시 민

주무관	정보자원통합팀장	정보시스템담당관	정보화기획단장
협 조	행정포털팀장		

문서번호	정보시스템담당관-1144
결재일자	2013.1.24.
공개여부	비공개
방침번호	

업무관리시스템 운영 및 유지보수 계획

2013. 1.

정보화기획단

(정보시스템담당관)

사전 검토항목

::: 해당사항이 없을 경우 '무 ■' 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 여 부 (■ 표시)	
시민참여 고려사항	● 시 민 :	유 □ ( ) 무 ■
	● 이해당사자 :	유 □ ( ) 무 ■
	● 전 문 가 :	유 □ ( ) 무 ■
	● 옴브즈만 :	유 □ ( ) 무 ■
법령 및 기타 고려사항	● 법 령 규 정 :	교통 □ 환경 □ 재해 □
		기타 ■ (정보화사업 관련) 무 □
	● 기 타 사 항 :	고용효과 □ 노동인지 □ 균형인지 □ 홍보 □
		취약계층 □ 성인지 □ 장애인 □ 디자인 □
		갈등발생 가능성 □ 유지관리 비용 ■ 무 □
타자원의 활용	● 중 앙 부 처 :	유 □ ( ) 무 ■
	● 민 간 단 체 :	유 □ ( ) 무 ■
	● 기 업 :	유 □ ( ) 무 ■
관계기관 및 단체 협의	● 관 계 기 관 :	유 □ ( ) 무 ■
	● 민 간 단 체 :	유 □ ( ) 무 ■
	● 시 산 하 기 관 :	유 □ ( ) 무 ■

목 차

Ⅰ.	사업 개요	2
Ⅱ.	추진 경과	3
Ⅲ.	업무관리시스템 규모	3
Ⅳ.	추진 전략	4
Ⅴ.	추진 방안	5
Ⅵ.	사업 내용	6
Ⅶ.	추진 일정	8

업무관리시스템 운영 및 유지보수 계획

업무관리시스템의 안정적 운영을 위한 2013년도 업무관리시스템 유지보수 용역사업을 추진하여 사전 예방점검 및 장애 시 신속한 복구로 운영에 만전을 기하고자 함

I 사업 개요

☐ 사업명 : 업무관리시스템 운영 및 유지보수

☐ 사업예산 : 415,412천원(부가가치세 포함)

☐ 사업기간 : 2013. 3 ~ 2014. 2

☐ 계약방식 : 제한경쟁입찰(적격심사)

※ 안정적인 운영을 위해서는 그룹웨어에 대한 다년간 운영 경험이 필요하므로 제한경쟁입찰 방식으로 사업 추진

☐ 주요내용

○ 시스템 장애 대응체계 유지

○ 업무관리 외 행정포털 1차 서비스데스크 통합 운영

○ 유지보수 및 운영 지원, 비정형 통계자료 추출 지원

○ 운영 현황보고 및 정기점검 등

☐ 관련법 및 규정

분야	관련 법령	기관(담당과)
전자기록물 관리·이관	- 공공기록물관리에관한법률 “제19조(기록물의 관리 등)” 동법 시행령 “제25조(기록관리기준표)”, 부칙 제3조(‘08.2.29.개정)	행정안전부 (국가기록원)
운영 · 유지보수	- 행정업무의 효율적 운영에 관한 규정 : “제21조(업무관리시스템)”, “제22조(업무관리시스템의 구성 및 운영)”, “제23조(업무관리시스템 등과 행정정보시스템간의 연계·운영)”, “제24조 (전자문서의 표준고시 등)” - 시행규칙 “제2장 19조 ~ 21조” - 행정기관의 업무관리시스템 규격(행안부 고시 제2009-39호, 2009.8.27) 등 업무관리시스템 관련 규격(보안/문서유통/연계 등)	행정안전부 (행정제도과)

Ⅱ 추진 경과

□ 「서울형 업무관리시스템」 운영 개시 : 2011. 3.

□ 2011년 고도화 및 확산 사업 추진 : 2011. 9. ~ 2012. 2.

○ 상수도 통합 운영 개시 : 2011. 10

○ 소방 통합 운영 개시 : 2012. 3

□ 2012년 고도화 및 확산 사업 추진 : 2012. 5. ~ 2013. 2.

