

전산시스템 통합유지보수 용역 과업지시서

2011. 03



한국세무사회

I . 사업개요

1. 사업명	1
2. 사업목적	1
3. 사업기간	1
4. 사업내용	1

II . 사업추진 방안

1. 목 표	2
2. 추진전략	2
3. 추진체계(조직과 임무)	2
4. 추진일정	3

III . 과업요청 사항

1. 과업대상	4
가. 과업의 범위	4
나. 중점 추진사항	4
다. 과업내용	5
라. 과업수행 요건	6
2. 과업 요청내용	7

IV . 제안 안내

1. 입찰참가 자격	9
2. 입찰 참가 제출 서류	9
3. 입찰 및 낙찰 방식	9
4. 제안서 작성 및 제출	9
5. 작성 서식 및 별표자료	14

I. 사업개요

1. 사 업 명 : 한국세무사회 전산시스템 통합 유지보수 용역

2. 사 업 목 적

- 한국세무사회에서 운용중인 전산시스템(H/W, S/W, 네트워크 및 부대설비 일체)에 대하여 365일 24시간 체계적이고 안정적인 운영관리로 시스템 가용성을 향상시키고 내·외부 고객만족도 향상
- 신속, 정확한 정보기술 서비스 제공 및 장애복구 체계 확립

3. 사업기간

- 사업기간 : 계약일로부터 1년

4. 사업내용

- 전산시스템 통합유지보수
 - 대상장비 현황

구 분		수 량
H/W	서버 (HP, IBM, Fujitsu 등)	12식
	주변장치 (VTL, 백업장치 등)	1식
	통신장비 (CISCO ASA5200 등)	13종
	기타장비(항온항습기, UPS, 하론 소화기)	3식
	VPN (본회 및 4개 지방회)	5식
S/W	소프트웨어 (DBMS, WAS 등)	1식

- 과업수행(유지보수) 장소
 - 한국세무사회(본회) : 유지보수 대상장비 전체
 - 4개 지방회 등 : VPN 통신장비

II. 사업추진 방안

1. 목 표

- 전산시스템의 무장애, 무오류, 무중단 서비스
- 운영관리 프로세스의 체계화 및 안정적인 관리
- 즉각적 장애복구 및 사용자 기술지원

2. 추진전략

- 내·외부 고객을 대상으로 품질 높은 운영서비스 제공
- 365일 24시간 무중단 서비스 등 안정적인 서비스 체계 강화
- 전산시스템에 대한 성능 및 위험요소 관리
- 최신 정보기술을 반영하여 정보화 효과 극대화 및 운영서비스 최적화
- 운영관리 프로세스 체계화 / 정보기반 구조설계 및 검증
- 사용자 교육 및 기술지원 등 운용효율성 제고

3. 추진체계 (조직과 임무)

구 분	주 요 업 무
한국세무사회	○ 운영계획 수립 ○ 사업수행계획서 이행관리 및 계약관리 ○ 각종 보고서관리 ○ 운영관련 사용의견 수렴 및 반영
통합유지보수 주사업자	○ 착수보고 및 완료보고 ○ HW 및 SW 등 전체시스템 운영 관리 ○ 네트워크 및 IP관리, 모니터링 및 기술지원 등 ○ 장애예방 및 기술지원 활동 ○ 운영자 교육 및 매뉴얼 관리 ○ 운영관련 보고자료 작성 및 보고
협력업체	○ 부문별 정기 및 수시, 긴급점검 수행 ○ 장애조치 및 예방 활동 ○ 사용자 교육지원 및 운용기술 지원

4. 추진일정

구 분	추진일정			
	2/4분기	3/4분기	4/4분기	1/4분기
o 사업수행계획서 제출	—			
o 월간 실적/계획보고	매월말	매월말	매월말	매월말
o 일일점검 및 조치	—	—	—	—
o 정기점검 및 조치	매월	매월	매월	매월
o 성능진단 및 튜닝 (취약점 분석, 장애진단, 품질보강 등)	-	-	-	-
o 장비성능 최적화	-	-	-	-
o 백업(데이터/소스 등)	—	—	—	—
o 배치도 (장비, 케이블, 배선 등) 관리		-		
o 운영관리장비메뉴얼작성			—	
o 사용자 교육		-		-

