

Nexprime HCM 상품 Support Plan

Support Plan은 고객사가 삼성SDS 상품을 사용하는 과정에서 발생한 문제를 삼성SDS가 접수하여 해결함으로써 고객사가 상품을 정상적으로 사용함에 필요한 기술적인 지원을 제공하는 서비스입니다.

구분	수행항목		Standard	Standard+
기술지원	지원채널		고객지원포털	좌동
	지원시간		HQ Business Hours	좌동
	지원언어		한국어, 영어	좌동
	기술문의(일반)		매뉴얼/FAQ 활용	좌동
	기술문의(Bug/Error)		온라인 문의채널 지원	좌동
	AMS Credit		N/A	기본 Credit 제공
셀프서비스	기술자료(매뉴얼/FAQ) 제공		○	좌동
업그레이드	정기 업그레이드		○	좌동
	Bug-fix, Hot-fix		○	좌동
장애	심각도별 응답 시간	Severity 1	2시간	1시간
		Severity 2	6시간	4시간
		Severity 3	24시간	24시간
		Severity 4	72시간	24시간
Additional	SLA		○	좌동
	Go-Live지원		○	좌동
교육	On-Boarding교육		○	좌동
	추가 사용자교육		N/A	요청 시 최대 연 2회
	연말정산 교육		N/A(최초 1회 제공)	○(매년)

1. 공통사항

고객지원 제공 서비스의 공통사항은 다음과 같은 내용으로 제공됩니다.

- 지원채널: 고객의 요청을 접수하기 위해 웹 기반의 지원채널을 제공합니다.
- 지원시간: 초기대응 시간은 주말 및 휴일을 제외한 현지 업무시간 기준입니다.
- 지원언어: 지원하는 한국어, 영어를 제공합니다.

채널	세부 정보
웹	- 고객지원 Portal: https://support.samsungsds.com

- 심각도별 응답시간: 응답시간은 사용자가 지원 요청을 제출한 시점부터 1선 담당자가 접수하여 고객에게 1차 응답한 시점까지의 시간을 의미합니다.
- 심각도별 처리기준

수준	구분 기준
심각도 1	운영 상의 치명적인 문제점이 발생(시스템다운, I/F장애 등) 하여 해당 시스템에 접속하는 사용자의 50% 이상이 서비스 사용이 원활하지 않는 경우
심각도 2	운영상의 중대한 문제점이 발생(응답속도 지연, 리소스 부족 등) 하여 해당 시스템에 접속하는 사용자의 30~50%가 서비스 사용이 원활하지 않는 경우
심각도 3	운영상 약간의 문제가 발생하여 해당 시스템에 접속하는 사용자의 30% 이하가 서비스 사용이 원활하지 않는 경우
심각도 4	운영 서버 시스템에는 문제가 없으나, 클라이언트 오류로 일부 사용자의 서비스 사용이 원활하지 않는 경우

2. 기술지원

고객지원 제공 서비스의 기술지원은 다음과 같은 내용으로 제공됩니다.

- 기술문의: 기술 문의는 사용자 또는 고객이 소프트웨어를 사용하면서 발생하는 기술관련 질의에 대한 답변 제공
- AMS Credit: 사용료에 포함되지 않는 운영 및 지원성 서비스를 받기 위한 Credit으로 Standard+ 등급에 기본 제공한 Credit이 소진되면 운영 지원을 위해 별도 AMS 계약 필요
- Technical Material(TM) 제공: 고객, 파트너 대상 상품 기능 및 기술관련 자료 제공
- FAQ 제공: 사용자 문제해결을 위한 자주 묻는 질문과 답변 제공
- 업그레이드 지원: 정기 업그레이드
 - 세법변경에 따른 시스템 변경사항에 대한 온라인 공지
 - 법, 제도 변경에 따른 기준 변경 사항 배포 (Compliance Update)

- Bug fix 및 Hot Fix 배포
 - 오류 내용 및 조치 사항을 온라인 공지
 - 오류 수정을 위한 제도 Bug fix 및 Hot Fix 배포 (Update)
- Go-Live 지원: Nexpirme HCM 구축 후 실제 운영을 위해 관련 오픈 사전 준비 및 서비스 오픈 지원
- On-boarding 교육: 시스템 사용 초기 시스템을 빠르게 사용하도록 고객사 급여/근태 담당자 대상 교육 제공 (오픈 시 지원)
- 추가 사용자 교육: Standard+ 등급의 경우, 요청 시 최대 연 2회 사용자 교육 제공
- 연말정산 교육
 - 급여 서비스 이용시, 매년 연말정산 시즌 전 고객사 연말정산담당자 대상 교육 제공 (Standard: 최초 1회 제공, Standard+: 매년 제공)