

IV. 유지보수 방안

1. 플랫폼 유지보수 방안
2. 신생아 모니터링 캠 유지보수 방안

유지보수 종류	기간	지원범위	지원방법 및 내용
	1년	하자보수 (하자발생에 대한 해결)	- 양 사간 지속적인 협의 체제를 유지 - 납품 물에 대한 하자 발생시 24시간 내에 장애를 처리한다 (추가적인 보수시간 필요 시 하자보수 계획을 사전에 제시한다)
	별도 계약	유지보수 (운영전반에 대한 지원)	- 운영전반에 소요되는 운영인력 투입 - 운영전반에 관한 평가 및 향후 계획 수립 - 추가적인 콘텐츠 및 서비스기능 보강(추가개발 등) - 내부조직 및 추가투입인력에 대한 기술 및 운영교육
유지보수 범위	형태	방법	
	무상 유지보수	무상 유지보수는 실질적으로 무상보증기간으로 실행 구축의 수락 시험이 완료되는 시점에서 <u>1년까지이고</u> 다음과 같이 수행한다	
	유상 유지보수	유상 유지보수는 고객사 운영 팀과 합의하여 별도의 계약을 체결하여 수행	

무상 유지보수

- 사용자의 기술적 문제에 대한 해결
- 요구사항 명세서의 내용과 동작이 상이한 경우에서 오는 문제점 발생에 대한 해결
- 무상유지보수 기간 중 사용자의 고의/과실에 대한 유지보수사항은 제외

유상 유지보수

- 요구사항명세서의 내용과 동작이 상이한 경우에서 오는 문제점 발생에 대한 해결
- 필요 시점에 유지보수계약 체결

유지보수 체계

개발단계에 참여한 인력 및 전문 유지보수요원으로 유지보수 전담 팀을 구성하여 최선의 유지보수 지원 체계를 형성한다

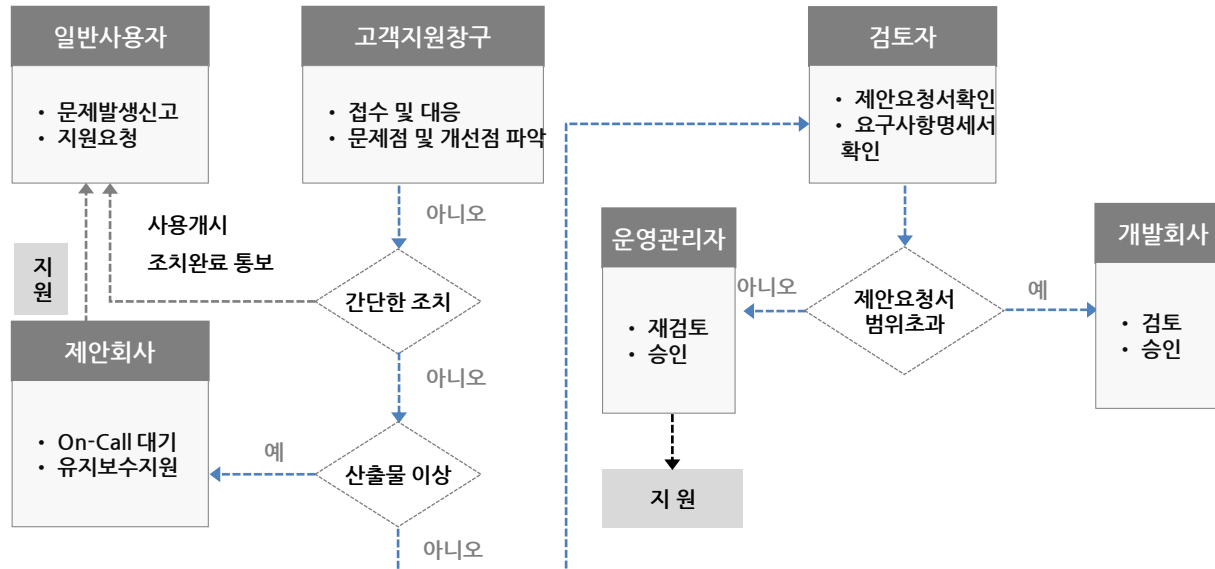
1) 유지보수방안

- 완벽한 분석, 설계로 유지보수업무의 유연성 보장 및 하자보수의 최소화 유도
- 철저한 Document 및 인수인계로 자체 요원의 하자 보수 능력 배양
- 사용자의 애로사항 수렴을 위한 정기적 의견 조사 실시
- 업무 시스템 표준안 마련
- 시스템 이상 시 최신 자료로의 회복방안 마련을 위한 Back-Up 표준안 수립
- 유지보수 이력 작성 및 유지

