**사 용 권 한**

**Client Approval:**

본인은 서명으로써 본 문서가 본 프로젝트 범위 내에서 사용될 것을 인가함.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **승인자 :** | 한국저작권위원회 차태원 팀장 | (인) | **일자 :** | \_\_\_\_/\_\_/\_\_ |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **검토자 :** | 한국저작권위원회 문경도 선임 | (인) | **일자 :** | \_\_\_\_/\_\_/\_\_ |

**주식회사 굿씽크 & 엘에스웨어㈜ Approval:**

본 문서에 대한 서명은 본 문서에 대하여 수행 및 유지관리의 책임이 있음을 인정하는 것임.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **승인자 :** | 굿씽크 주식회사 곽종 부장 | (인) | **일자 :** | \_\_\_\_/\_\_/\_\_ |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **검토자 :** | 엘에스웨어(주) 김민 팀장 | (인) | **일자 :** | \_\_\_\_/\_\_/\_\_ |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **작성자 :** | 엘에스웨어(주) 신창권 상무 | (인) | **일자 :** | 2018/05/29 |

**제.개정 이력**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 1.0 | 제정 | 2018/05/29 |
| **개정번호** | **제.개정 페이지 및 내용** | **제.개정 일자** |

**목 차**

[1 개요 4](#_Toc529371154)

[2 목표 및 전략 4](#_Toc529371155)

[2.1 지원체계 운영 4](#_Toc529371156)

[2.2 기술 지원 4](#_Toc529371157)

[2.3 정기·비정기 방문 4](#_Toc529371158)

[3 유지보수 대상 및 범위 4](#_Toc529371159)

[3.1 유지보수 대상 4](#_Toc529371160)

[3.2 하자/유지보수의 정의 5](#_Toc529371161)

[3.2.1 무상 하자 보수 5](#_Toc529371162)

[3.2.2 유상 유지 보수 5](#_Toc529371163)

[3.3 유지보수 대상 5](#_Toc529371164)

[3.3.1 응용 소프트웨어, 상용 패키지 5](#_Toc529371165)

[3.3.2 상용 소프트웨어 5](#_Toc529371166)

[3.3.3 기반시스템 (H/W, 시스템 S/W) 5](#_Toc529371167)

[3.4 유지보수 범위 6](#_Toc529371168)

[3.5 유지보수 기록 관리 6](#_Toc529371169)

[3.6 유지보수 조직 7](#_Toc529371170)

[3.7 유지보수 및 장애 처리 절차 8](#_Toc529371171)

[3.8 장애 유형 별 처리 방법 8](#_Toc529371172)

# 개요

본 계획서는 유지보수를 위한 절차 및 지원을 위한 문서이다.

# 목표 및 전략

유지보수는 운영 중에 발생하는 시스템 결함 수정 또는 개선을 수행하는 지원업무로, 시스템장애 시 신속한 대처를 위하여 1년간 무상하자보수를 하는 것을 그 목표로 한다. 또한 무상하자보수기간 종료 후 한국저작권위원회와 별도의 유상유지보수 계약으로 안정적인 시스템 운영을 지원할 수 있도록 한다.

## 지원체계 운영

1. 안정화 기간 이후 한국저작권위원회 전담지원조직 제안사 내 운영
2. 제안사의 지식관리시스템을 통한 솔루션 담당자의 지속적인 지원
3. H/W, S/W 공급업체와 신속한 비상연락 지원체계 구축
4. 한국저작권위원회 정보시스템 유지보수 조직과의 유기적인 연계
5. 사업 종료 후에도 한국저작권위원회의 관련 분야 자문 요청에의 적극적인 활동
6. 시스템 개발 완료 후 시스템 시연 인력, 장비 등을 적극 지원

## 기술 지원

1. 시스템 구축 시 도입되는 H/W, S/W 설치 시 공급업체의 Man To Man 기술지원
2. 제품별 전문 교육 실시
3. 소프트웨어의 업그레이드 시 공급업체의 기술자료 제공
4. 신기술 관련 자료 요청 시 상시 제공
5. 관심 분야의 세미나 정보 제공 및 필요 시 공동참여 유도

## 정기·비정기 방문

1. 제안사 와 공급업체의 정기방문

* 장애발생 방지
* 주기적인 시스템 상태 파악
* 무상유지보수 기간 중 업그레이드 및 복구상황 파악

1. 긴급 장애 시 비상연락 체계를 통한 신속한 장애처리 및 복구지원
   * 예비부품 확보로 주요부품문제 발생시 즉각 대처

# 유지보수 대상 및 범위

## 유지보수 대상

유지보수대상을 구축시스템, 솔루션 및 기반시스템 분야로 구분하여 시스템 인도 후 무상하자보수 기간 내에 발생하는 결함과 장비에 대한 하자보수를 지원하며, 추가 요구사항에 따른 유상유지보수 활동도 적극 수행한다.

