

과 업 지 시 서

1. 사업명 : 109 자살예방 상담전화 시스템 헬프데스크 운영 용역

2. 목적 및 필요성

- 상담전화 시스템 운영 과정에서 발생하는 전산정비 및 시스템 장애에 대한 신속한 현장 기술지원을 통해 상담서비스의 연속성과 안정성을 확보하고자 함

3. 사업기간 및 사업비

사업기간	계약체결일로부터 ~ 2026년 12월 31일	사업비	28,660,000원(VAT 포함)
------	-----------------------------	-----	---------------------

4. 용역범위

- 본 용역은 상담전화 시스템의 안정적인 운영을 위한 헬프데스크 운영, 전산장비 운영지원 및 현장 기술지원을 대상으로 한다.

5. 사업수행체계

구분	담당업무
사업발주기관 주관부서 (상담지원센터-상담기획팀)	- 사업 총괄 및 과업관리 - 용역 수행관리 및 검수 (대금지급요청)
수행기관	- 상담사 기술지원 - SR(Service Request) 접수 및 처리 - 전산장비 운영 및 관리 - 장비 설치·이전·철거 지원 - 신규장비 설치 및 초기 환경설정 - 장애 대응 및 현장 기술지원
사업발주기관 협조부서 (운영지원팀)	- 계약방법 검토 및 계약추진 - 계약체결 및 계약관리

6. 사업내용

가. 헬프데스크 운영

- 상담사 및 사용자 대상 SR(Service Request) 접수 및 처리
- 상담사 PC, 모니터, IP전화기 및 상담지원장비 기술지원
- 사용자 문의사항 처리 및 기술지원
- 상담사 좌석 이동에 따른 장비 설치 · 철거 및 이전 지원

나. 전산자산 운영관리

- 전산설비에 대한 포괄적 및 효율적인 운영관리 지원
- 네트워크 및 전화망 회선에 대한 물리적인 유지보수 및 관리
- 시스템 관련 된 전반적인 운영 및 관리

다. 관리대상 장비

- 사용자 단말(데스크톱 PC)
- 주변기기(모니터, 각종 입력장치 등)
- IP- 전화기 장비
- 상담지원장비(증폭기, 헤드셋, PC-CAM 등)

라. 장애 대응 및 업무관리

1) 장애처리절차

단계	주요 내용
① 접수	요청자·장비·증상·발생시간·영향범위 확인 및 기록
② 분류	상담업무 영향도에 따라 긴급·일반 장애 및 서비스 요청으로 구분
③ 조치	원격 또는 현장 조치, 필요 시 예비장비로 우선 대체
④ 이관	자체 해결이 어려운 경우 전문업체에 이관하고 완료까지 추적
⑤ 종결	정상화 여부를 사용자와 확인하고 원인·조치내용·완료시간 기록

2) 장애대응기준

구분	판단 기준	초기 대응	목표 조치
긴급장애	상담업무 전면 또는 다수 좌석 중단, 보안사고 의심	접수 후 10분 이내	1시간 이내 정상화 또는 대체수단 제공
일반장애	개별 좌석·장비 장애로 업무 일부 제한	접수 후 30분 이내	4시간 이내 또는 처리 일정 안내

※ 외부 유지보수업체 또는 제조사 조치가 필요한 경우 목표시간 내 이관하고, 처리상황과 예상 완료시간을 재단 담당자에게 보고한다.

3) 업무기록 및 보고

구분	제출시기	주요내용
근무일지	매 근무일 종료 후	접수처리내역, 장비변동, 미결사항, 특이사항
장애처리대장	상시 작성	발생·접수·조치·완료시간, 원인, 조치내용, 사용자 확인
월간 운영보고	익월 5일까지	처리통계, 주요장애, 점검결과, 개선사항
수시보고	중대 장애·보안사고 즉시	영향범위, 초동조치, 진행상황, 복구전망

7. 보안관리

가. 모든 상담용 단말의 윈도우·백신·USB 보안프로그램을 설치하고 최신 상태를 정기적으로 점검한다.

나. 내부망에 연결되는 단말의 승인 여부와 보안조치 상태를 확인하고, 비인가 단말은 연결을 차단한 후 재단 담당자에게 보고한다.

다. 보안프로그램 해제는 재단의 사전 승인을 받은 단말에 한하여

승인 내역을 관리한다.

라. 비인가 프로그램을 설치·사용해서는 안 되며 발견 시 재단 담당자에게 보고하고 승인된 절차에 따라 조치한다.

마. 악성코드 감염, 계정탈취, 개인정보 유출 등 보안사고 징후 발견 시 해당 단말의 네트워크를 분리하는 등 승인된 초동 조치 후 즉시 보고한다.

바. 업무 중 취득한 정보와 자료를 외부로 반출·복사·전송하거나 과업 목적 외로 이용해서는 안 된다.

사. 계약 종료 또는 인력 교체 시 출입권한·계정·보유자료를 즉시 반환·삭제 하고 보안확인서를 제출한다.

8. 운영인력 및 근무시간

가. 상주인력 : 1명

나. 근무시간

1) 정규근무시간 : 월~금 9:00~18:00

2) 비상시 야간근무 및 휴일근무가 포함될 수 있음

다. 상주인력 필수경력

- IT분야에서 경력 1년 이상인 자

라. 상주인력의 휴가 시 재단 담당자의 승인을 얻어야 한다.

9. 안전 및 작업관리

가. 작업 전 대상·방법·범위와 상담업무 영향을 확인하고 필요한 안전 조치를 실시한다.

나. 근무지 주위는 항상 정비·정돈으로 청결을 유지한다.

다. 전기 기자재 및 운영장비는 규격에 맞는 것을 사용한다.

라. 상담 중인 좌석의 정비 작업은 상담업무를 방해하지 않도록 사용자와

일정을 협의한다.

마. 정전·화재 등 비상상황 발생 시 재단의 비상절차에 따라 필요한 조치를 실시한다.

10. 과업수행 일반사항

가. 계약상대자는 본 과업지시서와 계약서, 관계법령 및 재단 내부규정을 준수하여 성실히 과업을 수행한다.

나. 과업내용의 해석 또는 수행범위에 이견이 있는 경우 상호 협의하되, 협의되지 않은 사항은 계약서와 관계 법령에 따른다.

다. 재단의 서면 승인 없이 과업의 전부 또는 일부를 제3자에게 재위탁할 수 없다.