유지 보수 정책과 비용

1. 종류 및 요율

유지 보수 서비스는 **무상 유지 보수**와 **유상 유지 보수**로 나뉩니다. 제품 도입 후 1년간 무상 유지 보수 서비스를 제공합니다. 유상 유지 보수 서비스는 1년 단위로 계약합니다.



제품 구매 후 끊김 없이 유지 보수 계약을 맺은 고객은 제품 가격 인상 후에도 구매 시점의 공급가에 유지 보수 요율을 적용하지만, 유지 보수를 맺지 않다가 맺은 고객의 경우 인상된 공급가에 요율을 적용합니다.

무상 유지 보수

평가판 라이선스를 발급했을 때는 **첫 번째 평가판 라이선스 발급일**이 무상 유지 보수 시작일입니다. 평가판 라이선스를 발급하지 않았을 때는 **정식 라이선스 발급일**이 무상 유지 보수 시작일입니다.

유상 유지 보수

매뉴얼웍스 공급가의 **24%**(부가가치세 별도)입니다. 메이저 업데이트를 포함합니다.



2023년 8월 1일부터 기본 유지 보수와 유지 보수 플러스를 하나로 통합했습니다.

2. 대상

매뉴얼웍스(이하 제품)의 공식 릴리스에 포함된 기능이 대상입니다.

3. 범위

하자 보수, 사용자 지원, 업데이트, 라이선스 키 재발급(서버 이전 등에 따른)이 범위입니다. 다음 항목은 범위에 포함되지 않습니다.

- 정기 및 비정기 점검 활동
- 방문 업데이트[1]
- 운영 지원
- 사용자 교육
- 방문 사용자 지원

1. 제품에 포함된 소프트웨어 업데이트 기능을 사용합니다.

3.1 하자 보수

제품 기능에 오류를 발견하면 근본 원인을 확인하여 패치를 제공합니다. 제공 시점은 다음 기준과 같습니다.

표 9-1 패치 제공 기준

구분	설명	제공 시점
일반 오류	일상적인 업무 진행에 큰 차질이 없을 때	다음 공식 릴리스
긴급 오류	일상적인 업무를 진행할 수 없을 때	해결 후 즉시



긴급 오류에 대해서는 고객 요청 시간으로부터 최대 4시간 이내에 해당 문제 해결을 위한 활동을 시작합니다.

3.2 사용자 지원



사용자 지원을 위하여 방문하지 않습니다.

전화 및 이메일(support@3rabbitz.com), 쓰리래빗츠 Q&A로 고객 문의 사항을 받아서 처리합니다.



고객 문의 사항은 근무 시간(평일 **09:00 ~ 18:00**)에 한하여 지원합니다. 다만 긴급 오류가 있으면 해당 시간이 아니어도 지원합니다.

3.3 업데이트



새로운 메이저 릴리스 이후 **구 버전은 신규 기능 추가 없이 버그 해결만**을 지원합니다.

3.3.1 메이저 업데이트

짝수년 12월에 메이저 릴리스를 합니다.

- **무상 유지 보수 기간**에는 메이저 업데이트를 무상으로 제공하고, 무상 유지 보수 기간이 끝나면 메이저 업데이트를 구매해야 합니다.
- **유상 유지 보수**(요율 24%)는 **메이저 업데이트를 포함**합니다. 단, 제품 구매 후 **끊김 없이 유상 유지 보수** 계약을 맺었을 때 메이저 업데이트를 **무상**으로 제공합니다.

3.3.2 마이너 업데이트

매달 릴리스를 통해 버그를 해결할 뿐 아니라 기능 추가 및 성능을 개선한 마이너 업데이트를 무상 제공합니다.

3.4 라이선스 키 재발급

매뉴얼웍스를 설치한 서버를 이전하거나 하드웨어를 교체하면 서버 아이디가 바뀝니다. 이에 따라 새로운 라이선스 키가 필요합니다. **유지 보수 계약을 맺고 있는 고객을 대상**으로 라이선스 키를 새로 발급합니다.