

과업지시서

사업명	부산-김해경전철 홈페이지 유지보수
주관부서	전략기획처

2023. 12.

I. 사업안내

1. 일반개요

- 가. 사업명 : 부산-김해경전철 홈페이지 유지보수
- 나. 사업기간 : 계약체결일로부터 2년(24개월)
- 다. 사업장소 : 경남 김해시 생림대로 38, 부산-김해경전철(주)

2. 정 의

본 과업지시서는 부산-김해경전철과 유지보수 용역계약상대자(이하 “계약상대자”라 한다)는 “부산-김해경전철 홈페이지 유지보수”에 관하여 아래 세부과업 내용을 성실히 이행하기로 한다.

3. 추진배경 및 필요성

- 가. 홈페이지를 효율적으로 운영·관리할 수 있는 전문적이고, 체계화된 홈페이지 유지보수 필요
- 나. 부산-김해경전철 홈페이지 유지보수에 관한 사항을 정하여 안정적으로 지원
- 다. 안정적인 홈페이지 운영관리를 통한 고객 만족도 제고

4. 주요 사업내용

- 가. 부산-김해경전철 홈페이지, 외국어 홈페이지 및 자료 유지보수
- 나. 홈페이지 S/W 운영관리 지원
- 다. 체계적인 웹 접근성, 웹 호환성 가이드라인 수립 및 지침을 준수하여 유지보수
- 라. 홈페이지 개인정보보호를 위한 각종 프로그램의 안정적 유지관리

II. 과업 세부 내용

1. 공통사항

- 가. 부산-김해경전철 홈페이지의 원활한 운영을 위한 본 용역과업의 세부 범위는 웹 디자인, 프로그램 개발, 콘텐츠 등록·수정·삭제를 포괄함
 - 프로그램 오류
 - 페이지 이미지 및 텍스트 수정
 - 팝업창 제작
 - 프로그램 수정
 - 하부 메뉴 변경
 - 그 외 시스템 유지보수 사항
- 나. 각 홈페이지는 UI(User Interface) 및 디자인은 ‘부산-김해경전철 웹 스타일 가이드’에 따라 유지될 수 있도록 함
- 다. 홈페이지 시스템에서 운영되는 모든 개발 환경과 각종 툴(Tool)에 대한 유지관리 및 신규 개발업무 수행에 필요한 충분한 기술이해와 지원이 이루어져야 함
- 라. 관리자 페이지 메뉴 및 서비스에 따른 추가 기능은 항상 연동하여 유지되어야 하므로 사용자 페이지에서 신규 웹 서비스가 기획 완료될 경우, 동시에 관리자 페이지 기능도 추가로 수정되거나 개발되어야 함
- 마. 기존 콘텐츠 갱신 시 전체적인 홈페이지 부하 및 성능을 체크하고 상황을 고려하여 속도 향상 및 최적화 유지하여야 함
- 사. 시스템 성능개선 위한 작업과 장애발생에 따른 위기관리를 실시하여야 함
- 아. 관련 표준(지침) 준수하여 유지보수 하여야 함
 - 한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.1(KWCAG2.1),(미래창조과학부, ‘15.03)

- 전자정부서비스 호환성 준수지침(행정자치부, '16.06)
- 개인정보보호법 (법률 제14107호, 2016.03. 행정자치부)
- 공공기관 개인정보보호 기본지침(안전행정부 2013.03.)
- 공공기관 홈페이지 개인정보 노출방지 가이드라인(행정안전부, '11.05)
- 개인정보 암호화 조치 안내서(행정자치부, '17.01)
- 홈페이지 SW(웹) 개발보안 가이드(행정안전부, '12.11)
- 웹 응용 프로그램 개발 보안 가이드(행정안전부. '14.01)
- 웹서버 및 홈페이지 취약점 점검 가이드(행정안전부 2014.08.)
- 홈페이지 보안관리 매뉴얼 (국가정보원 국가사이버안전센터 2005.05.)
- 기타 홈페이지 운영·관리에 필요한 법령 또는 지침

자. 홈페이지 및 S/W유지보수 대상

순번	구 분	URL
1	부산-김해경전철 대표 홈페이지	http://www.bglrt.com
2	영문 홈페이지	http://www.bglrt.com/english.web
3	중문 홈페이지	http://www.bglrt.com/chinese.web
4	콘텐츠관리시스템(CMS)	(관리용으로 URL 미공개)

2. 사이트 운영 매뉴얼 관리

가. 홈페이지 운영에 필요한 기능변경 및 신규개발에 따른 운영 매뉴얼 갱신 및 프로그램 소스 매뉴얼 관리

3. 관리자 운영 교육

- 가. 홈페이지 기능변경 및 신규개발에 따른 운영 교육
- 나. 인사이동 담당자 교체에 따른 홈페이지 관리자 운영 교육
- 다. 기능변경 및 신규개발에 따른 운영 매뉴얼 갱신 및 관리

