

데이타솔루션

DIDIM 운영 유지보수 방법론

Datasolution Integrated Development and Improved Method

2022년

클라우드사업부문
QMO팀

CONTENTS

DIDIM 운영 유지보수 방법론

1	개요	03
2	착수 단계	08
3	실행 단계	24
4	종료 단계	45

개요

DIDIM 운영 유지보수 방법론

- 1 목적
- 2 적용 대상
- 3 방법론 특징
- 4 구성
- 5 방법론 코드체계
- 6 산출물명 작성규칙
- 7 단계별 활동 및 작업

목 적

프로젝트 수행 단계별 절차 및 방법을 정의하고 업무를 표준화하여 운영 및 유지보수 수행 목표를 효율적으로 달성하기 위함

적용 대상

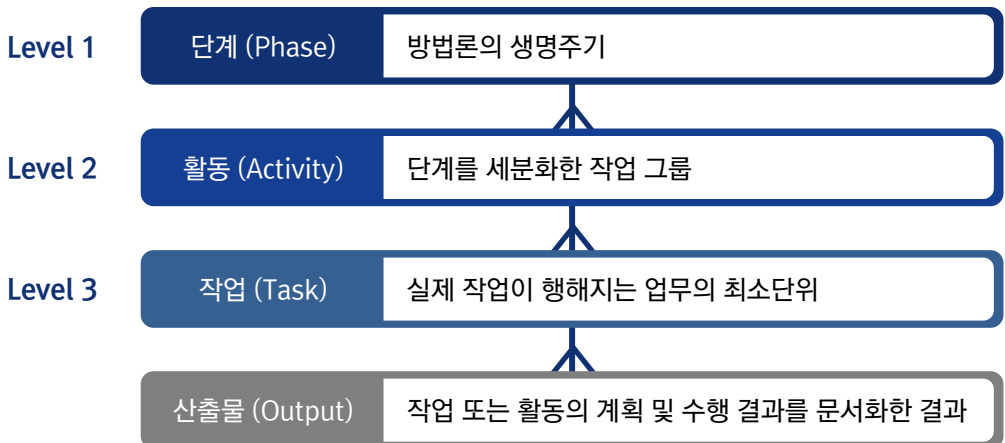
데이터솔루션에서 수행하는 정보화 운영 및 유지보수 사업

방법론 특징

행정안전부의 “소프트웨어 운영 및 유지보수 중심 IT 아웃 소싱 운영 관리 매뉴얼”을 기반으로 프로젝트 별 현장 경험을 적용하여 보다 현실적인 운영 및 유지보수 수행 내용 적용

구 성

구 분	구성 내용
개 요	<ul style="list-style-type: none"> • 방법론 목적, 적용 대상, 범위 • 방법론 구조, 코드체계
관리 프로세스	<ul style="list-style-type: none"> • 단계별 표준 프로세스 및 산출물
단계별 가이드	<ul style="list-style-type: none"> • 작업 절차 및 방법 • 산출물 및 고려사항
개발 표준 서식	<ul style="list-style-type: none"> • 산출물 표준 양식



개요

방법론
코드체계

코드의 구성

단계 코드 + 활동 코드 + 작업 코드 를 조합한 4자리로 구성

코드 체계 및 의미

코드체계	설 명	예 시
단계 코드	<ul style="list-style-type: none"> 단계 프로세스에 부여한 코드 <ul style="list-style-type: none"> - 착수 및 계획 (S : Start) - 실행 (P : Practice) - 종료 (C : Completion) 	P
활동 코드	<ul style="list-style-type: none"> 활동에 부여한 일련번호 	7
작업 코드	<ul style="list-style-type: none"> 작업 프로세스에 부여한 일련번호 	1
산출물 코드	<ul style="list-style-type: none"> 작업 프로세스 별 서식 일련번호 	1
-	<ul style="list-style-type: none"> 코드와 산출물명 구분자 (언더바) 	-
산출물명	<ul style="list-style-type: none"> 단계, 활동, 작업에 해당하는 목표 산출물명 (띄어쓰기 하지 않음) 	보안관리계획서

코드 표기 및 해석

- 실행 단계 → 단계 코드 : P
- 보안관리 → 활동 코드 : 7
- 보안관리 계획 수립 → 작업 코드 : 1
- 보안관리계획서 → 산출물 코드 : 1

개요

산출물명
작성규칙

산출물명의 구성

프로젝트 코드-업무구분 코드-산출물코드_산출물명(버전)

프로젝트 코드-업무구분 코드-산출물코드_별첨구분.별첨 문서명(버전)

산출항목 의미

코드체계	설 명	예 시
프로젝트 코드	<ul style="list-style-type: none"> 해당 사업의 프로젝트 코드 기입 4자 이내로 정의 	SD
-	<ul style="list-style-type: none"> ‘프로젝트 코드’와 ‘업무구분 코드’ 구분자 	-
업무구분 코드	<ul style="list-style-type: none"> 산출물별 구분이 필요한 경우 기입 (예시) 시스템 구분, 공통(DA, AA, TA 등), 사업관리(PM) 	PM
-	<ul style="list-style-type: none"> ‘업무구분 코드’와 ‘산출물 코드’ 구분자 	-
산출물 코드	<ul style="list-style-type: none"> 산출물 코드 기입 	S411
-	<ul style="list-style-type: none"> ‘산출물 코드’와 ‘산출물명’ 구분자 (언더바) 	-
산출물명(버전)	<ul style="list-style-type: none"> 단계, 활동, 작업에 해당하는 목표 산출물명 및 버전(Vx.x) 별첨 문서일 경우, 작성 제외 	사업수행계획서(V1.0)
별첨구분. 별첨 문서명(버전)	<ul style="list-style-type: none"> 별첨 문서 작성 시 작성 별첨 구분과 별첨 문서명, 버전 작성 	별첨1.보안확약서(V1.0)

코드 표기 적용 예시

- SD-PM-S411_사업수행계획서(V1.0)
- SD-PM-S411_별첨1.보안확약서(V1.0)

단계별 활동 및 작업

착수 및 계획	실행	종료
계약 준비	서비스수준관리(SLA)	결과보고
현행 분석	서비스 수준 관리	결과보고서 검토 및 확인
서비스수준 협약 준비	서비스데스크관리	기성대가청구
계약	서비스데스크관리 계획 수립	시스템 이관(인계)
추가 과업 및 제안 합의	서비스데스크관리	이관 계획 수립
계약	테스트관리	이관 수행
표준 수립	테스트 수행 계획 수립	
운영 및 유지보수 범위 정의	테스트 수행	
수행 조직 구성	장애관리	
문서 표준 수립	장애관리 계획 수립	
착수계 제출	장애관리	
착수계 작성	형상관리	
시스템 이관(인수)	형상관리 계획 수립	
서비스 이전 준비	형상관리	
서비스 이전 수행	보안관리	
	보안관리 계획 수립	
	보안관리	
	의사소통관리	
	의사소통관리 계획 수립	
	의사소통관리	

착수 단계

DIDIM 운영 유지보수 방법론

- 1 계약 준비
- 2 계약
- 3 표준 수립
- 4 착수계 제출
- 5 시스템 이관(인수)

활동 (A)

계약 준비

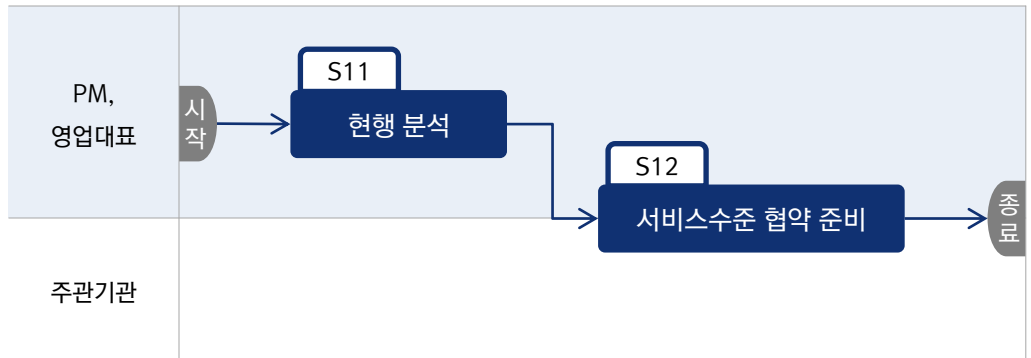
활동 코드

S1

활동 목적

현재 운영되고 있는 운영 및 유지보수의 현황을 파악하여 사업 계획 수립의 기초 자료로 활용한다.

업무 흐름도



업무 요약

S11. 현행분석

- 현재 운영되고 있는 업무서비스, 시스템 구성, 조직현황, 서비스수준 등 관련 현황을 분석하고 문서화하여 유지보수 수준을 조사한다.

S12. 서비스수준 협약 준비

- 위탁 운영 서비스 및 요구사항을 파악하여 서비스수준 협약을 위한 서비스 수준 계획서 및 협약서를 문서화한다.

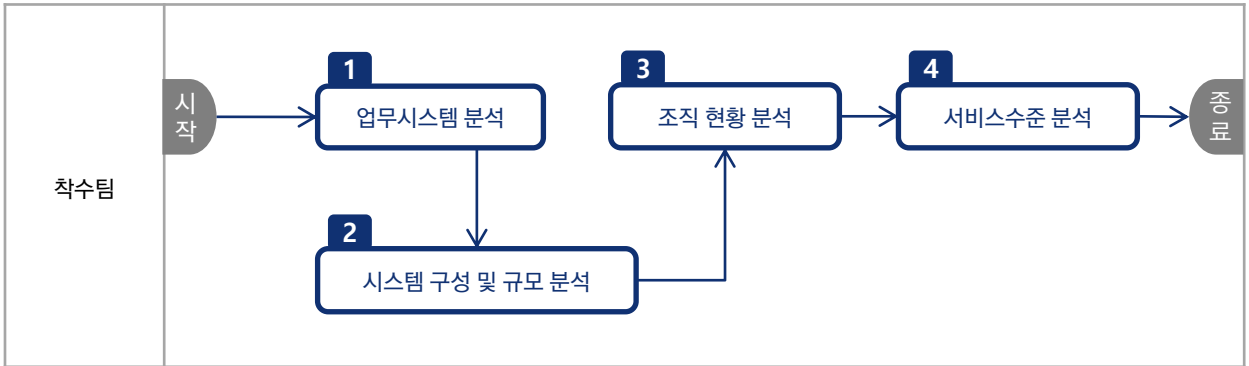
2

DIDIM 운영 및 유지보수 방법론

착수 및 계획 단계

상세 작업

작업(T)	현행 분석	작업코드	S11
업무 설명	현재 운영중인 유지보수 현황을 파악하여 사업 계획 수립의 기초 자료로 활용한다.		
산출물	서비스 구성도	시스템 구성도	IP 대장
	업무 현황 및 구성도		



1 업무시스템 분석

착수팀

현재 제공되고 있는 모든 정보서비스 및 업무 시스템을 구조화하고 분석한다. 외부 연계 서비스가 있을 경우 포함하여 조사 및 분석한다.

2 시스템 구성 및 규모 분석

착수팀

현행 운영 및 유지보수에서 관리중인 모든 HW와 SW의 목록 및 구성도를 확인한다.
각 시스템의 기능, 규모, 관련 시스템 등의 내용을 포함하여 조사 및 분석한다.

3 조직 현황 분석

착수팀

운영 및 유지보수 인력 및 조직에 대한 역할과 책임, 기술 숙련도 수준을 분석한다. 조직구성체계 및 업무분장 목록을 기술하여 표준 수립 시 참고자료로 사용한다.

4 서비스수준 분석

착수팀

현행 운영 및 유지보수 업무 서비스의 현재 수준과 목표 수준을 조사하고 분석한다.

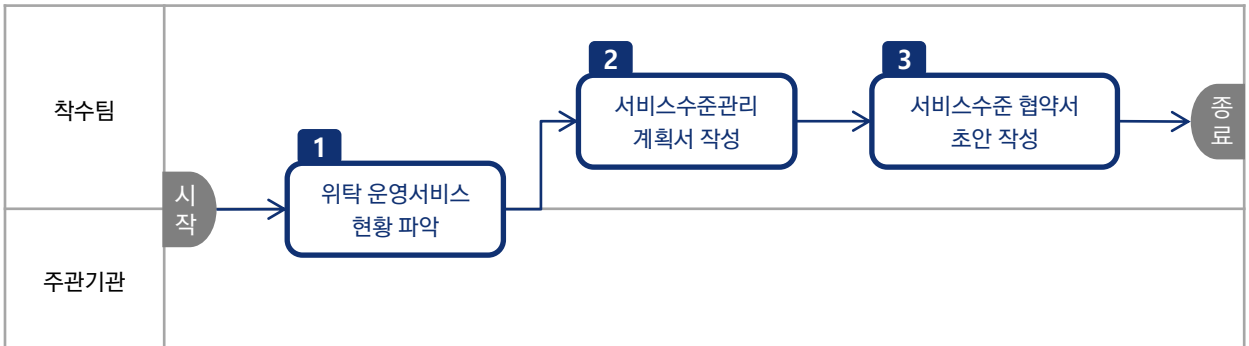
2

DIDIM 운영 및 유지보수 방법론

착수 및 계획 단계

❖ 상세 작업

작업(T)	서비스수준 협약(SLA) 준비	작업코드	S12
업무 설명	서비스수준을 정의하고 계획을 수립하며, 협상 및 계약을 위한 협약서를 작성한다.		
산출물	요구사항 정의서	서비스수준관리 계획서	서비스수준 협약서



1 위탁운영서비스 현황 파악

착수팀, 주관기관

현행 분석 중 확보된 자료를 통해 업무 현황을 도출한다. 서비스 제공 업무 범위, 대상 리스트 등을 파악하여 발주 기관에 확인을 요청한다.

