

유지보수서비스 지침서

(2017년 7월 5일 개정)

제 1 장 총칙

제 1 조 (목적)

- ① 본 지침서는 유지보수서비스(이하 서비스)의 범위와 그 처리절차 및 처리방법을 분명히 함으로써 서비스를 제공하는 담당자들로 하여금 빠른 판단과 처리를 하게 하여 서비스 품질을 제고하고
- ② 유지보수 요청 건들에 대한 일관된 처리 기초를 유지할 수 있게 하며
- ③ 처리기준에 대한 오해로 인해 생기는 고객과의 마찰을 최소화하고 더 나아가 사전에 예방함을 그 목적으로 한다.

제 2 조 (서비스 대상)

- ① 서비스 대상은 구축 당시의 기관에 소속된 분관들에 한한다.
- ② 구축 사업 이후 추가 구축된 분관들은 별도의 유지보수 계약을 통해서 서비스 대상에 포함시킬 수 있다.

제 3 조 (서비스 효력)

- ① 서비스의 유효 적용기간은 유지보수 계약이 체결되고 그 계약서에 명시된 기간 동안에 유효하다. 만약 신규 시스템 구축이 완료되어 무상유지보수 기간 안에 있는 경우 그 기간 동안 유효하다.
- ② 만일, 고객 단독으로 제품에 대한 기술지원이 가능할 경우, 본 유지보수 계약을 중단할 수 있으며, 이에 따라 기술지원 및 프로그램 패치 등의 서비스는 중단된다.

제 2 장 서비스의 종류와 범위

제 4 조 (제공 서비스 종류)

- ① 콜센터
 - 전문 사서를 통한 상담서비스
 - 원격 지원 서비스
- ② 온라인 고객센터
 - 사용법 문의에 대한 답변
 - 프로그램 오류에 대한 처리
 - 시스템 운영에 필요한 요청사항 지원 (이하 운영지원서비스, ※상세한 지원범위는 제 6 조 참조)
 - 기능 추가 (※고객의 기능제안에 대한 선별적 적용)
- ③ 프로그램 패치
- ④ 장애 복구 서비스 (※상세한 서비스범위는 제 7 조 참조)
- ⑤ 교육 서비스 (※상세한 서비스범위는 제 8 조 참조)
- ⑥ 정기 점검 서비스 (※상세한 점검항목은 제 9 조 참조)

제 5 조 (지원 제품과 버전 별 서비스 범위)

제공서비스	지원제품 및 버전			DLI WEB	PYXIS		Mobile		DEXPEED			SMUF	
	DLi 25	7	8		1	2	1	2	2	3	4	1	2
전문사서를 통한 상담서비스	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
원격 지원 서비스	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
사용법 문의에 대한 답변	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
프로그램 오류에 대한 처리	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
운영지원서비스	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
기능 추가	X	△	○	X	△	○	△	○	△	△	○	X	○
프로그램 패치	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
장애 복구 서비스	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
교육 서비스	△	△	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
정기 점검 서비스	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
통계 레포트 서비스	X	X	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

- ※ ○ (지원)
- △ (선별적 지원)
- X (지원하지 않음)
- (해당없음)

제 3 장 상세 서비스 범위

제 6 조 (운영지원 서비스 범위)

- ① 패키지에서 제공하지 않는 통계출력물 쿼리요청
- ② 통계 레포트 추가는 (년 3 회로 제한)
- ③ 홈페이지 운영지원
 - 가) 기존 틀을 깨지 않는 문구, 이미지 및 HTML Tag 수정
 - 나) 신규 메뉴 및 페이지 추가 (년 2 회로 제한)
 - 다) 배너 이미지 추가 (년 5 회로 제한)
 - 라) 도서관 서브 홈페이지(E-Book, E-Learning 등) SSO 연계 (년 3 회로 제한)
 - 마) SSL 인증서 적용 단 SSL 발급은 고객이 직접 진행한다.
- ④ 연동 연계요청
 - 가) 기존 연동프로그램의 인자 값 변경
 - 나) 연동을 위한 뷰 테이블 생성
- ⑤ 다음의 경우는 서비스 범위에 포함되지 않는다
 - 가) 보안상 문제가 될 수 있거나 개인정보유출의 위험이 있는 요청 (※ 단, 고객이 사고에 대한 책임을 감수하고 요청할 경우는 예외로 함)
 - 나) 요청사항 처리를 위한 예상 작업공수가 1인 3일 이상이 소요되는 요청
 - 다) 기관 데이터 생성 및 수정, 삭제
 - 라) 고객의 과실로 인한 데이터 보정
 - 마) 보안 솔루션으로 인한 차단 및 오류 부분(V3, 알약, 웹방화벽 등등)
 - 바) 패키지 범위를 벗어나는 기능추가, 수정, 삭제 요청
 - 사) 시스템 및 데이터 백업 (단, 백업교육은 요청 시 제공)
 - 아) OS(Windows, Linux) 패치 부분
 - 자) 구축 당시에 포함되어 있지 않던 신규 연동
 - 차) 연동 대상시스템에 대한 변경부분은 기관에서 직접 확인하여 제공

