

과업지시서

사업명	서울문화재단 인사관리시스템 운영 및 유지관리
주관기관	재단법인 서울문화재단

2015. 12



소속	담당자	전화번호	팩스번호
IT기획팀	박선영	3290-7126	6008-7347

※ 본 과업지시서는 “서울문화재단 인사관리시스템 운영 및 유지관리” 사업의 수행을 위한 지침서로 서울문화재단(이하 ‘발주처’ 라 한다)에서 추진하고 있는 인사관리시스템 운영에 대한 ‘계약상대자’의 과업범위를 제시하고 있으므로 ‘계약상대자’는 다음에 기술된 사항을 충분히 숙지하고 용역만료일까지 최상의 결과를 도출할 수 있어야 한다.

I 과업개요

- 과업명 : 서울문화재단 인사관리시스템 운영 및 유지관리
- 과업기간 : 2016.1.1. ~ 2016.2.29.까지
- 과업방향 및 목적
 - 구축된 인사관리시스템의 운영관리를 통해 직원들의 인사정보 등록·관리·조회·환류가 원활하게 진행될 수 있도록 시스템 운영 모니터링 및 문제사항에 대한 관리와 필요한 기능에 대한 추가개발이 진행되어 인사관리시스템이 안정적으로 운영되어야 함
- 과업내용 및 범위

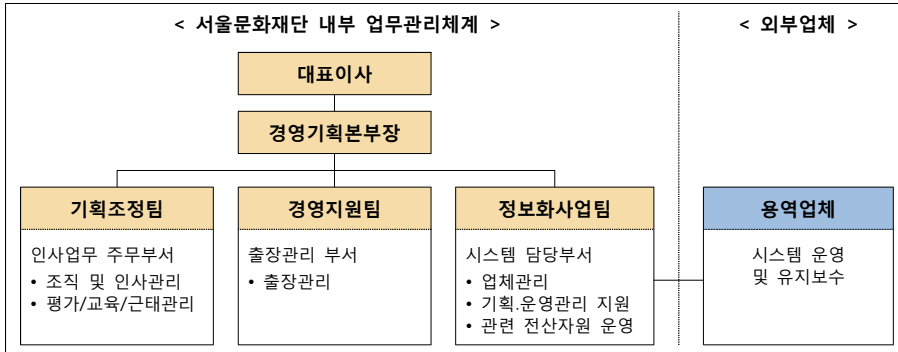
분야	내용
인사관리시스템 안정화	<ul style="list-style-type: none"> • 인사관리시스템 운영 및 안정화 <ul style="list-style-type: none"> - 인사관리 : 인사정보관리, 상별관리, 인사발령관리, 연봉관리 - 조직관리 : 조직도, 업무분장 - 근태관리 : 근태내역 및 정리표, 출퇴근확인서, 연차사용관리, 휴일근무사용내역 관리 - 출장관리 : 출장내역 및 출장비 산출, 출장복명서 - 평정관리 : 평정기준관리, 업적평가(KPI, 상시성과, 자기기술서 등), 역량평가, 다면평가, 이의제기신청기능 - 교육관리 : 교육기본관리, 개인 및 그룹교육등록, 교육조회, 확정기능 • 권한관리 및 DB관리 <ul style="list-style-type: none"> - 관리자페이지 : 인사관리시스템 기본 DB관리 업무추진사항 설정 및 관리 기능 - 사용자페이지 : 개인 인사정보 열람 및 제한적 등록/수정 기능
신규기능 추가개발	<ul style="list-style-type: none"> • 유연근무제 도입에 따른 근태관리 추가개발 • 2016년도 사업추진에 대한 기능현행화 관련 양식 추가 등
시범운영 및 테스트	<ul style="list-style-type: none"> • 신규 기능추가에 대한 단위/통합테스트 진행
인사관리시스템 DB입력 및 운영	<ul style="list-style-type: none"> • 근태시스템, 전자결재시스템 DB 연동 관리 • 과거자료에 대한 업로드 지원
사용자 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 인사관리시스템 사용자 매뉴얼 제작 및 전직원 교육 시행

추진목표

- 주무부서 및 관련부서와의 협력을 통한 인사관리시스템 안정화
- 안정적이고 체계화된 인사관리를 통한 내부 직원에 대한 서비스 제고

추진체계

- 조직도



○ 부서간 업무 역할

부서명	역할
정보화사업팀	<ul style="list-style-type: none"> 인사관리시스템 인프라 담당 - 사업관리(업체선정 및 관리) - 인사관리시스템 시스템 운영관리 지원
기획조정팀	<ul style="list-style-type: none"> 인사관리 분야별 운영 및 사용자(내부직원) 지원 인사관리 시스템 안정화 및 고도화를 위한 기획 및 개발지원 전직원 교육 등 사용자(내부직원) 지원
경영지원팀	<ul style="list-style-type: none"> 출장비관리 분야 운영 및 사용자(내부직원) 지원 인사관리 시스템 안정화 및 고도화를 위한 기획 및 개발지원

추진일정

- 시스템 운영 및 기능개발 : 2016.1.1.~2016.2.29.