※ 추진일정은 내용은 제안사의 제안내용에 맞게 조정하여 작성

III. 과업요청 사항

1. 과업대상

가. 과업의 범위

- 유지보수 대상 전산시스템(H/W, S/W, 네트워크, 부대 장비 일체)의 정상적인 기능작동 및 성능 유지
 - 정기, 상시, 긴급 점검 등
 - 취약점 진단, 성능진단
- 장애 복구 및 예방
 - 장애 원인진단 및 복구
 - 장애예방 활동
- 백업관리
- 통신시설 등 부대설비 관리
- 사용자 교육 및 매뉴얼 관리

나. 중점 추진사항

- 유지보수 상세 실행계획 및 추진실적을 작성하여 매월 사업PM이 종합 보고
- 신·구 장비 및 부대설비 등의 유지보수관리 용역업무를 일목요연하게 관리
- 유지보수와 시스템 튜닝결과에 대한 주기적인 실적보고서 작성·제출
- 전산시스템 사용을 및 디스크 사용량 분석을 통한 업무활용도 제고
- 시스템 안정성 강화를 위한 최고수준의 장애관리 및 백업관리

다. 과업내용

○ 점검주기 및 장애조치

- 점검주기 : 월 1회(※ 긴급사항 발생시 : 즉시)
- 장애조치

구분	장애신고 후 도착 시간	조치시간	비고
한국세무사회 (본회)	2시간 이내	4시간 이내	※ 365일 24시간 적용 ※ 조치결과(장애원인, 현황 및 조치내용 등)보고
지방회(지회)	4시간 이내	6시간 이내	

○ 정기점검(방문점검)

장비구분	과업내용
전산시스템	- o 장비의 손상유무 파악 및 정상 가동상태 확인 - o 시스템 이전 및 소모품, 부품교체 등 지원 - o 시스템별 주요부품(CPU, 메모리, 디스크 등)의 운영상태 점검 - o 시스템 작동현황 보고 등 기타 필요사항 - o 보안정책 설정상태 점검 및 적용
통신장비	- o 통신장비 가동 및 구성사항 점검 - o WAN 및 LAN상태 점검 - o 네트워크 모니터링 및 장애구간 조치 - o 네트워크 작동현황 보고 등 기타 필요사항
기 타	- o 항온항습장치 일일점검 - o 시스템실 청결유지 및 출입관리 일일보고 - o 기타 시스템실 유지관리 및 대장기록관리 사항

○ 기 타

장비구분	정 비 사 항
소프트웨어 (OS,DBMS등)	- o 시스템 설정파일 및 프로그램 동작상태 검사 - o 시스템 개발 및 테스트 또는 재설치 지원 - o 신 패치 및 업그레이드 적용 - o 정상작동 유무 파악 등
기타 공통	o 운영상의 문제점이나 개선점 보고, 기술자문 등 지원

라. 과업수행 요건

○ 일반사항

- 유지보수업체는 계약후 10영업일 이내에 보안각서 및 비상연락망 (장비별 책임자 등)을 포함한 과업수행계획서를 제출해야 함
- 계약체결후 1개월 이내에 전산시스템 실사 결과에 따른 장비현황 및 구성도 작성·제출
- 정기점검 및 조치후 월1회 종합적인 유지보수 현황보고
- 긴급점검 및 조치후 즉각 약식보고후 종합보고시 집계보고
- 월1회 이상 통합유지보수 전체장비에 대한 종합적인 시스템 성능 점검 실시
- 유지보수 대상시간은 365일 24시간 적용
- 정기점검 및 장애발생시는 본회에서 지정하는 장소에 방문하여 점검 함을 원칙으로 함
- 유지보수 장비관련 시스템 운영자에 대한 정기적인 교육 및 기술 자문 실시(담당변경시는 별도교육 실시)
- 취약점 점검 및 장애예방 활동을 위한 비정기적 점검 요청시 점검실시
- 계약종료시 후속 유지보수업체에 대한 과업수행에 필요한 자료협조
- SoftWare Upgrade 및 신규 Version에 대한 기술자료 제공
- 협력업체와 하도급시 본회의 제안요청서 및 계약특수조건을 충족 시켜 협약 및 계약을 체결하여야 함
- 신 장비도입시 시스템 이식 및 서버별 패치 지원