카) 불합리한 요구나 통상적인 원리 원칙에 어긋난 요청

제 7 조 (장애 복구 서비스 범위)

- ① 장애란 하드웨어 및 소프트웨어의 문제로 시스템(LAS, WEB 등) 접속이 불가능한 경우를 말한다. 예를 들어
 - 하드디스크 등 하드웨어의 손상으로 서비스 불능
 - 네트워크 장애로 인한 접속 불능
 - OS 바이러스나 해킹으로 인한 비정상 상태
 - 실행되어야 할 Application 프로세스가 중지되어 서비스 불능
 - DBMS Session 의 한도 초과로 인한 접속 불능 상태
 - 비정상적으로 처리 속도가 떨어져 서비스 불능 상태 등
- ② 하드웨어 장애 복구 (※ 하드웨어 유지보수 계약 체결 시)
 - 부품 교체
 - 필요 시 OS 및 프로그램 재설치
 - 요청 시 고객이 백업한 DB 의 복구 지원
- ③ 소프트웨어 장애 복구
 - 바이러스 및 해킹에 의한 OS 재설치 (※ 하드웨어 유지보수 계약 체결 시)
 - 유지보수 대상 프로그램의 장애로 인한 접속 불가 장애 처리

제 8 조 (교육 서비스 범위)

- ① 담당자 교체로 인해 교육이 필요할 경우, 년 1 회에 한해, 당사 내방교육 제공
- ② 방문 교육 서비스는 서비스 범위에 포함되지 않는다.

제 9 조 (정기 점검 서비스 범위)

- ① 정기 방문 점검 (※ 방문 회수는 유지보수 계약에 명시됨)
- ② 원격 점검 (※ 점검 회수는 유지보수 계약에 명시됨)
- ③ 점검항목
 - 하드웨어 점검항목 (※ 하드웨어 유지보수 계약 체결 시)

- 하드웨어 오류 메시지 점검
- 이상 프로세스 유무 점검
- 하드웨어 이상 유무 점검
- CPU 효율 점검
- 디스크 여유공간 점검
- 네트워크 상태 점검
- DBMS 점검항목 (※ DBMS 유지보수 계약 체결 시)
 - 로그 메시지 점검
 - 여유 공간 점검
 - 세션 점검
- 어플리케이션 점검항목
 - 각 운영 서비스 기동 여부 점검
 - 로그 메시지 점검

