

2017년 DDP 시설통합관리 용역 운영 계획(안)

2017 . 2 . .

문서번호	시설관리팀-341	선임	팀장	본부장	단장	대표이사	
결재일자	2017.02.10.	02/09 이주상	02/10 이호섭	02/10 강문석	02/10 유석윤	02/10 이근	
공개여부	공개	협 조		선임	선임	책임	
방침번호	대표이사방침 제 (460)호	02/09 정낙훈		02/09 오진섭		02/09 정은석	

추진근거	<ul style="list-style-type: none"> - DDP 시설물의 체계적이고 효율적인 관리를 위한 DDP 시설통합관리 계획(안) (대표이사 방침 제35호, 2015.01.12.) - DDP 운영효율화 및 시민서비스 만족도 증대를 위한 인프라/환경/안전서비스(위탁관리) 인력강화 계획 (대표이사 방침 제1157호, 2015.07.22.) 		
대 내 외 협력현황	부서(단체)명	협약내용	협약결과
사 업 비	'17년 7,260백만원 (16년 7,314백만원)		

서울디자인재단 (시설관리팀)

사전 검토항목

※ 해당사항이 없을 경우 '무 ■' 표시하시기 바랍니다.

검 토 항 목	검토여부 '■' 표시	
시 민 참 여 고 려 사 항	시 민 :	유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	이 해 당 사 자 :	유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	전 문 가 :	유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	옴 브 즈 만 :	유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
법 령 및 기 타 고 려 사 항	법 령 규 정 :	교통 <input type="checkbox"/> 환경 <input type="checkbox"/> 재해 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> 무 ■
	기 타 :	고용효과 <input type="checkbox"/> 노동인지 <input type="checkbox"/> 균형인지 <input type="checkbox"/>
		취약계층 <input type="checkbox"/> 성인지 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 디자인 <input type="checkbox"/>
		갈등발생 가능성 <input type="checkbox"/> 유지관리 비용 ■ 무 <input type="checkbox"/>
타 자 원 의 활 용	중 앙 부 처 :	유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	민 간 단 체 :	유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	기 업 :	유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
관 계 기 관 및 단 체 협 의	관 계 기 관 :	유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	관 련 단 체 :	유 <input type="checkbox"/> () 무 ■

2017년 DDP 시설통합관리 용역 운영 계획(안)

DDP 시설물의 체계적이고 최적화된 시설통합관리 용역 운영관리 계획을 수립하여 시설통합관리 업무의 안정적 운영과 시민서비스 품질 만족도 증대를 도모하고자 함.

1. 개 요

■ 추진근거

- DDP 시설물의 체계적이고 효율적인 관리를 위한 2015 DDP 시설통합관리 계획(안) - 대표이사 방침 제35호, 2015. 01. 12.
- DDP 운영효율화 및 시민서비스 만족도 증대를 위한 인프라/환경/안전서비스(위탁관리) 인력강화 계획(안) - 대표이사 방침 제1157호, 2015. 07. 22.
- DDP 시설통합 위탁관리 SLA(서비스수준협약) 종합평가 결과 보고 - 대표이사 방침 제3648호, 2016. 11. 21.

■ 추진목표

- DDP 시설 특성을 고려한 3개 통합관리사의 협업을 통한 안정적 운영
- DDP 시설통합관리 업무의 효율화 극대로 시민서비스 품질 개선
- SLA 평가결과에 따라 인센티브 계약(1년 연장계약)시 DDP 시설통합관리 경험을 통한 최적의 운영관리 방안 제공

■ 추진경과

- '15. 2. 27 : DDP 시설통합관리 용역 계약

구 분	계약기간	계약금액	계약인원
내 용	'15.3.1. ~ '17.2.28	12,490,182천원	177명

- '15. 7. 29 : DDP 시설통합관리 용역 변경계약

구 분	계약기간	계약금액	계약인원
내 용	'15.8.1. ~ '17.2.28	13,713,568천원	200명

※ 인력보강으로 인한 변경계약(1,223,386천원, 23명 증가)

- '16. 11. 21 : DDP 시설통합 위탁관리 SLA 종합평가 결과 인센티브 부여
 - '17. 2월중 인센티브(+1년 연장) 계약 예정

○ SLA종합평가 결과

구 분	공동지표	과정지표	성과지표	계	평가결과
인프라파트	26.98점	46.08점	15.10점	88.16점	B등급 (1년 연장)
안전파트	27.37점	45.38점	16.61점	88.36점	B등급 (1년 연장)
환경파트	27.52점	45.63점	15.33점	88.48점	B등급 (1년 연장)

