한국에스리 유지관리고객을 위한

방문 기술지원 서비스

esri Korea
THE SCIENCE OF WHERE™

방문 기술지원 서비스 지원 대상 안내

방문 기술지원 서비스는 Esri 전문기술 자격을 보유한 엔지니어에 의해 제공되는 현장 지원 서비스로 지원 대상은 한국에스리의 유지관리 서비스를 이용 중인 고객 중 소프트웨어 운영환경 및 운영관리 조건 등에 따라 지원가능한 서비스가 결정됩니다.

유형	대상	방문 기술서비스
소프트웨어 지원주기 및 하드웨어	Retired 버전으로 운영중인 시스템	별도 유로 컨설팅
	제품지원주기가 지원대상에 속하는 SW 버전으로 운영 중인 시스템	가능
	Esri 시스템 규격을 벗어난 OS 또는 DBMS 버전을 사용	별도 유로 컨설팅
	OS, DBMS 나 3rd party SW가 Esri 시스템 규격을 준수	가능
소프트웨어 운영환경	심각한 장애 이력이 연 2회 이상이거나 네트워크 클라우드 환경이 불안정적인 기관	별도 유로 컨설팅
	심각한 장애 이력이 연 2회 미만이며, 네트워크 및 클라우드 환경이 안정적인 기관	가능
GIS 시스템 운영관리	시스템 유지관리업체의 ArcGIS 역량이 낮거나 운영관리 (로그/데이터/CPU & 메모리 사용량 등)가 되지 않는 경우	별도 유로 컨설팅
	과거 'ArcGIS Server + 하드코딩' 으로 시스템을 구축하여 커스터마이징 수준이 높은 경우	별도 유로 컨설팅
	커스터마이징 수준이 평이한 수준으로 개발된 커스텀 애플리케이션을 업그레이드 하거나 DB 마이그레이션 진행이 용이한 수준	가능
	한국에스리 공식 파트너사를 통해 배포된 기관 혹은 시스템 커스터마이징 정도가 낮은 수준	가능
	ArcGIS Desktop 제품만 유지관리 하는 기관	가능
	Esri의 Application으로만 활용하여 운영중인 기관	가능
맵 정보 운영관리	레이어가 복잡하거나 역할별 레이어 구분이 되어 있지 않는 경우	별도 유로 컨설팅

◈ 방문 기술지원 서비스 지원이 불가한 경우 별도 유로 컨설팅 서비스를 이용 해 주시기 바랍니다. 관련 문의는 담당 Account Manager에게 문의 해 주시기 바랍니다.

방문 기술지원 서비스 안내

방문 기술지원 서비스는 유상으로 진행되며, 방문 기술지원 서비스 지원 대상자에 한하여 이용하실 수 있습니다. 한국에스리의 전문기술 자경을 보유한 엔지니어가 시스템 정기 점검, 서버 설치, 장애 지원 등의 기술지원 서비스를 유상으로 제공합니다.

서비스 구분	서비스 내용	가격 (VAT 별도)	
정기점검 (System Health Check)	• ArcGIS Enterprise 기반 GIS 시스템의 배포 상태 진단 및 설명 (SW버전, 시스템 규격, 과거 기술지원이력, GIS 서비스 , 지도 레이어 구성, GIS 시스템 운영관리 방식에 대한 점검) • ArcGIS Enterprise 패치나 핫 픽스 시스템에 적용 • ArcGIS Desktop 라이선스 설치, 인증/인증해제 • ArcGIS Server와 함께 구동되는 SSL인증서에 대한 교체 작업 (단, 고객이 SSL 인증서를 사전에 구비해야 하며 타사의 HW 및 SW는 지원 대상이 아님) • ArcGIS Server 제품 사용량 분석 (단, 사전에 로그파일 제공 필요) • 상위 버전 업그레이드 진단 서비스 • 최신 버전 기능에 대한 데모 소개	Zone A	350,000원
		Zone B	450,000원
서버 SW 설치 (Server Installation)	• 고객사 장비 또는 클라우드 환경에서 ArcGIS Server용 소프트웨어를 설치하는 서비스 • 사전에 서버 설치 체크리스트 작성 완료 필수 • 공간 DB이관은 해당되지 않음	Zone A	680,000원
		Zone B	840,000원
장애지원 (Trouble Shooting)	• SW에 대한 지원 리스크가 Low 또는 Moderate인 유지관리 기관에서 발생한 소프트웨어 장애에 대해 현장 방문하여 장애 원인 파악 및 해결을 지원하는 서비스 • 기술지원센터 케이스로 접수된 장애에 한해 지원하며 1회 방문 시 최대 6시간 현장지원을 제공	Zone A	680,000원
		Zone B	840,000원