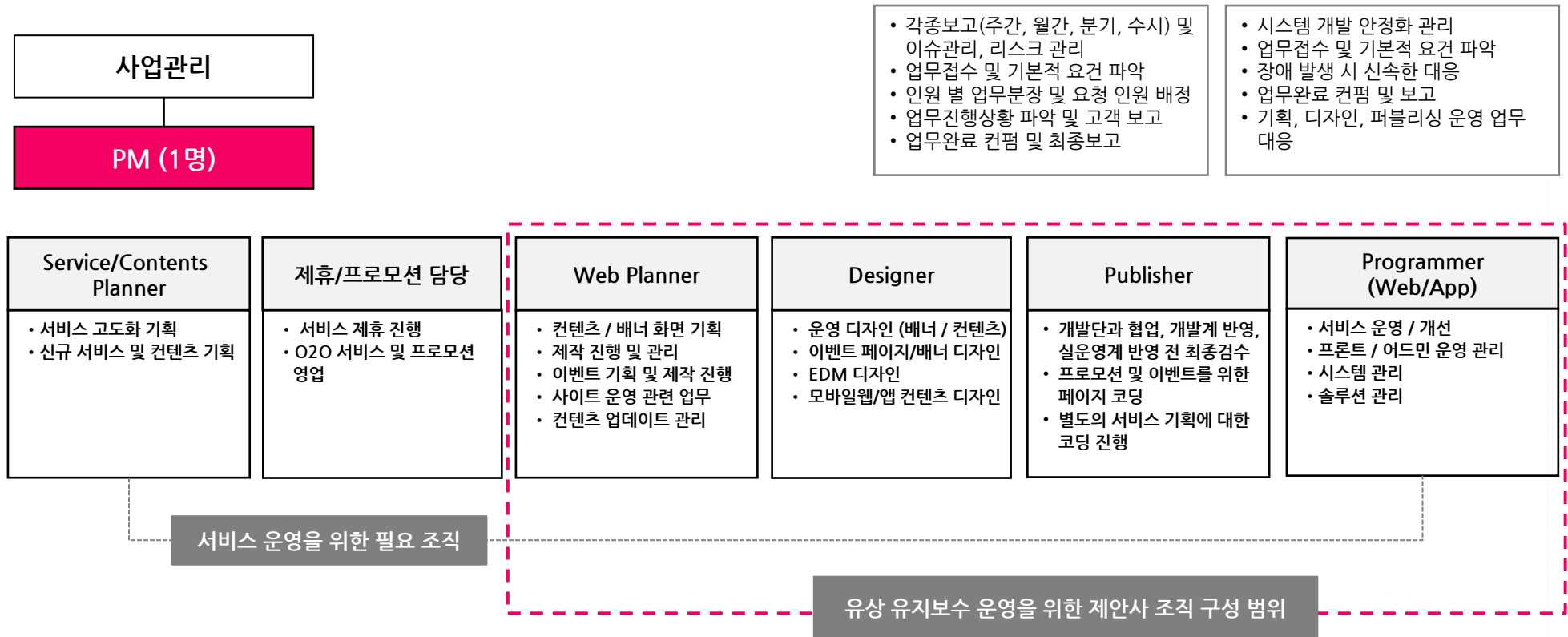
2) 응답시간

- 최초 장애발생 24시간 이내 장애 요인 진단 및 조치
- 검수완료 후 1년간 무상 유지보수 서비스 실시

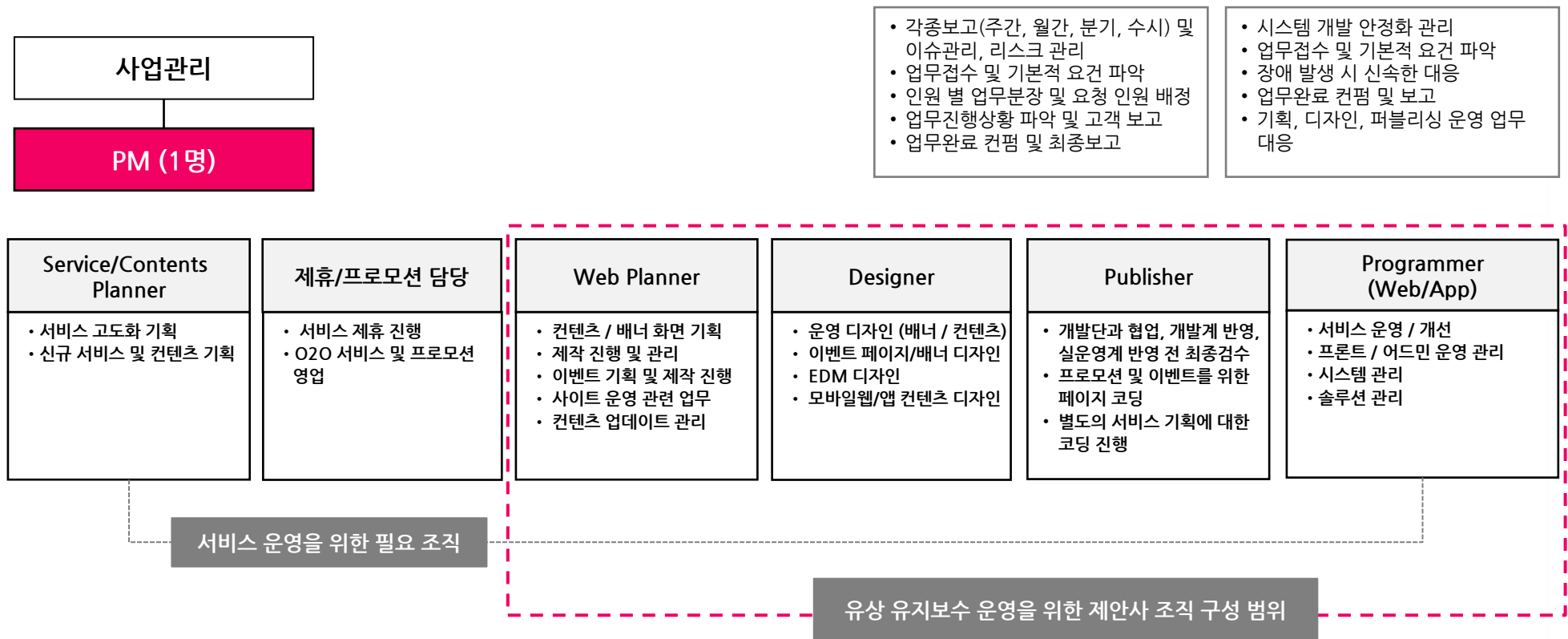
유지보수 절차



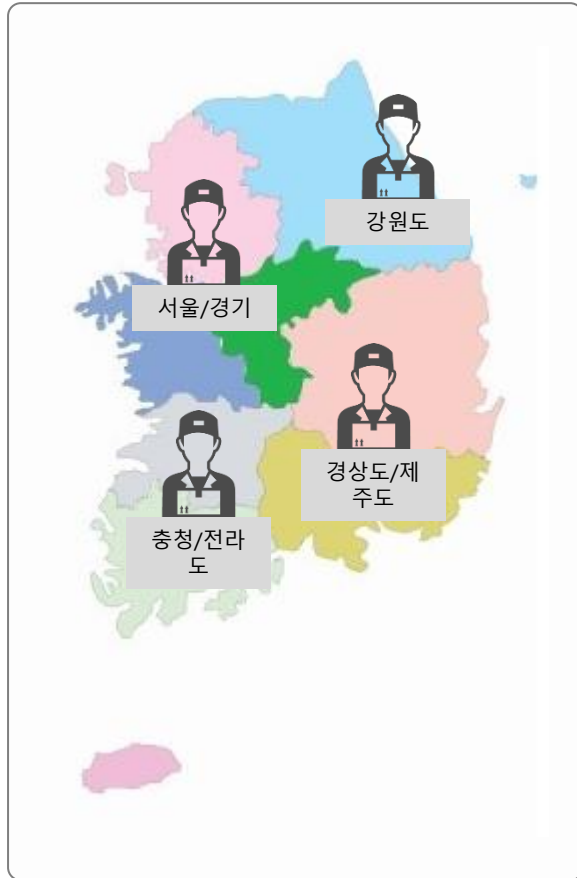
- ✓ 서비스 안정화와 확장을 위해 운영 TFT 내에 서비스 기획, 콘텐츠 기획, 제휴 인력 포함
- ✓ 플랫폼 안정화와 고도화, 서비스 확장을 위해 구축 인력을 운영인력으로 연장하여 사이트 운영/개선 인력으로 배치



- ✓ 서비스 안정화와 확장을 위해 운영 TFT 내에 서비스 기획, 콘텐츠 기획, 제휴 인력 포함
- ✓ 플랫폼 안정화와 고도화, 서비스 확장을 위해 구축 인력을 운영인력으로 연장하여 사이트 운영/개선 인력으로 배치