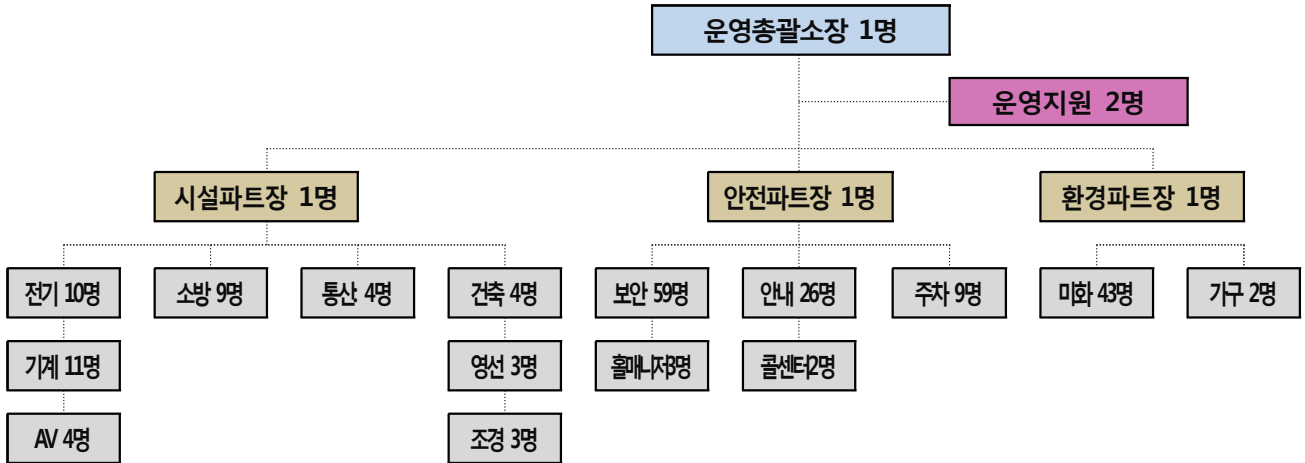
■ 운영내용

- 운영기간 : 2017. 1. 1. ~ 2017. 12. 31
- 예산금액 : 7,376백만원
- 주요 운영내용

<p>○ 인프라 서비스(시설)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 기계, 전기, 건축, 통신, 소방, AV, 승강기, 조경등 DDP 시설 및 건축물 관리 - 종합상황실 운영관리 - DDP 24시간 운영 및 재난대응 체계 마련 <p>○ 안전 서비스(보안)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 보안, 안내, 주차, 콜센터 운영관리 - 화재감시, 출입통제, 행사, 공사 안전관리등 - DDP 시설, 간송박물관, 둘레길, 수장고, 외곽등의 시위, 집회, 불량자, 도난 관리 - 콜센터 운영(고객 컴플레인 대응) 행사지원 <p>○ 환경 서비스(미화)</p> <ul style="list-style-type: none"> - DDP 실.내외 시설물, 야외공원, 유구전시장, 청결유지, 해충박멸 - 야외광장, 행사장 쾌적하고 안전한 환경유지 	<p>인프라 서비스 49명</p> <p>안전 서비스 103명</p> <p>환경 서비스 48명</p> <p>총 인원 200명</p>
--	--

2. 인력 및 시설 현황

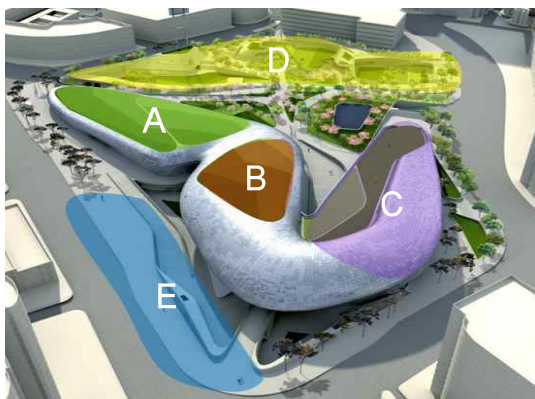
■ 시설통합관리 인력현황(총 200명)