2 서비스수준관리 계획서 작성

착수팀

서비스수준을 지속적으로 유지, 관리하기 위해 관리 범위, 추진 조직의 역할과 책임, 상세활동, 일정 계획 등을 수립한다.

3 서비스수준 협약서 초안 작성

착수팀

서비스수준 협약서 초안 작성 시, 서비스 사용자의 요구 사항을 조사, 분석하여 서비스수준관리의 단위, 측정지표의 정의 및 기준, 성과 평가 방법, 변경 관리 등의 내용을 작성한다.

활동 (A)

계약

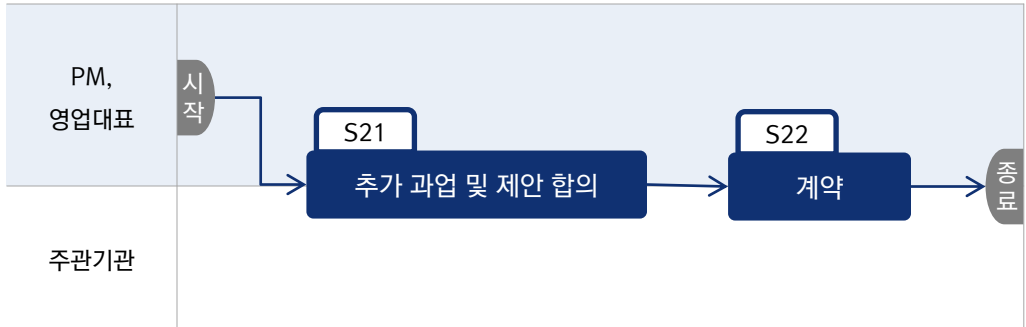
활동 코드

S2

활동 목적

사업의 범위 및 추가 제안, 비용 등 세부 내용을 협의하여 정식으로 계약을 체결한다.

업무 흐름도



업무 요약

S21. 추가 과업 및 제안 합의

- 입찰 후 PM과 영업대표는 제안 시 작성한 추가 제안이나 또는 RFP보다 상세하거나 추가된 요구사항을 바탕으로 추가 협상안을 작성한다. 주관기관과 PM 양측의 요구사항을 서로 수용한 추가 협상 내용으로 합의한다.
- 또한, SLA 서비스수준 협약서 및 계획서의 내용을 토대로 서비스수준 관리 방안에 대해 합의한다.

S22. 계약

- PM 및 영업대표는 협상을 완료하고 최종 계약 절차를 수행하여 계약서 및 서비스수준 협약서를 작성한다.

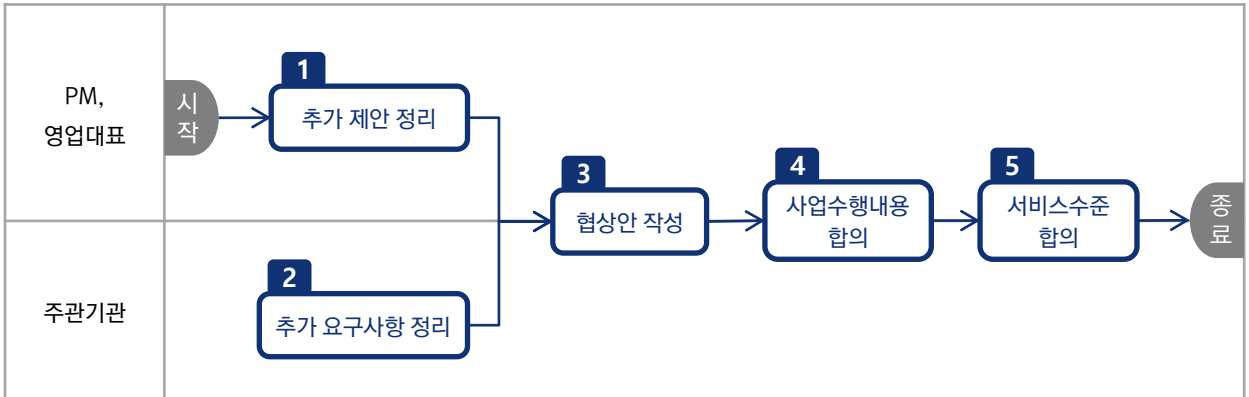
2

DIDIM 운영 및 유지보수 방법론

착수 및 계획 단계

상세 작업

작업(T)	추가 과업 및 제안 합의			작업코드	S21
업무 설명	PM 및 영업대표와 고객은 수주 확정 후 추가 제안 및 요구사항, 적용기술, 서비스수준 등에 대한 협상을 한다.				
산출물	제안서	과업지시서	서비스수준관리 계획서	서비스수준 협약서	



1 추가 제안 정리

PM, 영업대표

제안서에 작성한 추가 제안사항을 정리한다.

2 추가 요구사항 정리

주관기관

주관기관은 RFP 요구사항의 세부적인 내용을 추가하거나 사업비 내에서 수용 가능한 범위의 추가 요구 사항을 정의 한다.

3 협상안 작성

PM, 영업대표, 주관기관

추가 제안과 요구사항, 적용기술을 정리하여 추가 협상안을 작성한다.

4 사업수행내용 합의

PM, 영업대표, 주관기관

추가 협상(기술협상)안의 내용을 PM 및 영업대표, 주관기관 모두 검토하고 합의한다.

5 서비스수준(SLA) 합의

PM, 영업대표, 주관기관

주관기관은 작성된 서비스수준 협약서의 기술적 검토 및 법률적 검토를 실시하며, PM 및 영업대표와 이슈사항에 대해 합의한다.

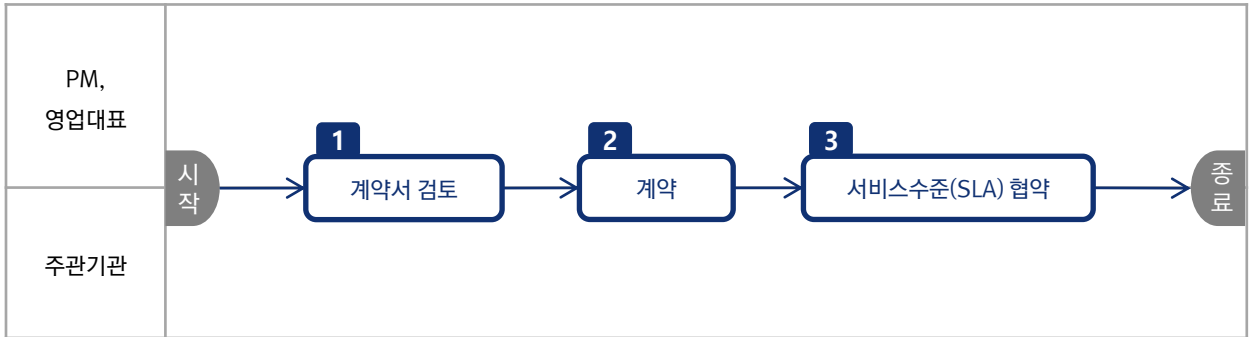
2

DIDIM 운영 및 유지보수 방법론

착수 및 계획 단계

상세 작업

작업(T)	계약	작업코드	S22
업무 설명	협상이 완료되면 계약서 및 협약서를 통해 최종 계약을 한다.		
산출물	계약서	서비스수준 협약서	



1 계약서 검토

PM, 영업대표, 주관기관

최종 계약 내용을 확인한다.

2 계약

PM, 영업대표, 주관기관

주관기관과 PM은 계약을 하고, 계약일은 사업 시작일이 된다.

3 서비스수준(SLA) 협약

PM, 영업대표, 주관기관

서비스수준 협약을 진행한 후, 주관기관과 사업자는 최종 합의된 서비스수준 협약서(SLA)를 공표 및 전파한다.

2

DIDIM 운영 및 유지보수 방법론

착수 및 계획 단계

활동 (A)

표준 수립

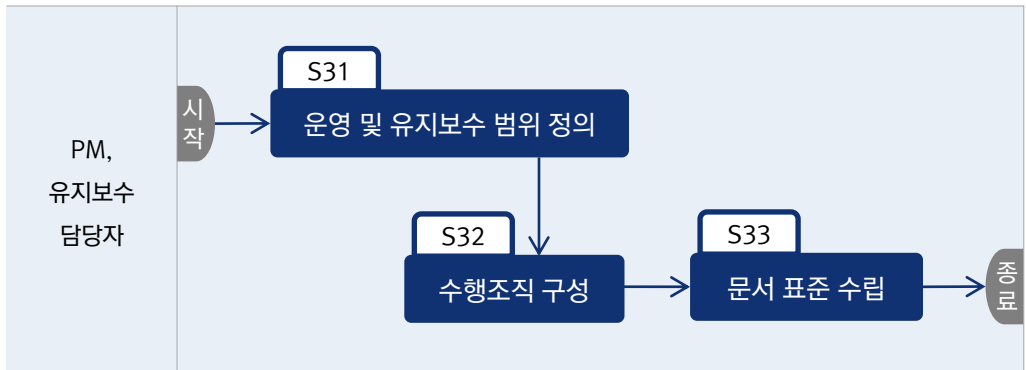
활동 코드

S3

활동 목적

프로젝트 상황에 맞게 표준 방법론을 기준으로 프로세스 및 템플릿을 테일러링하고 역할 및 책임을 정의한다.

업무 흐름도



업무 요약

S31. 운영 및 유지보수 범위 정의

- 현행 분석 자료 및 계약 내용에 기반하여 운영 및 유지보수 서비스 유형 및 용어를 정의하고 세부 범위를 결정한다.

S32. 수행조직 구성

- 프로젝트 수행 인원의 역할과 책임을 정의하고 구성원을 확정한다.

S33. 문서 표준 수립

- 표준 산출물의 문서 코드 규칙 및 관리 체계를 정립하고 표준 양식을 확보한다.

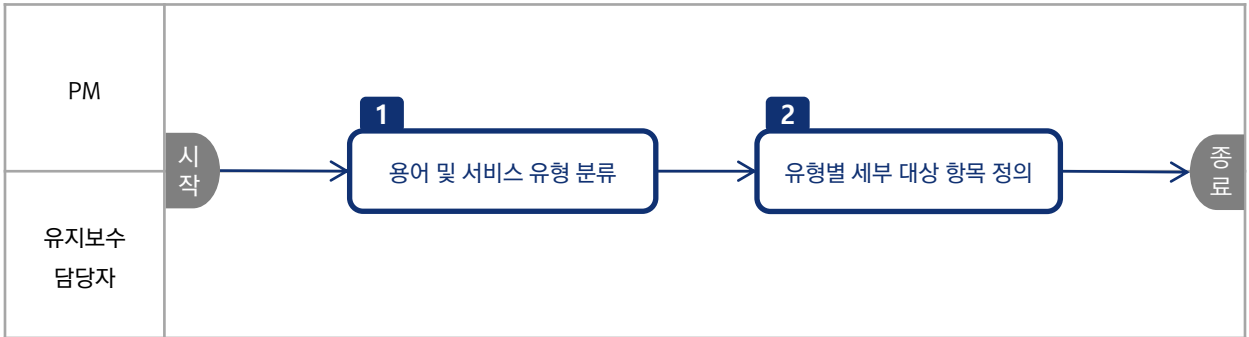
2

DIDIM 운영 및 유지보수 방법론

착수 및 계획 단계

상세 작업

작업(T)	운영 및 유지보수 범위 정의	작업코드	S31
업무 설명	계약 전 수집한 현행 분석 자료와 계약 내용을 기반으로 운영 및 유지보수 유형을 정의하여 프로젝트의 업무 범위를 설정한다.		
산출물	사업수행계획서		



1 용어 및 서비스 유형 분류

PM, 유지보수 담당자

PM 및 유지보수 담당자는 운영 및 유지보수 등 관련 서비스 유형별 용어에 대해 숙지한 후, 서비스 유형을 명확하게 정의한다.

2 유형별 세부 대상 항목 정의

PM, 유지보수 담당자

PM 및 유지보수 담당자는 운영 및 유지보수 용어 정의에 기반하여 세부 서비스 항목을 정의한다.

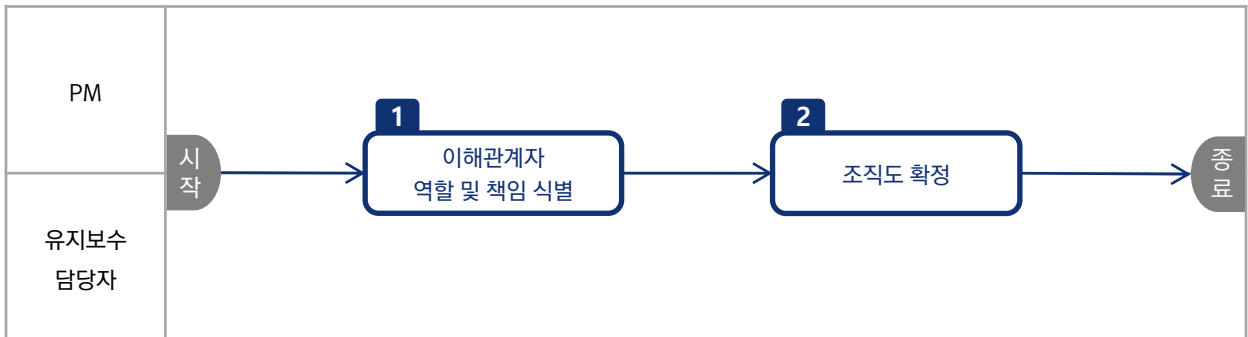
2

DIDIM 운영 및 유지보수 방법론

착수 및 계획 단계

상세 작업

작업(T)	수행 조직 구성	작업코드	S32
업무 설명	업무 내용에 따라 수행 조직 구성원의 역할과 책임을 정의한다.		
산출물	사업수행계획서(역할정의서)	조직구성도	



1 이해관계자 역할 및 책임 정의 PM, 유지보수 담당자

프로젝트에 참여하는 모든 이해관계자들의 역할과 책임을 식별하고 정의한다.

