

한국에스리 유지관리고객을 위한

방문 기술지원 서비스



WORLD- CLASS TECH SUPPORT



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 유료 컨설팅
	제품지원주기가 지원대상에 속하는 SW 버전으로 운영 중인 시스템	가능
	Esri 시스템 규격을 벗어난 OS 또는 DBMS 버전을 사용	별도 유료 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 유료 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 유료 컨설팅
	과거 'ArcGIS Server + 하드코딩' 으로 시스템을 구축하여 커스터마이징 수준이 높은 경우	별도 유료 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
	Esri의 Application으로만 활용하여 운영중인 기관	가능
맵 정보 운영관리	레이어가 일반적인 구성에 비해 현격하게 복잡하게 구성되어 있거나 역할별 레이어 구분이 명료하게 정의되어 있지 않는 경우	별도 유료 컨설팅

◆ 방문 기술지원 서비스 지원이 불가한 경우 별도 유료 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 자격을 보유한 엔지니어가 시스템 점검, 설치, 장애 지원 등의 기술지원 서비스를 유상으로 제공합니다.

서비스 구분	서비스 내용	가격 (VAT 별도)
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> <p>❖ ArcGIS Enterprise 제품군이 운영되는 경우, 배포된 시스템의 백업환경과 운영상태 등을 점검하고 그 평가결과를 보고서로 해당 서비스 요청자에게 제공함</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zone A: 1,100,000원 • Zone B: 1,200,000원
ArcGIS Enterprise 설치 서비스	<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> <p>❖ 지원 종료 버전의 경우 사전 논의 필요</p> <p>❖ 공간 DB 이관 등은 제공하는 서비스에 해당 없음</p> <p>❖ 고객서버의 배포유형(COTS or Custom)을 구분해 서비스</p> <p>❖ 사전 정의된 목적물이 완료되면 해당서비스는 종료됨</p>	<p>COTS 환경</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zone A: 2,500,000원 • Zone B: 2,600,000원
		<p>커스터마이징 환경</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zone A: 3,600,000원 • Zone B: 3,700,000원

☞ 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

◆ COTS(Commercial-Off-The-Shelf) 환경: 특별한 커스터마이징 없이 설치 및 사용하는 배포 유형. Esri의 Best Practice에 따라 설치 및 구성

◆ 커스터마이징(Custom) 환경: Esri의 Best Practice에 기반한 COTS의 범위를 초과하여 고도로 커스터마이징된 시스템 환경. Enterprise GDB를 포함해 4개 이상의 서버 등이 결합된 배포 환경

방문 기술지원 서비스 안내

서비스 구분	서비스 내용	가격 (VAT 별도)
<p>ArcGIS Enterprise 장애지원 서비스</p>	<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. 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 ❖ 해당 서비스는 3일 이내로 최종 완료 	<p>COTS 환경</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zone A: 3,800,000원 • Zone B: 3,900,000원
		<p>커스터마이징 환경</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zone A: 5,500,000원 • Zone B: 5,600,000원
<p>ArcGIS Enterprise Upgrade 서비스</p>	<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 	<ul style="list-style-type: none"> • Zone A: 9,500,000원 • Zone B: 10,200,000원

☞ 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



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.



(주)한국에스리

서울특별시 강남구 테헤란로 87길 36,
2005호

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

www.esrikr.com