■ DDP 시설개요

- 건축적 특징
 - 알루미늄 패널 및 노출 콘크리트로 마감된 유선형의 비정형 공간
 - 세계적인 건축가 자하하디드의 BIM 설계도 등 건축콘텐츠 자산 보유
 - 인증 : 녹색건축 그린1등급, 무장애공간, 정보통신 특등급인증 등
- 운영적 특징
 - 24시간 공간 활성화 및 다공간, 다출구의 관리범위 과대
 - 연간 850만명 대규모 관람객 및 고품격의 다양한 문화행사 개최
- 건축개요

- 위치 : 서울시 중구 을지로 281
- 용도 : 문화 및 집회시설 / 다중이용건축물
- 규모 : 지상4층 / 지하3층, 최고높이 29M
- 면적 : 연면적(86,574㎡), 대지면적(62,109㎡)
- 공간 : 5대 시설 15개 공간



- A** 알립터 : 알립 1·2관, 국제회의장 등
- 창조·문화산업 런칭패드, 컨벤션 공간
- B** 배움터 : 디자인전시관, 디자인박물관, 둘레길 등
- 창조문화 전시,소통 공간
- C** 살림터 : 살림1·2관, 디자인나눔관, 운영사무실 등
- 전시·소개·전파 및 교육 사무 공간
- D** 공원 : 도심 속 열린 친환경 디자인 공원
- 쾌적한 쉼터 및 만남의 공간
- E** 편의시설 : 디자인장터, 어울림광장
- 동대문 네트워크 거점 공간(커뮤니티 참여공간)

3. 시설통합관리 운영계획

■ 주요 과업내용

구 분		과 업 내 용
인프라 파트	전 기	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중앙감시반 및 자동제어(전력감시, 조명제어) 관리 ○ 주변전실, 부변전실, 전력설비, 전력공급설비, 전력부하 설비 점검 ○ UPS, 발전설비(비상, 태양광), 승강설비(단, 기초관리) 운전, 관리, 유지보수 ○ 내, 외부 조명설비 및 전열설비 유지보수 ○ EPS실 및 외부 분전함, 스노우멜트 설비 안전점검 및 유지보수 ○ 법정자격선임 : 전기안전관리자, 승강설비안전관리자
	소 방	<ul style="list-style-type: none"> ○ 방재설비, 옥내외 소화설비, 감지기, 수신반 등 소방설비계통 설비의 전반적인 운전, 관리 및 유지보수 ○ 종합상황실 운영관리 ○ 법정자격선임 : 소방안전관리보조자
	기 계	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중앙감시반 자동제어(보일러, 냉동기, 공조기 등) 감시 및 관리 ○ 보일러, 냉동기, 공기조화기 운전 및 유지보수 ○ 냉각탑, 탱크류, 냉방기, 가스설비, 각종배관, 덕트설비, 정화조, 저수조, 배수설비, 위생설비운전, 관리 및 유지보수 ○ DDP내 각종 행사에 따른 지원 및 현장 감독 ○ 법정자격선임 : 냉동제조시설, 검사대상기기, 위험물, 사용시설안전관리
	건 축	<ul style="list-style-type: none"> ○ 건축물 안전점검(일상점검, 정기점검, 긴급점검) ○ 각 공종별 점검 및 유지보수(조적, 미장, 방수, 타일, 석재, 창호, 자동문, 셔터, 하드웨어, 드라이월, 도장, 수장, 잡철물, 외벽, 알루미늄 패널, 기타) ○ 건축물 하자보수 관리 ○ 대관시설 및 판매시설 원상복구 점검 및 업무지원 ○ 전체 KEY 관리 및 KEY ROOM 관리
	조 경	<ul style="list-style-type: none"> ○ DDP 실내외 수목관리(예초,제초,전지,보식 등)를 위한 점검 및 유지보수 ○ 조경관련시설(수목안내시설,생육관리시설 등) 점검, 관리, 수시유지보수 ○ 문화재(우물, 집수지 등) 관련 시설 전반의 점검 ○ 행사 및 대관에 따른 잔디언덕 등 조경시설 사후 관리, 점검 ○ 조경시설 점검 및 작업일지 작성, 조경자재 및 장비 점검, 관리 ○ 용역 및 공사 업체 관리(일정관리, 현장관리, 인력관리, 납품검수 등)
	통 신	<ul style="list-style-type: none"> ○ MDF실, 전화, 통신네트워크 선로 관리 및 운영 ○ CCTV, 출입통제시스템, 구내통신 유지보수 운영 및 관리 ○ FMS, 통합SI, 전관방송설비 등 종합상황실 통신설비의 관리지원 ○ 음성유도기, 누수탐지기, 비상호출 장비 관리 및 보수 ○ 이동통신사 중계기, 무전기 중계기 관리 및 운영 ○ DDP 디지털안내사인물 장비 운영 및 관리지원

