유지관리 중이어야 합니다. Desktop 유지관리 문의는 한국에스리 유지관리팀(marenewal@esrikr.com)으로 연락하시기 바랍니다.

2 소프트웨어 버전과 제품지원주기 관련

- ArcGIS 소프트웨어를 지원종료버전(Retired Version)으로 사용하게 될 경우 어떤 문제가 발생하나요?
제조사인 Esri에는 제품지원주기가 종료된 버전에 대해서는 더 이상 기술지원을 제공하지 않습니다. 라이선스 초기화, 재발급, 새로운 설치 미디어 제공이 불가능하며, 버그 픽스나 패치도 지원하지 않습니다.
- 지원종료버전을 사용할 수밖에 없는 환경에서도 유지관리 계약을 할 수 있나요?
예. 지원종료버전에 대한 정책은 아래와 같습니다.
*Esri 제품지원주기 정책(Product Life Cycle)에서 지원 종료된 버전을 사용 중인 고객에게 업그레이드 준비 기간 동안 한시적으로 제공하는 기술지원 서비스로서, 지원 종료 단계의 버전에 대해서는 서비스팩, 패치 및 핫픽스가 제공되지 않습니다. 만료버전 지원 서비스 체결 후, 첫 해에는 무상으로 만료 버전에 대한 지원 서비스를 제공하며, 2년차에도 해당 서비스를 지속할 경우 만료버전 지원을 위한 비용 상승으로 인해 불가피하게 유지관리 금액이 30% 인상됩니다. 30% 비용 인상고객에게는 버전 업그레이드 진단서비스를 무료로 제공합니다.

3 유지관리 비용 관련 | 유지관리 프로그램 시작일보다 계약일이 늦어지는 경우

유지관리 프로그램 계약은 종료일 이후부터 적용되기 때문에 만약 유지관리 시작일 이후에 계약을 진행 하시더라도 지나간 일수에 대해서는 모두 소급 적용이 됩니다. (예: 유지관리 시작일이 2019. 12.1 이고 계약을 2020. 1. 10에 하는 경우, 2019. 12. 1~2020. 1. 9까지의 일할 계산된 금액이 소급 적용됨)

4 유지관리 요율 관련

한국에스리는 제품 별로 신규 소프트웨어 소비자가격과 유지관리 소비자가격이 정해지며, 유지관리 소비자 가격 대비 할인율이 적용된 일관된 금액으로 유지관리를 제공합니다. 즉, 도입금액 대비 요율제로 제공하지 않습니다. 다만, 기관에서 도입금액 정보를 공개해주시면 유지관리 금액을 유지관리요율 계산이 가능합니다. 정확한 유지관리 금액은 유지관리 담당자에게 문의해주시기 바랍니다.

5 미유지관리 갱신 관련

유지관리 계약이 중단되었다가 다시 갱신하는 경우에는 크게 2가지 방법이 있습니다

- ① 기존의 미유지관리 라이선스의 소급 적용
- ② 2년 이상 미유지관리 대상인 경우 GetBack 업그레이드 구매

6 통합유지관리 계약 | 주의 사항

한국에스리는 Esri 본사의 국내 독점 공급업체로서, ArcGIS 소프트웨어 공급 및 유지관리 서비스는 한국에스리와 공식파트너를 통해서만 제공됩니다. 따라서 Esri 제품의 기술 지원 및 소프트웨어에 대한 문제 해결, 시스템 관리는 한국에스리와 공식파트너를 통해서만 가능합니다. ArcGIS에 대한 지식과 정보가 부족한 업체로부터 유지관리 서비스를 제공받을 시, 기관에서 발생한 문제 해결이 더디거나 불가할 수 있습니다. 즉, 유지관리 서비스는 한국에스리, 한국에스리의 공식파트너, 기술협약이 완료된 기관의 낙찰업체를 통해서만 구매할 수 있습니다. 예를 들어, 제3의 하도급업체에게는 유지관리 서비스를 재판매하지 않습니다. 당사와 직접 수의 계약도 가능하고 혜택도 있으니 자세한 사항은 유지관리 팀에 문의 바랍니다.