

# 서울시 행정포털시스템 유지보수 과업지시서

서울특별시청(이하 "갑"이라 한다)과 유지보수 용역 계약업체(이하 "을"이라 한다)은 서울특별시 행정포털시스템의 유지보수 과업에 대한 과업내용을 다음과 같이 정한다.

제1조(목적)본 과업지시서는 서울시 행정포털시스템에 대하여 철저한 사전 예방정비점검과 장애 발생 시 사후 신속·완벽한 조치로 행정포털시스템이 항상 최적의 상태로 유지되도록 "을"이 보수하는데 필요한 사항을 정함에 있다.

## 제2조(과업수행지침)

<신의성실의 원칙> "갑"과 "을"은 본 과업내용을 이행함에 있어 신의와 성실의 원칙에 따라 성실히 이행하여야 한다.

<일반사항> ①본 과업은 "갑"이 지명하는 감독관의 지시 감독 하에 수행한다.

②"을"은 본 과업을 수행함에 있어 본 과업지시서를 포함한 계약문서, 관계법령 및 제규정에 따라 성실히 수행하여야 하며, 본 과업지시서에 명시되지 않은 사항이라도 과업 목적의 달성을 위하여 필요한 사항은 감독관의 지시에 따라 보완하여야 한다.

제3조(용어의 정의)본 과업지시서에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호에 정하는 바에 의한다.

가.유지보수 : 행정포털시스템의 정상운동을 위한 예방정비점검 및 장애복구조치 등 "갑"과 계약된 내용의 이행을 위한 제반활동을 말한다.

나.유지보수요원 : "을"로부터 "갑"의 행정포털시스템의 유지보수업무에 전념하도록 지정된 자로서 "갑"에게 승인 받은 자를 말한다.

다.유지보수료 : 본 지시서에 정한 유지보수 과업내용의 이행과 관련하여 계약상 지급되는 반대급부로 지급되는 금액을 말한다.

라.장애발생 : 행정포털시스템이 정상적인 운영상태가 아닐 때를 말한다.

마.장애복구 : 장애발생 후 장애 조치에 의해 행정포털시스템이 정상 가동되고 있는 상태를 말한다.

제4조(유지보수개요) ①"을"의 유지보수대상은 "갑"이 운영중인 행정포털, LDAP, SSO, 통합검색(토픽맵 포함), 웹로그, WAS, 행정포털 우회 서비스, 모바일웹서비스 등 행정포털의 정상적인 운영을 위한 전반적인 범위 등을 말하며, 아래 사업에서 구축한 내용과 이전 유지보수사업에서 기능 개선된 범위를 모두 포함한다.

가.통합연동시스템 구축사업

나.행정포털 서비스 확대사업

다.통합검색시스템 구축사업

②유지보수기간은 2012.3.1~2013.2.28(12개월)이며, "갑"의 회계관련 정책변경에 따라 금년말로 계약기간이 변경될 수 있으며 이때 "을"과 협의하여 계약변경을 할 수 있다. 다음해의 계약이 체결되지 못해 기간이 연장되는 경우에는 상호협의하여 기간과 과업 내용을 재정의 할 수 있다.

제5조(입찰참가자격) 입찰공고일 현재 소프트웨어산업진흥법 제24조, 동법시행령 17조의거 소프트웨어사업자(사업부문 컴퓨터관련 서비스사업)로 신고한 업체로 제한한다.

제6조(유지보수장소) ①유지보수를 위한 제반활동은 "갑"의 행정포털시스템이 위치한 서울시 및 각 기관 전산실에서 실시하여야 한다. 다만, 긴급을 요하거나 작업의 효율을 위하여 필요할 경우 서울시 내부 전산망을 이용한 온라인 유지보수도 가능하다.

②"갑"의 사정으로 주전산기를 다른 장소로 이전 시에도 "을"은 계약기간 만료일까지 이전된 장소(수도권내)에서 계속 유지보수를 수행하여야 한다.

