

더욱 투명하게  
더욱 편리하게 **MAhub**

# 1. 고객사의 MA사업에 대한 생각은?

## MA 유지보수 사업에 대한 고객사 고민을 들어보니...

### 고객사 MA담당자 VOICE

MA 물량의 증가/감소에 대한  
주도적 정리가 필요해 보여...

MA 유지보수 효율화 및  
비용절감 방안이 필요해 보여...

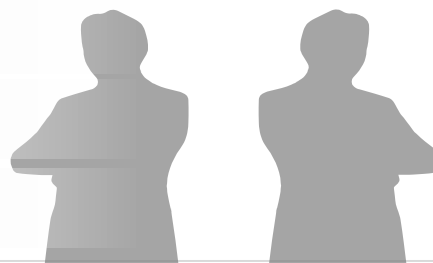
연간 장애 기술지원 요청에 대한  
이력 확인 및 분석 ...

### 고객사 운영자 VOICE

계약종인 대상의 EOSL 정보 확인이 번거로워...

요청했던 장애지원 처리가 어떻게  
진행되는 지 확인이 필요해 보여...

SW 라이선스의 버전, 수량 등  
증서 관리가 어려워...



AS-IS

MA 관련 정보  
불투명  
(데이터신뢰도 ▼)

표준화된 정책,  
프로세스 체계 미흡

이력관리,  
장애빈도 등  
분석의 어려움

MA관리 포털  
**MAhub**

TO-BE

투명한 계약 관리  
(EOSL, SW정보 제공 등)

시스템화되어  
체계적 효율적 업무수행

실시간 현황관리 및  
조건 별 통계자료 제공

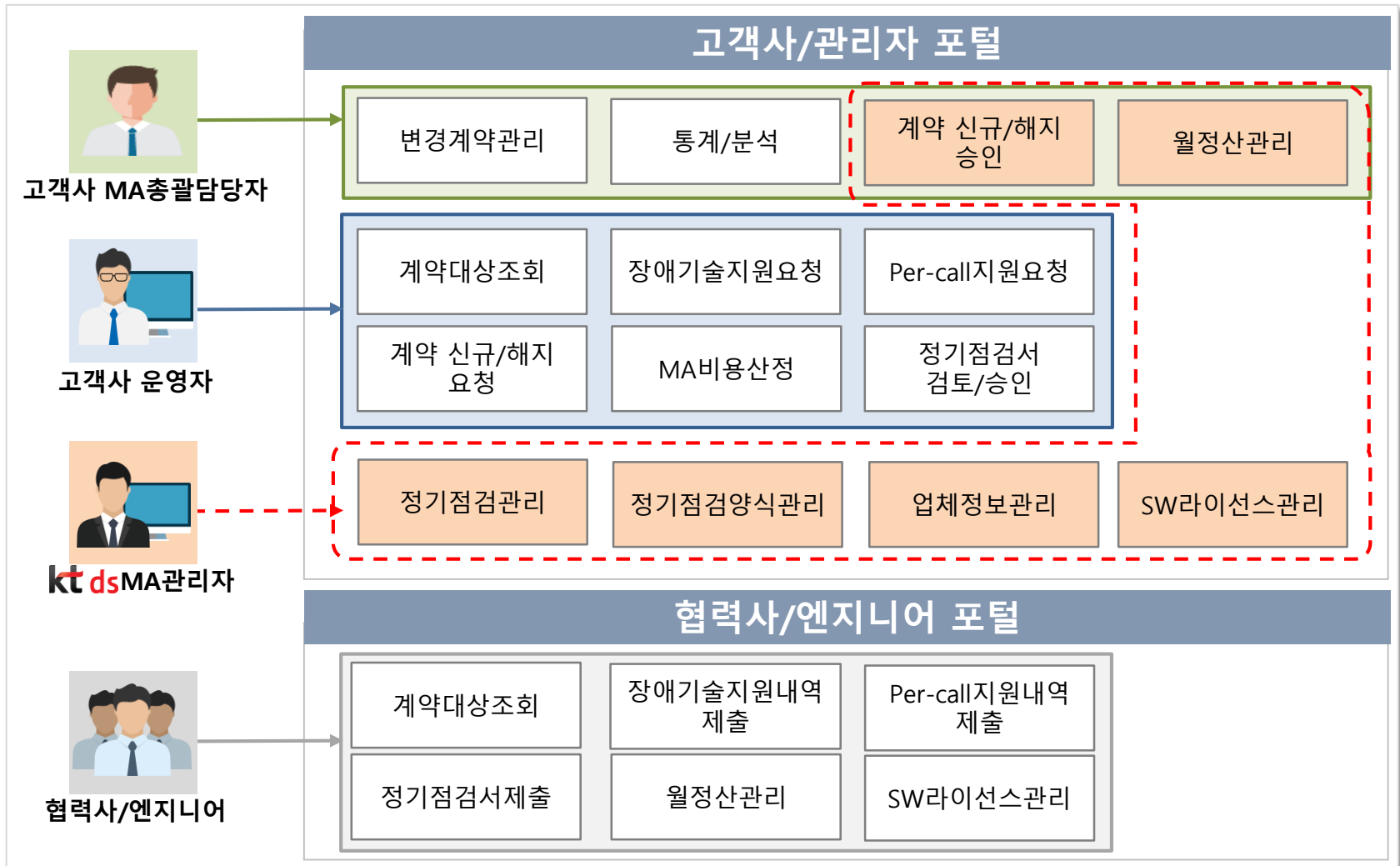
## 2. kt ds MA 관리 포털(MAhub)이란?