구 분		과 업 내 용
인프라 파트	AV	<ul style="list-style-type: none"> 알림터, 배움터, 살림터, 갤러리문, 야외행사 행사 음향장비 운영 및 관리 알림터, 배움터, 살림터, 갤러리문, 야외행사 행사 영상장비 운영 및 관리 알림터, 야외행사 행사 조명장비운영 및 이동식 조명장비관리 알림터, 야외행사 행사 무대장치관리 및 운영지원 이동식 장비, 조립식 무대, 고가 사다리차량 등 부대장치 운영관리 DDP 빔 프로젝터 장비 운영관리
	보 안	<ul style="list-style-type: none"> DDP 내.외 24시간 경계, 순찰, 보안 화재 및 도난방지, 주차 질서 유지 안전한 관람 환경 조성을 위한 관람객 및 차량 안내, 통제, 출입문 개폐, 시설물 안전유지, 물품반출입관리 및 이용자 안내 무인경비 시스템 유지관리 : CCTV 및 전자개폐 출입문 등 전시, 행사, 공사 안내 및 경계지원 서비스
안전 파트	운 영	<ul style="list-style-type: none"> 시설 운영관리에 필요한 분야별 매뉴얼 작성 구축 안전교육, 직원CS교육, 시설관리 교육에 필요한 교육자료 작성 안전파트, 인프라파트, 환경파트 업무지원
	안 내	<ul style="list-style-type: none"> DDP 안내데스크 운영(종합, 살림터, 알림터, 배움터) 국내외 방문객 안내, 1차 민원 대응 시민편의서비스 제공 : 물품보관함 유모차, 휠체어, 미아방지밴드, 모바일충전기 등 방문객 관련 데이터 집계(일, 월별) DDP 방문객 FAQ, 안내직원 근무매뉴얼 작성 기타 DDP와 연관된 안내업무 지원
	주 차	<ul style="list-style-type: none"> 주차장 이용차량에 대한 요금징수 및 수입금 관리 주차장내 순찰 및 차량 질서를 유지하고, 요일제 단속, 각종행사 차량 유도 및 입출차 안내 높이제한 및 진입제한에 대한 설명 및 통제를 통하여 주차 질서를 유지
	홀매니저	<ul style="list-style-type: none"> 행사 협의 참가 및 행사 내용, 동선 전파 행사 설치, 철거 작업안전관리 및 행사에 관련된 작업 관리 행사 진행 관리 및 질서 유지를 위한 순찰 관리
	콜센터	<ul style="list-style-type: none"> 전화문의객 응대 및 1차 민원 대응 전화문의관련 데이터 집계(일, 월별) DDP 콜센터 근무매뉴얼 작성
	미 화	<ul style="list-style-type: none"> DDP 부지 내 건축물 실.내외 및 공원, 야외화장실 등 청소 폐기물 처리장 쓰레기 처리 및 유지관리, 음식물쓰레기 처리 화장실 휴지, 세면대 비누 등 보충, 소모품 관리 직원 휴게실 및 샤워장 청소 및 관리, 소모품 보충
환경 파트	가 구	<ul style="list-style-type: none"> 가구(디자인, 일반), 안내배너 현황관리, 순찰, 불출, 운반, 설치 및 유지보수