제7조(과업수행계획서 작성 및 제출 등) ①"을"은 본 과업 수행에 관한 사업책임자 선임 계, 예정공정표, 추진조직 및 담당자별 연락처, 유지보수 중점사항, 유지보수일정 및 내용, 위험관리 계획, 참여유지보수요원 명단 및 보안각서·자격증·재직증명서 등을 포함한 『과업수행계획서』를 계약체결 후 10일 이내에 "갑"에게 제출하고 승인을 받아야 한다.

②"을"은 본 과업 유지보수 대상에 대해 원제조사 또는 개발(커스터마이징포함)업체로부터 기술지원확약서(Certification)를 계약체결 후 10일 이내에 "갑"에게 제출하여야 하며, 기술지원확약서 미 제출시 계약을 해지할 수 있다. 기술지원확약서 제출 대상은 디에스멘토링(LDAP), 드림시큐리티(SSO), 와이즈넷(검색엔진), 프로토마(토픽맵), 넷스루(웹로그), 오라클 또는 총판(웹로직)이다. 원제조사와 기술지원 협약을 보유하여야 한다.

제8조(유지보수요원 인력관리) ①담당유지보수요원은 계약내용을 차질 없이 이행할 수 있는 숙련된 기술요원을 지정하여 "갑"의 승인을 받아야 하며, 담당유지보수요원으로 하여금 유지보수토록 하여 행정포털시스템의 운영에 지장이 없도록 하여야 하며, 행정포털 분야 유지보수 참여 인력은 고급이상으로 최근 JAVA, JSP 7년 이상 개발 경력을 보유한 자로 하여야 한다.

②유지보수 수행 중 "을"의 부득이한 사정으로 유지보수요원을 교체하고자 하는 경우 "갑"에게 인력사항이 포함된 교체사유서를 서면 제출하여 승인을 받은 후 교체할 수 있다.

③"갑"은 유지보수 수행에 부적합하다고 판단되는 유지보수요원에 대해서는 교체요청을 할 수 있으며, "을"은 특별한 사유가 없는 한 이를 수용하여야 한다.

제9조(유지보수료의 청구) ① 유지보수 용역대금은 계약상대자의 청구에 의하여 월 단위로 지급한다.

②유지보수 용역대금은 월 단위로 정산하되 1월 미만일 경우 일할 계산하여 정산한다.

가. 일할계산 : 월의 대소에 관계없이 월 유지보수 용역대금의 30분의 1로 계산

나. 일수계산 : 당월의 1일부터 말일까지

③계약 상대방은 매월 유지보수료를 익월 초에 청구하고, 청구 시 해당 월의 유지보수 수행현황(정기점검 및 장애처리 현황 등)을 제출하여야 하며, 발주자는(검사완료 후) 청구대금을 지급한다. (마지막 월에 대한 유지보수료 계약만료 전일까지 발주부서에 검사와 업무를 병행 처리 하여 말일 대가지급 청구를 한다)

제10조(계약내용의 조정) "갑"과 "을"은 유지보수 물량 및 유지보수계약 내용에 변동이 있을 경우 별도합의서나 변경계약서를 작성 및 서명 날인함으로써 효력을 갖는다. 합의서 또는 변경계약서 내용이 본 계약과 상이하거나 상충될 경우에는 합의서 또는 변경계약서가 우선하여 적용된다.

제11조(유지보수체제) ①유지보수체제는 365일 24시간 시스템에 장애가 없는 상태로 유지 되도록 하여야 하며, 비상연락망체제의 365일 24시간 가동으로 상시복구체제를 확립 하여야 한다.

②"을"은 시스템 장애 발생 시 신속한 장애복구 조치로 주전산기 시스템 운영에 지장이 없도록 하여야 한다.

제12조(유지보수조직) ①"을"은 본사에 서울시전담 조직을 두어 콜센터 및 헬프데스크 역할을 수행하고 24시간 전화지원 서비스를 수행하여야 한다.