### kt ds MA 관리 포털(MAhub)이란?

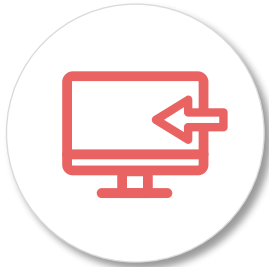
MA계약관리, 매월 정산, 장애기술/Per-Call 지원 요청 등 MA수행에 필요한 업무관리 기능을 포함하고 통합 Hub 역할을 수행합니다. 또한, 사업관계자의 공통 요구 사항을 개선 및 반영한 효율적인 관리를 제공하는 솔루션입니다.



## 2. MAhub 서비스 구성



### 3. 주요기능



#### IT자산 관리

- 사내 전체 IT자산 정보 등록시 자산관리 시스템으로 활용 (엑셀 일괄등록 및 수시 건별등록)



#### Warranty 종료대상 관리

- 자산등록 정보에 따른 warranty 종료일자 관리 및 MA계약 요청 기능 연계



#### SW라이선스 관리

- SW 기간 라이선스의 정보 관리
- 계약대상 증서 갱신 관리



#### EOSL정보 조회

- 계약대상 별 EOSL정보 및 S/W 버전 관리에 따른 실시간 조회



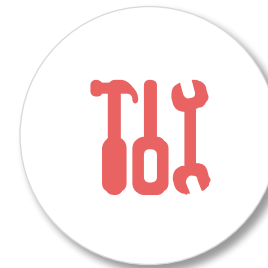
#### MA계약 관리

- H/W,S/W계약으로 분류하여 설비 별 계약 건 관리
- 사전 MA 예산 산정 및 절차에 따른 계약 신규/해지 요청 관리



#### 정기점검 및 월대가 관리

- 정기점검대상 생성하여 점검지시 > 점검수행 > 운영담당자승인 > 정산마감의 절차로 진행 및 월 대가 산출



#### MA 장애/기술지원 Per-Call 지원 관리

- 지원요청→조치→요청자승인 절차로 관리 및 SLA 조건인 도착과 소요시간 관리

## 4. 특징점

### 손쉬운 MA 계약관리



- ✓ 구/신규 직원 상관없이 MA 포탈을 통해 쉽게 MA 업무 가능
- ✓ 시스템 자동화로 비상연락망, EOSL 정보 등 주기적 메일 안내

### 실시간 업데이트 및 현황 확인

#### 승인이력조회

No	담당자구분	승인담당자	승인상태	처리담당자	처리일시	검토의견 및 반려사유
1	운영담당자	김성주 (CERT TF)	요청	김성주 (CERT TF)	2023-05-24 14:12:47	ESM 증설 라이선스 무상 유지보수
2	기관담당자	김성우 (보안전략부...)	승인	김성우 (보안전략부...)	2023-05-24 15:25:53	
3	MA수행사	김수비 (인프라매니...)	승인	김수비 (인프라매니...)	2023-05-31 16:27:04	
4	MA관리자	차호성 (IT협력팀)	승인	최수한 (IT협력팀)	2023-05-31 17:19:42	