■ 시설유지관리 점검 업무

□ 자체 예방점검

점검대상	점검구분	주 기	비 고
인프라 파트	일상점검 (상태)	1회/1일	· 특정 시간대별 점검순찰 → 일일 점검 순찰제 (시설, 환경순찰일지 정상작동, 상태 기록유지) · 수변전점검, 승강기점검, 소방시설점검, 에너지 점 검, 공조냉난방시설점검, 취약지구, 화장실점검 등
	주간점검 (기능)	1회/매주	· 발전기, UPS 점검, 밧데리점검 · 수도계량기 설비점검, 가스정압기실점검
	월간점검 (정밀점검)	1회/매월	· 월간 정기안전점검(분야별 하자점검 병행) · 소방시설점검(소화기점검, 소방펌프점검 등) · 승강기점검, 분전반점검(절연측정) · 위생시설(급배수,저수조),냉난방 기기 점검
	분기점검	1회/분기	· 분야별 안전성, 기능성 중점점검 · 육안 또는 계측장비에 의한 정밀점검
	년간점검	1회/연간	· 분야별 안전성, 기능성 중점점검 · 계측장비에 의한 정밀점검
	긴급점검	필요시	· 긴급상황시(파손, 천재지변 등)
안 전 파 트	일상점검	12회/1일	· 24시간 건물 내외 안전순찰(위험요소 확인) - 건물내부 : 도보순찰, - 건물외부 : 순찰카, 도보 순찰
환 경 파 트	일상점검	4회/1일	· DDP 부지 내 건축물 실.내외 청소상태 확인 · 폐기물 처리장 쓰레기, 음식물쓰레기 처리 상태 확인 · 화장실 청소상태 및 소모품 관리 상태 확인

□ 법정 정기점검

점검대상	주 기	점검기관	비 고
건축물	정기점검	2회/1년	안전전문진단기관 시설물 안전에 관한 특별법
	정밀점검	1회/4년	
	정밀안전진단	1회/10년	
특고압수전설비	1회/3년	한국전기안전공사	전기사업법 제65조
승강기	1회/1년	한국승강기안전관리원	승강기안전점검
가스시설점검	1회/1년	가스안전공사	정압기실 작동검사
정압기분해점검	1회/4년	가스안전공사	정압기 분해검사

점검대상	주 기	점검기관	비 고
냉동기	1회/1년	가스안전공사	냉동기 정기 및 자율검사
소방시설	1회/1년	소방시설관리업 등록업체	종합정밀점검
보일러	1회/1년	에너지관리공단	계속사용검사
시수 저수조	2회/1년	관할구청 산업과	수질검사

□ 특별점검

점검대상	점검구분	주요 점검 내용
인프라 파 트	1회/분기	· 분기별 특별 점검(명절, 추석, 냉·난방 계절변환기)등 · 입주시설 종합 안전점검(3, 6, 9, 12월)
	계절별	· 해빙기, 풍수해, 동절기 제설대책 등
	필요시	· 긴급 점검(파손, 천재지변, 안전위험 등)
안 전 파 트	필요시	· 각종 행사시 행사업체 안전교육 및 특별 점검 등 · VIP 등 방문시 동선 안내 및 경계 지원
환 경 파 트	필요시	· 각종 행사시 행사장 및 주변 특별 점검 및 청소 · VIP 등 방문시 행사장 주변 및 화장실 등 청소

■ 17년 상황실 기능 강화(3. 1.부터 시행)

현 재				
구분	근무자	근무방법	인원	
인프라	실장	전담 근무	1명	
	방재		순환 근무	1명
	전기			1명
	기계			1명
안전	보안	전담 근무	2명	
1일 근무인원 계			6명	



변 경 후			
구분	근무자	근무방법	인원
인프라	실장	전담 근무	1명
	상황 운영 직원		3명
안전	보안	전담 근무	2명
1일 근무인원 계			6명

□ 장·단점 비교

현황 및 문제점
<ul style="list-style-type: none"> ○ 방재, 전기, 기계 1일 1명 순환근무에 따른 지휘체계 이원화 ○ 순환근무에 따른 전문성 부족



개선 방안
<ul style="list-style-type: none"> ○ 상황실 전담직원 운영, 전문성강화 ○ 응급상황시 신속한 대응

■ 안전 대응체계 및 시민서비스 업무기능 강화

□ 용역업무 변경 내역

서비스분야	계약업체	변경전		변경내역	변경후	
인프라서비스	C&S자산관리	파트장	1명	 기능강화	파트장	1명
		전 기	10명		전 기	8명
		기 계	11명		상황실	10명
		방 재	9명		기 계	8명
		통 신	4명		방 재	4명
		A V	4명		통 신	4명
		건 축	4명		A V	4명
		영 선	3명		건 축	10명
		조 경	3명			
		계	49명		계	49명
안전서비스	관우개발	총괄소장	1명	 인원감축	총괄소장	1명
		파트장	1명		파트장	1명
		운 영	2명		운 영	2명
		보 안	59명		보 안	58명
		안 내	26명		안 내	23명
		가 구	3명		가 구	2명
		주 차	9명		주 차	9명
		홀매니저	3명		홀매니저	3명
		콜센터	2명		콜센터	2명
		계	106명		계	101명
		환경서비스	S&I솔루션		파트장	1명
미 화	44명			미 화	46명	
계	45명			계	47명	
합 계		200명		3명 감축	197명	