Ⅲ 세 부 과 업 내 용

1. 인사관리시스템 시스템 구성

인사관리시스템 시스템 구성

하드웨어(H/W)	소프트웨어(S/W)
<ul style="list-style-type: none"> 서버모델 : IBM x3550 CPU : 2.60GHz, 8Core 메모리 : 8GB 디스크 : 300GB 	<ul style="list-style-type: none"> OS : Windows Server 2008 R2 STD(64bit) 미들웨어 : IIS 개발언어 : C#.Net DB : SQL SERVER 2008 R2 STD Report Tool : Clip Report 3.0

인사관리시스템 기본환경 운영관리

- 인사관리시스템과 관련된 서버 등 하드웨어 측면의 구성 및 관리는 재단에서 지원함
- 계약상대자는 인사관리시스템이 운영되고 있는 서버의 하드웨어 구성이 상시 최적화될 수 있도록 모니터링하여야 하며, 추가 S/W 개발 및 DB 구축에 필요한 OS 설치 등 지원이 필요한 경우 재단과 협의하여야 함

2. 인사관리시스템 기능 및 운영범위

인사관리시스템 구축 기능

분야	기능
운영관리	<ul style="list-style-type: none"> 구성관리 : 프로그램 등록, 팝업등록, 화면정보등록, 메시지 등록, 클래스 정보, 팝업화면정보등록, 프로그램탭설정, 화면요소등록, 공지사항, 출력물등록, 데이بل정보등록, 브라우저리소스등록 메뉴관리 : 메뉴등록, 프로세스메뉴등록, 사용자별 프로세스메뉴등록, 언어별메뉴등록, 언어별프세스메뉴명 등록 사용자관리 : 사용자등록, 권한그룹등록, 사용자 권한그룹등록, 사용자별 사용권한등록, 사용자암호관리, 프로그램 권한 조회, 사용자설정변경 자료추적관리 : 프로그램호출정보, 프로그램선택호출정보, 프로그램호출자료호출대상정 개발현황관리 : 개발진도관리, 개발이력관리 데이터관리 : 데이터현황
기초관리	<ul style="list-style-type: none"> 공통정보 : 공통번호등록, 사용자 공통번호등록, 공통번호참조설정, 자동채번규칙등록, 단위환산등록, 기준휴일등록, 달력정보등록, 고정환율등록, 변동환율등록, 신용카드등록, 계좌번호등록, 우편번호등록, 구분기호등록, 숫자형식등록, 금액형식등록, 경비정보등록, 학교등록,

	<p>전공등록</p> <ul style="list-style-type: none"> • 사외조직 : 은행정보등록, 세무서정보등록, 카드사정보등록, 거래처정보등록, 거래처이력등록 • 사내조직 : 법인정보등록, 신고사업장등록, 소속사업장등록, 부서등록, 부서이력조회, 코스트센터등록 • 업무조직 : 업무담당등록, 담당자별 업무조직등록, 프로그램 업무조직적용설정, 팝업 업무조직적용설정
인사관리	<ul style="list-style-type: none"> • 인사기록 : 신규채용등록, 인사자료등록, 사원사진등록, 사원명부, 업무분장등록, 학력사항조회, 자격증조회, 월별 입퇴사현황 조회, 부서별 입퇴사현황 조회, 사용자별 인사자료조회권한 설정 • 상벌관리 : 포상관리, 징계관리 • 인사발령 : 개인발령등록, 그룹발령등록, 채용사원발령등록, 인사발령 확정, 발령내역 조회 • 조직도 : 조직도 구성, 조직도 조회 • 신청서 : 신청서등록
연봉관리	<ul style="list-style-type: none"> • 연봉기본설정, 등급별인상률, 연봉내역관리, 연봉통보서, 재심사출력, 연봉조회
근태관리	<ul style="list-style-type: none"> • 근태ID관리, 근무조별카렌다, 개인별근무조설정, 개인근태내역, 출퇴근확인서, 근태조회, 근태정리표, 연차사용내역, 휴일근무사용내역
교육관리	<ul style="list-style-type: none"> • 교육시간설정, 개인교육등록, 그룹교육등록, 교육확정등록, 년도별교육조회, 개인별교육조회
평정관리	<ul style="list-style-type: none"> • 평정기준설정 : 평정기준설정, 평정대상자설정, 평가내용설정, 상향평가 대상자관리, 상향평가 내용설정 • 업적평가 : KPI등록, KPI평가(1,2차), 자기기술서, 공통업적평정표(1,2차) • 역량평가 : 역량평가(1,2차) • 다면평가 : 상향평가, 상향평가 결과 • 평정점수관리

□ **인사관리시스템 운영 및 개선**

○ **인사관리시스템 공식사용에 대한 안정화 지원**

- 인사관리시스템 기능 정상화 모니터링 및 오류사항 체크
- 사용자별 PC환경차이에서 발생하는 문제사항 등에 대한 기술지원
- 그룹웨어 및 근태기록기 등 연동시스템에 대한 운영안정화 체크
- 인사DB 추가입력 지원

○ **인사관리 신규정책 도입에 대한 현행화 지원**

- 2016년도 인사관리관련 계획수립에 따른 각 기능별 메뉴구조 및 항목, 내용 등 향후 운영을 위한 기능 및 내용 현행화 지원

- 조직도 변경 등 이력사항 발생 시 이력관리 지원

○ **인사관리 기능 추가개발**

- 유연근무제 도입에 따른 근무조 설정추가 및 적용에 필요한 기능에 대해 추가개발하여 근태관리시스템에 적용될 수 있도록 함
- 기 개발된 인사관리시스템을 운영하면서 발생하는 항목 및 양식 추가 등 운영을 위해 필요한 기능 추가개발이 요구될 경우 담당부서와 협의 후 기술지원함