## 하자/유지보수의 정의

### 무상 하자 보수

* 시스템 인도 후 무상하자보수 기간 내에 발생하는 시스템 결함에 대한 하자보수

1. 시스템 검수 후 12개월 이내에 발생하는 H/W 및 시스템의 결함에 대한 하자보수
2. 시스템 검수 후 12개월 이내에 발생하는 솔루션의 결함에 대한 하자보수
3. 시스템 검수 후 12개월 이내에 발생하는 구축시스템의 결함에 대한 하자보수

* 시스템 운용자가 시스템 운용 및 하자보수를 수행할 수 있도록 기술전수 및 요구사항 응대
* 프로젝트 추진도중 주관기관의 사정에 의한 설치장비가 이전 등이 필요할 경우 제안업체는 기술지원 및 설치 등을 무상 지원
* 사용자의 고의/과실 및 천재지변에 의한 시스템 오류는 하자보수 대상에서 제외

### 유상 유지 보수

* 무상하자보수기간 종료 후의 시스템 유지보수
* 신기술 적용 및 시스템 고도화 등에 따른 시스템 버전 갱신
* 시스템 인도 후의 추가 요구사항 반영 및 장비 증설
* 유지보수 비용은 ‘정보통신부 소프트웨어 고시 사업대가 기준’의 용역유지보수 대가 산정에 의 결정
* 시스템 운영을 위한 필요인원 및 업무량을 고려, 담당부서와 협의하여 상주 지원
* 장비 운용에 필요한 소모품 교체 시 운영/유지보수 담당부서와 협의하여 실비 처리

## 유지보수 대상

### 응용 소프트웨어, 상용 패키지

* 하자 발생 시 문제 유형 파악 후 즉시 조치
* 시스템 운영 중 발생한 고장 및 장애복구 기술지원
* 운영상의 문제점 해결 및 개선 지원

### 상용 소프트웨어

* 기술 지원 센터를 통한 원격 응대
* On-Site 장애 처리 지원
* 장애상황의 진단 및 분석
* Version Upgrade 작업 지원

### 기반시스템 (H/W, 시스템 S/W)

* 해당 장비 공급업체의 책임 지원 보증
* 도입 장비 주요 부품에 대한 지속적인 업그레이드 지원
* 장비 및 부품 생산 중단 시는 최소 3개월 전에 서면통보 및 대책강구 지원

## 유지보수 범위

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **구 분** | **지원방법** | **비 고** |
| 운영지원 | - 유상유지보수기간 중 CS(Customer Support) 요원을 활용한 적극적 운영지원  - 전문엔지니어를 활용한 비상지원체계 구축 및 상시 운용 지원 | 기본 무상유지보수 내역 포함 |
| 예방정비 | \* 현지 전담 A/S 요원 정기점검 및 요청 시 방문  - 운영 시스템의 장애접수 처리  - 기술지원센터를 활용한 효과적인 지원  - 정기점검 시 보고서 작성  \* 교육지원  - 시스템의 효율적인 운영을 위한 이론과 실습을 병행한 교육 |  |
| 긴급정비 | \* 신속 정확한 장애 조치  \* 전담 요원의 정확한 장애 원인 파악 및 조치 |  |
| 기술지원 | \* 제품 Upgrade 관련 최신 기술정보 제공  \* 시스템 성능 향상을 위한 기술 자문 | 기술지원센터 활용 |
| 시스템  버전관리 | \* 시스템 버전은 기존 공급된 버전의 상태유지를 기본으로 함  \* 시스템 버전의 Upgrade 필요 시 제품 공급업체 및 고객과 비용 조건을 협의하여 추진 |  |
| 시스템  성능관리 | \* 시스템의 성능은 시스템 설치 후 최적의 운영상태로 관리  \* 시스템의 설치 후 신기술에 의한 성능 향상 방안이 있을 경우에 고객과 협의하여 추진하되 상세내용  (가격, 투입인력, 지원사항, 일정 등)은 별도 협의하여 진행  \* 성능관리는 현지 유지보수 직원이 방문 시 시스템의 가동상태, 현황 등을 파악하여 원인, 대책 등에 대해 운영자와 협의 | 시스템의 설치 후 신기술에 의한 성능 향상 방안이 있을 경우에 주관사업자와 협의하여 추진 |

## 유지보수 기록 관리

유지보수 발생 시 해당 유지보수 내역에 대한 기록을 관리 보관한다.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **시스템** | **지원 유형** | **비 고** |
| 성능평가 | - 성능평가 신청에 대한 평가 수행  - 평가 결과에 대한 문제점 검토 |  |
| 공용특징정보 | - 지속적인 서비스 모니터링  - 장애 발생 시 방문 및 대응 |  |
| 저작권기술 사업관리시스템 | - 시스템 운영 상태 모니터링  - 데이터에 대한 무결성/정합성 검증  - 외부 사용자에 대한 자료 입력 오류 기록 |  |
| 기타 | - 운영 서버 장애 대응 | 필요시 IDC 방문 |

## 유지보수 조직

프로젝트 관리자(PM)

유지보수팀

서버, S/W등 사용자 계정 데이타베이스 관리

시스템 관리팀

유지보수 조직 운영

요구 분석 및 반영

시스템 운영 담당자

원콜처리, Help Desk, 교육 훈련 지원

사용자 지원팀

기술지원, 장애 복구 지원, 성능 향상 방안 지원

기술지원팀

협력업체 관리, 업그레이드, 서비스 관리

## 유지보수 및 장애 처리 절차



## 장애 유형 별 처리 방법

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **구분** | **장애구분** | **장애처리방법** |
| 응용시스템 | 중요장애 | •접수 후 3시간 이내 장애처리 전문인력을 투입하여 8시간 이내 복구 |
| 단순장애 | • 유지보수 인력 투입 |
| 하드웨어 | 중요장애 | •접수 후 3시간 이내 장애처리 전문인력을 투입하여 8시간 이내 복구 |
| 단순장애 | •유지보수 인력 투입 |
| 소프트웨어 | 중요장애 | •접수 후 3시간 이내 장애처리 전문인력을 투입하여 8시간 이내 복구  •소프트웨어 Install 지원/장애 기록 유지 |
| 단순장애 | •장애처리 인력 투입/소프트웨어 재설치/장애 기록 유지 |