□ 장단점 비교

분 야	현황 및 문제점	개 선 방 안
건축팀 기능통합	○ 건축,조경등 계절별 업무 편중	○ 유사 업무 및 인원 통합으로 협업 강화
인원감축	○ 업무량, 근무포스트 평가결과 잉여인력 발생	○ 근무 포스트 조정으로 잉여인력 감축 및 예산 절감
미화팀 인원증원	○ 5.5일제 근무여건 개선 요구 ○ U:US빌딩 업무지원 요청	○ 5일제 근무 시행 ○ U:US빌딩 미화업무 지원

■ 재난대응 매뉴얼 보완(ddp 현장 특성 반영)

재난메뉴얼	시기	비용	내 용	작성기관
① 화재 대응 메뉴얼	2017년 상반기중	4,100만원 (시설통합관리 3개사 투자)	재난별 대응계획 표준행동요령	한국BCP협회 (국민안전처 부속기관)
② 정전 대응 메뉴얼				
③ 지진 대응 메뉴얼				
④ 풍수해 대응 메뉴얼				
⑤ 테러 대응 메뉴얼	2017년 하반기중	4,100만원 (시설통합관리 3개사 투자)		
⑥ 감염병 대응 메뉴얼				
⑦ 가스누출 대응 메뉴얼				
⑧ 폭설 대응 메뉴얼				

□ 재난대응 매뉴얼 적용

순서	일 정	내 용	담당
1	현장 방문	현장 특성 분석 및 자료 수집	한국BCP협회
2	매뉴얼 작성	DDP에 적합한 재난별 매뉴얼 작성	한국BCP협회
3	직원 교육	재난별 대응계획, 행동요령 교육	시설관리팀
4	훈 련	재난별 현장대응 모의 훈련 실시	시설관리팀
5	평 가	교육 및 훈련성과 평가	시설관리팀

4. 향후 주요 추진업무

- 2018년 시설통합관리 용역 입찰
 - 현 시설통합관리 용역 계약 만료일 : 2018. 2. 28.
 - 추진일정

일 시	내 용	비고
2017. 10월	⇒ 시설통합관리 용역 입찰 설계내역 산출	시설관리팀
2017. 11월	⇒ 용역 입찰 심사의뢰	서울시
	⇒ 용역 입찰 일상감사 의뢰	감사팀
	⇒ 용역 입찰	나라장터
2018. 1월	⇒ 용역 계약자 선정 및 계약	경영지원팀
2018. 2월	⇒ 용역 업무 인수인계	용역 계약사
2018. 3.1.~	⇒ 용역 업무 수행	용역 계약사

5. 소요예산

- 총예산액 : 7,260,320천원

예산과목	산출내역	금액(천원)	비 고
시설위탁관리비 (지급수수료)	▶ 인프라서비스 49명 ▶ 안전서비스 101명 ▶ 환경서비스 47명	7,230,000	
시설관리비 (피복비)	▶ 춘추복, 하복	10,000	
시설관리비 (교육훈련비)	▶ 통합사 합동 직무 워크숍	3,600	
시설관리비 (도서인쇄비)	▶ 시설관련 메뉴얼 구매 및 인쇄	720	
시설관리비 (소모품비)	▶ 공용소모품 ▶ 운영소모품	16,000	
합 계		7,260,320	

6. 기대효과

- 인프라 + 안전 + 환경서비스 운영의 안정화 및 최적화
- 비정형 건물 및 복합시설에 따른 안전메뉴얼 강화
- 시설통합관리 인력 기능 강화에 따른 맞춤형 대시민 서비스 제공
- 시설통합관리 용역 및 운영 내용 평가 후 2018년 이후 DDP 시설 관리 표준모델 적용

- 붙임 1. DDP 시설물의 체계적이고 효율적인 관리를 위한 DDP 시설통합관리 계획(안) 1부.
2. DDP 운영효율화 및 시민서비스 만족도 증대를 위한 인프라/환경/안전서비스(위탁관리) 인력강화 계획 1부.
3. DDP 시설통합 위탁관리 SLA(서비스수준협약) 종합평가 결과 보고 1부. 끝.