□ **인사관리시스템 사용자 교육지원**

○ **관리자 교육 시행**

- 관리자가 원활하게 시스템을 사용할 수 있도록 관리자매뉴얼 현행화
- 관리기능별 담당자 환경설정 및 교육 지원

○ **사용자 교육 지원**

- 직원들이 시스템을 사용함에 어려움이 없도록 교육자료 제공 및 전직원교육 진행
- 기능 및 문제사항 발생시 맞춤형 안내 지원

3. 인터페이스 관리

□ **시스템 인터페이스**

○ 전자결재시스템 SSO 연계 관리

- 전자결재시스템을 통해서 인사관리시스템에 접근하는 경우 전자결재 시스템의 SSO 정보를 넘겨받아서 자동 로그인 하도록 설정되어 있다.

○ 전자결재시스템 대장관리 연계 관리

- 인사관리시스템에서 출퇴근복명서 외 5개 대장에 대해서는 전자결재 시스템의 대장관리와 연계하여 결재가 이루어지도록 설계되어 있다.

□ **사용자 인터페이스**

○ 시스템은 웹 기반으로 구축되어 있으며, 웹브라우저를 통하여 모든 기능이 정상작동하도록 운영관리하여야 한다.

○ 현재 구축되어 있는 인터페이스(키보드 이용, 창분리/추가기능)가 원활하게 작동될 수 있도록 운영관리하여야 한다.

4. 데이터 요구사항

□ 데이터베이스 관리

- 시스템은 인사관리시스템에서 필요한 내부 DB가 각 분야별로 구축되어 있다.
- 인사관리시스템은 외부 DB인 근태기록시스템의 ‘근태DB’로부터 출퇴근, 외출/복귀 데이터를 제공받아 운영되며, 그룹웨어의 대장관리로부터 근무상황부 및 휴일근무대장 데이터를 제공받아 운영된다.
- 운영 중 과거자료에 대한 업로드 지원이 필요할 경우 일반등록 및 대량등록 방법으로 업로드를 지원할 수 있다.
 - 대량등록 방법으로 업로드 시 해당 샘플데이터 및 양식을 제공하여야 하며 과거자료 목록은 발주기관 담당부서와 협의 후 결정한다
- 저장데이터 중 개인정보보호법 및 관련 지침 등에 의해 암호화 대상이 되어야 하는 정보는 처리기준에 따른 조치를 하며, 암호화는 데이터 종류에 따라 양방향 또는 단방향 암호화(복호불가) 되어야 한다.
- 시스템은 자료의 파손, 변질, 분실 등에 대비하여 전체 백업시스템과 별도로 자체 백업기능을 제공하여 이중화되어야 한다.
- 시스템의 자료는 30일 단위로 백업을 한다.
- 시스템은 외부 데이터를 연계할 때 데이터의 정확성을 검증해야 한다.

- 본 과업지시서에 명시된 사항은 계약상대자가 임의로 해석할 수 없으며, 내용이 불분명하거나 명시되지 아니한 사항은 상호 협의하여 결정한다.

Ⅲ 과업 준수 사항

1. 총괄

- 본 과업지시서는 “서울문화재단 인사관리시스템 운영 및 유지관리” 사업을 수행하기 위하여 필요한 사항을 규정하며, 모든 과업의 수행은 본 과업지시서, 세부과업문서(사업수행계획서, 세부기획안 보고서 등)에 의하여 진행하되, 기타 세부적인 사항 및 과업내용 해석상 이견이 발생한 경우에는 발주기관과 계약상대자가 협의하여 결정한다.
- 계약상대자는 본 과업을 수행함에 있어 최신의 기술지식을 사용하며, 일반적으로 통용되는 전문적인 기준과 신의와 성실의 원칙에 따라 계약의무를 완수하여야 한다.

2. 테스트

□ 단위/통합 테스트

- 아래의 시스템 정상여부 확인방안을 제출하여야 한다.
 - 시스템 정상작동 여부 확인 방안
 - 테스트환경을 구축하여 전반적인 기능 테스트 수행
- 시험운영 중 발견되는 에러나 문제점에 대하여 정상 가동될 수 있도록 즉시 조치하여야 한다.
- 속도저하, 장애발생, 보안취약점 발견, 성능저하, 기능 미비 등으로 요구사항을 충족하지 못하거나 서비스에 문제가 있을 것으로 판단될 경우, 제안제품을 교체 또는 대체·증설·보완해야 하며 그에 따른 비용이 발생하였을 경우, 발주기관과 계약상대자가 협의하여 결정한다.
- 테스트를 진행할 경우, 단위/통합 테스트 계획서, 시나리오, 체크리스트를 작성 제출 후 정상 유무 작동을 검사하여야 한다.
 - 개발서비스에 대해 하나의 엑셀파일로 관리
- 단위 테스트 실패 시 성공까지 반복 테스트를 10회 이상 반복한다.
- 대상 업무별 단위시험, 통합시험 등에 대한 시험 방안을 수립하고, 이를 문서화하여 결과 산출물로 제시하여야 한다.