제13조(작업보고서) ①"을"은 "갑"의 현장에 방문하여 시스템의 예방정비점검과 장애 조치 등 지원 시 작업보고서 또는 작업일지를 작성 "갑"에게 제출하여야 하며 제출시기 및 방법은 아래와 같다.

구 분		제출시기
유지보수	유지보수 결과보고서	월 1회
	유지보수 수행계획서	계약 후 10일 이내
	장애조치 보고서	수시
	일보	수시
보완작업	계획서	수시
	완료보고서	완료 후 10일 이내

제14조(유지보수 과업내용)

① 행정포털시스템에 대한 정비점검을 실시하여야 한다. 정비점검의 종류는 정기점검 및 수시점검이 있으며, 정기점검은 월 1회 이상, 수시점검은 필요시 "갑"이 요구하는 경우에 한하여 실시한다.

가. 정기점검은 행정포털시스템 전반에 대한 예방점검과 시스템의 정상 작동여부를 점검한다. "갑"의 불가피한 사정으로 예방점검이 불가능할 경우에는 "갑"과 "을"은 서로 협의하여 그 일정을 변경할 수 있다.

나. "을"은 점검 완료 후 "갑"에게 점검결과를 제출하여야 하며, 점검결과 시스템 상에 문제점이 발견된 경우 즉시 시정 조치하고 그 조치결과를 "갑"에게 제출하여야 한다.

다. 수시점검은 행정포털시스템의 이상 징후 발생 또는 기타 시스템의 변경 등으로 "갑"이 요구 할 경우 수시로 점검 한다.

라. 안정적 운영을 위하여 목표 가동율( $((\text{근무시간} - \text{서비스중단시간}) / \text{근무시간}(\text{평일 } 09\sim 18\text{시})) \times 100\%$ )은 99%이며, 분기별 가동율을 산출하여 목표이하 경우 수 준향상을 위한 대책 방안을 수립 한다.

## ② 시스템 기능 보완 등

가. 과업기간 중 도출되는 기능오류사항 조치

나. UI 변경 및 디자인 관련 작업

- 분기별 2회 이내 디자인 요구사항 시안 작성 및 디자인

다. 매월 0.5MM(고급상당)에 상응하는 기능개선 작업

- 소통강화 및 협업을 위한 행정포털 기능개선

- Best 게시물 관리 및 포틀릿 제작
- 협업 플랫폼의 톡톡 및 문자전송 등 행정 포털 메인에 연계
- 나의 게시물 게시관
- 특정 주제에 대한 발언대
- 행정포털 우회서버 SSO 연계
- 기타 소통 및 협업 관련 기능개선 등

- 행정포털 기능개선 요구사항 및 아이디어 반영

라. 행정포털시스템과 타 시스템과의 연동 작업 수행

- 신규 시스템 추가 및 시스템 변경시 토픽맵 데이터 갱신 및 연계

- 연계 시스템 변경시(웹로봇 룰변경에 따른 재수집 포함) 통합검색 갱신 및 1개 이상 신규시스템 추가 색인 작업

- 연계 시스템 변경에 따른 웹로그 수집 재정비

## ③ 표준의 개정으로 인한 업그레이드시 무상 제공

## ④ 행정포털 서버(DB, WAS, Web, LDAP, SSO, 검색 서버, 장애시 우회서버) 이전 및 증설에 따른 작업

가. 서버 설정 변경 및 자료(데이터, 프로그램 등) 이전 작업

나. 서버 이전에 따른 오류 발생시 수정

## ⑤ 시스템의 안정적 운영을 위하여 튜닝 등 시스템 환경 최적화

## ⑥ 성능관리솔루션에 의해 분석된 오류사항 및 개선사항 반영

## ⑦ 새로운 OS 및 웹 브라우저 버전 출시시 정상작동 적용

제15조(패치 및 업그레이드 지원) 제품의 버그 및 기능 보완된 패치(Patch) 프로그램이

완료된 경우 "을"은 "갑"과 일정을 협의하여 이를 시스템에 설치하여야 한다.