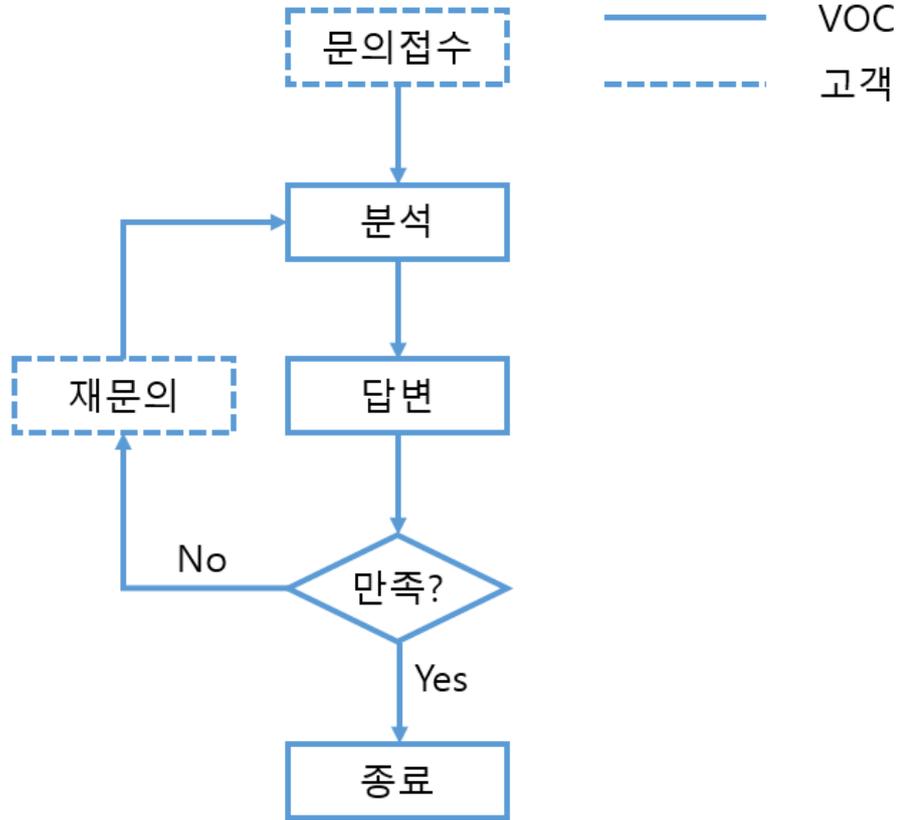
제 4 장 서비스 처리절차

제 10 조 (콜센터 처리절차)

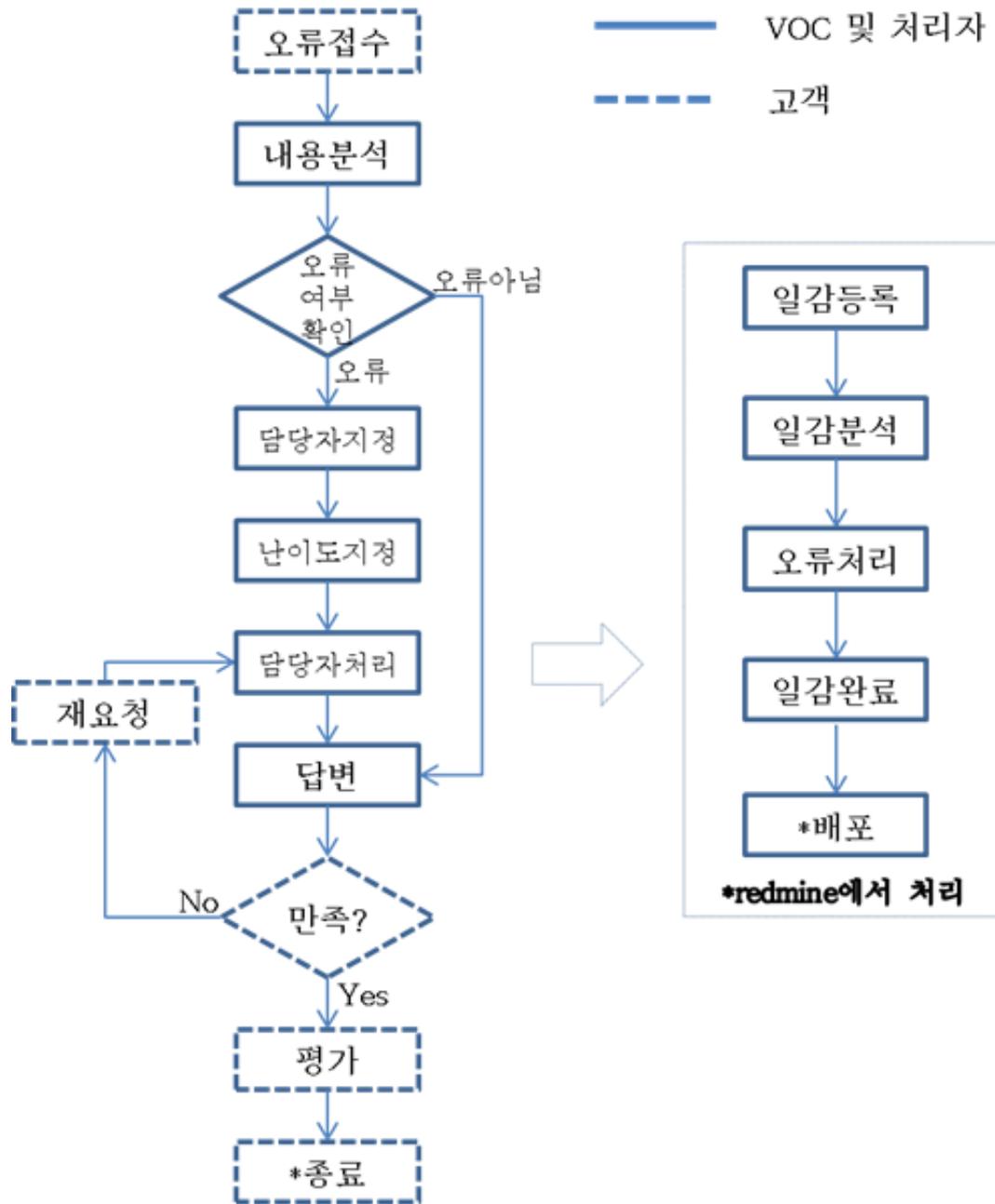
- ① 인사
- ② 고객식별 (기관명, 고객명, 유지보수계약여부)
- ③ 상담 (원격지원포함)
- ④ 상담내용 기록 (오류사항, 운영지원요청인 경우 고객이 직접 고객센터에 등록하도록 안내)

