

자주 묻는 질문 - 기술지원 관련

1 기술지원센터(080-850-0915) 전화 이용 시 사전에 준비할 사항

- 누가 문의할 수 있나요? 유지관리 프로그램 가입 시 기술지원문의담당자로 등록된 사람
- 어떤 정보가 필요한가요? 유지관리 지원번호*
 - *유지관리 지원번호는 유지관리 계약 후 발송되는 프로그램 가입 안내 메일과 유지관리 인증서(Maintenance Certificate) 상단에 기재

2 Desktop / Enterprise 버전 업그레이드 관련

- 유지관리 프로그램에 가입 중입니다. 소프트웨어 업그레이드는 어떻게 하나요?
 - Desktop 제품: My Esri 접속 후 다운로드
 - Enterprise 제품: 버전 업그레이드 후의 안정적인 시스템 운영을 위해 사전에 전담 Technical Account Manager(TAM)의 업그레이드 방문 진단평가 후 진행 권장
 - *업그레이드 방문 진단평가 서비스: ArcGIS 시스템 환경을 전반적으로 검토하는 유상 방문 서비스

3 유상 방문 서비스에 대한 안내

-지역(Zone) 구분

- Zone A: 서울, 경기, 인천
- Zone B: Zone A를 제외한 기타 지역(제주 지역 제외)
- 제주지역: 별도 문의

-비용

제품	QTY	단가	서비스 구분
System-Health Check (Zone A)	1	350,000 원	정기점검 서비스
System-Health Check (Zone B)	1	450,000 원	
Server Installation Service (Zone A)	1	680,000 원	서버 제품 Software 업데이트/업그레이드 및 시스템 이전관련 설치지원
Server Installation Service (Zone B)	1	840,000 원	
Troubleshooting (Zone A)	1	680,000 원	장애지원
Troubleshooting (Zone B)	1	840,000 원	