- ✓ 장애지원서 등록, 계약 승인단계 등 실시간 업데이트 기능 제공
- ✓ 포탈 내 실시간 현황 확인을 통해 투명한 업무 관리

### 계약, 점검지원의 이력 관리

#### <계약 신규/변경/해지 이력>

요청일시	요청자	승인상태	요청구분	관리번호	제조사	자재내역
2023-06-04 18:19	라운희...	승인완료	계약해지요청	3201292	(주)윈스	3D3_Sniper IPS 10G
2019-02-19 14:28	김수비...	승인완료	계약변경요청	3201292	(주)윈스	3D3_Sniper IPS 10G
2016-10-05 14:56	황영진...	승인완료	신규계약요청	3201292	(주)윈스	3D3_Sniper IPS 10G

#### <장애기술 지원요청 목록 및 지원결과 이력>

■ 지원요청목록 (검색결과 : 60건)

<input type="checkbox"/>	No	지원요청번호	MA계약 관리번호	진행상태	제조사	자재내역
<input type="checkbox"/>	1	2023052306		처리완료	Fortinet	FTN_Fortigate-60D
<input type="checkbox"/>	2	2023052305		처리완료	Fortinet	FTN_Fortigate-60D
<input type="checkbox"/>	3	2023052304	5001402	처리완료	TMAX	TMA_Tibero RDBMS 6_Stand...
<input type="checkbox"/>	4	2023052302	9000670	처리진행중	HP(휴렛팩커드)	HPA_SVR-DL380 G10
<input type="checkbox"/>	5	2023052301		지원요청	HP(휴렛팩커드)	HPA_IP_DL380 G7
<input type="checkbox"/>	6	2023052205	4003230	처리진행중	HP(휴렛팩커드)	HPA_SVR-BL860c G2

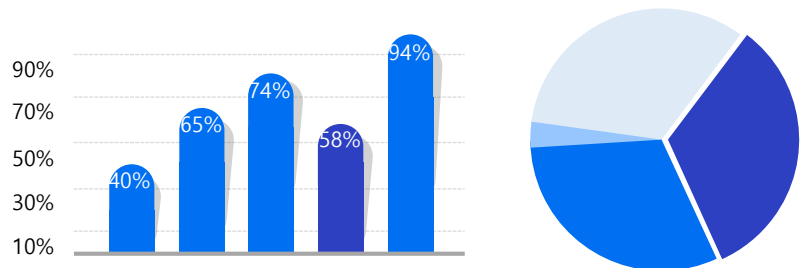
### 특장점

지원내역	조제수량*		자재과기		제조사별										
직업내역서	3406013.pdf	0	이레이징 미대상	0	EOSL	0	이레이징	0	미처리	0	장비미보유	0	다가우징	0	
요청일시*	2023-05-22	14:00	도착일시*	2023-05-22	15:00	조제완료일시*		2023-05-22	16:00	확인담당자*		임영진 (VOD물류팀)			
종료소요시간 및 지연사유	60 분					조제소요시간 및 지연사유					60 분				
지원구분	기술지원		지원유형-1*		3. 점검		지원유형-2*		3. 점검 - HW점검		업체명/작업자*		백이백스 / 정석영		
조제내역*	- ILO 웹 접속 후 온도 모니터링 - 하드웨어 로그 수집 후 분석 (CPU, RAM 및 전반적인 HW 기능 검토)					특이사항 및 비고					특이사항 없습니다.				
Disk No						이레이징위치					보고서제외지				

- ✓ 신뢰성 있는 계약정보를 제공하여, 계약/지원 이력관리가 가능
- ✓ MA 외 자산 관리 도구로 활용이 가능

## 4. 특징점

### 종합 리포트 및 통계자료 제공



#### 유지보수 대가정산현황

MA계약	정산금액	497,944,800	계약건수	1,801
	▶월계약금액	495,738,500		
	▶감액금액	-177,500		
	▶환급금액	-		
	▶소급금액	2,383,800		
Per-Call	처리비용	7,548,000	처리건수	9
합계	금액합계	505,492,800	건수합계	1,810

