네트워크 시스템
유지보수 시방서

2022. 09.

디지털헬스전략팀

네트워크 시스템 통합 유지보수 시방서

1. **건　명** : 네트워크 시스템 유지보수
2. **장비명** : 네트워크 장비 <별첨1>
3. **장　소** : 연세의료원 지정장비
4. **유지보수 기간** : 2022. 9. 1 ~ 2024. 8. 31까지
5. **적용범위**

본 시방서는 연세의료원(이하 "의료원"이라 한다)의 네트워크 시스템(이하 "유지보수 장비"라 한다)에 대한 유지보수 및 운영 업무 지원을 수행함에 있어 계약업체(이하 "수급자"가라 한다)가 수행해야 할 제반 세부사항을 규정함에 있다.

6. **업체의 자격요건**

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

나. 안정적인 네트워크 유지보수를 수행하기 위해 '수급자'는 시스코(Cisco) 골드 파트너(Gold Certification) 인증 업체이거나, "의료원" 네트워크 시스템을 2년이상 유지보수 했던 업체로, 최근 2년간 종업원 1,000명 이상 사업장의 유지보수 경험이 있어야 한다.

다. 원활한 유지보수를 위해 기술인력의 소재지가 서울특별시 내에 있어야 하며, 네트워크 전문가를 다수(관련 경력 10년이상, 최소 2명 이상) 보유하여야 한다.

라. "수급자"는 '의료원'내 상주자의 경력증명서를 계약 시 제출하여야 한다.(해당분야 유지보수 경력이 5년 이상 실무경험 보유 필수)

마. "수급자"는 유지보수 및 운영 지원에 결격 사항이 없는 상주자를 제공하여야 함

7. 유지보수 내용(범위)

가. "수급자"가 유지보수 할 대상 장비는 의료원 네트워크 시스템을 말하며 세부내역은 <별첨1> 유지보수 대상 리스트 와 같다.

나. "수급자"는 의료원 네트워크 시스템의 원활한 서비스 제공을 위해 IMO 조직의 네트워크 파트 운영 업무를 유지보수 업무와 병행하여 지원 하여야 한다.

다. '수급자"는 "의료원"의 안정적인 운영지원 및 유지보수를 위해 '의료원' 인원과 동일한 근무 시간 동안 업무를 수행하며 '의료원'내 1인 이상 상주하여야 한다. (관련 경력 5년이상)

8. 유지보수 시간 및 구분

가. "수급자"는 유지보수 장비에 대하여 "의료원"의 요청에 의해 "의료원"의 근무시간 및 일요일 및 법정 공휴일에도 긴급사항 시에는 "의료원"의 요청에 의해 즉각 장애조치를 하여야 한다. 근무시간 이외 필요한 시간에 유지보수를 지원 하여야 하며, 비상연락체제를 구축하고 변동사항 발생 시 수시로 연세의료원에 그 명단과 연락처를 제출하여야 한다.

나. "수급자"는 유지보수 장비의 운영을 양호한 상태로 유지하기 위해 다음과 같이 예방정비, 긴급보수를 구분 실시하고 "의료원"이 요구하는 점검표 및 작업내역서, 기타 관련자료 등을 작성.제출한다. 아울러, 예방정비 및 긴급보수 시 발견된 모든 불량 부품은 교환 또는 수리하여야 한다.

1) 정기정비 : 장비고장의 사전예방을 위하여 월 1회 이상 정기적인 정비보수와 예방점검을 실시하는 것

2) 긴급보수 : 장비의 고장발생 시 "의료원"의 수리요청에 따라 출동하여 유지보수를 하는 것

3) 예방정비 : 분기별 장비의 노후화 방지를 위해 장비 먼지 제거 등의 정기적 예방 정비를 실시하는 것

4) DR모의훈련 : 년 1회 이상 주요 장비에 대한 장애에 따른 이중화 Fail-Over 기능 점검을 실시하는 것

다. 장애 복구 후 1시간 이내에 동일 장비가 재발할 경우에는 장애가 복구되지 않고 계속된 것으로 본다.

9. 유지보수의 내용 및 보장

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

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

다. "수급자"는 장애발생 통보에 즉각 응답하고, 의료원 내 지정 장소에 최대 1시간 이내 도착 및 최대 4시간 이내에 복구를 완료하여야 한다.

라. "수급자"는 "수급자"의 유지보수 요원이 수행한 모든 유지보수 작업의 내용을 작업 완료 후 즉시, 지정된 서식(작업보고서)으로 작성하여 "의료원"이 지정한 의료원 담당자로부터 작업내역을 확인 받아야 한다.

마. "수급자"는 모든 작업을 문서화하여 이력관리를 하여야 하며, "의료원"과 "수급자"에 각각 보관하도록 한다.

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

사. "수급자"는 유지보수 시 발생하는 일체의 사고에 대해서는 모든 책임을 지며 "의료원"의 장비에 대하여 손해가 발생할 경우 동일한 제품이상으로 배상하여야 한다.