○ 성능유지 사항

- 시스템 변경 및 재구성 등에 따른 업무지원 요청시 시스템을 정상 가동할 수 있도록 관련 기술인력을 무상지원
- 야간 및 공휴일 장애에 대비하여 비상대응체계 수립하고 장애발생시 운영중단을 최소화
- 전산시스템 가동상태에 대한 전문적인 점검의뢰시 가동상태 점검후 10일 이내 서면제출

- 전산시스템(DBMS, WAS, 애플리케이션 포함) 성능을 최적화 하기 위하여 시스템성능관리툴을 이용하여 다음 사항을 실시하여 그 결과를 보고서로 제출(연1회 이상 실시)
 - 신규 업무시스템 개발적용시 성능분석 및 문제점에 대한 정보제공
 - 기존 서비스 시스템을 최적화하기 위한 방법 및 정보제공
 - 시스템 성능장애시 문제점 파악 및 해결방안 제시
 - 서비스 시스템에 대한 임계치 점검제공 및 확장방안에 대한 정보제공
 - 전산시스템에서 제공하는 서비스 수준을 정량적으로 측정평가하고 지속적으로 향상시키기 위한 서비스 수준관리방안 제시
- 장애발생으로 즉각조치 불가시 동종 동일기능의 장비를 무상대체하여 시스템 가동
- 자격시험 원서접수 관련 주요 유지보수업체(서버, DBMS, WAS, 방화벽 등)는 정기 검정회차 원서접수 전에 해당기능의 정상작동을 점검하고 원서접수 마감일까지 본회에서 지정하는 장소에서 비상대기

○ 기타사항

- 계약기간은 계약일로부터 1년을 원칙으로 한다.
- 계약기간 만료후 계약업체는 본 계약의 해지 또는 만료 후에도 다음 계약업체가 선정될 때까지 해당 운영용역을 수행하여야 하며, 이에 따른 대가는 계약해지 또는 만료 전일의 용역대금 지급기준을 준용한다.

2. 과업 요청내용

○ 위의 “1. 과업대상” 업무의 효율적 과업수행방안 제시

- 과업수행을 위한 운영업무(조직,업무,처리절차) 체계를 제시
 - 요청업무의 접수/처리/결과통보/종료 등의 처리절차 정의
 - 시스템 구성관리 및 버전 복구방안
 - 성능 및 유지보수 개선방안

- 시스템 SW관리방안 제시, 백업 및 복구방안 제시
 - 긴급상황 대처 및 비상시 응급조치 방안 제시
 - 정보서비스 및 기술지원 방안 제시
 - 매뉴얼관리 및 교육훈련 계획 제시 등
- 인력운영방안 제시
- 사업수행 조직 및 역할, 일정에 대한 상세내용 제시
 - 추진조직외 용역사업의 성공적 수행을 위한 지원조직 제시
 - 인력계획 및 투입인력, 상세이력사항을 제시
- 보안 및 품질관리방안
- 효과적인 사업운영 및 개선방안 제시
 - 운영기간별 단계별 산출물 내역관리 방안 제시
 - 주간, 월간, 분기별 정기적인 보고체계 제시
 - 서비스 장애시 조직적인 대응체계 제시
- 교육훈련 및 기술지원 방안 제시
- 용역수행 실적 및 결과보고 방안 제시

IV. 제안안내

1. 입찰참가 자격

- 소프트웨어산업진흥법에 의한 소프트웨어사업 등록을 필한 업체
- 정보통신공사업법에 의한 정보통신공사업등록을 필한 업체
- 입찰일 전일까지 직접생산증명 등록이 완료된 업체

2. 입찰 참가 제출 서류

- 입찰참가신청서(소정양식) 1부
- 제안서 2부
- 사업자등록증 사본 1부
- 인감증명서(법인은 법인명) 및 사용인감신고서 각 1부
- 법인등기부등본 1부
- 소프트웨어사업자신고서 1부
- 정보통신공사업면허 사본 1부
- 중소기업직접생산증명서 1부
- 제조사 기술지원확약서(파이오링크, 맵스, 화이트코드) 각 1부