2 조직도 확정 PM, 유지보수 담당자

관리자 및 프로젝트 구성원의 역할 및 책임을 확정하고 조직도를 작성한다.

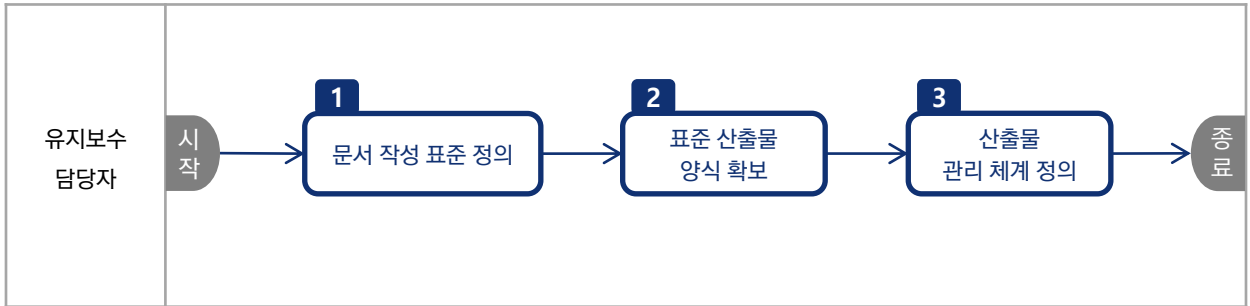
2

DIDIM 운영 및 유지보수 방법론

착수 및 계획 단계

상세 작업

작업(T)	문서 표준 수립	작업코드	S33
업무 설명	표준 산출물에 부여할 문서 코드 규칙과 관리체계를 수립한다.		
산출물	문서작성지침서		



1 문서 작성 표준 정의

유지보수 담당자

프로젝트 범위, 단계, 활동, 작업, 산출물 코드를 정의한다.
관리 영역별 코드를 정의한다.
(예시) PM, QA, COM, TA, AA 등

2 표준 산출물 양식 확보

유지보수 담당자

워드, 엑셀, 파워포인트 등 산출물 양식을 가로, 세로
기준으로 확보한다.
기본 양식 구성은 표지, 제/개정이력, 목차, 본문 부분으로
한다.

3 산출물 관리 체계 정의

유지보수 담당자

산출물 작성 도구를 정의한다. (예시) MS-Office 2010 이상 등
보존 연한과 방법, 배포관리 및 현황관리를 정의한다.
문서의 효력 발생시점, 문서관리 수준 등을 정의한다.

활동 (A)

착수계 제출

활동 코드

S4

활동 목적

계약 체결 이후, 착수계를 작성하여 제출한다.

업무 흐름도



업무 요약

S41. 착수계 작성

- 계약 체결 후 착수계(사업수행계획서, 산출내역서, 청렴서약서, 계약책임자계, 보안서약서 등)를 작성하여 공문으로 주관기관에 제출한다.

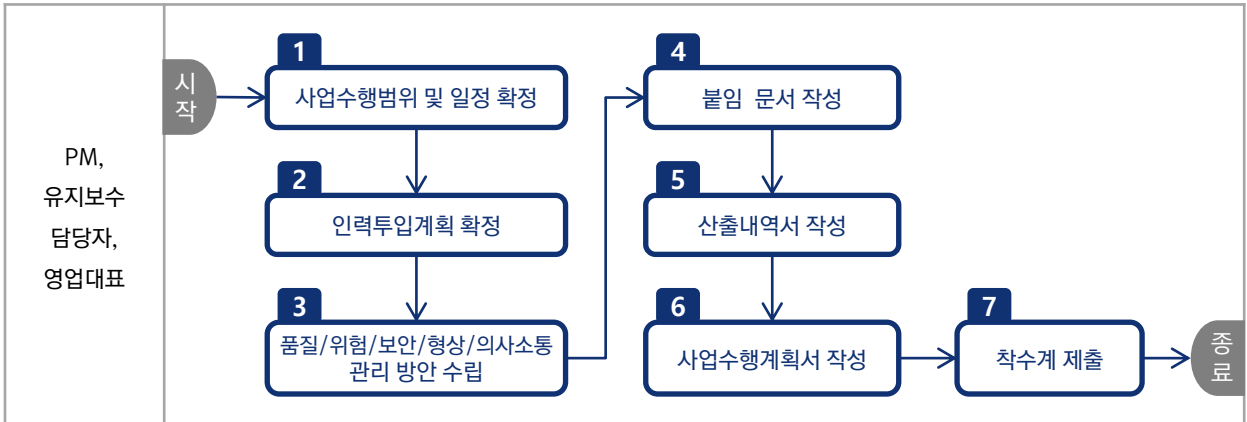
2

DIDIM 운영 및 유지보수 방법론

착수 및 계획 단계

❖ 상세 작업

작업(T)	착수계 작성	작업코드	S41
업무 설명	최종 계약서를 근거로 사업수행의 범위 및 일정, 투입공수 등을 확정하고 사업의 착수를 공문으로 확정한다.		
산출물	착수계	사업수행계획서	계약책임자계, 보안확약서, 보안서약서, 청렴서약서 산출내역서



1 사업수행범위 및 일정 확정

PM, 유지보수 담당자

PM 및 유지보수 담당자는 사업의 수행 범위와 구체적인 일정을 확정한다.

2 인력투입계획 확정

PM, 유지보수 담당자, 영업대표

PM 및 유지보수 담당자는 투입인력을 검토하고 투입 시기, 기간, 기술 등급 등을 확정한다.

3 관리 방안 수립

PM, 유지보수 담당자

사업수행계획서 내에 품질관리, 위험관리, 보안관리, 형상관리, 의사소통 관리에 대한 방안 및 계획을 수립하여 작성한다.

4 붙임 문서 작성

PM, 유지보수 담당자

유지보수 담당자는 착수계의 붙임 문서로 계약책임자계, 보안확약서(대표만 작성), 보안서약서, 청렴서약서를 작성한다.

5 산출내역서 작성

PM, 유지보수 담당자

PM 또는 유지보수 담당자는 사업의 범위 및 일정, 투입 공수, 계약 내용을 고려하여 사업금액을 확정하고 산출 내역서를 작성한다.

6 사업수행계획서 작성

PM, 유지보수 담당자

사업의 범위 및 일정, 인력투입계획, 품질·위험·보안·형상·의사소통 관리 계획을 취합하여 사업수행계획서를 작성한다.

7 착수계 제출

유지보수 담당자

유지관리 담당자는 제출 문서를 확인하여 착수계 작성을 완성하고 공문으로 제출한다.

활동 (A)

서비스 이관(인수)

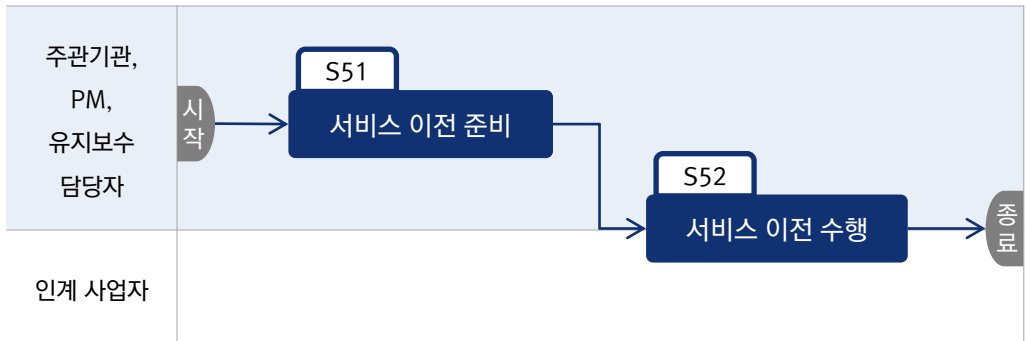
활동 코드

S5

활동 목적

안정적인 서비스 이전을 수행하기 위해 인수 팀을 구성하여 이전 준비 및 수행에 이르기까지 실제 서비스 이전을 수행한다.

업무 흐름도



업무 요약

S51. 서비스 이전 준비

- 운영중인 서비스를 안정적으로 인수하기 위해 인수 팀을 구성하고 인수 대상 및 서비스 이전 점검 체크리스트를 작성한다.

S52. 서비스 이전 수행

- 인계 사업자를 통해 서비스를 인수받고 시정이 필요한 사항을 도출하여 시정 조치를 수행한다.

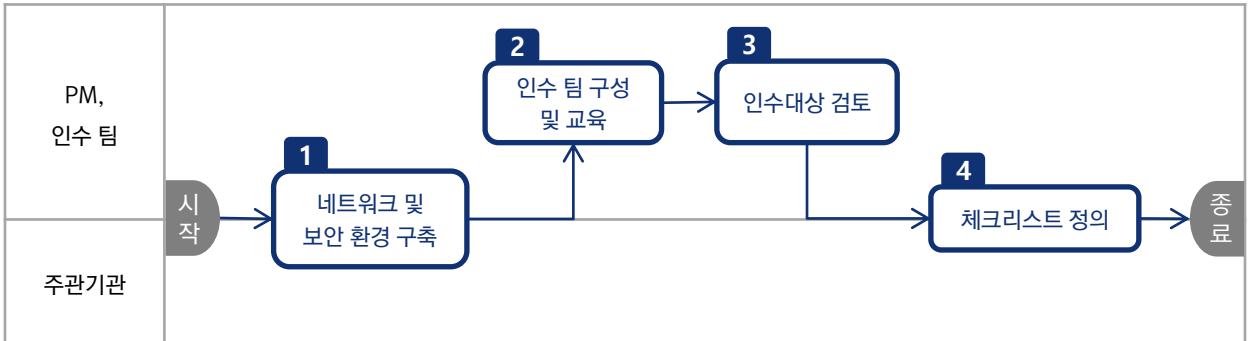
2

DIDIM 운영 및 유지보수 방법론

착수 및 계획 단계

상세 작업

작업(T)	서비스 이전 준비	작업코드	S51
업무 설명	제반 환경 및 인수 팀을 구성하고 검토 절차를 통해 안정적인 서비스 이전을 준비한다.		
산출물	서비스 이전 체크리스트		



1 네트워크 및 보안 환경 구축 PM, 인수 팀, 주관기관

서비스 이전을 수행할 수 있도록 네트워크 및 보안 환경을 구축한다.

2 인수 팀 구성 및 교육 PM, 인수 팀

서비스 이전을 수행할 인수 팀을 구성하고 추진 일정 및 서비스 이전 계획에 대한 교육을 실시한다.

3 인수 대상 검토 PM, 인수 팀

인수 담당자는 서비스 이전 계획에 기반하여 대상 시스템의 물리적/논리적 구성현황 및 필수 산출물에 대해 검토한다.

4 체크리스트 정의 PM, 인수 팀, 주관기관

시스템 이전 시 누락되는 사항이 발생하지 않도록, 인수 점검 체크리스트를 작성하여 인수 수행 시 사용한다.

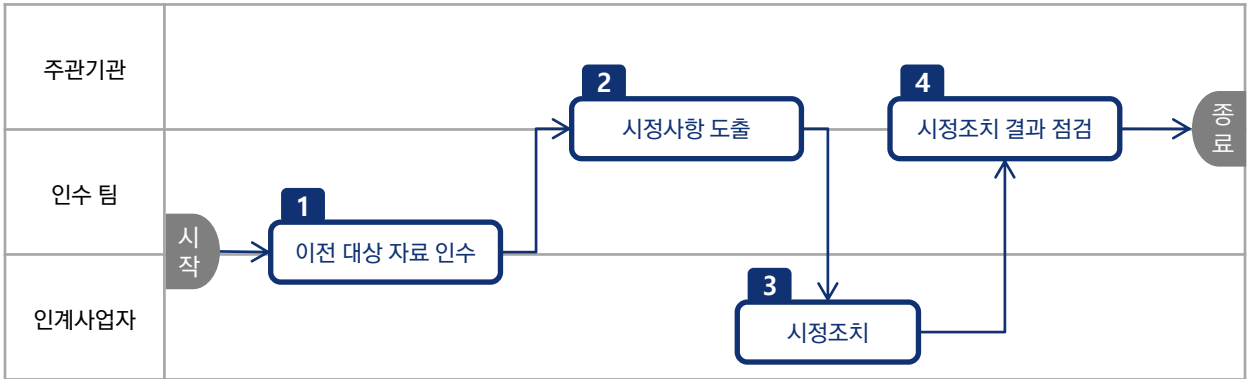
2

DIDIM 운영 및 유지보수 방법론

착수 및 계획 단계

상세 작업

작업(T)	서비스 이전 수행	작업코드	S52
업무 설명	서비스 이전 진행 시 점검을 통해 시정이 필요한 사안을 도출하여 조치를 취하고, 안정적인 서비스 이전을 수행한다.		
산출물	시정조치결과서	서비스 이전 체크리스트	



1 이전 대상 자료 인수

인수 팀, 인계 사업자

인수 담당자는 서비스 이전 계획서에 기반하여 이전 대상 산출물에 대한 인수를 수행한다. 또한, 시스템 구성현황에 대한 실사를 수행한다.

2 시정사항 도출

인수 팀

인수 담당자는 인수 대상 항목의 최신성, 내용의 안정성, 표준 준수 등 인수 점검 체크리스트 항목에 따른 점검을 수행하고, 주관기관과 협의하여 시정 요구사항을 도출한다.

3 시정조치

인계 사업자

인계 담당자는 인수 담당자가 요청한 부적합 사항에 대하여 시정조치를 수행한다.

4 시정조치 결과 점검

인수 팀

인수 담당자는 시정 조치 결과를 확인하고, 도출된 이슈 및 리스크에 대한 대응 방안을 수립한다.