3. 보안

□ 관리자 접근제어

- 인사정보 기본설정 등을 위한 관리자페이지를 관리한다.
- 관리자를 분류하여 권한별로 접근제어를 설정/관리할 수 있도록 한다.
 - 관리자 유형 : 인사담당자, 교육담당자, 근태담당자, 출장담당자, 시스템관리자 등
 - ※ 관리자 분류는 담당부서 협의 후 후 변경될 수 있음
 - 관리자 유형별로 인사관리시스템의 메뉴 접근을 제한/허가할 수 있도록 관리한다.
- 관리자는 허용된 IP 그룹에서만 접근이 가능하도록 관리한다.

□ 사용자 접근제어

- 사용자(개인 및 그룹별)를 분류하여 권한별로 접근제어 설정/관리한다.
 - 사용자 유형은 일반직원, 행정스태프 등으로 구분하며, 사용자 분류는 사업별 특성에 따라 달라질 수 있다.
- 인사관리시스템은 허용된 IP그룹에서만 접근이 가능하도록 관리한다.
- 사용자의 계정은 기본 전자결재시스템 계정으로 하여 SSO 연동되며, 그 외 전자결재시스템 계정이 없는 경우 별도 계정을 부여하고 등록할 수 있도록 기능을 관리한다.
- 사용자는 전자결재시스템 SSO 연동 및 계정/비밀번호를 통해 로그인하는 것을 기본으로 하고 우회하는 방법은 차단될수있도록 관리한다.

□ 서버 및 정보시스템 접근제한

- 재단의 모든 서버는 일반사용자의 임의 접근을 제한한다.
- 접근을 허가한 경우라도 업무와 연관된 최소한의 영역만 접근허가 한다.
- 서버접근은 관리자의 허가를 득한 후 사용하여야 한다.
(※ 보안물넷 신청서)

4. 품질관리

□ 품질관리 준수사항

- 품질관리 조직과 운영절차를 구체적으로 제시하고 준수하여야 한다.
- 품질활동의 제반절차 및 산출물을 명시한 품질관리계획을 사업수행계획서에 상세하게 기술하여야 하며, 이에 근거하여 체계적이고 효과적인 프로젝트 진행을 위하여 사업기간동안 품질관리 조직을 통해 품질보증활동을 수행하고 결과물을 제출하여야 한다.
- 품질 또는 성능상의 문제 발생 시 부하 테스트 및 분석결과를 제시하고 개선하여야 한다.
- 본 과업범위 외의 요인(운영서버 등 정보자원 등)으로 인해 사업 결과에 영향이 있거나 예상되는 경우 원인과 해결방안을 발주기관에 제시하여 위험요소를 최소화 하거나 문제가 해결될 수 있도록 적극 협조하여야 한다.
- DB구축을 포함하는 경우 사업완료(검수)시 데이터품질진단 및 오류데이터 개선을 실시하여야 한다.

4. 제약사항

□ 사업관련 공통 규정 준수

- 사업 추진 시 『행정기관 및 공공기관 정보시스템 구축·운영 지침(행정자치부 고시)』에 규정된 사항을 준수하여야 한다.
- 개인정보를 처리함에 있어 『개인정보보호법』 등 관련법규 및 규정을 준수하여야 하며, 『서울문화재단 개인정보보호지침』을 적용하여야 한다.
 - 개인정보 열람 시 접근 이력 기록 및 필요시 사유 입력
 - 개인정보 열람에 대한 이력관리 통계 또는 조회 화면 제공
 - 개인정보 중 고유식별정보에 대한 암호화
 - 관련된 정보의 접근, 열람, 저장 등의 모든 로그를 저장 관리
- 사업 추진 기간 내 적용 법령 및 규정, 적용 표준 등에 변경사항 발생 시 반영하여 사업 추진하여야 한다.
※ 변경 사항의 적용시점을 고려하여 발주기관과 협의하여 적용한다.

□ 사업관련 공통 기술표준 준수

- 공공 SW사업 및 발주기관의 정보화사업 기술표준을 준수하여야 한다.
- “행정기관 및 공공기관 정보시스템 구축운영지침(행정자치부 고시)”에 의한 기술적용표준을 아래와 같이 준수하여야 한다.
 - 특정기술에 종속되지 않는 개방형 기술로 구현되어야 한다.
 - 계약상대자는 기술적용 사항에 관해 발주기관과 협의·확정 후, 기술적용계획표를 작성하여 사업수행계획서에 포함하여야 한다.
 - 사업수행계획서에서 확정된 기술적용계획표에 따라 표준기술을 적용하고, 사업완료시(인수테스트 전) 기술적용결과표를 작성하여 제출하여야 한다.
- 소프트웨어 개발보안(시큐어코딩)에 해당되는 사업의 경우 소프트웨어 개발보안가이드 및 소프트웨어 보안약점 진단가이드, 소프트웨어 개발보안 가이드를 준수하여야 한다.
- 가능한 S/W를 모듈화하여 시스템 갱신이 용이하도록 개발하여야 한다.

□ 용역업체 정보보호 및 보안준수

- 계약상대자는 과업내용과 관련하여 문서·인원·장비 등에 대한 관리적·물리적·기술적 보안대책을 강구하여야 하며, 대표자(협력업체 포함)의 보안각서 및 용역참여자의 보안각서를 제출하고, 보안관리 책임자를 지정하여 그 내역을 보안각서와 함께 제출하여야 한다.
- 계약상대자는 “정보화사업 용역업체 정보보호 준수사항” 을 준수하여야 한다.
- 계약상대자는 “외주 용역사업 보안특약 조항” 을 준수하여야 한다.
- 계약상대자는 과업에 대한 하도급 계약을 체결할 경우 본 사업계약 수준의 정보보안 관리 및 비밀유지 조항을 하도급계약서에 포함하여야 한다.

