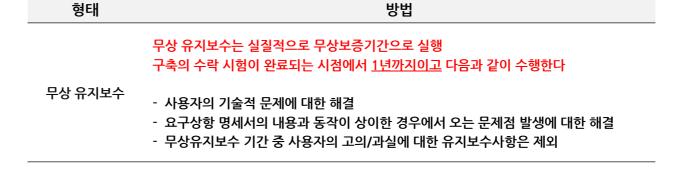
# IV. 유지보수 방안

- 1. 플랫폼 유지보수 방안
- 2. 신생아 모니터링 캠 유지보수 방안

07	보수	조ㄹ
$\mathbf{T}$	ᅩᅮ	$\sigma$ T

기간	지원범위	지원방법 및 내용
1년	하자보수 (하자발생에 대한 해결)	<ul> <li>양 사간 지속적인 협의 체제를 유지</li> <li>납품 물에 대한 하자 발생시 24시간 내에 장애를 처리한다</li> <li>(추가적인 보수시간 필요 시 하자보수 계획을 사전에 제시한다)</li> </ul>
별도 계약	유지보수 (운영전반에 대한 지원)	<ul> <li>운영전반에 소요되는 운영인력 투입</li> <li>운영전반에 관한 평가 및 향후 계획 수립</li> <li>추가적인 콘텐츠 및 서비스기능 보강(추가개발 등)</li> <li>내부조직 및 추가투입인력에 대한 기술 및 운영교육</li> </ul>

# 유지보수 범위



# 유상 유지보수는 고객사 운영 팀과 합의하여 별도의 계약을 체결하여 수행

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

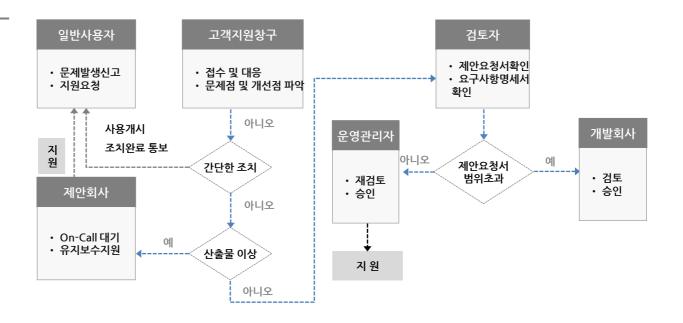
# 1) 유지보수방안

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



- 각종보고(주간, 월간, 분기, 수시) 및 이슈관리, 리스크 관리
- 업무접수 및 기본적 요건 파악
- 인원 별 업무분장 및 요청 인원 배정
- 업무진행상황 파악 및 고객 보고
- 업무완료 컨펌 및 최종보고

- 시스템 개발 안정화 관리
- 업무접수 및 기본적 요건 파악
- 장애 발생 시 신속한 대응
- 업무완료 컨펌 및 보고
- 기획, 디자인, 퍼블리싱 운영 업무대응

#### Service/Contents Programmer 제휴/프로모션 담당 **Publisher** Web Planner Designer Planner (Web/App) • 서비스 제휴 진행 • 서비스 운영 / 개선 • 서비스 고도화 기획 • 컨텐츠 / 배너 화면 기획 • 운영 디자인 (배너 / 컨텐츠) • 개발단과 협업, 개발계 반영, • 신규 서비스 및 컨텐츠 기획 • 프론트 / 어드민 운영 관리 • O2O 서비스 및 프로모션 • 제작 진행 및 관리 • 이벤트 페이지/배너 디자인 실운영계 반영 전 최종검수 영언 • 이벤트 기획 및 제작 진행 • EDM 디자인 • 프로모션 및 이벤트를 위한 • 시스템 관리 • 모바일웹/앱 컨텐츠 디자인 • 솔루션 관리 • 사이트 운영 관련 업무 페이지 코딩 • 컨텐츠 업데이트 관리 • 별도의 서비스 기획에 대한 코딩 진행 서비스 운영을 위한 필요 조직 유상 유지보수 운영을 위한 제안사 조직 구성 범위

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



- 각종보고(주간, 월간, 분기, 수시) 및 이슈관리, 리스크 관리
- 업무접수 및 기본적 요건 파악
- 인원 별 업무분장 및 요청 인원 배정
- 업무진행상황 파악 및 고객 보고
- 업무완료 컨펌 및 최종보고

- 시스템 개발 안정화 관리
- 업무접수 및 기본적 요건 파악
- 장애 발생 시 신속한 대응
- 업무완료 컨펌 및 보고
- 기획, 디자인, 퍼블리싱 운영 업무대응

#### Service/Contents Programmer 제휴/프로모션 담당 **Publisher** Web Planner Designer Planner (Web/App) • 서비스 운영 / 개선 • 서비스 고도화 기획 • 컨텐츠 / 배너 화면 기획 • 운영 디자인 (배너 / 컨텐츠) • 개발단과 협업, 개발계 반영, • 서비스 제휴 진행 • 신규 서비스 및 컨텐츠 기획 • 프론트 / 어드민 운영 관리 • O2O 서비스 및 프로모션 • 제작 진행 및 관리 • 이벤트 페이지/배너 디자인 실운영계 반영 전 최종검수 영언 • 이벤트 기획 및 제작 진행 • EDM 디자인 • 프로모션 및 이벤트를 위한 • 시스템 관리 • 모바일웹/앱 컨텐츠 디자인 • 솔루션 관리 • 사이트 운영 관련 업무 페이지 코딩 • 컨텐츠 업데이트 관리 • 별도의 서비스 기획에 대한 코딩 진행 서비스 운영을 위한 필요 조직 유상 유지보수 운영을 위한 제안사 조직 구성 범위

- ✓ 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 캠의 사용현황에 대한 정기적 평가 시행 철저한 Document 및 인수인계로 자체 요원의 하자 보수 능력 배양 업무 시스템 표준안 마련 유지보수 이력 작성 및 유지

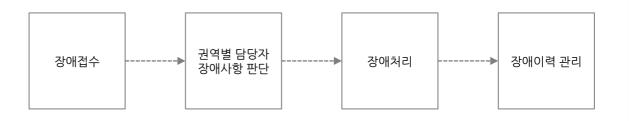
### 2) 응답시간

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 유 도

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)