실행 단계

DIDIM 운영 유지보수 방법론

- 1 서비스수준관리(SLA)
- 2 서비스데스크 관리
- 3 테스트관리
- 4 장애관리
- 5 형상관리
- 6 보안관리
- 7 의사소통관리

활동 (A)

서비스수준(SLA) 관리

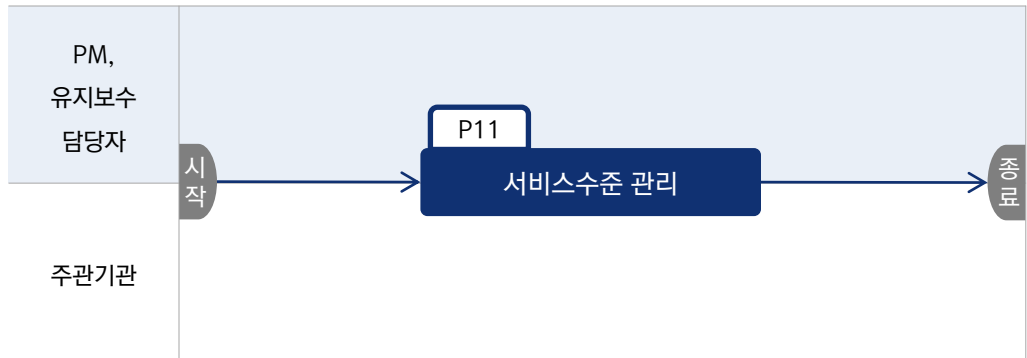
활동 코드

P1

활동 목적

서비스 정의, 협상 및 계약, 모니터링, 평가, 관리를 통해 서비스 수준을 지속적으로 측정, 평가함으로써 사용자 만족과 서비스 품질을 개선한다.

업무 흐름도



업무 요약

P11. 서비스수준 관리

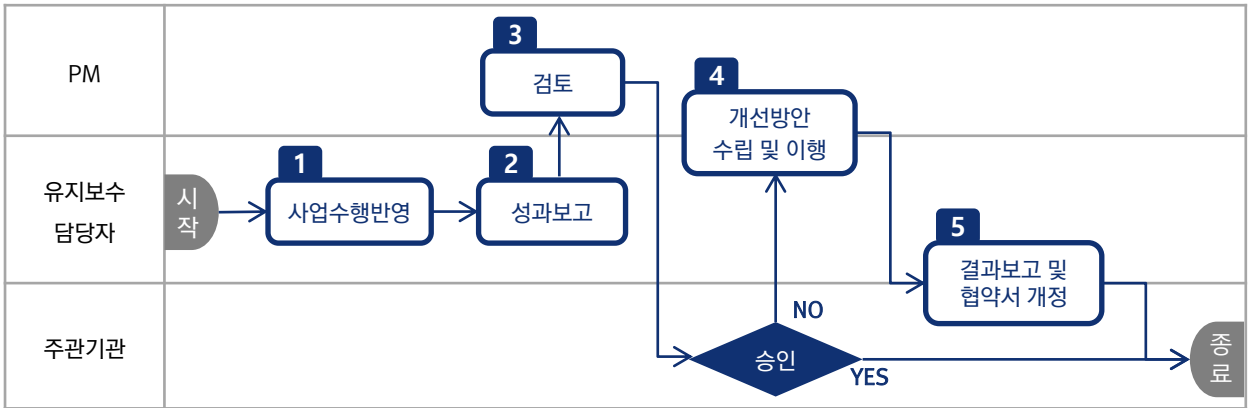
- 서비스 수준 관리 계획에 따라 사업 수행에 반영하며, 서비스 수준을 상시 모니터링하고 주기적으로 서비스 수준 성과 보고서를 작성한다.
- SLA 목표 점수 미달 시 개선방안을 수립하여 실행하며, 필요 여부에 따라 주관기관과 협의하여 서비스 수준 협약서를 개정한다.

3

실행 단계

상세 작업

작업(T)	서비스수준관리	작업코드	P11
업무 설명	사업 수행 시 반영된 서비스 수준에 대한 성과 보고서를 작성 및 검토하여 SLA 기준에 미달되는 항목이 발생하지 않도록 관리한다.		
산출물	서비스수준 협약서	월간 서비스수준 성과 보고서	



1 사업수행반영

유지보수 담당자

구체적인 이행을 위해 합의된 서비스 수준을 상시 모니터링 하고, 사업 수행에 반영한다.

2 성과보고

유지보수 담당자

서비스 수준 관리 성과 보고서는 당월 실적, 월간 실적 추이, 평가 결과, 이슈사항 등의 내용을 포함하며, 최소 월 1회 작성을 원칙으로 한다.

※ 단, 기관별 주기가 있는 경우 해당 기관의 기준을 우선으로 한다.

3 성과보고서 검토

PM

PM은 작성된 성과 보고서가 서비스 수준 협약에 맞게 관리, 작성되었는지 면밀히 검토한다.

4 개선방안 수립 및 이행

PM, 유지보수 담당자

SLA 목표 미달 시 목표 수준의 미달 정도에 따라 개선 범위 및 방안을 수립하며, 자원의 성능, 프로세스 개선, 인력 교육 등 다양한 차원에서 접근하여 개선방안을 도출한다.

5 결과보고 및 협약서 개정

주관기관, 유지보수 담당자

발주기관은 서비스 수준 미달에 대한 개선안의 이행을 통해 목표를 달성하였는지 확인한다.

SLA 개정 필요성을 검토하여 필요 시, SLA관리자는 개정된 SLA를 작성한다.

실행 단계

활동 (A)

서비스데스크 관리

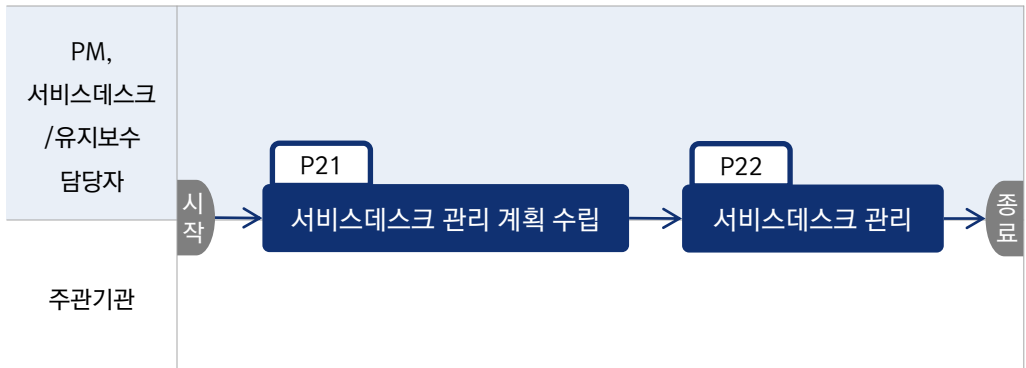
활동 코드

P2

활동 목적

서비스 요청사항에 대해 접수부터 최종 처리완료까지를 관리하여 양질의 서비스를 사용자에게 신속하게 제공한다.

업무 흐름도



업무 요약

P21. 서비스데스크 관리 계획 수립

- 서비스 요청사항의 유형, 관리항목을 정의하고 그에 대한 관리 계획을 수립한다.
- 고객 서비스 요청(CSR)의 유형, 유형에 따른 처리 공정, 공정에 따른 필수 산출물을 정의하고 관리 계획을 수립한다.

P22. 서비스데스크 관리

- 서비스 접수부터 해결까지의 과정을 상시 모니터링하며, 이에 대한 성과를 분석하여 주관기관에 보고한다.
- 고객 서비스 요청(CSR) 관리 계획에 따라 설계 및 개발을 진행하고, 테스트 수행을 통해 결함을 사전에 발견하고 조치한다.

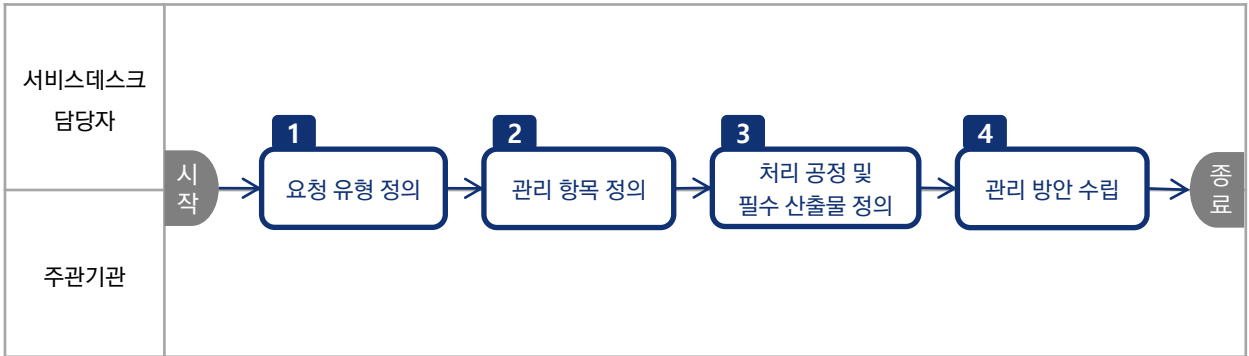
※ 서비스데스크 관리 및 CSR 관리 활동을 통합하여 하나의 활동(서비스데스크관리)으로 수행

3

실행 단계

상세 작업

작업(T)	서비스데스크 관리 계획 수립	작업코드	P21
업무 설명	서비스 요청 유형 및 관리 항목을 정의하고 관리 계획을 수립한다.		
산출물	서비스데스크 관리 계획서		



1 요청 유형 정의

서비스데스크담당자, 주관기관

서비스 요청 사항의 유형을 정의한다.
(예시) 단순문의, 장애처리, CSR 등

2 관리항목 정의

서비스데스크담당자, 주관기관

서비스 요청 사항에 대한 관리 항목을 정의한다.
(예시) 서비스 요청 번호, 요청 수단, 요청 일시, 요청자, 전화번호, 요청 내용, 서비스 요청 납기 등

3 처리공정 및 필수 산출물 정의

서비스데스크담당자, 주관기관

서비스 유형에 따른 작업 처리 공정을 정의한다.
각 처리 공정은 상세 수행 작업들이 정의되어야 한다.
각 처리 공정의 상세 수행 작업별 필수 산출물을 정의한다.
필수 산출물은 표준을 정의하고 형상관리 항목으로 식별되어 관리한다.

4 관리 방안 수립

서비스데스크담당자, 주관기관

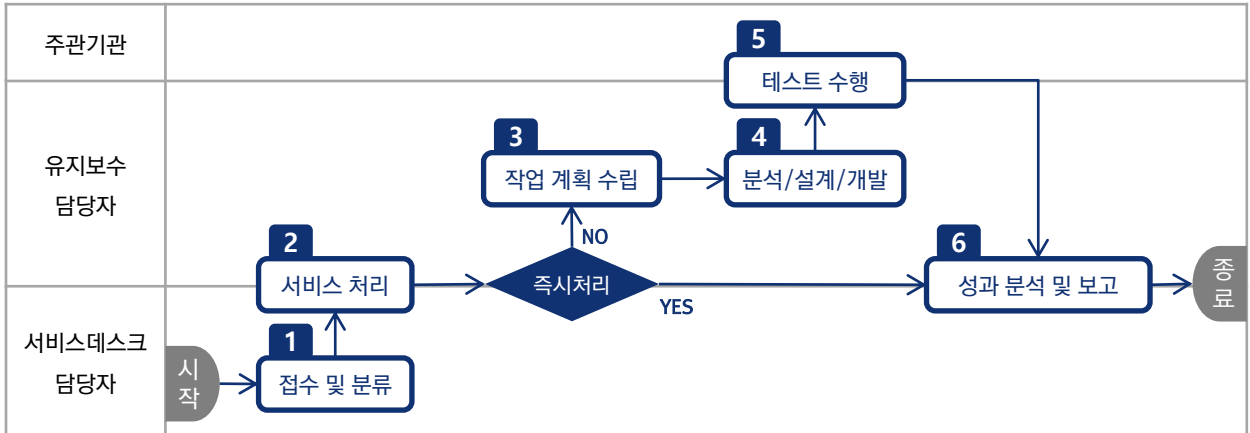
접수 요청 건에 대한 기록 관리 방안, 처리 현황 보고 지표 등 서비스 데스크 품질 관리 방안을 수립한다.

3

실행 단계

❖ 상세 작업

작업(T)	서비스 데스크 관리				작업코드	P22
업무 설명	서비스 요청사항에 대해 접수부터 처리까지의 전 과정을 관리하며, 성과 분석을 통해 최선의 서비스 품질을 유지한다.					
산출물	서비스 요청서	작업계획서	처리 결과서	테스트 시나리오	서비스데스크 성과 보고서	



1 접수 및 분류

서비스데스크 담당자

서비스데스크 담당자는 서비스 요청 사항을 파악하여 분류하고 요청 항목의 누락이 없는지 확인하고 접수한다.

2 서비스 처리

서비스데스크/유지보수 담당자

서비스 데스크에서 해결 가능한 사항은 즉시 처리하고 처리가 불가능할 경우 유지보수 담당자에게 이관하여 처리한다.

3 작업 계획 수립

유지보수 담당자

서비스 데스크 관리 계획 시 정의된 유형과 처리 공정 기준에 의거하여 작업 계획을 수립한다.

또한, 테스트 수행 기준에 따라 수행 대상 테스트를 식별하고 담당자와 일정 계획을 수립한다.

4 분석/설계/개발

유지보수 담당자

수립된 작업 계획을 근거로 표준에 따라 설계 및 개발하며, 테스트 케이스를 작성한다.

요구사항 추적을 위해 형상관리 항목에 변경 이력을 기록하며, 처리 공정에 대한 필수 산출물을 작성한다.