제 11 조 (온라인 고객센터 처리절차)

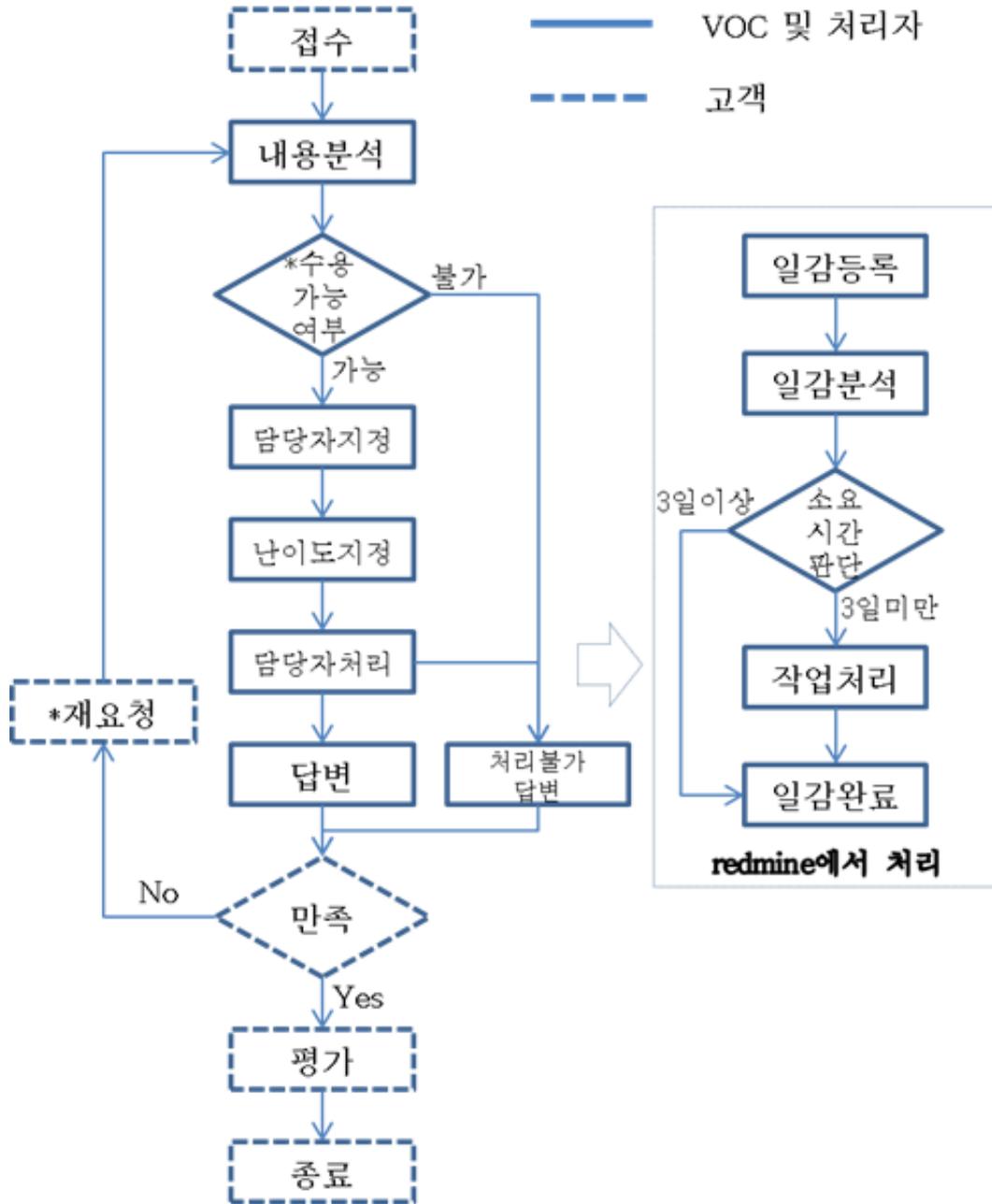
① 사용법 문의 처리절차



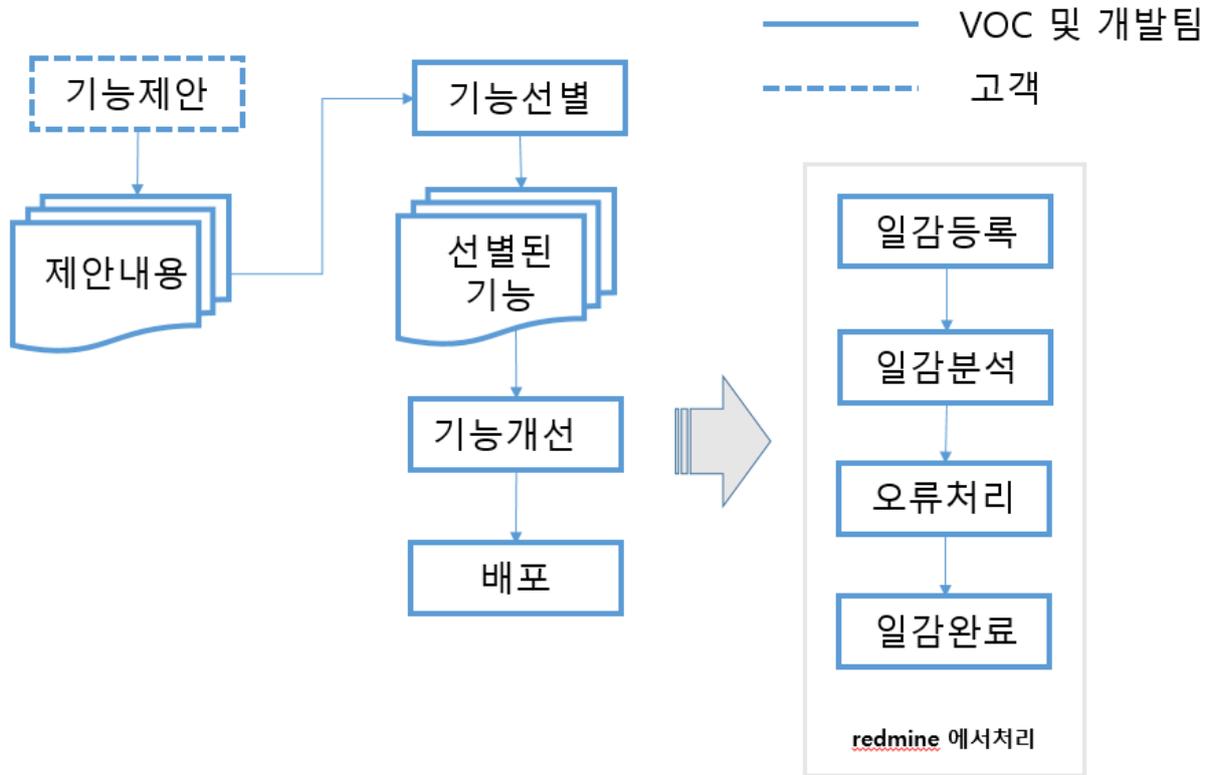
