

유무선 네트워크 시스템 유지보수 시방서

1. 건 명 : 유무선 네트워크 시스템 유지보수

2. 적용범위

본 시방서는 연세의료원 강남세브란스병원(이하 "갑"이라 한다)의 유무선 네트워크시스템에 대한 유지보수를 수행함에 있어 계약업체(이하 "을"이라 한다)가 수행해야 할 제반 세부사항을 규정함에 있다.

3. 유지보수 대상

가. "을"이 유지보수 할 대상 장비 및 S/W는 다음과 같다.

- 1) 견적서 표기 장비

4. 유지보수 기간 : 2023.07.01~2025.06.30 (24개월)

5. 업체의 자격요건

가. 네트워크 장비에 대한 제조사 기술지원 및 이와 연계된 강남세브란스병원 내 모든 네트워크 장비 및 보안시스템에 대한 운영 및 장애진단 등 포괄적인 네트워크 지원이 필수적임을 숙지하여, 시스템의 원활한 운영(온라인 패턴 업데이트 및 각종 패치 작업)을 위해 각 해당분야 제조사로부터 "기술지원 협약서" 를 제출하여야 한다(유지보수 대상 품목의 제조사 "기술지원 협약서" 를 계약 체결 후 15일 이내에 제출할 수 있는 업체).

나. 시스코 파트너 유지보수 계약이 되어 있는 업체로, 800병상 이상 사업장의 유지보수 경험이 있는 업체로 제한한다.

다. 원활한 유지보수를 위해 기술인력의 소재지가 서울특별시 내에 있어야 하며, 네트워크 전문가를 다수(최소 2명 이상) 보유하여야 한다.

라. "을"은 유지보수요원의 경력증명서를 계약 시 제출하여야 한다.

6. 유지보수 시간 및 구분

가. "을"은 유지보수 장비에 대하여 "갑"의 요청에 의해 "갑"의 근무시간 및 일요일 및 법정 공휴일에도 긴급사항 시에는 "갑"의 요청에 의해 즉각 장애 조치를 하여야 한다. 근무시간 외 필요한 시간에 유지보수를 지원 하여야 하며, 비상연락 체제를 구축하고 변동사항 발생 시 수시로 연세의료원에 그 명단과 연락처를 제출하여야 한다.

나. "을"은 유지보수 장비의 운영을 양호한 상태로 유지하기 위해 다음과 같이 예방 정비, 긴급 보수를 구분 실시하고 "갑"이 요구하는 점검표 및 작업 내역서, 기타 관련자료 등을 작성하여 제출한다.

1) 예방 정비 : 장비 및 서비스 장애의 사전예방을 위하여 분기 별 정기적인 정비 보수와 예방 점검을 실시하는 것

2) 긴급 보수 : 장애 발생 시 "갑"의 수리 요청에 따라 출동하여 유지보수를 한다. 장애 복구 후 1시간 이내에 동일 증상이 재발할 경우에는 장애가 복구되지 않고 계속된 것으로 본다.

7. 유지보수의 내용 및 보장

가. 유지보수에 사용한 모든 교체 부품은 성능상 피 교체 품과 동일한 제품 또는 그 이상의 성능을 가진 제품으로 무상 교체하고, 무상 교체한 부품은 "갑"의 소유로 한다.

나. "을"은 원활한 유지보수 및 기기장애처리를 위해 비상연락 체계를 갖추어야 하고 유지보수를 위하여 제조사와의 즉시 보수체계를 갖추어야 한다.

다. "을"의 유지보수 요원 자격은 해당분야 유지보수 경력이 3년 이상의 실무경험이 있어야 한다.

라. "을"은 장애발생 통보에 즉각 응답하고, 의료원 지정 장소에 2시간 이내 도착하여야 하며, 최대 6시간 이내에 복구를 완료해야 하고, 장비 교체로 인한 부분은 대체 장비를 이용하여 원활한 서비스를 제공하여야 한다.

마. "을"은 "을"의 요원이 수행한 모든 유지보수 작업의 내용을 지정된 서식으로 작성하여 "갑"이 지정한 의료원 담당자로부터 작업 내역을 확인 받아야 한다.

바. "을"은 모든 작업을 문서화 하여 이력관리를 하여야 하며, "갑"과 "을"에 각각 보관하도록 한다.

사. 시스템 점검은 운영상 지장을 초래하지 않는 시간에 예방정비 및 점검을 실시하여야 한다.