□ **웹기반 시스템 관련 규정 및 표준 준수**

- 본 사업 추진과 관련하여 다음의 표준 지침을 준수하여야 한다.
 - 전자정부서비스 호환성 준수지침(안전행정부)
 - 웹어플리케이션 개발 보안가이드 2010(안전행정부)
 - 전자정부웹서비스 취약점 대응지침(안전행정부)
 - 소프트웨어 개발보안 가이드(안전행정부)
 - 공공기관 홈페이지 개인정보 노출방지 가이드라인(안전행정부)
 - 서울특별시 웹서비스 기술 가이드라인(서울특별시)
 - 서울특별시 웹서비스 정책 가이드라인(서울특별시)
 - 서울문화재단 개인정보보호지침(서울문화재단)

□ **웹표준 준수**

- 웹표준(웹호환성)을 준수하여 사업을 추진해야 하며, 다음 항목을 이행하여야 한다.
 - 웹표준 문법을 준수하여 구축하여야 한다.
 - W3C Markup Validation([Http://validator.w3.org](http://validator.w3.org)) 문법검사 통과
 - W3C CSS Validation(<http://jigsaw.w3.org/css-validator>) 문법검사 통과
 - 웹호환성 확보로 크로스브라우저를 지원하여야 한다.
 - 동작호환성 확보, 레이아웃호환성 확보, 로그인호환성 확보
 - 5종 브라우저(IE9이상, 파이어폭스, 오페라, 사파리, 크롬) 지원
 - 사업완료시 웹호환성 준수 증빙서류 제출
 - W3C Markup Validator, CSS Validator, 크로스브라우저 지원

□ **웹 취약점 점검 및 조치**

- “홈페이지 SW(웹) 개발 보안가이드” 등을 준수하여 보안에 취약하지 않도록 시스템을 개발하여야 한다.
- 사업 완료시 웹취약점 점검 및 조치 관련 증빙서류를 제출하여야 한다.
 - 웹취약점 점검 결과보고서 및 조치내역서 제출
 - 점검항목 : OWASP 10대 취약점, 국정원의 홈페이지 8대 취약점 등

5. 프로젝트 관리

□ **성과지표 설정관리**

- 본 계약 추진의 성과측정을 위한 성과지표를 확정하여 제시하여야 한다.
- 성과지표는 본 사업의 추진 배경 및 목적을 이해하고 작성하여야 하며, 객관적이고 정량적인 지표로 계량화 되어야 한다.
- 제시된 성과지표는 발주기관의 사업 성과지표를 고려하여 발주기관과 최종 협의확정 한 후 사업수행계획서에 명시하여야 한다.
- 성과달성을 위하여 노력하여야 하며, 발주기관은 사업 추진 중 중간점검을 위하여 성과지표에 의한 측정결과를 요구 할 수 있으며, 발주기관의 요구를 받은 경우에는 성과측정결과서(중간점검용)을 제출하여야 한다.
- 사업(계약) 종료시에 제시된 성과지표에 의한 성과측정을 실시한 후 성과측정결과서(최종)를 제출하여야 한다.

□ **서울시 정보화사업 추진절차 준수**

- 『서울시 정보화사업추진절차에 관한 규칙』, 『서울시 정보화사업관리지침』 등에 따라 사업을 추진하여야 한다.
- 사업 착수 시 ‘EA관리, 정보화사업관리시스템 활용, 보안 및 하도급 절차’ 등 서울시 정보화사업 추진 시 준수사항 등에 관한 교육을 실시(이수)하여야 한다.

□ **프로젝트관리 방법론 준용 등 사업관리 요건 준수**

- 『서울시 프로젝트관리방법론』을 준용하여 프로젝트를 관리하고, SW 개발 및 유지보수 사업의 경우 『서울시 SW개발 및 유지보수 방법론』을

준용하여 사업을 수행하여야 하며, 다음의 사항을 준수하여 사업을 관리하여야 한다.

- 사업 착수 전,
 - 제안요청서 및 과업지시서를 기반으로 발주기관과 협의하여 방법론을 준용하여 ‘프로젝트관리 산출물’, ‘SW개발 및 유지보수’ 산출물, 기타 계약관련 산출물을 확정 한 후, 서울시 정보화사업관리시스템의 ‘사업수행’ 메뉴를 통해 관리대상산출물(테일러링 내역서)을 등록하여야 한다.
 - 확정시 관리대상산출물 등록 및 다운로드 후 사업수행계획서 첨부
- 사업 수행 시,
 - 서울시 정보화사업관리시스템의 ‘사업수행’ 메뉴를 통해 관리대상 산출물의 등록(제출관리)하여야 하며, 각종 회의록, 보고, 변경관리, 이슈관리 사항 등의 경우에도 시스템을 통해 등록관리 하여야 한다.
- 위험관리, 품질관리, 일정관리, 자원관리, 형상관리 등 프로젝트 관리 방법론을 통하여 제시한 사업관리방안에 대하여 확정하여 사업수행계획서에 포함하여 제출하며, 과업수행기간동안 준수하여야 한다.
- 프로젝트의 목표관리, 진도관리, 변경관리, 프로젝트 수행 과정상에서의 문제점 및 위험요소 등 사업수행상태와 산출물을 평가·관리하기 위해 정기 또는 비정기적으로 수행하는 검토 및 보고체계를 계획(프로젝트 상태 검토 계획(발주기관과의 합동 검토 방안 포함) 제출)하여 사업수행계획서에 포함하여야 한다.
- 계약상대자는 용역수행에 대한 업무추진 진행사항을 일간/주간/월간(※ 협의조정 가능) 단위로 작성하고, 중요사항이 발생한 경우에는 즉시 보고하여야 한다.
- 계약상대자는 과업수행 내용을 기록 유지하여야 하며, 발주기관의 요구가 있을 경우에는 이를 제출하여야 한다.