② 프로그램 오류 처리절차



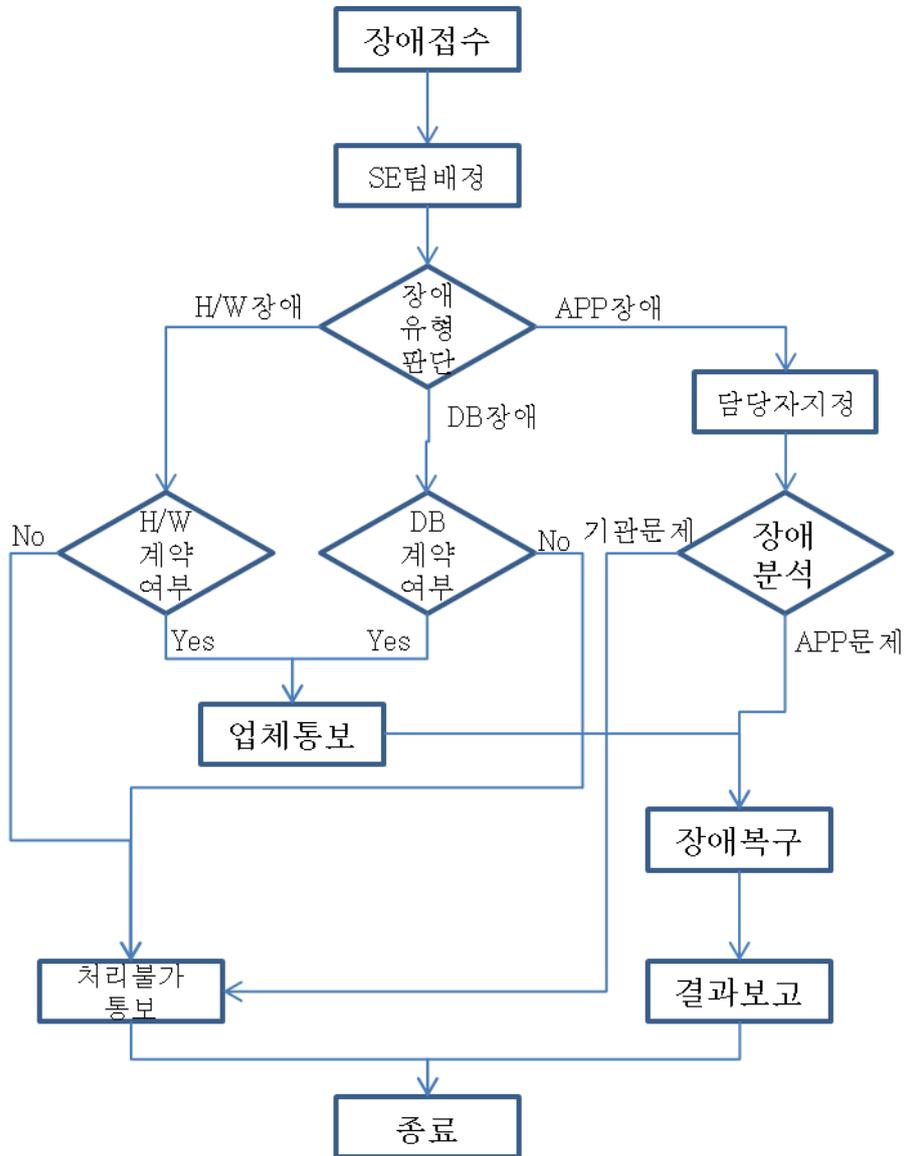
③ 운영지원서비스 처리절차



④ 기능추가 처리절차