5 테스트 수행

유지보수 담당자, 주관기관

작업 계획에 따라 단위·시스템·통합·사용자 테스트를 수행하고 결과를 기록한다.

결함이 발견된 경우 결함을 수정하고 재 테스트를 수행하며, 최종 수행결과를 공유한다.

6 성과 분석 및 보고

서비스데스크/유지보수 담당자

서비스 데스크 성과 보고서는 최소 1개월 단위로 작성되어야 하며 당월 실적, 목표와 실적 비교 분석, 평가 결과, 이슈사항 등의 내용을 포함한다.

※ 성과 보고서의 작성 주기는 주관기관과 협의하여 변동될 수 있다.

실행 단계**활동 (A)**

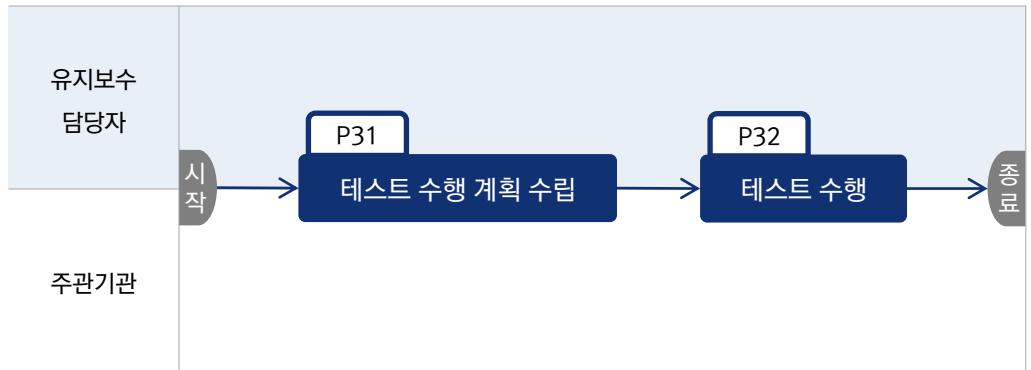
테스트 관리

활동 코드

P3

활동 목적

고객 서비스 요청 시 변경된 시스템을 실행하여 요청사항의 적합성을 확인하고, 결함을 사전에 발견하여 조치한다.

업무 흐름도**업무 요약****P41. 테스트 수행 계획 수립**

- 유지보수 담당자와 주관기관은 테스트를 수행할 환경을 확보하고 수행 기준을 검토한다.
- 테스트를 실시하기 위한 테스트 방법 및 환경, 일정, 결함 관리 프로세스 등 전반적인 테스트 수행 전략을 수립한다.

P42. 테스트 수행

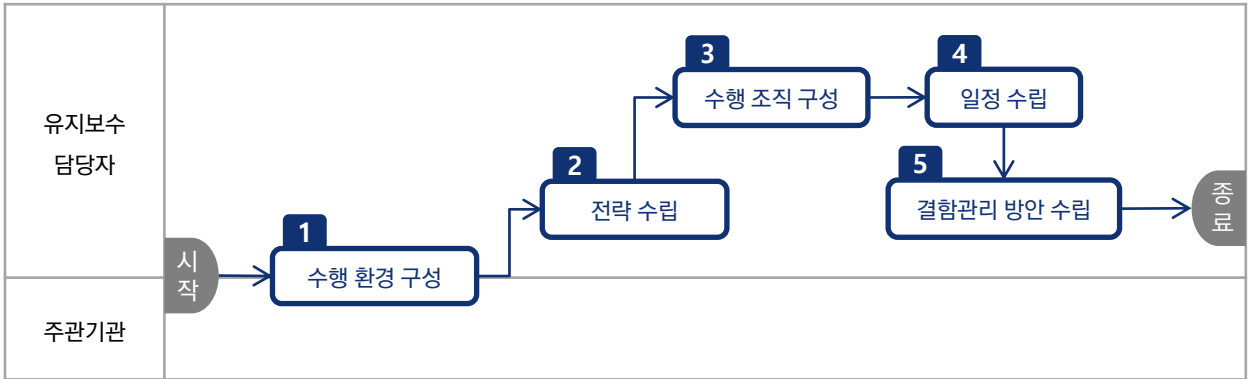
- 구현이 완료된 시스템에 대한 정상 작동 여부 확인 및 잠재된 결함을 미리 발견하여 조치한다.

3

실행 단계

❖ 상세 작업

작업(T)	테스트 수행 계획 수립	작업코드	P31
업무 설명	테스트를 실시하기 위해 필요한 테스트 방법 및 환경, 일정, 결함 관리 프로세스 등 전반적인 테스트 전략을 수립한다.		
산출물	테스트 수행 계획서		



1 수행 환경 구성

유지보수 담당자, 주관기관

유지보수 담당자는 주관기관과 협의하여 독립된 테스트 환경을 구성한다.

테스트 환경은 운영 환경과 유사하게 구축 되어야 한다.

※ 유사환경 기준 : 미들웨어/OS/DB/WAS 버전, 보안 패치 등 독립된 테스트 환경의 확보가 어려운 경우, 동일 서버 내 파티션 분리를 통해 테스트 환경을 구성한다.

2 전략 수립

유지보수 담당자, 주관기관

요구사항을 바탕으로 수행할 테스트의 범위를 정의하고, 정의된 수행 범위를 참고하여 테스트 레벨을 결정한다.

(예시) 단위 테스트, 통합 테스트, 시스템 테스트 등

테스트 레벨에 따른 수행 절차 및 점검도구 등 필요한 사항을 정의한다.

3 수행 조직 구성

유지보수 담당자

테스트 수행에 필요한 조직을 구성하고 각각의 역할 및 책임을 정의한다.

(예시) 총괄 책임자, 수행 담당자, 결함관리 담당자 등

4 일정 수립

유지보수 담당자

정의된 테스트 레벨의 선후 관계를 파악하고 전체 일정 계획을 수립한다.

5 결함관리 방안 수립

유지보수 담당자

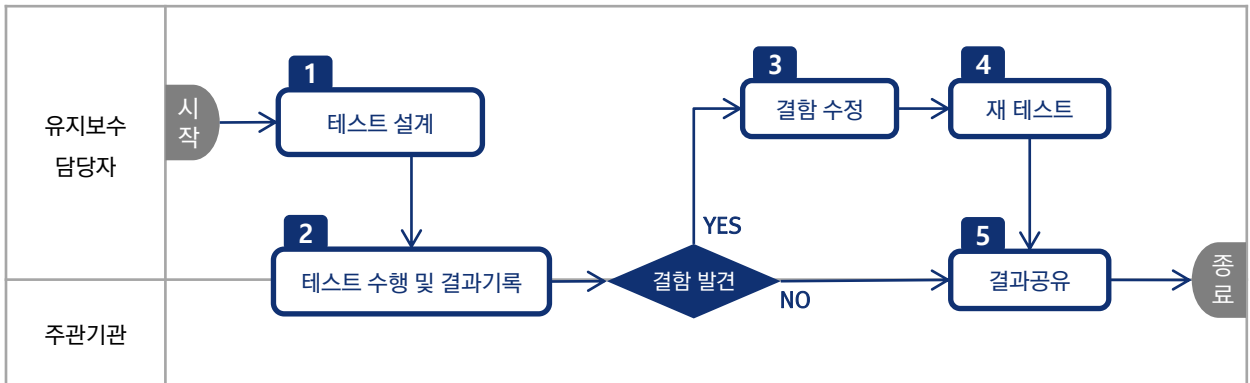
테스트 수행 시 발견한 결함에 대한 처리 방안, 해결 확인 테스트 방안 등을 고려하여 결함 관리 방안을 수립한다.

3

실행 단계

❖ 상세 작업

작업(T)	테스트 수행	작업코드	P32
업무 설명	구현이 완료된 시스템에 대한 정상 작동 여부 확인 및 잠재된 결함을 미리 발견하여 조치한다.		
산출물	테스트 케이스 및 시나리오	테스트 결과서	



1 테스트 설계

유지보수 담당자

유지보수 담당자는 계획된 테스트 레벨의 기준에 따라 테스트 케이스를 작성한다.

통합 테스트 수행 시, 테스트 시나리오를 작성하고 유관 업무 담당자와 공유한다.

2 테스트 수행 및 결과기록

유지보수 담당자, 주관기관

테스트 케이스 및 시나리오에 따라 테스트를 수행하고 결과를 기록한다.

3 결함 수정

유지보수 담당자

테스트 수행 결과 결함이 발견된 경우 유지보수 담당자가 결함을 분석하여 시정 조치한다.

4 재 테스트

유지보수 담당자

시정 조치가 완료된 후 재 테스트를 실시하여 도출된 결함이 완전히 제거되었는지 확인한다.

5 결과 공유

유지보수 담당자, 주관기관

유지보수 담당자는 테스트 결과를 주관기관과 공유한다.
통합 테스트 및 시스템 테스트의 수행 결과의 경우 유관 업무 담당자에게 공유한다.

실행 단계**활동 (A)**

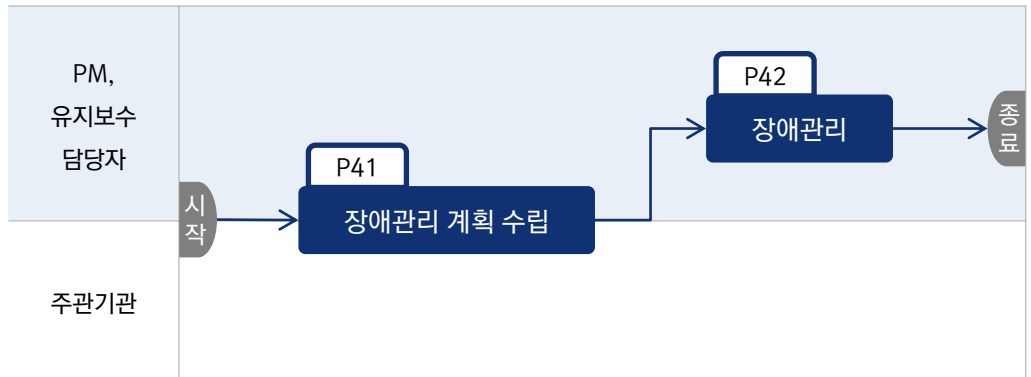
장애관리

활동 코드

P4

활동 목적

장애에 대한 기준 및 관리 방안을 수립하여 장애 발생 시 신속한 해결안 도출 및 조치를 통해 안정적인 서비스를 제공한다.

업무 흐름도**업무 요약****P51. 장애관리 계획 수립**

- 장애에 대한 등급 및 보고 기준을 정의하고 비상 연락망을 작성하여 장애 관리 계획을 수립한다.

P52. 장애관리

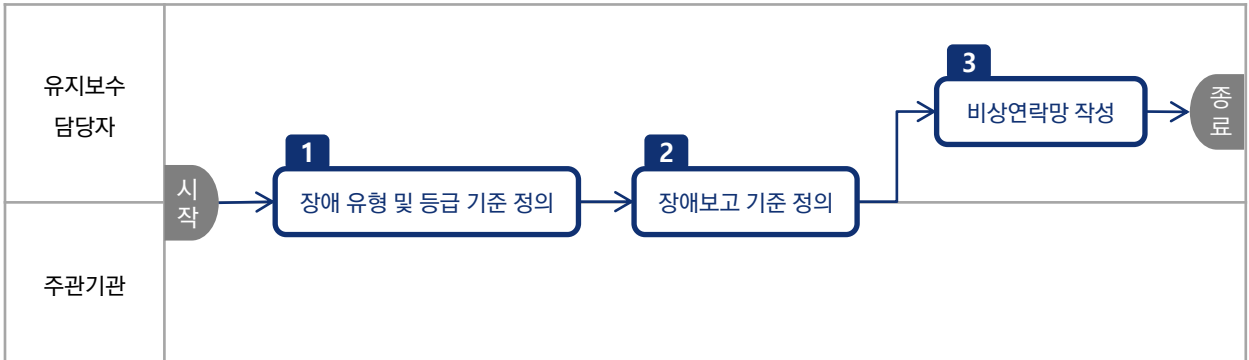
- 장애가 발생할 경우 해당 장애를 분류하고 조치 방안을 도출하여 신속하게 처리한다.

3

실행 단계

상세 작업

작업(T)	장애관리 계획 수립	작업코드	P41
업무 설명	장애 등급 및 보고 기준을 정의하고 비상연락체계를 작성하여 장애 관리 계획을 수립한다.		
산출물	사업수행계획서	비상연락망	



1 장애 유형 및 등급 기준 정의 유지보수 담당자, 주관기관

장애 등급별 해결 목표 시간을 정의한다.
업무 영향도에 따라 운영 중인 시스템 별의 장애 등급과 해결 목표 시간을 정의한다.

2 장애보고 기준 정의 유지보수 담당자, 주관기관

장애 발생 시 상황별 보고 기준을 정의한다.
장애보고 기준은 보고 주체, 보고 대상, 보고 시기 등을 포함하여야 한다.