□ 산출물 작성 및 제출

- 사업추진 주요 산출물은 아래와 같이 구성된다.
 - 프로젝트관리 산출물 (※ 서울시 프로젝트개발 방법론 참조)
 - 사업유형(구매, 개발, 유지관리 등)에 따른 관리 산출물
 - ※ 개발 및 유지관리 산출물 : 서울시 SW개발 및 유지보수 방법론 참조

- SW사업정보 산출물(※ 관련 요구사항의 산출정보 참조)
- 각 요구사항별 해당 산출물 (※ 각 요구사항의 산출정보 참조)
- 기타 계약관련 산출물 등

- 프로젝트관리 산출물 및 사업유형별 산출물(SW개발 및 유지보수 산출물) 및 제출일정은 발주기관과 협의·확정하여야 하며, 사업수행계획서에 명시(산출물명, 산출물 제출일정 포함)하여야 한다.
 - ※ ‘서울시 정보화사업관리시스템’의 ‘사업수행’ 기능 활용하여 방법론별 필수 및 옵션 산출물을 구분하여 확정 한 후 다운로드 하여 사업수행계획서에 포함
- 본 사업의 계약과 관련된 산출물은 다음을 기본으로 한다.

- 계약 후 10일 이내

- 사업수행계획서
 - ※ 사업수행계획서는 ‘행정기관 및 공공기관 정보시스템 구축운영지침(행정자치부 예규)’을 준용하여 작성하여야 하며, 본 사업의 적정한 관리를 위하여 품질보증 계획, 변경계획 관리, 추진일정 계획(산출물 및 제출일정 포함), 부문별 책임자, 부문별 관리계획, 프로젝트 상태검토 계획, 기술적용계획표 등이 반드시 포함되어야 한다
- 참여인력 신원조사 관련 서류 1부
- 각종 보안서약서 1부, 참여인력 긴급연락망 1부

- 계약 후 14일 이내

- 착수보고서(CD 및 보고서 각 3부)

- 계약 종료 후 7일 이내

- 완료보고서 : 최종보고서 및 요약보고서(CD 및 보고서 각 3부)
 - ※ 계약상대자는 과업이 완료되면 보고서의 초안을 발주기관에 제출하여 심의를 받고, 수정사항에 대해서는 보완토록 한다
 - ※ 계약상대자는 보고서 작성 중 항상 발주기관과 긴밀하게 협의하여야 하며, 발주기관은 계획된 성과품 이외에 과업수행의 내역을 파악할 수 있는 별도의 산출물을 계약상대자와 협의하여 요구할 수 있다.

- 사업보고 및 산출물 제출 일정

연번	산출물명	제출일정				비고
		최초 (변경시)	매일 (수시)	주.월 (정기)	완료	
1	사업수행계획서	○				
2	수시점검보고서		○			
3	주.월간보고서			○		
4	사업완료보고서				○	

- 관리대상 산출물은 서울시 정보화사업관리시스템을 통해 등록관리 하며, 최종 산출물은 사업 종료(검수)전까지 확인되어야 한다.
- 정보화서비스의 경우 사업완료 시, 메뉴구조도, 스토리보드, DB구조도, 시스템 연동정보, 개발코드산출, 운영매뉴얼(관리자/사용자)을 제출한다.

6. 프로젝트 지원

□ 교육지원

- 체계적이고 효율적인 교육을 위하여 교육훈련 계획을 제출하여야 한다.
- 교육훈련계획 작성 시 교육대상, 교육일정 및 장소, 내용, 교재 등 기타 제반사항은 발주기관과 협의하여 결정하여야 하며, 아래의 사항을 포함하여야 한다.
 - 교육대상(사용자, 관리자 등 교육대상 구분)
 - 교육일정, 교육장소, 교육내용, 교육교재에 관한 사항
 - 시스템의 운영, 시스템 감시 및 보안, 비상복구 방법에 관한 사항
 - 기타 교육관련 사항 등
- 교육훈련계획에는 시스템 구축 및 운영상 필요하다고 판단되어 발주기관에서 관련 교육 요구할 수 있으며, 본 사업 수행 범위 내에서 적극 지원하여야 한다.

