

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	민원여권과-37771
등록일자	2014.12.29.
결재일자	2014.12.29.
공개구분	대시민공개

주무관	민원행정팀장	민원여권과장	행정국장	부구청장 직위대리	
이영주	代이미화	이경진	오병혁	12/29 주윤중	
협조자					

- 주민편의제공 및 효율적인 운영을 위한 -

2015년 무인민원 발급 창구 운영 계획

□ 운영개요

- 운영대수 : 13대
- 사업기간 : 2015. 2. 1 ~ 2016. 1.31

□ 운영계획 : 무인민원발급기 운영의 이원화

【 2015.무인민원발급기 통합유지관리 계약:자치행정과-24037 】

- 분야 : 장비 유지보수 및 상시 유지관리
 - 계약방법 : 2014. 아웃소싱사업 감사 결과 유지관리용역 자치행정과에서 통합 발주
 - 소요예산 : 128,372천원
- 분야 : 통신회선과 통신장비 유지관리
 - 계약방법 : 수의계약
 - 소요예산 : 1,975천원
 - 근거법령 : 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령

강 남 구
(민원여권과)

2015년 무인민원 발급 창구 운영 계획

민원처리의 최일선인 구청 및 동 주민센터, 지하철역사, 다중시설에 설치되어 있는 무인민원발급창구 이용에 불편함이 없도록 운영하고자 함.

I 운영 개요

○ 설치 현황

계	공공기관	지하철	다중시설	비고
13	4	7	2	역삼동(1) 기기 물품관리전환 예정 : 민원여권과⇒역삼동

○ 운영시간별 현황

계	24시간	18시간 (05:30~24:00)	16시간 (06:00~22:00)
13	5	7	1

○ 통신회선 및 장비현황

구분	공공기관 구·동청사	지하철	다중이용시설	비고
	행정망			
통신회선(9회선)	행정망	전용망(7)	전용망(2)	
통신장비(9대)		라우터(7)	라우터(2)	

※ 전용망은 전자정부통합망으로 KT를 통한 회선임

○ 운영 실적

(2014.1.1~11.30)

계	주민등록	가족관계	토지대장	건축물대장	교과부증명	등기부	기타
221,728건	170,793	13,844	4,534	2,174	4,282	20,513	5,588

※ 발급기별 운영실적 별첨#1 첨부

II

장비유지보수 및 상시 유지관리

365일 휴일없는 민원서비스 제공으로 누구나 무인민원발급창구를 편리 하게 이용할수 있도록 상시유지관리 체계를 구축코자 함

- 사업기간 : 2015. 2. 1 ~ 2015. 1. 31
- 사업내용 : 장비유지보수, 상시유지관리
- 계약방법 : 2014. 아웃소싱사업 감사 결과 유지관리용역 자치행정과에서 통합 발주
- 소요예산 : 128,372천원

① 장비유지보수

- 무인민원발급기 : 13대
- 부대장비(cf-box, 전광판, 원격관리서버) : 27대

② 상시유지관리

- 관리인원 : 2명

- 예산과목 : 민원여권과, 주민만족행정구현, 고객중심의민원행정서비스, 무인민원발급기운영, 일반운영비, 공공운영비

○ 분야별 운영 내용

장비 유지보수

① H/W 유지관리

- 장애발생에 따른 장비보수, 부품교체(무상) 등 A/S 수행
- 발급기 고장에 따른 A/S 요청시 부품 무상 교체
 - 부대장비포함 : 발급기 운영서버, 전용부스, LED전광판, CF-BOX 등
- 예비장비 확보 : 발급기 고장시 교체장비

② S/W 유지관리

- 프로그램 관리 및 업그레이드
 - 발급기 운영서버 관리
 - 발급기 운영 프로그램 정기점검(월1회이상) 실시
 - 발급기 관련 프로그램 변경 및 업그레이드 수행
 - 성능 향상 또는 기능추가에 따른 시스템 구축 지원
- 실시가 모니터링 프로그램 업그레이드
- 서비스 확대시 프로그램 개발 지원

**상시
유지관리**

① 유지관리 인력

- A/S 콜센터 운영 및 원격모니터링 : 구청상주
- 현장순회 상시 장애처리 및 예방점검 : 현장순회

② A/S콜센터 운영 및 원격모니터링

- 장애접수·처리 A/S 콜센터 운영
 - 장애 및 A/S 신고 수신자(용역업체)부담 서비스 (080-224-3651)
 - 단순장애 원격처리
 - 사용자 미숙 원격지원
 - 장애사항 현장요원에게 작업지시
- 상시 장애 처리
 - 장애발생 내용 및 조치사항 관리
- A/S콜센터 운영시간: 1년 365일
 - 운영인원 : 2명

구 분	주간 (08시~18시)	야간 (18시~23시)	비고
계	1명	1명	
현장관리 및 콜센터	1명	1명	

② 정기정검(순찰)

- 소모품 보충 : 용지, 토너, 편철심, 동전 등
- 수수료 회수 및 납부

③ 기타

- 구청 홍보 동영상
- LED 전광판 운영

Ⅲ

통신회선과 통신장비 유지관리

365일 휴일없는 민원서비스 제공과 무인민원발급창구 네트워크의 안정적인 관리를 위해 통신장비 유지관리 체계를 구축코자 함.

