



Trading  
Communications  
Systems

## 딜링시스템 솔루션(유지보수/프로젝트)

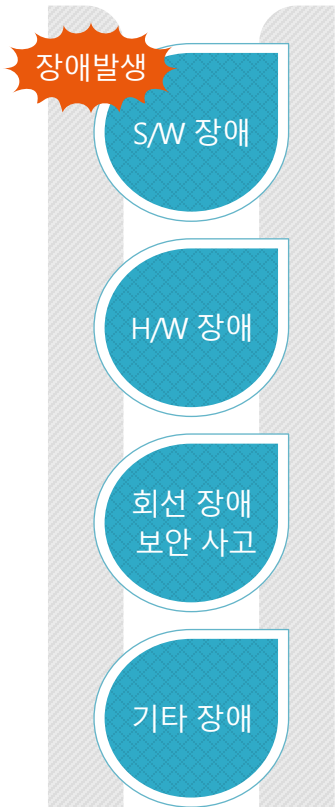
(주) 아이피코어



# 1. 유지보수 및 장애 대응방안

## ■.장애시 대응 방안(장애 프로세스)

- 구축 후 상주 대기 장애 대응 절차를 수립하여 신속히 장애를 분석하여 서비스 중단을 최소화 하겠습니다. 또한 단일 접수 체계를 구축하여 장애 및 운영 문의에 대한 편의성을 제공합니다.



단계	절차	내용
장애접수	사용자 장애문의 → 장애접수	<b>장애내용 접수</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>장애 유형 구분(S/W, H/W, 네트워크구분)</li> </ul>
1단계 조치	1단계 조치 (Decision Diamond) <ul style="list-style-type: none"> <li>복구완료 → 장애처리 완료</li> <li>복구 불가 → 2단계 조치</li> </ul>	<b>단순조치 (1단계)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>자체 해결이 가능한 장애내용은 즉시조치</li> <li>조치사항 관리와 유형 분석, 사전예방</li> </ul>
2단계 조치	장애처리 완료 <ul style="list-style-type: none"> <li>유형별 분류/장애사항분석</li> <li>자체 해결 또는 제품공급업체 지원사항 판단 및 신속한 조치</li> </ul> 2단계 조치 (Decision Diamond) <ul style="list-style-type: none"> <li>복구완료 → 장애처리 완료</li> <li>복구 불가 → 3단계 조치</li> </ul>	<b>유형별 담당자 전화 및 방문조치 (2단계)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>장애내용 분석 및 지원방안 검토</li> <li>자체 해결 사항이면 즉시 조치</li> <li>자체적으로 해결이 어려운 부분은 제조사와 빠르게 협업하여 조치</li> <li>조치사항 기록 및 유형 분석</li> </ul>
3단계 조치	3단계 조치 (Decision Diamond) <ul style="list-style-type: none"> <li>복구완료 → 장애처리 완료</li> <li>복구 → 장애처리 완료</li> </ul>	<b>전문가 파견 (3단계)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>제조사 전문 인력 긴급파견등의 조치</li> <li>조치사항 기록 및 유형 분석</li> </ul>
복구완료	장애처리 완료	<b>완료 및 이력관리</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>장애 접수/처리 등 모든 과정절차 및 조치상황을 장애 신고자에게 확인</li> <li>결과이력관리(정비보고서/정비이력 카드)</li> </ul>
결과보고	결과 보고	장애 결과 보고 및 조치사항 관리

## 2. 지원방안 및 장애대응

### 1) 지원방안

항 목	지 원 방 법	지 원 인 원
무상 유지보수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 납품설치 완료후 진행(요청 사항 처리)</li> <li>• 유지보수 범위 : 납품/설치한 제품</li> <li>- 유지보수 내용 : 예방 점검, 장애 대응, 정보자원 구성, 재구성</li> <li>• 검수 완료 후 1년 간 무상 유지보수 지원</li> </ul>	제안사 및 제조사 지원
무상 유지보수 시 상주 여부	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 검수 완료 후 시스템 안정화까지 지원</li> <li>• 상주에 대한 사항은 IT담당자와 협의 후 판단</li> </ul>	제안사 지원
유상 유지보수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 무상 1년 유지보수 완료 후 제품 RMA포함</li> <li>• 유지보수 요율(납품가 14%)은 1년 평균 적용</li> <li>• 유지보수 지원 시간은 5일 8시간을 기본으로 적용</li> </ul>	제안사 지원

### 2) 장애대응

장비명	장애 등급	장애 유형	복구 방안	복구 시간
딜링 시스템 일반	1 급	시스템 장애로 대고객 업무가 중단된 경우	이중화 운영	1 H 도착, 1 H 복구
	2 급	시스템 장애로 대고객 업무의 일부 중단	이중화 운영	2H 도착, 2 H 복구
	3 급	시스템 장애로 일부직원 업무가 중단경우	장애지원 예비품 교체	2H 도착, 3 H 복구
	4 급	시스템과 무관한 전화기 일반 장애 - 송수화기, 회선, 딜러폰 .....	장애지원 예비품 교체	3H 도착, 4 H 복구

