

# Brity Automation Support Plan

## Brity Automation v4.0 Support Plan (On-Prem.)

구분	수행 항목	Standard	Premium	
제품 지원	최초설치	○	○	
	Major 업그레이드 (Minor: Standard, Major: Premium)	-	○	
	Bug fix, Patch	○	○	
기술 지원	지원 채널	고객지원포털		
	지원 시간	HQ Business hours		
	지원 언어	한국어, 영어		
	심각도 별 초기대응	Severity 1	2시간 이내	1시간 이내
		Severity 2	6시간 이내	4시간 이내
		Severity 3	1영업일 이내	1영업일 이내
		Severity 4	3영업일 이내	1영업일 이내
	Technical Material(TM) 제공		○	○
	FAQ 제공		○	○
	커뮤니티 제공		○	○
	설치 및 환경 설정 지원		- (최초 설치만 지원)	○
	이전 설치		-	○
	현장 점검(정기 점검) 제품 동작 확인, 제품 품질 관리 (현장 점검: 정기 2 회, 연 최대 3 회 제공)		-	○
	업그레이드 지원		○(온라인)	○(현장지원)
	Bug fix, Patch 지원		○(온라인)	○(현장지원)
기술 문의		○	○	
고객 맞춤 지원 (고객 요청기능 차기 버전 반영에 대한 우선적 고려)		-	○	
전담 TAM 지정 지정된 전문가 기술지원 (연간 40 시간)		-	○	
Root Cause Analysis 장애관련 상세분석 제공 (심각도 1,2 의 경우)		-	○	
교육	기본 교육	○	○	
	특화 교육	-	○	

※ Support Plan 은 고객지원 포털 또는 개별공지를 통한 고객에게 제공합니다.

- 고객지원포털 게시
- 주요 고객 대상 이메일 공지

- Support Plan 상세 기준

- 제품지원 항목의 Major 업그레이드: 버전 업그레이드 파일(패키지) 및 설치 방법 제공
- 제품지원 항목의 Bug fix, Patch 지원: 패치 파일을 고객이 직접 설치하도록 전화/이메일 등의 지원을 통한 설치 지원(현장지원 제외)
- 심각도별 초기대응시간은 VoC 를 조치/해결하기까지의 시간을 의미하는 것이 아니라, 해당 VoC 를 인지하고 최초 응답을 전달하는 First Response Time 을 의미 합니다.
- Technical Material(TM) 제공 : 고객, 파트너 대상 상품 기능 및 기술관련 자료 제공
- FAQ 제공: 사용자 문제해결을 위한 자주 묻는 질문과 답변 제공
- 커뮤니티 제공: brityautomationai 사이트 내의 Forum, Q&A 등 질의/응답 및 솔루션 관련 정보를 공유할 수 있는 온라인 커뮤니티
- 설치 및 환경설정 지원은 최초 1 회에 한해 Standard 에서도 제공하나, Premium 의 경우, 연간 40 시간 이내에서 현장지원도 가능함
- 현장점검: 상품의 정상 동작여부 확인 및 소프트웨어의 품질관리 활동을 위한 서비스
  - \* 예) Premium 은 연간 최대 3 회 이내에서 정기 점검 2 회 제공
- 기술문의: 기술 문의는 사용자 또는 고객이 소프트웨어를 사용하면서 발생하는 기술관련 질의에 대한 답변 제공 (Support Portal 웹 채널을 통한 답변 제공)
- 기본교육: 사용자를 대상으로 자기주도적 학습을 통해 상품의 사용법 및 활용을 위해 제공하는 교육
  - \* 예) Brity Automation 솔루션 활용이 가능하도록 돕는 2 일 구성의 기본 교육
- 특화교육: 상품의 전문가(강사)가 직접 강의를 제공하거나 실습기반으로 상품에 대한 활용 및 기술 역량을 습득할 수 있도록 제공하는 교육
  - \* 예) Brity Automation 솔루션 활용 및 응용이 가능하도록 실습이 포함된 2 일 구성의 특화 교육