○ 업무관리지원센터(1차 콜센터) 운영 및 유지보수 실시

○ 요청사항/간편요청, 일지관리시스템 구축 등

Ⅲ 운영시스템 규모

□ 업무관리시스템 운영 환경

○ 사용자 : 16,000명 (본청, 사업소, 소방, 상수도)

○ 관리대상 : 업무관리시스템, 일지관리시스템 외 7종, 55개 연계시스템

서비스 항목	제품 명	보유 라이센스	지원 방법(주기)
업무관리시스템	온나라시스템 보급	자체	상주(수시)
문서검색	Search Formula-1 4.2	1식	비상주(요청시)
WEB Service	SunOne 6	2식 / 18 CPU	비상주(요청시)
WAS Service	Weblogic 8.1	2식 / 18 CPU	비상주(요청시)
문서보안	FSD 3.1	1식 / 8000 User	비상주(월1회 정기점검)
서비스관제	Jenniffer 4.5.4	2식 / 18 CPU	비상주(요청시)
세션암호화	WSS 1.4.0	2식	비상주(요청시)
행정자료취합	사이버모으미	1	비상주(요청시)
일지관리시스템	BizFlow Groupware 6	1식 / -- User	상주(수시)

○ 2012년 인력 운영 현황

- 운영·유지보수 담당자 : 2명, 상주인력(협력사) : 고급 1명, 초급 4명

☐ 업무관리시스템 운영 현황

○ 7.5TB 전자기록물 보유(2012.12 기준)

○ 매일 방문횟수 6만건(동시접속 평균 110명)

운영 년도	생산/접수문서(비공개)	장애처리	점검/작업	1차 콜	2~3차 이관
2011년	3,176,462(1,081,222)	1	하자보수 기간		
2012년	8,299,587(1,641,584)	7	수시/20회	80~100건/일	24~30건/일

※ 2012년 총 장애시간 : 819분 (가동시간/284700h*100 = 99.71%)

○ 관리 절차

- 요청(개별 접수처 확인) → 1차 처리 → 종료 or 2차 처리 → 종료 or 3차 처리
- 장애감지(모니터링, 신고) → 장애알림 → 임시조치 → 결과보고 → 근원조치

※ 유형 : 사용문의, 운영지원, 장애, 데이터처리, 단순변경, 하자보수, 보완개발 등

※ 행정포털, 업무관리는 사용자 입장에서 구분이 어려운 문제로 서비스요청에 불편함이 다수 발생하고 있음 → 1차 서비스데스크 단일화가 필요

Ⅳ 추진 전략

☐ 추진 목표

○ 시스템가동률 99.9% 유지, 철저한 문제관리

○ 업무관리, 행정포털 사용자 문의 접점 일관성 확보

○ 업무관리 유지보수 신속 대응, 전문성 있는 관리로 안정성 유지

○ 서울시 정보화 사업관리체계 준수

☐ 추진 방향

○ 운영·유지보수 사업 분리 발주

- 2012년 고도화사업은 운영·유지보수를 통합 발주하였으나 효율적 운영을 위해 2013년은 분리 발주

○ 업무관리, 행정포털 1차 콜 통합 운영

- 사용량이 많은 주요시스템의 1차 콜을 통합 운영하여 사용자 불편함 해소
- 서비스데스크 지원시스템을 일원화하고 통합 운영체계 확보

○ 안정적 운영

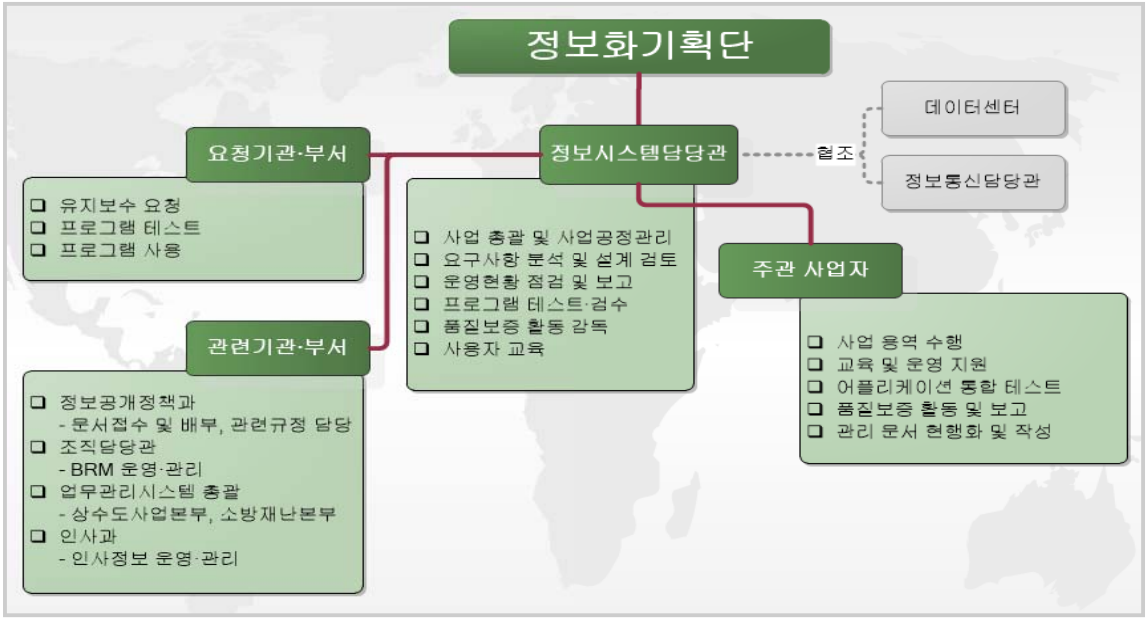
- 시스템 취약성 상시 점검, 실시간 모니터링 실시
- 정기적인 품질보증(DB 튜닝 등) 활동 실시

