Nexprime SCM Support Plan

Nexprime SCM 서포트 플랜은 Standard 등급과 Premium 등급으로 구분하여 서비스를 제공합니다.

- **기본 제공되는 Standard 등급**
- **단축된 심각도별 응답시간 제공, Credit 기반의 계획결과분석 및 교육 서비스 제공하는 Premium 등급**

구분	수행 항목		Standard	Premium
기술 지원	지원 채널		고객지원포털 (웹)	
	지원 시간 [1)]		• 심각도 1,2: 24H x 7D Support • 심각도 3,4: 8H x 5D Support	
	지원 언어		한국어, 영어	
	Technical Material 제공		○	○
	FAQ 제공		○	○
	기능 문의		○	○
	계획결과분석 (Root cause analysis)		-	○
	교육		-	○
제품 지원	정기 업그레이드		○	○
	Bug fix, Patch		○	○
리포트	정기 리포트		○	○
장애 응답시간 (심각도별)[2)]	심각도 1	24H x 7D	2 시간	0.5 시간
	심각도 2		4 시간	1 시간
	심각도 3	8H x 5D	3 영업일	1 영업일
	심각도 4		6 영업일	3 영업일

요율	국내/해외	구독료에 포함	구독료의 20%

1) 지원 시간: 초기대응 시간은 주말 및 휴일을 제외한 현지 업무시간 기준

2) 장애 응답시간(심각도별): 초기 응답시간은 사용자가 지원 요청을 제출한 시점부터 1 선 담당자가 접수하여 고객에게 1 차 응답한 시점까지의 시간

Credit[3] 기반의 계획결과분석 및 교육 서비스 (Premium 등급 한정)

구분		기술지원 내용
계획 결과 분석	Data 문의	• NSR Solver Operational Data Store • NSR-o9 Solver Mapping Guide
	Data 검증	• o9 Solver Input to NSR Inbound ODS Validation • NSR Outbound ODS to o9 Solver Output Data Validation
	RCA 분석	• Short/Late Reason Analysis by Demand • Utilization Fulfillment Analysis by Resource
	Feasibility 분석	• Feasibility analysis on Lead time violation, yield violation, NOH violation and others
교육 서비스		• NSR 기능 소개 및 실습 교육

3) Credit 은 구독료의 규모에 따라 차등하여 연 Credit 제공 (영업 담당자 확인 필요)
Credit 은 연내 사용이 기본이며, 소진 후 추가 Credit 구매 가능
1 Credit 은 1 시간에 처리되는 업무량 기준으로 정의