3 비상연락망 작성 유지보수 담당자

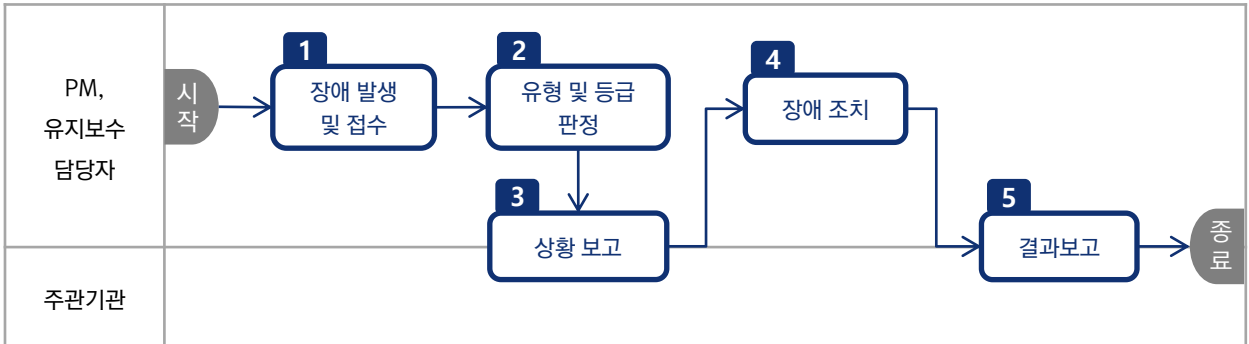
비상연락망 작성 시 인력 별 담당 시스템을 필수로 기재하고 1차 연락이 불가능할 경우를 대비하여 2차 연락처를 기록한다.
비상연락망은 항상 최신의 정보를 유지해야 한다.

3

실행 단계

❖ 상세 작업

작업(T)	장애관리	작업코드	P42
업무 설명	장애 발생 시 등급 및 보고 기준에 따라 분류하고 해결 방안을 도출하여 신속하게 장애를 조치하고 보고한다.		
산출물	장애 처리 보고서	장애관리대장	

**1** 장애 발생 및 접수

PM, 유지보수 담당자

PM 및 유지보수 담당자는 장애 발생 시 장애 내용, 요청자, 감지 시간, 장애 등급 등을 포함하여 상세하게 기록하고 접수 한다.

2 유형 및 등급 판정

PM, 유지보수 담당자

PM 및 유지보수 담당자는 장애 유형을 분류하고 장애 등급 기준에 따라 등급을 판정한다.
장애 등급 분류 시 업무 영향도와 긴급도를 고려하여 등급을 산정한다.

3 상황 보고

PM, 유지보수 담당자, 주관기관

PM 및 유지보수 담당자는 장애보고 기준에 따라 주관기관에 상황을 보고하며, 보고 내용은 장애관리 대장에 기록한다.

4 장애 조치

PM, 유지보수 담당자

즉각적인 서비스 재개를 위한 해결안을 도출하고 조치를 취해야 하며, 근본 원인에 대한 조치가 불가능할 경우 서비스 재개를 위한 임시 해결 방안을 포함하여 조치한다.
※ 장애 처리 시 사용자에게 영향을 줄 수 있는 경우, 공지를 통해 장애 처리 현황을 사용자에게 알린다.

5 결과 보고

PM, 유지보수 담당자, 주관기관

총 장애 시간, 장애 시스템, 근본원인, 처리 내역 등의 내용을 포함하여 장애처리 보고서를 작성한다.
장애 보고 기준에 따라 장애 처리 완료 결과를 보고한다.

실행 단계**활동 (A)**

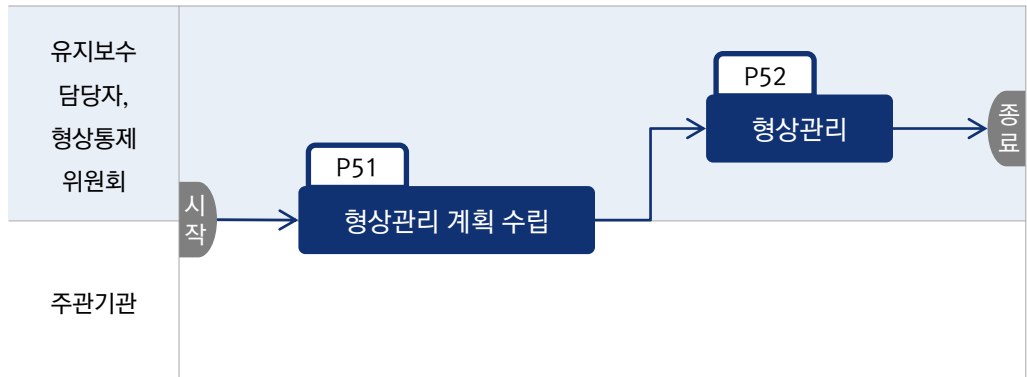
형상관리

활동 코드

P5

활동 목적

프로젝트의 변경 사항을 공식화하고 관리하는 활동이며, 변경 추적성을 확보하기 위해 수행한다.

업무 흐름도**업무 요약****P61. 형상관리 계획 수립**

- 형상 항목을 식별하여 기준선을 설정하고 형상관리 절차 및 계획을 수립한다.
- 형상관리 데이터베이스(라이브러리)를 구축하고 형상관리 조직을 구성한다.

P62. 형상관리

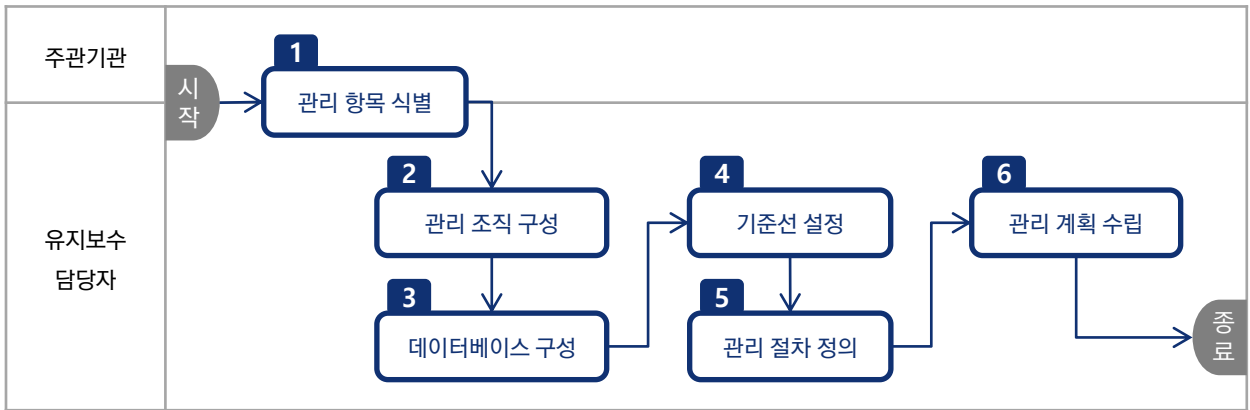
- 변경 요청사항에 대해 검증 및 점검을 수행하며, 이력 관리를 통해 변경 추적성을 확보한다.
- 형상관리 데이터베이스는 정기적 백업을 진행하고, 상태 점검을 통해 변경 관리 대장과의 일치성 및 이상 유무를 확인한다.

3

실행 단계

상세 작업

작업(T)	형상관리 계획 수립	작업코드	P51
업무 설명	형상 항목 및 기준선을 설정하고, 체계적으로 관리하기 위한 관리 절차 및 계획을 수립한다.		
산출물	형상관리 계획서	형상관리대장	형상관리 데이터베이스



1 관리항목 식별

주관기관, 유지보수 담당자

형상관리가 필요한 항목과 속성을 정의하고 형상 항목 관리대장에 기록한다.

2 관리 조직 구성

유지보수 담당자

형상관리 담당자를 지정하고 권한을 부여한다.
형상관리 데이터베이스는 형상관리자만이 변경 가능하며, 처리 담당자는 조회만 가능하도록 권한을 설정해야 한다.
형상통제위원회(CCB)를 구성하여 형상항목 식별 및 변경에 대한 검토와 승인 절차를 수행하도록 한다.

3 데이터베이스 구성

유지보수 담당자

형상관리 데이터베이스는 항목 조회, 통제, 버전관리가 가능한 파일서버 혹은 SVN과 같은 도구를 이용한다.
생성된 형상 라이브러리의 접근 통제 및 백업관리 정책을 정의한다.

4 기준선 설정

유지보수 담당자

공식적인 검증과 확인을 통해 요구사항 충족 여부의 적정성을 확보할 수 있는 기준선을 정의한다.

5 관리 절차 정의

유지보수 담당자

형상통제위원회(CCB)를 중심으로 형상 변경에 대한 수행 및 승인 절차를 정의한다.

6 관리 계획 수립

유지보수 담당자

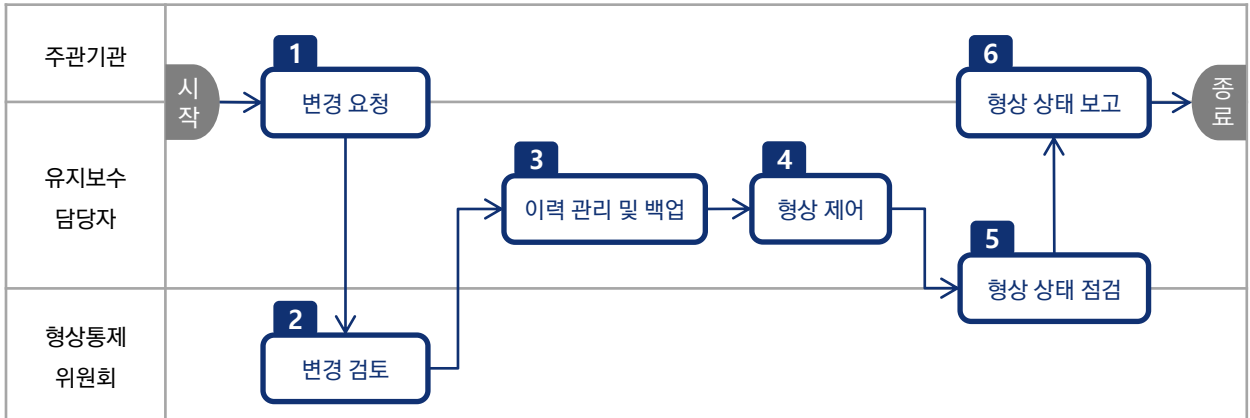
형상관리 범위, 형상 통제 대상 산출물 식별, 백업 및 배포 계획, 산출물 작성 기준을 수립하고 계획서를 작성한다.

3

실행 단계

❖ 상세 작업

작업(T)	형상관리	작업코드	P52
업무 설명	변경 요청사항을 제어하고 상태 점검을 통해 변경 추적성을 확보한다.		
산출물	형상관리 데이터베이스	형상관리점검보고서	시정조치 관리대장



1 변경 요청

주관기관, 유지보수 담당자

과업범위, 산출물, 투입인력, 일정 등 프로젝트에 영향을 주는 모든 항목에 대한 변경사항을 정해진 양식에 맞춰 요청한다.

2 변경 검토

형상통제위원회

형상통제위원회(CCB)는 변경 요청서에 대한 프로젝트 영향 평가를 실시한다.
영향 평가를 토대로 변경 승인 여부를 결정한다.

3 이력 관리 및 백업

유지보수 담당자

변경 대상 항목과 관련 항목을 추적하여 변경관리대장에 기록한다.
형상관리 데이터베이스는 최소 월 1회 백업을 진행하여, 장애 발생 시 원상회복을 위해 사용 해야 한다.

4 형상 제어

유지보수 담당자

변경관리 절차 계획에 따라 담당자는 문서 또는 소스코드를 업데이트 한다.
항목 변경 시 형상관리자만 변경(등록, 추가, 삭제)을 수행 할 수 있다.

5 형상 상태 점검

유지보수 담당자, 형상통제위원회

형상관리 담당자 및 형상통제위원회는 형상관리 데이터 베이스와 변경 관리 대장의 형상 항목 개수, 파일명, 버전 등의 일치성을 정기적으로 점검한다.
점검 상태가 온전하지 못한 경우, 문제가 되는 사안을 도출하여 시정조치 한다.

6 형상 상태 보고

주관기관, 유지보수 담당자

형상관리 계획서에 따라 형상관리 진행 여부 및 상태 점검 결과를 확인하여 주관기관에 보고한다.

3

실행 단계

활동 (A)

보안관리

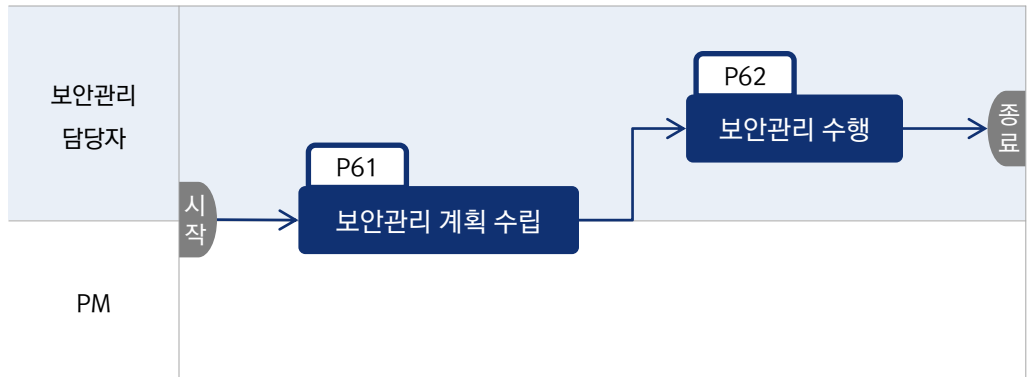
활동 코드

P6

활동 목적

프로젝트의 전반적인 물리적, 기술적, 관리적 보안을 수행한다.

업무 흐름도



업무 요약

P71. 보안관리 계획 수립

- 사업수행 중 발생할 수 있는 보안 사고를 예방하고 관리하기 위해 보안관리 계획을 수립한다.