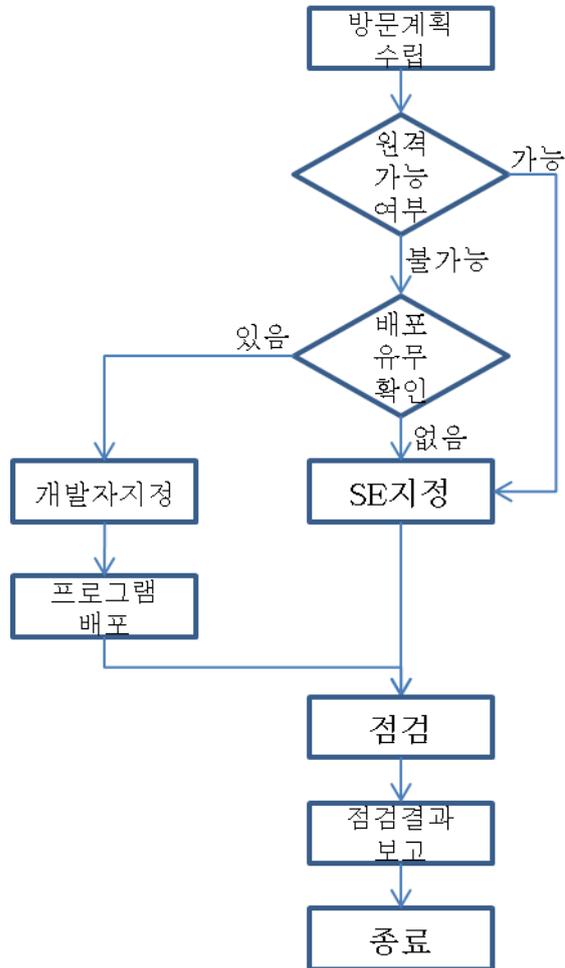


제 12 조 (장애복구 처리절차)



제 13 조 (정기점검 처리절차)

① 정기 방문 점검 절차



② 원격 점검 절차