- ✓ 권역별 담당자 지정
- ✓ 유지보수 전담 인원 과 지역 산후조리원 과의 비상 연락체계를 구축
- ✓ 예비부품 배정 장애시간 최소화



1) 유지보수방안

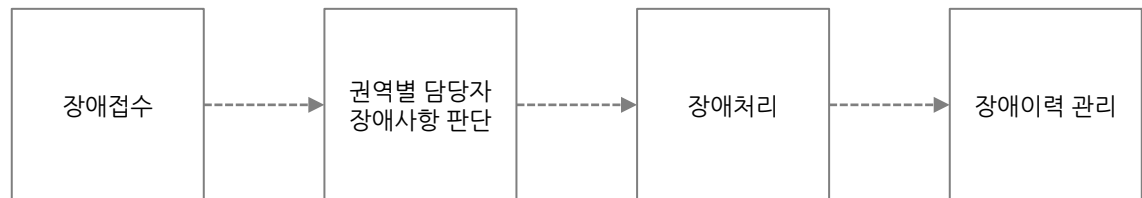
각 지역별 담당자 지정 (산후조리원과의 사용상 문의 처리)
 장애 발생시 일반 장애/장비 장애 구분하여 지역 담당자 파견
 지방 (강원도/충청도/경상도/전라도/제주도) 조리원에 보수용 예비 카메라 추가 배치 (1EA)
 각 지역 담당자가 사용에 대한 편의성 및 서비스 개선을 위한 정기적 의견조사 실시
 분기별 캠프의 사용현황에 대한 정기적 평가 시행
 철저한 Document 및 인수인계로 자체 요원의 하자 보수 능력 배양
 업무 시스템 표준안 마련
 유지보수 이력 작성 및 유지

2) 응답시간

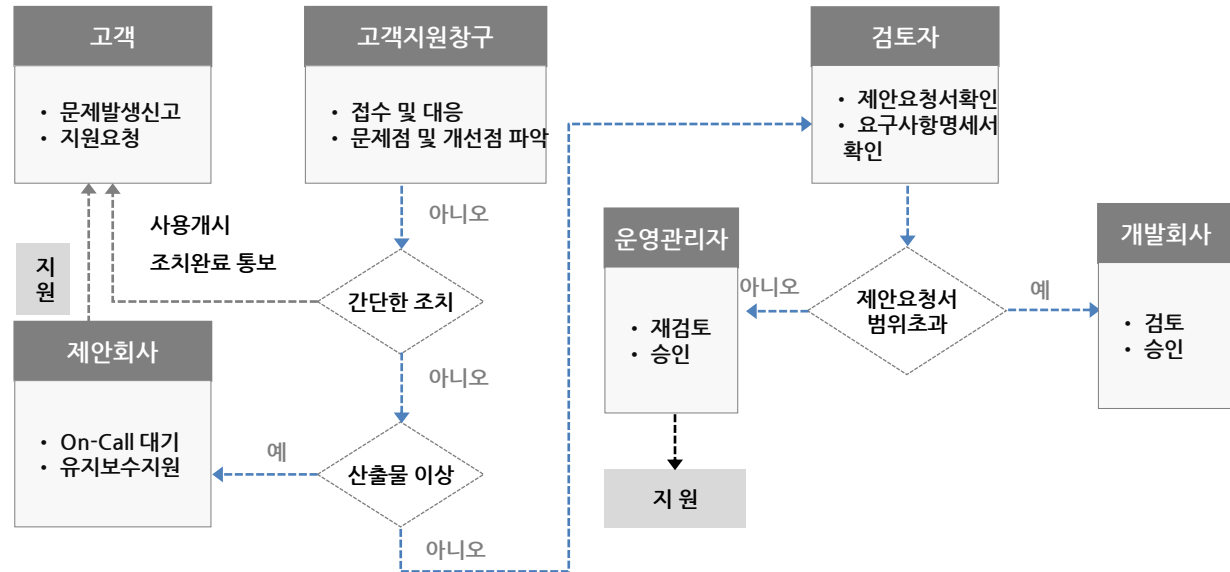
최초 장애발생 24시간 이내 장애 요인 진단 및 조치
 검수완료 후 1년간 무상 유지보수 서비스 실시

3) 유지보수전략

시스템 전담 유지보수 인력을 권역별로 분류하여 밀착지원
 장비 공급사와의 유기적인 조직 체계를 구성하여 밀착 유지보수 지원
 유지보수 전담 인원과 사업 담당자, 관리자, 지역조리원 과의 비상 연락체계를 구축하여 상시 지원이 가능하도록 유도
 시스템의 최적 상태 유지를 위하여 정기점검 및 방문점검 실시
 장애 이력의 DB화를 통하여 장애의 사전 판단 및 예방
 시스템 환경 설정 점검 및 업그레이드 패치 서비스 제공
 예비부품 배정으로 장애시간 최소화



유지보수 절차 (소프트웨어)



유지보수 절차 (장비교육)