3. 입찰 및 낙찰 방식

우리회 예산회계규정 제28조2에 의거하여 입찰자격이 적격한 자가 제출한 견적내용 중 최저 견적금액을 제안하는 업체 선정

4. 제안서 작성 및 제출

- 제안서 작성지침
 - 제안서는 A4지 작성을 원칙으로 하며, 제본 혹은 3hole 바인더를 사용하여 제출(부득이한 경우 기타용지를 일부 사용할 수 있음)

- 제안서 본문 내용은 30페이지 이내로 작성하며, 각 쪽은 쉽게 참조할 수 있도록 페이지 하단 중앙에 일련번호를 붙이되, 각 장별로 번호를 부여 (증빙과 관련된 자료는 별도로 첨부 가능)
- 제안서는 한글작성이 원칙이며, 사용된 영문약어에 대하여는 약어표 첨부
- 제안서의 구성은 가능한 제안요청서(RFP)에서 제시된 제안서 목차에 준하여 작성하도록 하되 제안사의 독창적 아이디어에 의한 구성을 인정할 수 있음
- 제안서의 내용은 명확한 용어를 사용하여 표현

※ 예를 들어, ‘사용 가능하다, 할 수 있다. 고려하고 있다’ 등과 같이 모호한 표현은 평가시 불가능한 것으로 간주하며, 계량화가 가능한 것은 계량화 하여야 함

- 제안서의 모든 내용은 객관적으로 입증할 수 있어야 하며, 그 내용이 허위로 확인될 경우 또는 입증요구에 입증하지 못하는 경우는 평가 대상에서 제외
- 제출된 제안서의 기재 내용은 실제 사실과 일치하여야 하며, 발주기관이 요청하지 않는 한 수정·추가·대체할 수 없음
- 제안서의 내용이 허위로 작성된 사실이 계약서 작성 전에 발견되는 경우 발주기관은 협상을 차순위 대상자와 실시할 수 있으며 계약 후에 발견되는 경우 제안업체는 일체의 손해배상 책임을 짐
- 명시되지는 않았으나 제안업체가 추가로 지원가능한 항목이 있으면 구체적으로 제시가능

※ 제안요청과 관련된 모든 질의사항에 대하여는 한국세무사회 담당자의 답변만이 유효함[문의사항 : 한국세무사회 전산정보팀 담당자 황봉현(02-521-9456)]

○ 제안서 제출

- 제안서 제출 : 제출기한, 제출방법, 제출처는 입찰공고 참조
- 제출서류 : 제안서 2부
- 제안서 첨부서류 ; [별첨]서식(증빙서류 포함)

○ 행정 일반사항

- 제안의 준비사항

- 제출된 제안서에는 제안사의 고유한 개념과 아이디어를 포함하고 있을 수 있음.
이러한 것들이 제안서 안에 독창적 정보라고 명시되지 않는 한 발주기관은 이를 임의로 사용할 권한을 가짐
- 발주기관은 제안요청서의 변경이 있는 경우에는 변경에 대한 통보를 할 수 있음
- 제안서 작성시 저작권, 특허권 등을 침해하지 않도록 유의할 것

- 제안서 작성 비용

- 제안서를 작성하는데 소요되는 비용은 제안사가 부담하며, 제출된 제안서는 반납하지 아니함

- 제안서의 효력 및 보안

- 제안서의 내용은 사업자로 선정된 후 계약서에 명시되지 않더라도 **계약서와 동일한 효력**을 가짐. 단, 계약서에 명시된 경우에는 계약서 사항이 우선함
- 본 제안요청서의 전체 또는 일부가 제안서 제출 이외의 다른 목적으로 사용되어서는 아니 됨
- 선정된 업체는 사업발주기관의 보안요청을 준수할 것에 동의하여야 하며, 본 사업의 수주경쟁에 참여함으로써 업체가 획득한 사업발주기관에 대한 정보는 사업발주기관의 서면에 의한 승인