아. "수급자"는 "의료원"의 사정에 의하여 신규 네트워크 및 보안 장비가 도입될 경우 기존 네트워크 유지보수대상 장비와 관계없이 해당 신규 장비 계약자와 협의하여 주도적으로 네트워크 도입 및 변경 등에 기술 지원 및 인력지원을 하여야 한다.

자. 또한 "수급자"는 "의료원"의 사정에 의하여 기존장비 변경, 이전, 재설치, 타 시스템 연동 등 네트워크 구성이 변경 될 경우 기술 지원 및 인력지원을 하여야 한다.

차. "수급자"는 월 1회 이상 Patch Release Version Upgrade, 관리서버 MS 보안 업데이트 지원 및 시스템 성능 모니터링 결과에 대한 최적화 지원을 하여야 한다.

카. "수급자"는 업무 외 시간에도 의료원 담당자의 요청 시에는 On-site 비상대

기 지원을 하여야 하고, 자료 요청 시 즉각적인 응대를 하여야 함.

타. "수급자"는 분기별로 유지보수대상 모든 장비에 대한 장비 청소를 실시하고, 해당 결과 작업내역서를 보관하여야 한다.

파. "수급자"는 의료원 네트워크 모니터링 시스템의 실시간 장애 알람기능 및 기타 장애 모니터링 시스템 또는 자체적인 모니터링 시스템을 이용하여 유지보수대상 장비 장애 및 이로 인한 네트워크 장애 발생 시 의료원 네트워크 담당자 통보 및 즉각적인 복구가 가능하도록 지원하여야 한다.

하. "수급자"는 유지보수 계약 시 유지보수 대상 장비 별 계약 금액을 명시하여 유지보수 기간 중이라도 "의료원"의 사정에 의해 유지보수 대상 장비가 폐기되거나, 사용하지 않을 시에는 해당 장비를 유지보수 대상에서 제외하며, 이에 따른 유지보수 비용을 청구하지 않는다.

10. 회의, 교육 및 기술 협의

가 "수급자"는 "유지보수 장비"의 유지보수와 관련하여 "의료원"으로부터 점검결과에 대한 업무회의 및 기술지원 등의 요구가 있을 경우에는 적극 협조하여야 한다.

나. "수급자"는 의료원 담당자의 장애 발생시 응급처리와 예방능력 배양을 위하여 2명에 대한 연간 1회 이상 외부기술교육을 실시하여야 한다.

다. "수급자"는 시스템 운영과 성능개선 및 유지보수 등에 대한 "의료원"의 기술관계 협의 요구 시 해당 관계직원을 참석시켜 "의료원"의 요구에 최대한 협조 하여야 한다.

라. "수급자"는 장비 운영에 관한 기술 및 관련 정보를 "의료원"에게 제공하며 장비의 효율적 운영을 위해 기술자문에 성실히 응하여야 한다.

11. 부품조달 대책 강구

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

나. "수급자" 유지보수장비 중 중요 장비를 의료원 내 비치하여 원활한 서비스를 제

공하여야 한다.

12. 보안관리 및 책임

가. "수급자" 및 유지보수인력은 업무수행착수와 동시에 보안서약서를 제출하여야 한다.

나. "수급자"의 본 업무수행자는 본 업무와 관련하여 취득한 비밀을 "의료원"의 사전승인 없이 외부에 공개 또는 제공할 수 없음.

다. 유지보수 수행과정에서 취득한 자료와 정보에 관하여 유지보수수행 중은 물론 유지보수 완료 후에도 이를 외부에 유출해서는 안되며, 유지보수 종료 시 정보보안담당자의 입회 하에 완전 폐기 또는 반납하여야 한다.

라. 내부자료에 대한 보안관리

1) 전산망 구성도, IP 현황 등 의료원에서 제공하는 내부자료에 대해서는 상호간의 책임자가 직접 서명한 후 인수. 인계하여야 한다
2) 유지보수를 위해 제공된 내부 자료는 복사 및 외부반출을 금지
3) 제공된 내부 자료는 매일 퇴근시 반납하여야 하며, 다만 비밀문서를 제외한 일반문서는 제공된 사무실에 시건장치가 된 보관함이 있을 경우 이를 보관함에 보관할 수 있음

마. "수급자"는 "의료원"의 시스템 설치장소에 출입하는 유지보수요원의 신원에 대하여 책임을 지며 유지보수 활동과 관련하여 득한 "의료원"의 업무상 기밀사항 및 기타 "의료원"이 요구하는 보안사항을 제3자에게 절대 누설하여서는 아니 된다.

바. "수급자"는 유지보수요원을 임의로 교체 할 수 없으며, 불가피한 사유가 발생하였을 경우에는 "의료원"과 협의하여야 한다.

13. 기타사항

본 시방서에 대해 해석상의 이견이 있을 때에는 "의료원"의 해석에 따르고, 시방서에 명시되지 않은 사항은 계약서를 참조하며 그 외의 사항은 의료원과 협의하여 진행한다