제16조(기술 등의 지원) ①"을"은 주전산기 및 기타 부대장비 운영(업그레이드 포함)과 유지보수 등과 관련하여 "갑"의 기술지원 요구 시 지원하여야 한다.

②"을"은 시스템운영 및 유지보수 등에 대한 "갑"의 기술관계자 협의 요구 시 해당직원을 참석시켜 "갑"의 요구에 적극 협조하여야 한다.

③"갑"의 사정에 의해 시스템 교체, 시스템 변경(조정·분할·합병·증설·신규) 등이 필요하여 "을"에게 기술지원 및 작업 요구 시 이를 수용하여야 한다.

④"갑"의 사정에 의해 업그레이드 시 지원해야 한다.

⑤원인이 불명확한 장애 발생시 "을"은 원인규명을 철저히 하고 이에 따른 대책을 수립하여 "갑"에게 제출하여야 한다.

제17조(장애복구 조치완료) "을"은 "갑"으로부터 장애발생 통보(구두·전화·서면 등)를 받은 때에는 신속히 장애조치에 임하여야 하며, 장애복구 조치는 장애발생 통보 후 2시간 이내에 도착, 도착 후 4시간 이내에 완료토록 하여야 한다. 이를 준수하지 않을 경우 지체상금을 부과할 수 있다.

제18조(장애조치시간 산정) ①장애조치시간은 "갑"의 직원이 "을"의 직원에게 장애발생 통보를 한 시각부터 기산한다.

②장애복구 후 30분 이내에 동일유형의 장애가 재 발생시는 장애복구 조치시간은 최초 장애발생 통보 시부터 기산한다.

③장애발생시 완전한 장애복구에 장시간 소요되어 "갑"의 업무에 지장이 초래된다고 판단될 경우에는 "갑"은 "을"에게 우선 장애조치를 취하여 시스템 운영에 지장이 없도록 하여야 하며, 이 경우 "을"은 정상근무시간 종료 후 완벽한 장애조치를 취하여야 한다.

④우선 장애조치에 소요된 시간은 장애복구 조치시간에 포함되지 않으나 우선 조치에 4시간이 초과한 경우는 장애발생 시부터 합산한 시간을 장애복구시간으로 본다.

제19조(교육지원) "을"은 "갑"의 행정포털시스템 운영 직원에 대하여 행정포털시스템 관리 운영에 필요한 교육(방문, 전문교육기관 등)을 지원하여야 한다.

제20조(권리의무의 양도)"을"은 "갑"과 사전 동의 없이 본 과업내용에 따른 권리 의무를 타인에게 양도하거나 과업내용의 이행을 제3자에게 하청할 수 없다.

제21조(지체상금)① 해당 시스템의 장애복구시간이 제17조, 제18조에 규정한 시간을 초과하거나 제26조 단서규정에 해당되는 경우에는 "갑"은 "을"에게 다음과 같이 지체상금을 산정하여 징수한다.

가.근무시간내 : 지체상금 = 월유지보수료×장애조치초과시간/176시간(8시간/일×22일)

나.근무시간외 : 지체상금 = 월유지보수료×장애조치초과시간/544시간(24시간×30일-176시간)

다."을"의 관리부실(시스템 조작오류, 점검 불성실 이행 등)로 발생한 장애로 명확히 판명된 경우 손실에 해당하는 금액을 계상하여 지체상금으로 부과할 수 있다.

② 제14조의 2항의 기능보완 요구사항에 대하여 매월 발주자와 계약자간 협의하여 정해진 과업수행 완료 기한내, 과업 미완료시는 지체일수에 계약금액의 2.5/1000에 해당하는 금액을 계상하여 지체상금을 부과할 수 있다

제22조(손해배상)① "을"의 고의 또는 과실로 "갑"의 재산에 손해가 발생한 경우 "을"은 "갑"에게 이에 대한 손해배상을 하여야 한다. 이 경우 "을"이 고의과실이 없음을 주장할 경우 이에 대한 입증책임은 "을"에게 있다. 손해배상액 산출은 한국감정원의 감정가로 하며 이 금액을 "을"이 배상하여야 한다.