#### 정기점검 및 장애/기술지원현황

정기점검	계약건수		1,801	점검실시결과 총점검항목수		14,496
	▶점검대상건수		1,414	▶OK 항목수		14,489
	- 점검실시		1,366	▶NG 항목수		7
	- 점검미실시		48	▶미점검항목수		0
	▶미대상건수		387	장애/기술지원 건수		12
	- 점검제외		50	▶장애지원		4
	- 계약시작전		29	▶기술지원		8
	- 라이선스		299	< Disk 자체제거 : 1개 > < 이메일징미대상 (1개) > EOSL (0개) < Disk 제조사발급 : 1개 > < 이메일징 (1개) > 미처리 (0개) < 장비미리유 (0개) > 디가루징 (0개)		
	- 기술지원		0			
	- 상주지원		0			
- 계약해지 및 기타		9				

✓ 정산금액, 점검결과, 고객만족도를 파악할 수 있는 종합 리포트 제공

✓ 제조사별 장애지원현황 등 조건 별 통계를 제공하여 품질개선

### 지원 건별 만족도 평가

점검평가  
매우나쁨 나쁨 보통 좋음 아주좋음

생각하지 못한 부분까지 꼼꼼하게 점검해 주셔서 감사합니다. 수고하셨습니다.

평가등록 취소

✓ 지원 건별 만족도 평가를 통하여 협력사 수행품질 즉시 개선

### 특장점

### SW버전 및 라이선스 증서 관리

#### 1. 라이선스 정보

자재코드:	K9200274	자재내역:	UIPath RPA Studio
자재분류:	/시스템/플랫폼-출력선/	제조사:	유아이패스
사용자 유형:	사용자 라이선스	라이선스 추가정보:	
라이선스 공급유형:	패키지	라이선스 수량단위:	USER
라이선스 기간유형:	기간 라이선스	라이선스 기간:	2023-03-01/2024-02-29
라이선스 수량:	3	예비 수량:	0
라이선스 증서:		라이선스 계약서:	

#### 3. 기술지원 유지보수 정보

Serial 번호:	0593-7565-4206-0994	Oracle CSI #:		Oracle S.NO:	
------------	---------------------	---------------	--	--------------	--

✓ SW 라이선스 정보 관리 및 MA여부에 따라 증서 갱신관리 가능

## 5. 기대효과



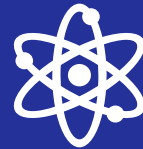
# MAhub



체계적  
IT설비 관리



One-stop  
MA 업무 관리



Data 기반  
품질 관리



## 6. MAhub 사용을 위한 고객사의 준비사항

준비  
사항

### ★ 현 MA 계약 내역에 대해 표준화된 양식으로 상세화 작업 지원

kt ds MA 관리 포털에 계약 내역을 등록 및 관리하기 위해서 kt ds 에서 지정한 표준화된 양식 기준으로 현행화

- ▶ 기존 관리하던 엑셀 양식과 다를 수 있지만 표준화된 데이터로 시스템에 반영해야 이후 데이터 분석, 검증 시 활용이 용이합니다.

#### AS-IS

도입계약제목	제조사	자재내역	도입금액	월유지보수료
2021년 차세대 IT구축	HP	G580 외 1종	20,000,000	166,700
	SUN	M4000 외 1종	10,000,000	83,300
	SIOS	LifeKeeper	8,000,000	66,700
합 계				316,700

#### TO-BE

관리번호	도입계약제목	제조사	자재내역	수량	도입금액	호스트(대표)	요율분류	요율	월유지보수료
100001	2021년 차세대 IT구축	HP	DL580 G7	1	13,000,000	host1	HW_HP_X86	A%	108,300
100002	2021년 차세대 IT구축	HP	DL380 G7	1	7,000,000	host2	HW_HP_X86	A%	58,300
100003	2021년 차세대 IT구축	SUN	M4000	1	7,000,000	dr-host1	HW_SUN_UNIX	B%	58,300
100004	2021년 차세대 IT구축	SUN	SFV880	1	3,000,000	dr-host2	HW_SUN_backup Part	C%	25,000
100005	2021년 차세대 IT구축	SIOS	LifeKeeper	2	8,000,000	dev-host1	SW_SIOS_Steeleye	D%	66,700
합 계									316,600

시스템 적용 초기에 현 계약중인 대상의 도입 계약 자료 확인 등 정보 상세화하는 작업이 예상됩니다.

**고객사의 적극적인 협조가 필요합니다.**



Thank you