○ 제안서 작성요령

작 성 항 목	작 성 지 침	비 고
I. 제안개요	○ 제안사는 해당사업의 제안요청 내용을 명확하게 이해하고 본 제안의 목적, 범위, 전제조건 및 제안의 특징 및 장점, 기대효과를 요약하여 기술	
II. 제안업체 일반 1. 일반현황 2. 조직 및 인력 3. 주요사업내용 4. 주요사업실적	○ 제안사(협력사)의 일반현황 및 주요연혁, 최근 3년간의 자본금 및 부문별 매출액을 명료하게 제시 ○ 제안사의 조직 및 인원 현황을 제시 ○ 제안사의 주요 사업내용을 분야별로 구분하여 제시 ○ 최근 3년간 본 사업과 관련이 있는 주요 사업실적 제시	서식1 서식2
III. 사업수행부문 1. 유지보수 수행 및 시스템 운영 방안 2. 장애처리 및 예방점검 수행	○ 제안사는 유지보수업무에 대하여 종합적인 추진 방안과 지원체계 제시 ○ 신속한 유지보수 수행을 위한 전문업체와 협력방안 제시 ○ 유지보수 대상장비의 장애대비 긴급 및 비상 유지보수 방안 제시 ○ 시스템 운영방안 및 개선방안 제시 ○ 제안사는 장애접수와 장애유형에 따른 장애처리 등 장애이력의 체계적 관리방안 제시 ○ 효율적인 정기점검 및 예방점검 방안 제시 ○ 유지보수 대상장비에 대하여 최적의 상태로 가동될 수 있는 방안 및 품질향상 방안 제시 ○ 긴급복구 및 장애비상대책 제시	

작성항목	작성지침	비고
IV. 사업관리부문 1. 사업수행조직 2. 품질보증 3. 보안관리	○ 본 사업의 원활한 수행을 위한 추진조직 및 구성 방안 제시 - 역할 분담과 책임에 대하여 상세히 기술 - 협력사지원 일 경우 기술 ○ 유지보수 인력 등 수행체계의 구체적인 운영방안 제시 ○ 사업추진시 위험요소, 재단과 의사소통 방안, 정보 보호, 체계적인 문서화 방안 등 제반 품질관리에 대한 전반적 계획 제시 ○ 유지보수 대상에 대하여 품질유지를 위한 구체적인 인수 방안 및 전략 제시 ○ 인력교체 및 계약만료시 등 품질유지를 위한 구체적인 업무 인수인계방안 제시 ○ 시스템 보안성 및 개인정보보호 등 보안관리 방안 제시 ○ 용역수행에 따른 정보보호 및 유출방지 방안 제시 ○ 용역에 투입되는 문서·장비 등의 보안관리계획 수립 및 제시	서식3
V. 지원부문 1. 교육훈련계획 2. 기술이전계획 3. 기타 지원사항	○ 관리자에 대한 교육훈련, 방법, 내용 등 지원방안 제시 ○ 기술 및 선진사례 도입 등 각종 전산시스템의 효율적인 관리방안 제시 ○ 원활한 시스템 운영을 위해 관리자 및 차기 유지보수 사업자에 대한 인수인계 계획을 분야별로 제시 ○ 본 사업과 관련하여 제시되지 않은 추가 지원사항 기술	

5. 작성 서식 및 별표자료

【서식 1】

일반현황 및 연혁

회 사 명		대 표 자	
사 업 분 야			
주 소			
전 화 번 호			
회 사 설 립 년 도	년 월		
해당부문 종사기간	년 월 ~ 년 월 (년 개월)		
<u>주요연혁</u>			

【서식 2-1】

주요 사업실적(총괄)

(단위 : 백만원)

사 업 명	사 업 기 간	계 약 금 액	발 주 처	비 고
계				

- ※ 본 업무와 관련한 것으로 현재 수행중인 사업도 포함하여 연도순으로 기재한다(최근 3년간).
- ※ 하도급은 발주처가 승인한 경우에 한하여 작성하며 비고란에 원도급회사를 기재한다.
- ※ 사업실적증명서를 첨부한다.(해당 계약서 사본첨부)
- ※ 사업실적증명서가 첨부되지 않은 사업실적은 평가대상에서 제외