P72. 보안관리

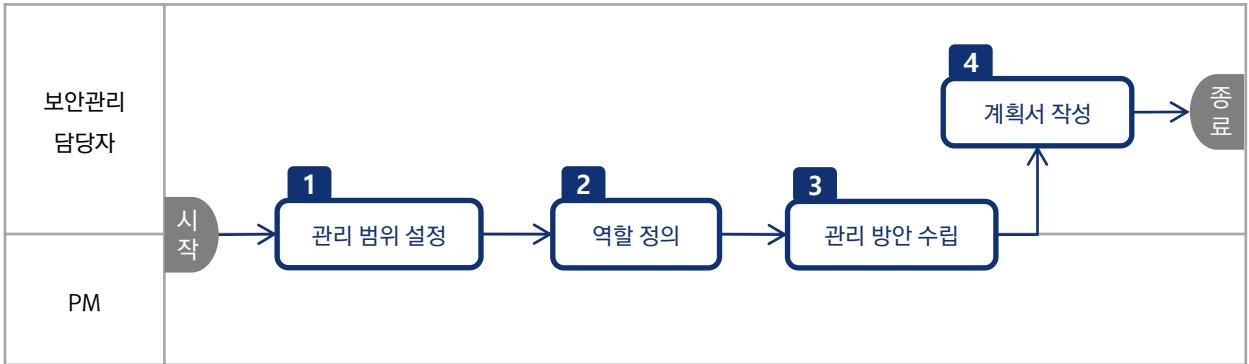
- 사업수행 중 체크리스트 기반의 일일/월별 보안점검을 실시한다.

3

실행 단계

상세 작업

작업(T)	보안관리 계획 수립	작업코드	P61
업무 설명	사업 수행 중 발생할 수 있는 보안 사고를 예방하고 관리하기 위해 보안관리 계획을 수립한다.		
산출물	보안관리 계획서		



1 관리 범위 설정

보안관리 담당자, PM

RFP, 제안서에 명시된 보안 요구사항을 식별 및 분석하여 보안관리 유형과 범위를 설정한다.
보안관리 유형은 기술적, 물리적, 관리적 측면으로 나눈다.

2 역할 정의

보안관리 담당자, PM

보안관리 담당자는 인원·장비·자료에 대한 보안관리 전반을 총괄하며, 보안관리 유형에 따라 보안 담당자를 지정한다.
보안관리 담당자는 보안관리 계획 수립과 계획에 대한 실행 및 통제(보안점검수행, 보안교육)의 역할을 갖는다.
※ 응용 프로그램 보안 : PL과 팀원
시스템 장비 및 개발환경 보안 : TA, AA
출입통제 및 기타 산출물 관리 : 사업관리 등

3 관리 방안 수립

보안관리 담당자, PM

각 보안관리 유형에 따라 담당자가 어떻게 관리할지에 대한 구체적인 방안을 정의한다.

4 계획서 작성

보안관리 담당자

보안관리계획서는 목적, 일정, 참여 대상자 역할 등이 명시되며, 사업수행 단계별 보안관리 계획을 수립한다.

3

실행 단계

❖ 상세 작업

작업(T)	보안관리 수행	작업코드	P62
업무 설명	사업수행 중 체크리스트 기반의 일일/월별 보안점검을 실시한다.		
산출물	출입관리대장, 휴대용 저장매체 반출입대장, 정보시스템관리대장, 사용자별 네트워크접근허용리스트, 작업기록대장, 정보화 용역사업 자료관리대장, 일일 용역사업 보안점검리스트, 정보화 용역사업 보안관리 월별점검표, 보안관리 결과서		



1 보안관리 통제 및 이행

보안관리 담당자

보안관리계획에 따라 크게 자료 보안, 정보 시스템 보안관리를 수행한다.

- (1) 자료 보안관리 : 프로젝트 외부로부터 수·발신되는 자료의 송수신 날짜 및 자료의 내용, 수·발신인을 기록하고 관리한다.
- (2) 정보시스템 보안관리 : 정보시스템에 대한 접근허가 획득 및 작업이력을 기록하고 관리한다.

2 보안점검 수행

보안관리 담당자

보안관리계획에 따라 사업 수행 단계별 필요한 보안점검 항목을 식별하고 일일/월별 보안 점검을 수행한다.

- (1) 일일 보안점검 : 보안관리 담당자는 일일 보안점검 체크리스트를 활용하여 매일 보안 점검을 수행한다.
- (2) 월별 보안점검 : 보안관리 담당자는 매월 1회 월별 보안관리 점검표를 활용하여 보안점검을 수행하고 용역책임자의 확인을 받아 주관기관에 제출한다.

실행 단계

활동 (A)

의사소통 관리

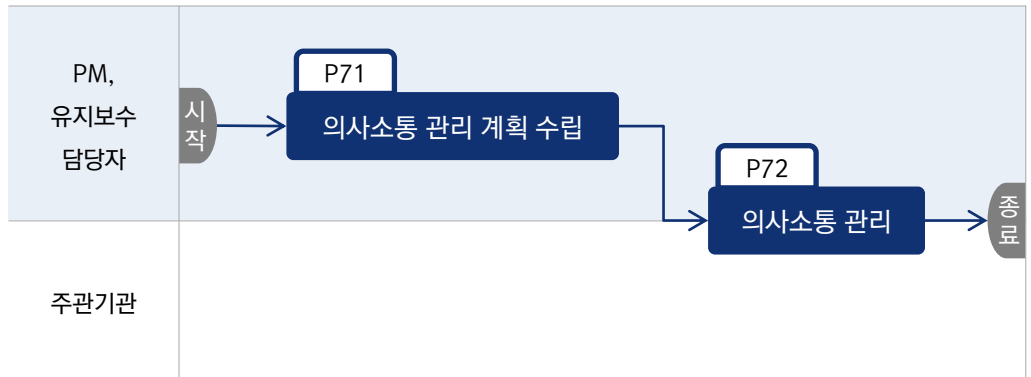
활동 코드

P7

활동 목적

프로젝트 수행 기간 동안 원활한 의사소통을 위하여 관리 계획을 수립하고 계획에 따라 보고를 수행한다.

업무 흐름도



업무 요약

P81. 의사소통 관리 계획 수립

- 프로젝트 수행 기간 동안 주관기관 또는 협력업체 및 내부 팀들과의 협조/조정/통제를 원활히 수행할 수 있는 의사소통 관리 계획을 수립한다.

P82. 의사소통 관리

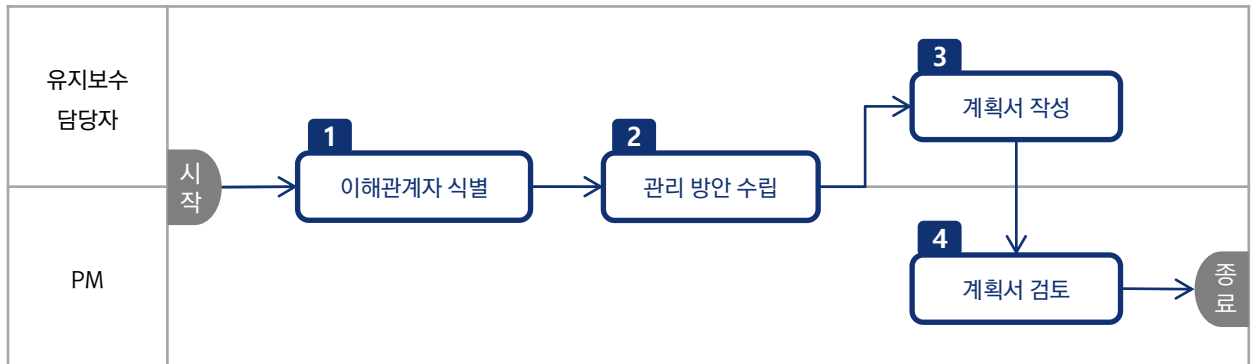
- 의사소통관리 계획에 따라 정기보고, 비정기보고, 중간보고 등을 수행하며, 각 보고의 결과에 대해 회의록을 작성한다.

3

실행 단계

상세 작업

작업(T)	의사소통관리 계획 수립	작업코드	P71
업무 설명	프로젝트 수행 기간 동안 주관기관 또는 협력업체 및 내부 팀들과 협조/조정/통제를 원활히 수행할 수 있는 의사소통 관리 계획을 수립한다.		
산출물	의사소통관리 계획서		



1 이해관계자 식별

유지보수 담당자, PM

의사소통이 필요한 프로젝트 내/외부의 이해관계자를 식별하고 적합한 소통 방법을 선정한다.

2 관리 방안 수립

유지보수 담당자, PM

프로젝트 수행 시 필요한 의사소통(보고) 항목과 이에 대한 내/외부 회의의 절차 및 관리방안을 수립한다.

※ 주요 보고 분류 : 정기보고, 비정기보고, 중간보고 등

3 계획서 작성

유지보수 담당자

의사소통관리에 필요한 역할 및 책임 정의, 의사소통 항목, 의사소통 방법 등에 대한 계획을 수립하여 의사소통관리 계획서를 작성한다.

4 계획서 검토

PM

작성된 의사소통관리 계획서를 검토한다.

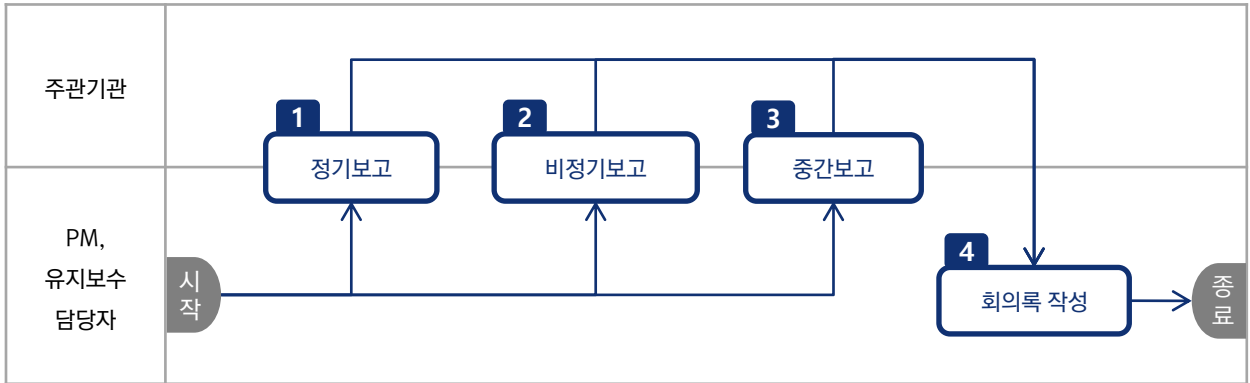
3

DIDIM 운영 및 유지보수 방법론

실행 단계

상세 작업

작업(T)	의사소통관리	작업코드	P72
업무 설명	의사소통관리 계획에 따라 정기보고, 비정기보고, 중간보고 등을 수행하며, 각 보고의 결과에 대해 회의록을 작성한다.		
산출물	회의록	주간/월간 보고서	비정기 보고서
			중간 보고서



1 정기보고

PM, 유지보수 담당자,주관기관

주간/월간 업무보고서 작성 및 보고를 수행한다.
 월간업무보고 시 월간 인력투입현황(계획대비투입현황)을 함께 보고한다.
 내부 및 외부 회의 결과를 기록 및 검토하고, 회의 내용 및 결과, 결정된 사항에 대해 고객에게 확인 받는다.
 업무 관련 회의의 경우 결정사항이 요구사항 정의서 및 관련 산출물에 반영되었는지 검토한다.

2 비정기보고

PM, 유지보수 담당자,주관기관

필요 시 별도 보고를 수행한다.
 주관기관의 담당자가 변경 시 정기보고 및 중간보고 외에 비정기보고로 현황보고회를 하는 경우도 있다.

3 중간보고

PM, 유지보수 담당자,주관기관

프로젝트 수행 현황에 대하여 고객에게 중간보고를 수행한다.
 보고 일정은 주관기관과 협의하여 진행한다.
 프로젝트 상황에 따라 2~3회 실시하거나, 생략하는 경우도 있다.

4 회의록 작성

유지보수 담당자

각 회의 진행 후 회의 참석자, 회의의 주요 안건 및 요청 사항 등 회의 결과에 대한 내용을 기록한다.

종료 단계

DIDIM 운영 유지보수 방법론

- 1 결과보고
- 2 시스템 이관(인계)



4

종료 단계**활동 (A)**

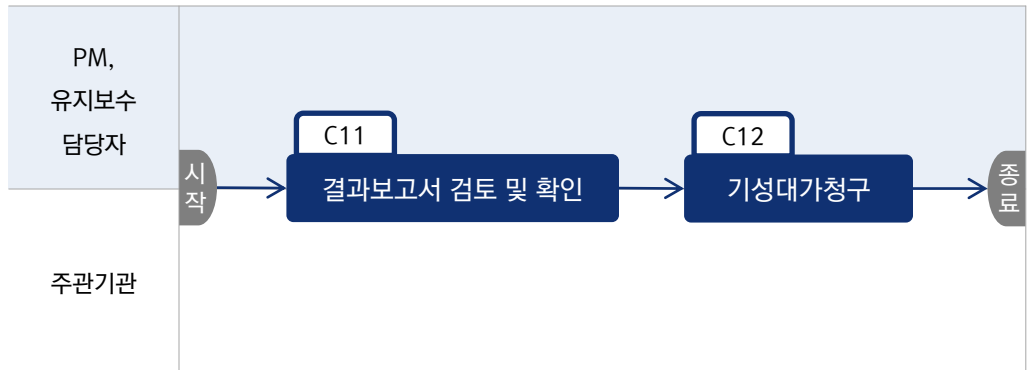
결과보고

활동 코드

C1

활동 목적

운영 및 유지보수 수행 결과를 작성하고 검토하는 절차를 통해 프로젝트를 완료한다.

업무 흐름도**업무 요약****C11. 결과보고서 검토 및 확인**

- 프로젝트 수행 결과에 대해 보고서를 작성하고 주관기관에 제출하여 검토 요청을 진행한다.