② "을"이 계약을 수행함에 있어 제3자의 특허권 또는 저작권을 침해하여 "갑"을 상대로 손해배상 청구소송이 제기되면 "을"은 피해자 측에 합의 배상하여야 한다.

제23조(위험부담) "을"은 계약내용에 따라 유지보수를 이행함에 있어 자기 책임 하에 각종위험으로부터 생명과 신체를 보호하여야 한다. 위험발생이 예견될 경우 "을"은 즉시 "갑"에게 시정을 요구하여야 하며 이 경우 재해에 대한 "을"의 책임은 면제된다.

제24조(보안책임) ①"을"은 전산실 출입시 "갑"이 요구하는 보안사항을 충실히 이행하여야 한다.

②"갑"은 "을"의 유지보수요원 신원확인에 필요한 조치를 취할 수 있으며, "을"은 이에 응하여야 한다.

③"을"은 "갑"의 사무실에서 직접, 간접으로 취득한 비밀을 제3자에게 누설하여서는 안된다. 만일, "을"의 보안사항 누설로 문제가 발생한 경우에는 "을"은 민·형사상 책임을 진다.

④제1항 및 제2항에 규정되지 아니한 사항에 대하여 유지보수요원에게 책임을 물을 경우에는 "갑"과 "을"은 사전 충분히 협의하여 결정한다.

⑤유지보수시 습득한 자료는 무단복사, 외부반출 금지한다.

⑥노트북 사용시 복구 불가하도록 완전삭제, 반입·반출시마다 악성코드 감염여부, 자료 무단반출 여부를 확인받아야 한다.

⑦그밖의 사항에 대하여는 국가 정보보안 기본지침에 따른다.

제25조(책임의 제한) 천재지변, 화재, 홍수, 지진 등 불가항력적인 원인이나 "을"의 책임 한계를 초월하는 기타 시스템 환경의 급격한 변화로 인한 시스템의 고장 및 손해에 대하여는 "을"의 책임이 면제된다. 다만, "을"의 과실에 의하여 발생한 경우는 경미한 과실이나 중대한 과실 여부를 불문하고 "을"의 부담으로 한다.

제26조(계약의 해지) ①"갑"은 다음 각 호의 경우 일방적으로 계약을 해지할 수 있다.

1."을"이 본 계약을 수행할 능력이 없다고 "갑"이 결정한 경우, 이에 "을"이 "갑"의 판정에 부당하다고 판단되는 경우에는 이의 철회를 요구할 수 있으며, 이에 대한 능력의 입증은 "을"에게 있다.

2.제17조에 정한 유지보수 지연이 월3회 이상 발생한 경우.

3."을"이 본 계약서를 이행하지 않거나 계약상 중대한 의무조항을 위반한 경우.

①제1항에서 정한 사항 이외에 "갑"의 불가피한 사유로 인하여 본 계약을 해지할

경우 계약해지 예정 30일전에 "을"에게 통지하여야 한다. 이 경우 "갑"과 "을"은 사전 협의하여야 한다.

제27조(기타사항) ①본 사업의 수행 및 관리는 「서울시 프로젝트 관리방법론」을 준용하여야 하며, 방법론의 적용범위는 "갑"과 "을"의 협의에 의하여 결정한다.

②사업수행계획서 제출 시 「서울시 프로젝트 관리방법론」을 준용하여 "갑"과 협의 후 테일러링 내역서를 포함 제출하여야 한다.

③하도급 계약시에는 관련규정(소프트웨어산업진흥법 제20조3, 하도급 거래 공정화에 관한법률, SW 사업 하도급계약의 적정성 판단기준 등)에 따라 승인을 받아야 한다.