【서식 2-2】

일반용역이행 실적증명서

신 청 인	업 체 명 (상 호)		대 표 자				
	영 업 소 재 지		전 화 번 호				
	사 업 자 번 호		조 달 청 등 록 번 호				
	증 명 서 용 도	일반용역 (적격심사) 신청용	제 출 처				
	용역범위 및 기준 (면적, 금액 등)						
용역이행 실적내용	용 역 명		구 분	학술(), 정보통신() 청소(), 시설관리() 경비(), 폐기물처리(), 기타분야(),			
	용역개요						
	계약번호	계약일자	계약기간 (이행기간)	계약금액 또는 계약면적	이행실적(금액또는면적) 비율 실적		비 고
증 명 서 발급기관	위 사실을 증명함						
	년 월 일						
	기 관 명 : (인) (전화:)						
	주 소 : (FAX :)						
발급부서 :			담당자:				
註) ① 민간거래실적은 세금계산서, 계약서 등 증빙자료를 첨부하여야 합니다. ② 용역이행실적은 입찰공고시에 제시한 용역범위 및 기준(면적, 금액 등) 등이 조건에 부합되는 실적에 한하며, 공동계약으로 이행하였을 경우 비율과 이행실적을 기재하여야 합니다.							

※ 본 업무와 유관한 것으로 현재 수행중인 사업도 포함하여 연도순으로 기재한다. (최근 3년간)

※ 하도급은 발주처가 승인한 경우에 한하여 작성하며 비고란에 원도급회사를 기재한다.

※ 공동도급계약일 경우에는 계약금액란에 제안사의 지분만을 기재한다.

※ 사업실적증명서를 첨부한다. (해당 계약서 사본첨부)

※ 사업실적증명서가 첨부되지 않은 사업실적은 평가대상에서 제외

【서식 3】

투입인력 자격 및 이력사항

성 명		소 속		직 책		연 령	세
해당분야근무경력		년 개월		자 격 증			
본사업 담당업무							

경 력				
사 업 명	참 여 기 간 (년월 ~ 년월)	담 당 업 무	발 주 처	관련기술

【서식 4】

보 안 각 서

2011년 월 일 한국세무사회와 체결한 전산시스템 통합 유지보수 용역사업 계약을 통하여 얻은 정보 또는 다음의 기밀사항을 계약이행기간의 전·후를 막론하고 본인 또는 제3자를 통하여 한국세무사회 외부로 누설하지 않을 것을 약속하며, 이를 위반하여 발생하는 모든 민·형사상 및 보안상의 책임과 관련 법규에 의한 조치에 따를 것을 서약하오며 이에 각서를 제출합니다.

- 다 음 -

□ 기밀사항 : 한국세무사회 보유의 전산시스템 구성 및 운영환경 정보, 개인정보, 문서정보, 사업정보 등

2011. . .

한국세무사회 회장 귀하

o 서약자

소 속 :

직 위 :

주민번호 : -

성 명 : (서명)

o 서약자(대표이사)

소 속 :

직 위 :

주민번호 : -

성 명 : (서명)

* 주민번호는 앞6자리와 뒷7자리중 첫 자리만 명기할 것(예시:110203-3XXXXXX)

【서식 5】

입찰참가 신청서

공고번호 : 전산641 - 1764호

입찰건명 : 한국세무사회 전산시스템 통합유지보수 용역

참가업체 주 소 :
상 호 :
대 표 자 : (인)

본인은 위의 번호로 공고한 견적제출입찰에 참가하고자 귀 회에서 정한 입찰인 유의서 및 계약서의 전 조항을 전적으로 수락하고 불임서류를 첨부하여 참가하고자 입찰신청서를 제출합니다.

불임서류 : 공고서 참조

2011년 월 일

대리인 주민등록번호* :
성 명 : (인)
전 화 번 호 :
팩 스 번 호 :

한국세무사회 귀하

*대리인 주민번호는 앞6자리와 뒷7자리중 첫 자리만 명기할 것(예시:110203-3XXXXXX)

[별표1] 유지보수 대상 시스템

품 명	주 요 규 격	수 량
서버	☐ HP DL580G4 서버 외 총 11식 ☐ OS 및 DBMS 일체	12식
백업장비	☐ 백업 VTL Library 및 백업 S/W 일체	1식
보안 및 네트워크	☐ 방화벽 ☐ 백본 스위치 및 L2 스위치 일체	13식
VPN	☐ 화이트코드 VPN (본회 및 4개 지회)	5식
부대시설	☐ 맵스 향온향습기 및 UPS 일체	3식