- 사업기간 : 2014. 2. 1 ~ 2015. 1. 31
- 운영분야 : 통신회선과 통신장비 유지관리
- 계약방법 : 수의계약
- 근거법령 : 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제25조
- 소요예산 : 1,975천원

① 유지보수 ----- 1,471,800원 ○ 16,731,000원(장비가) x 8%=1,338,000원 - Cisco 1841 : 9대 ○ 부가가치세(10%) : 133,800원
② 인건비 ----- 503,800원 ○ 통신케이블공: 2,102 x 13회선 x12회 = 327,912원 ○ 보통인부 : 840 x 13회선 x12회 = 131,040원 ○ 부가가치세(10%) = 45,000원

○ 예산과목 : 민원여권과, 주민만족행정구현 ,고객중심의민원행정서비스, 무인민원발급기운영, 일반운영비, 공공운영비

○ 운영 내용

통신장비 유지보수	○ 무인민원발급기에 설치된 라우터(9대) - 통신장비 정기·수시 점검 및 장비 장애처리 등 - 장비의 교체(이전) 및 변경(이전,신규,철수등) 관련 제반사항
통신회선 유지관리	○ 한국통신(KT)과 무인민원발급기간의 전용회선 ○ 구청과 무인민원발급기로 분기된 통신회선 - 통신회선 정기·수시 점검 및 장비 장애처리 등 - 회선변경(이전,신규,철수 등) 관련 제반사항

V 행정 사항

- 월별 무인민원발급기 유지관리 기성 준공
- 월별 무인민원발급기 유지 관리비 지급 끝.

[별첨 1]

무인민원발급창구 운영실적

[기간 : 2014.1.1.~11.30]

순위	무인기명	발급실적	비고 <일평균>
1	강남역	28,513	86
2	선릉역2	23,453	71
3	선릉역1	22,116	67
4	역삼역	21,735	66
5	청사1	21,187	64
6	삼성역	18,107	55
7	청사2	18,004	54
8	역삼1동주민센터	16,896	51
9	청사3	15,231	46
10	삼성의료원	13,662	41
11	신사역	9,910	30
12	압구정역	8,013	24
13	강남세브란스병원	4,901	15
계		221,728	

유지보수 대상장비

구분	장비명	모델명 (제조사)	세부규격	수량	비 고
증명발급기	무인민원발급기	IDC-5000 (아이디씨텍)	생략 (무인민원발급기 표준규격 참조)	6	
		IDC-4000 (아이디씨텍)	"	4	
		TAPI-5200Q (한국타피)	"	3	
		소계		13	
부대장비	발급기 운영 서버	ML370TO2 (COMPAQ)	- CPU 1.33Ghz*2 - 주기억장치 : 512MB - 보조기억장치 : HDD-36GB 3 개 - OS : Windows Svr 2000 Stnd Edtn 5Cal	1	
	모니터링 시스템 (S/W)	KIOSK HUNTER V 1.0	- 통신방법 : TCP, UDP - 무인발급기 실시간 모니터링 - 프로그램 배포, 원격제어	1	
	홍보용 TV	32LC2D (LG전자)	- LCD 32inch	13	
	CF-BOX	TD700A (셀러)	- CPU : C3, TCM2600 1.2G, RAM : 256M, HDD : 40G	13	
	전광판	768mm×95mm	- 768mm×95mm (모듈수 8개) - 3색 Color - 문자전송 및 그래픽에니메이션	13	
	소계		41		

※ 일부 부대장비(TV,전용부스)는 상시관리 분야만 적용하고 유지보수는 제외함.

[별첨 3]

통신장비 유지보수대상 장비내역

구분	품명 및 규격	단위	수량	단가	금액	비고
통신장비 (라우터)	Cisco 1841	대	9	148,670	1,338,000	무인기설치
부가세					133,800	백원단위 이하절사
합 계			9		1,471,800	

[별첨 4]

무인민원발급기 설치장소별 통신회선 종류

○ 총 괄

구분	계	행정망(LAN)	전용회선	비 고
회선수	13	4	9	

○ 설치장소별 통신회선 종류

공공기관(4개소)		지하철(7)		다중시설(2)	
설치장소	회선종류	설치장소	회선종류	설치장소	회선종류
강남구청(1)	행정망(LAN)	삼성역	전용회선	삼성의료원	전용회선
강남구청(2)	행정망(LAN)	선릉역(2)	전용회선	강남세브란스병원	전용회선
강남구청(3)	행정망(LAN)	역삼역	전용회선		
역삼1동주민센터	행정망(LAN)	강남역	전용회선		
		신사역	전용회선		
		압구정역	전용회선		

※ 행정망(LAN)은 유지보수 대상에서 제외