○ 관리체계 강화

- 핵심관리지표(KPI) 지정과 목표치 관리로 운영성과 가시성 및 유지보수 적정수준 확보
- 서울시 정보화 관리시스템을 적극활용하여 과업 처리율 및 생산성 향상
- 시스템 분석 추진하여 향후 운영·유지보수 능력 강화

V 추진 방안

☐ 추진 체계



☐ 계약 방식

○ 제한경쟁입찰(적격심사)

- 입찰공고일 현재 소프트웨어산업진흥원 제24조, 동법시행령 제 17조 의거 소프트웨어사업자(사업부문 컴퓨터관련 서비스사업)으로 신고 된 업체
- 최근 3년간 유지보수 대상 그룹웨어의 공공기관 유지보수 실적이 있는 업체

○ 적용 규정 및 절차

- 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제42조

시행 요청 → 공고 → 심사기준에 따라 적격심사 → 사업자 선정 및 계약체결

○ 서비스수준협약(SLA) 평가지표 적용

- 적용절차 : 사업 착수 후 4개월간 데이터 수집, 이후 월단위 결과보고
- 적용방법 : KPI 정의, 데이터 기록, KPI 계산, 보고서 작성
- KPI 지표 : 고객 만족도, 서비스요구 적시 처리성, 월간 재작업율 등

※ KPI는 분기별로 재평가하여 조정 가능

○ 추진일정

구 분	2013년											2014년	
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2
o 서울형 업무관리시스템 발주													
o 서울형 업무관리시스템 착수													
o 운영/유지보수(본청, 사업소)													
o 1차 서비스(상수도, 소방 포함)													

Ⅵ 사업 내용

☐ 행정포털, 업무관리 1차 서비스데스크 통합 운영

○ 상수도/소방/자치구 업무관리시스템, 행정포털 통합 서비스데스크 운영

- 1차 지원 2명 이상, 1~3차 지원 2명(중급개발자 1명 필수) 이상, 총괄 1명 구성
- 행정포털은 본 서비스 외에 구성 서비스인 메신저, 메일, 통합검색을 포함
- 기존 Helpdesk 시스템 사용 검토 및 상담DB 작성

○ 시본청, 본부, 사업소 및 자치구 업무관리지원센터 홈페이지 운영 및 관리

○ 1차 서비스데스크 통합계획 이행

▢ 장애대응

○ 24시간 365일 안정적 서비스를 위한 장애관리 및 지원체계 유지
- 최적의 상태 유지를 위한 주기적인 예방점검 및 정기점검 실시
- 긴급처리(5분 이내 1차 대응), 문제관리(6시간 이내 1차 분석결과 회신)
- 주간 상주 관제, 야간 및 휴일 비상주 연락 대기
- 장애대응 매뉴얼 작성, 비상연락망 현행화

○ 원인 파악이 필요한 장애의 경우 문제관리 진행
- 대응 메뉴얼에 따른 장애 이력관리 및 관련 데이터 수집 실시
- 장애 복구 이후 원인분석을 통한 사후 장애방지 방안 수립 및 이행

