서울시 SW유지보수방법론

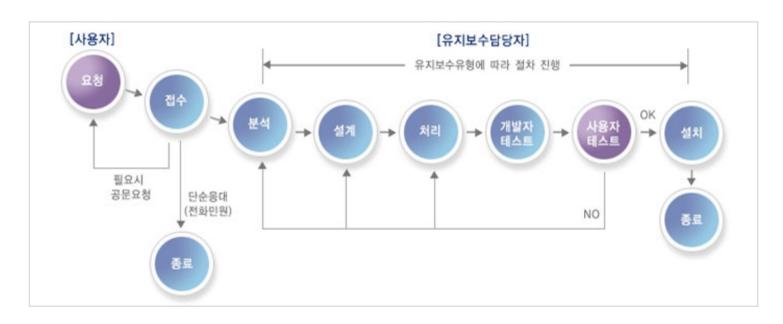
○ 정의

개발된 소프트웨어의 오류, 일부 기능변경, 사용방법개선 등의 변경프로세스로 소프트웨어의 유용성을 높이고 더욱 발전된 모습으로 개선하는 것으로 서울시는 유지보수 목적에 따라 서울시 유지보수 환경에 맞게 아래와 같이 분류한다.

분류	내용	비고
1. 하자보수	 프로그램 비정상 종료 부적당한 정보를 출력하는 처리상의 에러 수정 평균 응답시간의 개선 트랜잭션의 에러발생 등 프로그램, 표준기간에 부적합 사항보완 기능사양과 설계 내용이 일치되지 않을 경우 소프트웨어 작성에러 수정 	S/W모류
2. 보완개발	 기존 시스템의 기능을 변경하는 것이 주목적이며, 일부 새로운 기능이 기존 시스템에 추가될 수 있음 보다 좋은 알고리즘으로 수정 보다 효율적인 사용 및 편리하게 할 목적으로 출력방식의 개선 새로운 출력정보의 추가 등 기능상의 보완 소스(source)코드의 설명을 충실하게 하여 읽기 쉽게 보완 	사용자요청
3. 확대개발	 기존 시스템에 새로운 기능을 추가 개발하는 것이 주목적이며, 일부 기존 시스템의 기능 변경이 수반될 수 있음 ※ 재개발: 업무량 또는 신청된 비용이 유지보수의 범위를 초과하는 경우 	사용자요청
4. 적응유지보수	소프트웨어 변경(H/W, S/W 등 서버운영 환경 변화에 대응) 분류코드, 데이터 변경 등 데이터처리 환경변경 운영환경의 변경 등	환경변화
5. 전화민원	■ 전화를 이용한 사용법 안내, 설치안내, 비밀번호 안내, 사이트 주소 안내 등	

○ 절차

업무흐름도



단계별 처리절차



사용부서에서 시스템의 하자나 기능보완을 위해 유지보수를 요청하는 단계이며, 모든 요청사항은 시스템에 등록하여 처리하며, 필요 시 공문으로 요구사항을 작성하여 발송한다.



유지보수 담당부서에서는 요청내용을 접수 후 분석하여 검토의견 및 완료예정일등을 요청부서에 통보하고 요청부서와 인터뷰를 통한 정확한 요청내용을 분석 후 기능차트와 프로세스정의서를 작성한다.



요청한 유지보수내용을 검토하여 사용자화면정의서를 작성하고 요구사항을 요청부서와 검토한 후 데이타베이스관련 변경 사항이 있을 경우 ERD, 테이블명세서 등 산출물을 작성한다



소스코드 수정 등 실제적인 유지보수를 수행이 이뤄지는 단계이며, 업체에서 유지보수를 처리할 경우 유지보수 과업지시 서 및 유지보수 과업수행계획서를 받는다.



개발장비에서 유지보수한 내용을 테스트하고 테스트결과 보고서를 작성하는 단계로, 개발자테스트 결과가 적합이면 사용 자테스트가 수행되며 사용자 테스트결과 부적합으로 판정되면 요청내용의 재분석과정을 거쳐 다시 처리를 수행한다.



테스트결과 적합으로 판정되면 운영장비에 설치하여 점검하고 사용자와 운영자교육을 위한 지침서를 작성한다.



유지보수 담당부서에서는 유지보수 결과보고를 올린 후 조치결과를 요청부서에 통보하며, 업체에서 유지보수를 처리한 경우 유지보수 완료보고서를 받는다.