☞ 상기 비용은 전문 엔지니어의 출장비용이 포함되어 있습니다.

◈ 지역(Zone) 구분
- Zone A: 수도권 지역 (서울, 인천, 경기)
- Zone B: 수도권 및 제주 지역을 제외한 기타 지역
- 제주지역: 별도 문의

방문 기술지원 서비스 안내

<table>
<tr><th>서비스 구분</th><th>서비스 내용</th><th colspan="2">가격 (VAT 별도)</th></tr>
<tr><td rowspan="2">업그레이드 서비스 - ArcGIS Enterprise Upgrade Service</td><td rowspan="2">• Portal이 적용된 ArcGIS Enterprise 제품 SW 업그레이드 서비스에 대해 현장 방문하여 지원
  • 기존 서비스 현황체크 (인프라, 콘텐츠 범위, 사용자 면담)
  • 업무 범위 확정
  • 업그레이드 테스트 및 수행
• 전체 7일간 수행하며, Minor 버전으로 업그레이드 경우에 해당되며, 콘텐츠 마이그레이션이나 기능 변경은 제외
• 테스트를 위한 운영환경 (하드웨어 포함)은 고객이 직접 제공
• 7일 표준서비스로 제공되는 범위는 Feature layer: 400 이하, Scene Layer 200 이하, Web Map 200 이하, Web Scene 200 이하, App 100 이하인 경우
☞ 상기 기준 초과 시 Additional day에 대한 비용 산정</td><td>Zone A</td><td>7,000,000원</td></tr>
<tr><td>Zone B</td><td>9,500,000원</td></tr>
<tr><td rowspan="2">업그레이드 서비스 - Additional Day Upgrade Service</td><td rowspan="2">(상기 Enterprise Upgrade Service 내용과 동일)
• 1일 수행 기준</td><td>Zone A</td><td>1,000,000원</td></tr>
<tr><td>Zone B</td><td>1,400,000원</td></tr>
</table>

☞ 상기 비용은 전문 엔지니어의 출장비용이 포함되어 있습니다.
☞ 영업시간 외(야간 및 휴일)에 진행 시 상기 가격의 2배
☞ 할인 적용 불가

◈ 지역(Zone) 구분
- Zone A: 수도권 지역 (서울, 인천, 경기)
- Zone B: 수도권 및 제주 지역을 제외한 기타 지역
- 제주지역: 별도 문의

한국에스리는 1998년 국내 법인을 설립한 공간정보시스템(Geographic Information System, GIS) 소프트웨어 전문 기업으로 세계 최고의 GIS 소프트웨어인 에스리의 주요 제품을 국내 사용자들에게 보급하고 있다.

에스리의 대표 소프트웨어인 ArcGIS 사용자를 위한 다양한 기술 지원을 제공하고 있으며, 국내 GIS 기술 향상을 위해 전문 강사진과 첨단 교육 환경을 갖춘 GIS 전문 교육센터를 운영하고 있다. 현재 정부기관·국방·자원·시설물·통신·교육 및 비즈니스 분야의 약 1,600 고객사이트와 1만명 이상의 사용자에게 GIS 소프트웨어 및 솔루션을 공급하고 있다.

㈜한국에스리

서울특별시 강남구 테헤란로 87길 36, 2005호

유지관리 문의: 02-2086-1950
제품기술지원: 080-850-0915

www.esrikr.com