아. "을"은 유지보수 시 발생하는 일체의 사고에 대해서는 모든 책임을 지며 "갑"의 장비에 대하여 손해가 발생할 경우 동일한 제품 이상으로 배상 하여야 한다.

자. "을"은 "갑"의 사정에 의하여 신규 장비도입, 기존 장비 변경, 이전, 재설치, 타 시스템 연동 등 네트워크 구성이 변경 될 경우 무상 기술 및 인력지원을 하여야 한다.

차. "을"은 업무 외 시간에도 의료원 담당자의 요청 시에는 On-site 비상대기 지원을 하여야 하고, 자료 요청 시 즉각적인 응대를 하여야 함.

카. "을"은 유지보수 기간 중이라도 "갑"의 사정에 의해 유지보수 대상 제품을 폐기하거나 사용하지 않을 경우에는 해당 제품을 유지보수 대상에서 제외하며, 이에 따른 유지보수 비용을 청구하지 않는다.

타. "을"은 Patch Release Version Upgrade, 관리 서버 MS 보안 업데이트 등 네트워크 구성이 변경될 경우 즉각적인 기술 지원 및 인력지원을 하여야 한다.

파. "을"은 강남세브란스병원 네트워크 모니터링 시스템의 실시간 장애 알람 기능 및 기타 장애 모니터링 시스템 또는 자체적인 모니터링 시스템을 이용하여 유지보수대상 장비 장애 및 이로 인한 네트워크 장애 발생 시 강남세브란스병원 네트워크 담당자 통보 및 즉각적인 복구가 가능하도록 지원하여야 한다.

8. 부품조달 대책 강구

가. "을"은 각종 노후 및 장애 부품의 원활한 교체를 위해 제반 부품의 철저한 수급 대책을 수립하고, 장비의 부품(파트)을 보유하여야 한다.

나. "을"은 유지보수장비 중 중요 장비를 강남세브란스병원 내 비치하여 원활한 서비스를 제공하여야 한다.

9. 회의, 교육 및 기술협의

가. "을"은 "유지보수 장비"의 유지보수와 관련하여 "갑"으로부터 점검결과에 대한 업무 회의 및 기술지원 등의 요구가 있을 경우에는 적극 협조하여야 한다.

나. "을"은 의료원 담당자의 장애 발생시 응급 처리와 예방 능력 배양을 위하여 2명에 대한 연간 1회 이상 기술교육을 실시하여야 한다.

다. "을"은 시스템 운영과 성능개선 및 유지보수 등에 대한 "갑"의 기술 관계 협의 요구 시 해당 관계 직원을 참석시켜 "갑"의 요구에 최대한 협조 하여야 한다.

라. "을"은 장비 운영에 관한 기술 및 관련 정보를 "갑"에게 제공하며 장비의 효율적 운영을 위해 기술 자문에 성실히 응하여야 한다.

10. 보안관리 및 책임

가. "을"은 "유지보수 장비"의 설치 장소 출입 시 설치 기관 담당자나 "갑"이 요구하는 보안사항 및 점검 내용을 충실히 이행하여야 한다.

나. "을"은 용역 수행 중 득한 기밀사항과 각종 시스템 구성, 통신망 구성 등에 대하여 보안을 유지하여야 한다.

다. "을"은 유지보수용역의 제반 업무를 처리하는 유지보수요원에 대해 반드시 보안서약서를 제출("갑" 제공서식)하여야 하며, 종사자의 신원 증명 제출 요구가 있을 때에는 즉시 제출하여야 한다.

라. "을"은 "갑"의 시스템 설치 장소에 출입하는 보수 요원의 신원에 대하여 책임을 지며 유지보수 활동과 관련하여 득한 "갑"의 업무상 기밀사항 및 기타 "갑"이 요구하는 보안사항을 제3자에게 절대 누설하여서는 아니 된다.

마. "을"은 보수 요원을 임의로 교체 할 수 없으며, 불가피한 사유가 발생하였을 경우에는 "갑"과 협의하여야 한다.

11. 기타사항

시방서에 명기되지 않았거나, 해석에 이의가 있는 사항, 용역수행 과정상 불가능한 사항이 발생할 경우에는 의료원 담당자에게 용역목적 달성을 위한 의견을 제시하고 상호 협의 하에 처리한다.

2023년 03월 21일

의료정보팀장 김 홍 재