□ 기술이전

- 사업수행 과정상 수반되는 전문기술 및 관련된 제반사항에 대한 기술이전 계획을 상세히 제시하고 발주기관에 이전하는데 최선을 다하여 지원하여야 한다.
- 기술이전계획 작성 시 발주기관과 협의하여야 하며, 아래의 사항을 포함하여야 하며, 계획에 따라 기술이전을 수행하여야 한다.
 - 기술이전 내용 : 시스템 운영 필요하거나 경미한 장애조치,

응급조치 기술 등 포함

- 기술이전 방법 및 기간
- 인원
- 비용부담조건(해당시)
- 과업 수행 중 확인된 사항에 대한 산출물 작성 및 기술이전에 필요한 사항은 수시로 정비하여야 하며, 인력 변경에 따른 인계인수 또는 기술이전 등에 활용 가능해야 한다.
- 시스템 확장, 타 기종과의 연결, S/W 업그레이드 등 기술을 요하는 사항에 대하여 적극 지원하여야 한다.

□ 하자보수 일반

- 하자보수 지원방안에 지원범위, 지원인력 및 지원방법(상주, 비상주) 지원내용 등을 완료보고서 제출시 포함하여야 한다.
- 하자보수 지원방안에는 다음의 사항을 포함하여야 한다.
 - 하자보수 대상(HW,SW,개발시스템 등) 별 지원범위
 - 환경변화에 따른 시스템 변경 최적화 및 시험활동에 관한 사항
 - 공급된 상용 제품에 대한 Version Upgrade에 관한 사항
 - 장애발생에 대한 처리(Trouble Shooting)에 관한 사항
 - 기타 시스템의 정상운동을 위한 기술지원 등에 관한사항
- 하자보수 범위를 초과하여 유상으로 처리되는 유지보수 사항에 대해서는 대상범위와 유상처리 기준을 명확하게 제시하여야 한다.
- 시스템의 안정성 및 신뢰성 확보와 장애시간을 최소화하기 위하여 시스템을 단위 요소기술과 기능으로 구분하여 각각에 대한 세부 하자보수 계획을 제시하여야 한다.
- 하자보수 기간 중에 시스템 운영 및 유지보수 등을 시스템 운영자가 수행할 수 있도록 기술 전수 실시하여야 한다.
- 공급되는 장비 및 부품의 생산 중단 시는 최소 3개월 전에 서면으로 통보하고 관련 장비의 예비부품 사전확보 및 대체품의 지속운용 대책 등을 강구하여야 한다.
- 하자보수 기간 중 시스템의 결함 및 H/W, S/W 개발, 제작, 설치 등의 하자가 발견될 경우 24시간 이내에 해당 장비 또는 부품을 무상으로 수리(또는 처리방안 도출(발주기관 협의))하거나 동일 신품 또는 그 상위 기능의 부품으로 무상 교환하여야 하고, 개발된 S/W상의 문제가 발견된

경우 즉시 필요한 조치를 취하여 문제를 해결 하여야 한다.

- 사업 종료시에 하자보증확약서, 유지관리확약서(유상처리 기준 포함)를 제출하여야 한다.(제품별 제조사, 기술지원사 등의 확약서 포함)

7. 유지관리 수행

□ 유지관리 수행

- 유지관리 대상은 구축하는 인사관리시스템으로 한다.
- 시스템 구축에 대한 유지관리에 해당되는 사항은 본 사업비에 모두 포함된 사항이며, 사업 추진 시 본 사업비 외에 추가비용이 발생하는 부분은 발주부서와 계약상대자가 협의하여 결정한다.

□ 백업관리

- 정보시스템의 백업대상 목록 작성 및 발주기관의 백업장치를 활용한 정기적인 백업 수행 및 복구계획 수립, 관리하여야 한다.
- 백업장치를 이용한 정기백업 외 이중화 백업 방안을 수립하여 수행하여야 한다.
- 백업 운영관리 및 백업 스케줄의 지속적 관리, 확인을 통한 정상 유무를 확인하여야 한다.
- 백업스케줄링 상태 확인 및 백업을 최적화하여야 한다.
- 분기 및 환경 변경 시 백업을 실시하여야 한다.

□ 장애처리

- 장애 또는 정후가 발생해 조치요청 시 즉시 복구에 임해야 하며, 2시간 이내에 현장 도착, 요청 후 4시간 이내에 복구 완료함을 원칙으로 한다. 단, 최대한 1시간이내에 조치할 수 있도록 적극 대응하여야 하며, 원격 및 기타 다양한 방법으로 조치 가능하다.
- 정해진 시간 내에 복구가 불가능할 경우에는 업무에 지장이 없도록 대체 장비로 임시조치한 후 수리해 정상 가동하도록 조치하여야 한다.
- 장애조치에 따른 결과를 재발 방지대책이 포함된 ‘장애처리보고서’를 작성하여 제출하여야 한다.
- 중요정보의 유지보수를 위해 백업 및 장애발생시 복구작업을 실시하여야 한다.

- 신속한 장애 처리 및 예방을 위한 주요 장애 유형별로 장애 대응방안(장애감지, 유지보수 조직 가동, 원인분석, 조치, 재발 방지 대책 등)을 제시하여야 한다.

□ 기술지원

- 시스템 운영에 따른 기술 자문 및 지원 요청 시 성실히 응하여야 한다.
- 시스템 성능최적화 작업을 수행하여야 한다.
- 조직개편 등에 따른 인사정보 변경에 대한 현행화를 지원하여야 한다.