❖ 장애 등급 조정 협의 : IT 담당자와 협의 가능

# 3. 프로젝트 관리

## ■. 관리 방법론

본 사업의 특성을 고려한  
철저한 계획 수립



### 사업경험이 풍부한 기술 및 인력 투입

- 안정적인 딜링 시스템 구축
- 현 구성의 정확한 이해/분석/설계로 소요시간 단축

### 안정적 사업관리 및 사업수행 Know-How

- 프로젝트 구축 일정 준수
- 품질보증 활동 및 검증된 프로세스 도입
- 타사제품 → IPC Unigy로 Win Back 가능

### 고려사항

- 고객 요구에 부응하는 구축 일정
- 안정적 사업완료를 위한 완벽한 구축 설계
- 사업 진행 시 돌발상황에 대한 충분한 대처방안 마련

### 수립방향

- 일정에 따른 장비 공급
- 안정적인 딜링 시스템 구축을 위한 프로젝트 관리
- 주요 산출물 작성

## 4. 프로젝트지원

### 1) 교육훈련

## 제안 기술 지원

Step 2

교육 지원

- 운영자 교육 및 매뉴얼 제출
- 장비의 장애 처리 방안
- 딜링 장비의 신기술 동향
- 향후 발전 방향 제시
- 딜링폰 등록/변경 방법
- 기타 장비와 연동 방향
- 케이스 별 장애조치 방법

Step 3

보수정비  
지원방안

- 월간 점검 시행
- 각 시스템 별 점검
- 주기적인 시스템 점검
- 장비 예비 품 보유
- 24시간 비상 대기
- 신속한 장애처리 지원
- 비상복구 훈련 실시

Step 4

IPC Global  
서비스지원

- 다양한 언어로 기술 지원
- 60개 국에 설치 지원
- 24시간 서비스 지원  
(홍콩, 싱가포르, 런던)
- Globally 24x7x365 일 지원
- **IPC 국내 엔지니어 지원**
- Worldwide 다양한 경험의  
High Skilled 엔지니어 보유

## 4. 프로젝트지원

### 2)비상대책 (프로젝트 진척 관리)

구분	수행 활동
위험 식별 및 처리	프로젝트 수행 시 위험을 식별함 위험기준에 따라 분류하고 발생 가능성과 영향을 미연에 방지 또는 처리 함
위험 분석 및 평가	관련자를 소집하여 위험에 대한 분석 및 등급, 우선순위를 정하고 대응 전략결정과 처리담당자를 지전하여 처리 함
위험대응계획 및 이행	위험 처리담당자가 등급에 대하여 신속히 처리함에 계획을 수립하고 처리 완료 후 PM 및 담당자에게 보고하고 처리 확인서로 확인을 득함
프로젝트 진행 보고	업무 진행대비 실적 사항 보고 위험관리계획 수립 및 위험 발생 시 보고서 제출 업무 진행의 검토 및 조정 활동
점검 및 테스트	프로젝트의 WBS를 토대로 Task 별 일정 준수 일정관리로 목표 진척율 대비 실적 진척율 확인 점검 단계/Task 별 단위 테스트 진행 절체 전 통합 테스트 진행, 보고서 제출

## 4. 프로젝트지원

### 3)비상대책

#### (절체 및 Roll back Plan)

구분	수행 활동
사내 교환기 연동 테스트 딜러폰 생성 검증 테스트	타사제품 사내 교환기 연동 테스트 • 딜러폰 사용자 내선 생성 등록 및 Log in/off 테스트 • 수, 발신 테스트(국제, 장거리, 이동전화 등) • 딜러폰 기능 테스트
핫라인 연동 테스트	기존 회선 확인 및 전화국 회선 방식 변경(KT, Lgu+) • 기존 아날로그 회선 파악(디지털 회선 변경 요청) • 디지털 회선 인입 후 전화국과 회선의 1:1 테스트
통합 테스트	각 단위 별 테스트 진행 • 시스템 전원 테스트 및 Health 테스트 • 녹취 테스트(저장, 청취, 보안 등) • 딜러폰 기능 테스트 • IPC 엔지니어 검증 테스트
절체	절체 • 핫 라인 절체(전화국 신규 장비로 절체) • 신규 딜러폰으로 LAN 케이블 절체 • 최종 점검 및 전화국 간 회선 테스트
Roll back 방안	롤백(익일 영업 시 장애 발생 시) • 전화국 회선 원복 • 신규 딜러폰 LAN 케이블 원복 • 원복 후 장애 발생 원인 분석