▢ 유지보수 및 운영지원

○ 단순변경, 하자보수, 1주일 이하 보완개발 적용

○ 조직도/사용자/법규 등 변경 대응, 1~3차 서비스요청 처리

○ 시스템 환경변화에 따른 프로그램 변경사항 신속 반영

○ 서버 소프트웨어 정상 동작, 데이터 오류 등 안정적 운영 월 정기점검

○ 업무관리시스템 고도화 사업 및 정보시스템 연계 지원

○ 각종 요구자료 및 비정형 통계자료 제공

○ 내부 시스템 구성, 처리 프로세스(비지니스로직) 분석 보고

▢ 성능개선

○ 주기적으로(최소 2개월 단위)로 데이터 최적화 실시

○ 제니퍼 성능 분석보고 및 개선사항 적용

○ 업무관리시스템 취약점 점검, DB관련 성능감시 및 튜닝

○ 전자결재, 연계모듈, 통합검색, DRM 등 시스템과 연관 된 성능저하 요소를 찾아내고 개선 노력 실시

▢ 관리체계 개선

○ 서울시 관리시스템 적극 활용
- 정보화사업관리시스템, 서울시 형상관리시스템, 부하테스트 S/W 등

○ 운영 및 유지보수 관리프로세스 최적화 실시

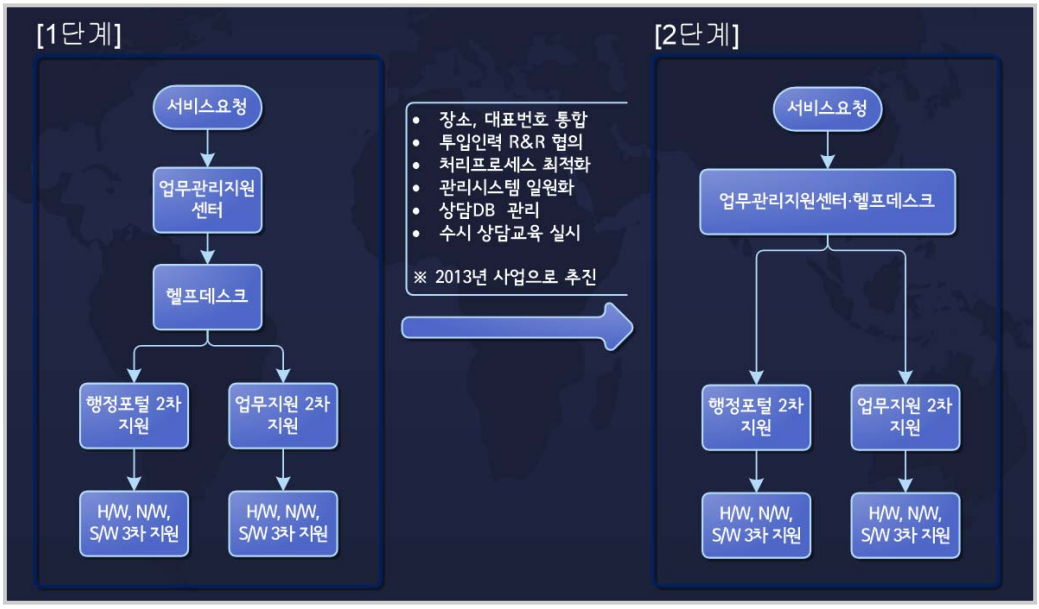
○ KPI 적용(안)

측정지표(KPI)	정의	산정 방식
고객 만족도(CSI)	서비스 요청 건에 대한 처리 결과 만족도	유지보수 적기처리되고 불만접수 안된 건수 / 유지보수 요청 총건수
서비스요구(SR) 적시 처리성	서비스요구(SR)를 요청한 일자내에 완료한 비율	처리일정 준수건수/당월완료 SR 총합계
월간 재작업율	월별로 재작업 요청이 등록된 서비스 요청(SR)의 비율	Σ SR 재작업 요청건수 / Σ SR 처리건수
관리시스템 사용수준	EA, 사업관리, 형상관리 사용률	(Σ 사업관리 등록 건수 + 형상관리 결과등록 건수) / (Σ 요청건수 + Σ 형상관리 건수)

※ 분기별로 점검하여 측정지표 변경 및 기준치 조정 가능

○ 행정포털, 업무관리 1차 서비스데스크를 통합 방향으로 개선

- 1차 서비스데스크 통합추진 방안



Ⅵ 추진 일정

□ 향후 추진계획

○ 유지보수 사업 계획 수립 : 2013. 1

○ 사업발주 및 계약 : 2013. 2

○ 사업용역 수행 : 2013. 3 ~ 2014. 2