□ 유지관리 및 문서활동

- 유지보수 관련 문서를 관리하여야 한다.
 - 시스템 구성 등을 상세하게 현행화하여야 한다.
- 하자보증 기간에 대한 기술 지원 및 장애 복구 방법을 제시하여야 한다.
- 백업관리, 성능관리, 장애관리 등 제반 분야에 대한 전산실 운영관리지침 등을 작성하여야 한다.
- 체계적인 운영을 위하여 운영절차 및 각 업무시스템 운영, 사용자매뉴얼 작성 및 갱신하여야 한다.
- 행자부 「정보보안지침」, 「국가정보보안지침」 등 정보시스템 관련지침 준수하여야 한다.

□ 기능향상 및 보완

- 대상장비, S/W의 성능향상(Upgrade) 및 기능보완(Patch), 시스템 튜닝 등을 누락없이 제공하여야 하며, 적용은 사전 협의하여 시행한다.
- 시스템 성능분석을 연1회 이상 실시하여 최상의 시스템 상태를 유지할 수 있도록 분석결과 및 개선안을 서면으로 제출하여야 한다.
- 진단결과, 문제점, 개선대책을 포함한 결과서를 제출하여야 한다.

8. 유지관리 인력

□ 조직 및 인력

- 인사관리시스템 구축 및 운영에 적합한 인력수준으로 구성한다.
- 과업에 투입되는 인력의 구성, 운영체계 및 운영방안을 사업수행계획서에 포함하여야 한다.

- 투입인력에 대한 교체가 필요한 경우, 상호협의를 진행되어야 한다.
 - 투입인력에 대한 교체는 가능한 최소화하고, 퇴직 등 부득이한 사유로 교체할 경우에는 동급 이상의 인력으로 과업수행에 영향을 최소화하여야 한다.
 - 투입인력의 자질 부족 등의 사유로 교체를 요구할 경우에는 협의 후 교체할 수 있어야 한다.
- 프로젝트 관리자(PM)
 - 프로젝트관리자는 사업을 총괄할 수 있는 지식과 경험을 보유한 자로, 과업수행에 필요한 모든 사항을 총괄 관리, 감독, 수행하여야 한다.

9. 계약 해지 및 연장

□ 계약 해지

- 발주부서에서는 다음의 사유로 계약상대자가 과업수행을 지속하기 곤란하다고 판단될 경우 계약을 해지할 수 있다.
 - 계약기간 14일 이내에 별다른 이유없이 사업수행계획서를 제출하지 않고 승인받지 않을 경우
 - 발주부서로부터 서면으로 과업운영에 대한 시정요구를 받아 이행계획서를 제출하였으나 명시된 일자까지 동 시정사항을 이행하지 않았다고 판단되는 경우
 - 과업의 전부 또는 일부에 대해 하도급을 주거나 중대한 계약조건의 위반이 있는 경우
 - 부도, 파산 등의 이유로 본 계약사항을 이행할 수 없다고 판단되는 경우
 - 계약기간 내 과업을 완료할 능력이 없거나 현저하게 공정이 미달되는 경우

□ 계약 연장

- 발주부서의 차년도 운영업체 선정이 지연되는 경우 계약상대자와의 협의를 통해 차년도 운영업체 계약체결전까지 계약을 연장할 수 있다.
- 계약의 연장에 따른 비용은 별도 협의를 통해 산정한다.

10. 회계처리

□ 대금 지급

- 사업비는 계약상대자의 청구에 의하여 사후 지급을 원칙으로 하며, 발주부서는 계약상대자가 제출한 청구내역과 과업 이행 수준을 검토하여 계약금 범위 내에서 지급액을 결정한다.
- 2016년 본 과업에서는 완료에 대한 대금지급으로 사업비를 지급한다.
- 사업의 이행 확보를 위하여 계약체결시 서울문화재단을 피보험자로 하는 보증보험회사에서 발행한 [이행보증보험증권] 원본을 제출하여야 하며, 보험료는 계약상대자의 자체 예산으로 진행한다.

□ 사업비 관리

- 계약상대자는 사업비를 발주부서가 정하는 목적과 용도에 따라 집행하여야 하며, 인건비는 타 비용에 우선 지출하여야 한다.
- 계약상대자는 별도의 회계책임자를 지정하고 운영하여야 하며, 예산집행은 세금계산서, 법인신용카드, 은행입금증(무통장입금) 등의 방법으로 하며, 특별한 경우 외에는 현금 지급을 할 수 없다.
- 계약상대자는 인건비 지출시, 관계규정에 의거 원천징수 등을 하고 세무서에 신고(납부)하여야 한다.

□ 계약금액 변경 및 환수

- 계약 체결 후 설계서 및 예정가격 또는 계약금액 결정에 하자 또는 착오가 있음이 발견되거나, 완료검사 시 부족하게 설계되었다고 판단되는 경우 및 관계기관의 감사에서 지적이 있을 경우 등 그 금액을 감액하여야 할 사유가 발생하였을 때에는 발주부서에서 산정하는 금액을 용역대금에서 감액될 수 있다.
- 계약종결 후, 위 환수사유가 발생할 경우 발주부서의 환수통보에 의하여 계약상대자는 납부하여야 하며, 발주부서는 발주부서 및 다른 관서에서 계약상대자에게 지급하여야 할 타 지급금에서 이를 공제할 수 있다.
- 위 환수 통보시 지정된 기일까지 납부하지 아니할 경우 발주부서는 국제징수법의 예에 준하여 강제징수할 수 있다.