C12. 기성대가청구

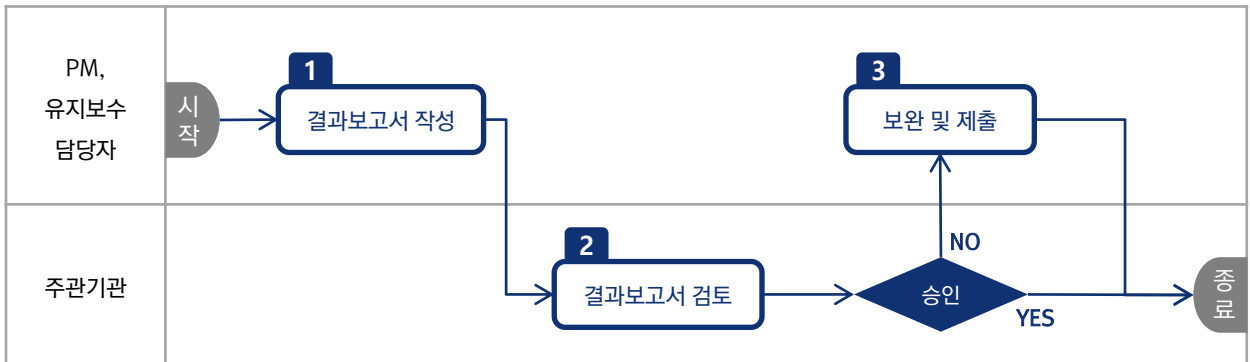
- 운영 및 유지보수 결과서를 근거로 기성 대가 청구를 주관기관에 요청하며, 청구 내역에 대한 적정성 검사 후 비용을 지급한다.

3

실행 단계

상세 작업

작업(T)	결과보고서 검토 및 확인	작업코드	C11
업무 설명	프로젝트 수행 결과에 대해 보고서를 작성하고 검토 요청을 진행한다.		
산출물	운영 및 유지보수 결과서		



1 결과보고서 작성

유지보수 담당자, PM

PM 및 유지보수 담당자는 SLA, 장애사항 등을 포함하여 프로젝트 수행 내역에 대한 결과보고서를 작성한다.

2 결과보고서 검토

주관기관

작성된 결과 보고서와 매월 수행한 내역을 비교 검토하여 보완 및 정정사항 유무에 대해 확인한다.
서비스수준협약서(SLA)를 기준으로 SLA 수준 평가에 대한 적정성에 대해 검토한다.

3 보완 및 제출

유지보수 담당자, PM

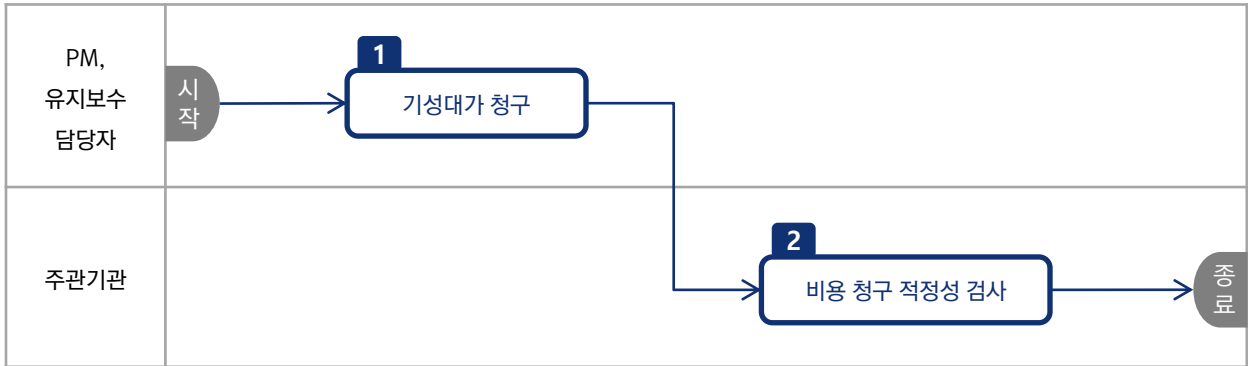
검토 결과 보완이 필요한 경우, 지시사항을 반영하여 재 검사 요청을 한다.

3

실행 단계

❖ 상세 작업

작업(T)	기성대가 청구	작업코드	C12
업무 설명	운영 및 유지보수 결과서를 근거로 월 비용(기성 대가) 청구를 진행한다.		
산출물	운영 및 유지보수 결과서		



1 기성 대가 청구

유지보수 담당자, PM

PM 및 유지보수 담당자는 운영 및 유지보수 결과서를 근거로 월 비용(기성 대가) 청구를 진행한다.

청구 진행 시 비용 청구에 필요한 문서가 누락 없이 첨부되었는지 필히 확인한다.

※ 첨부 예시 : 공문, 세금계산서, 기성 청구내역서, 완료보고서 등

2 비용 청구 적정성 검사

주관기관

주관기관은 요청 받은 내용에 대한 서비스 범위 또는 수준, 청구 비용 등에 대한 적정성 검사를 실행하고, 비용을 지급한다.

종료 단계**활동 (A)**

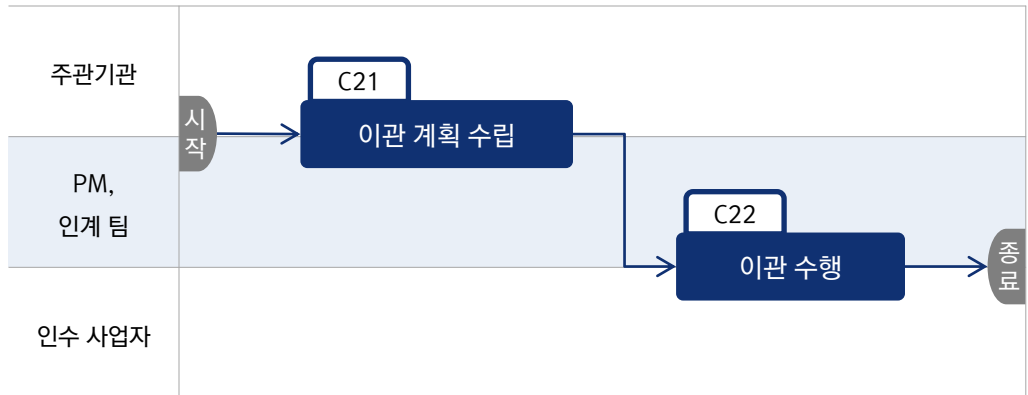
시스템 이관(인계)

활동 코드

C2

활동 목적

프로젝트 종료 후 해당 시스템을 다음 사업자에게 이관하는 과정으로, 체계적인 운영 및 유지보수 이관 계획을 통해 안정적인 인수인계를 수행한다.

업무 흐름도**업무 요약****C21. 이관 계획 수립**

- 이관 계획 수립 및 인계 팀을 구성하고, 계획에 대한 검토 절차를 거쳐 체계적인 이관 계획을 수립한다.

C22. 이관 수행

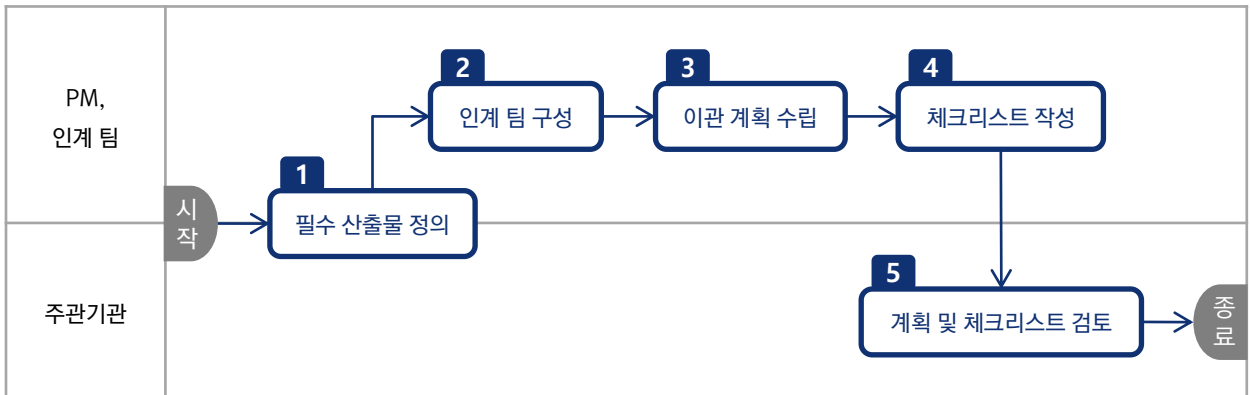
- 운영 및 유지보수 이관 대상의 실사와 이관 체크리스트 검토 절차를 통해 안정적이고 효율적인 이관을 수행한다.

3

실행 단계

❖ 상세 작업

작업(T)	시스템 이관 계획 수립	작업코드	C21
업무 설명	이관 계획 수립 및 인계 팀을 구성하고, 검토 절차를 통해 체계적인 서비스 이관 계획을 수립한다.		
산출물	시스템 이관 계획서	시스템 이관 체크리스트	



1 필수 산출물 정의

PM, 인계 팀, 주관기관

PM 및 인계 담당자는 주관기관과 협의하여 운영 및 유지보수 이관을 위한 필수 산출물을 정의한다.
(예시) 화면 설계서, 데이터 설계서, 개발소스코드, 운영자 매뉴얼 등

2 인계 팀 구성

PM, 인계 팀

운영 및 유지보수 이관 수행 시 필요한 담당자를 식별하여 인계 팀을 구성하고 역할을 정의한다.

3 이관 계획 수립

PM, 인계 팀

PM 및 인계 팀은 이관 대상, 일정, 인수인계 방안, 변경 시점, 이슈사항 등 업무 이관을 위한 계획을 상세하게 수립한다.

4 체크리스트 작성

PM, 인계 팀

이관 계획을 기반으로 이관 적합성을 판별할 수 있는 검토 항목으로 체크리스트를 작성한다.
확인 결과는 단계별로 적합 혹은 부적합으로 나타내며, 결과가 부적합인 경우 사유 및 시정조치 사항을 기술해야 한다.

5 계획 및 체크리스트 검토

주관기관

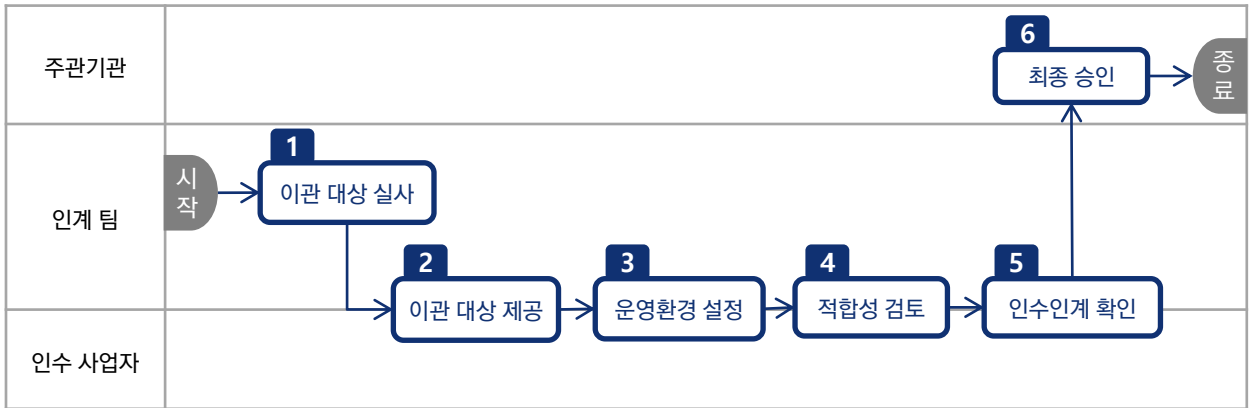
주관기관은 운영 및 유지보수 이관 계획과 체크리스트에 대해 검토하고 계획을 승인한다.

3

실행 단계

❖ 상세 작업

작업(T)	이관 수행	작업코드	C22
업무 설명	이관 대상의 실사 및 체크리스트 검토 절차를 통해 효율적이고 안정적인 서비스 이관을 수행한다.		
산출물	시스템 이관 체크리스트	인수인계서	



1 이관 대상 실사

인계 팀, 인수 사업자

인계 팀은 이관 계획서에 명시한 이관 대상 항목과 실제 일치 여부 및 누락사항 여부를 확인한다.

필수 산출물은 최신버전을 유지하고 있는지 확인한다.

2 이관 대상 제공

인계 팀, 인수 사업자

인계 팀은 인수 사업자에게 운영 및 유지보수 이관 계획서에 명시된 이관 대상 산출물을 모두 제공한다.

3 운영환경 설정

인계 팀, 인수 사업자

인계 팀은 운영 및 유지보수를 위한 환경(시스템, 산출물, 관리대장 등)에 기본 정보를 인수 사업자로 변경 및 설정한다.

4 적합성 검토

인계 팀, 인수 사업자

인수 사업자는 체크리스트를 활용하여 이관 활동의 적합성을 검토한다.

부적합 사항 발생 시 인계 팀은 즉시 시정조치를 취한다.

5 인수인계 확인

인계 팀, 인수 사업자

운영 및 유지보수 이관 대상 별로 인수 인계서를 작성하여 담당자의 확인을 받는다.

※ 인수 인계서 포함 내용

- 인수인계에 대한 책임 명시, 인수인계 대상 업무 및 활동 내역, 관련 산출물 목록, 담당자 서명(확인)

6 최종 승인

주관기관

주관기관은 인수인계 완료에 대해 최종 승인한다.

DIDIM 운영 유지보수 방법론

2022 데이터솔루션 운영 유지보수 방법론 절차서

Datasolution Integrated Development and Improved Method



www.datasolution.kr

(06101) 서울특별시 강남구 언주로 620 현대인텔렉스 10층(5층, 11층)

TEL. 02-3467-7200

FAX. 02-852-3777

Copyright©Datasolution All-Right Reserved