III. 과업의 수행방법

1. 용역 수행방법

- 가. 본 과업은 과업지시서에 의거 수행하여야 한다.
- 나. 본 용역을 수행하기 위한 모든 전산설비는 계약상대자의 자체 설비를 이용하여야 하며, 필요시는 부산-김해경전철의 승인 하에 부산-김해경전철의 관련 설비를 이용할 수 있다.
- 다. 유지보수는 장애발생의 미연 방지를 위한 예방정비와 유지보수기간 중 발생한 장애 보수를 포함하며 내역은 <붙임1> “유지보수 상세내역”을 참조한다.
- 라. 예방정비 및 점검은 매월 1회 이상 정기적으로 토, 일요일 공휴일을 제외한 부산-김해경전철의 통상 근무시간 중에 실시하되, 그 시기는 부산-김해경전철의 업무에 지장이 없도록 부산-김해경전철과 계약상대자 쌍방이 협의하여 정한다.
- 마. 장애보수는 부산-김해경전철의 장애통보에 의하여 행하여진다.
- 바. 계약상대자는 부산-김해경전철로부터 장애 및 유지보수(서비스) 내역을 통보 받으면 3시간 이내에 장애 및 유지보수를 완료하여야 한다.
- 사. 부산-김해경전철은 계약상대자가 3시간 안에 장애보수를 완료치 못할 경우 장애보수를 완료 할 때까지 장애로 인하여 사용이 불가능하게 된 해당 시스템의 월간 보수비에서 장애시간당 보수료의 지체상금을 계산하여 이용 요금에서 공제 할 수 있다.

※ 지체상금 = 장애 설비 월 유지보수료 × 2.5/1000 × 지체시간

- 아. 유지보수(서비스) 방법은 아래와 같으며 <붙임1>에서 명시한다.

- ① 전화 또는 팩스 서비스
- ② 전자우편(E-Mail)서비스
- ③ 신규제품 등 마케팅 정보서비스
- ④ 소프트웨어 UpDate 서비스

- ⑤ 원격지원 서비스
- ⑥ 방문지원 서비스
- ⑦ 예방정비 서비스

2. 기술지원

- 가. 계약상대자는 시스템 운영과 유지보수 등에 대한 부산-김해경전철의 기술지원 요구 시 적극 협조하여야 한다.
- 나. 부산-김해경전철의 사정에 의한 서버 및 주변기기의 증설·이설과 타 기종으로의 교체 또는 시스템 변경 등에 따른 부산-김해경전철의 기술지원 요구가 있을 경우 계약상대자는 최대한 협조하여 추진일정에 차질이 없도록 하여야 한다.
- 다. 계약상대자는 원인불명의 복합장애 발생 시 책임 지원하여야 하며, 다양한 방법의 대책을 검토하여 신속한 조치를 하여야 한다.
- 라. 기타 기술지원이 필요한 경우 계약상대자는 부산-김해경전철의 요구에 적극 협조하여야 한다.

3. 교육지원

- 가. 부산-김해경전철은 유지보수 대상 시스템과 관련된 사항에 대하여 계약상대자에게 교육지원을 요청할 수 있으며, 이 경우 계약상대자는 특별한 사유가 없는 한 응하여야 한다.
- 나. 시스템 운영과 성능개선 및 유지보수 등에 대한 부산-김해경전철의 회의소집 요구 시 계약상대자는 해당 관계직원을 참석시켜 부산-김해경전철의 요구에 최대한 협조하여야 한다.

4. 보안 및 정보보호

- 가. 계약상대자는 홈페이지 유지보수 용역을 위한 기술요원의 인적사항을 서면 제출하여 부산-김해경전철의 승인을 득하고 주요정보

(붙임4. 비밀유지 계약서)에 대하여 보안을 유지하여야 한다.

- 나. 계약상대자는 부산-김해경전철로부터 직·간접으로 취득한 기밀 사항이나 일반사항을 계약기간 및 종료 후에도 이를 도용하거나 제3자에게 누설하여서는 아니 되며 문제 발생 시 계약상대자는 형·민사상 책임을 진다.
- 다. 홈페이지 및 S/W 유지보수를 위해 계약상대자에게 제공된 부산-김해경전철의 시스템 접근경로 관리를 철저히 하고 유지보수팀 이외에는 사용을 금지해야 하며, 해당 경로를 통해 해킹·바이러스 등의 문제발생 시 계약상대자의 책임으로 한다.
- 라. 계약상대자는 유지보수요원에 대한 보안서약서를 계약 후 부산-김해경전철에게 제출하여야 하고, 사업종료 후에는 대표자명의 보안확약서를 제출하여야 한다.
- 마. 계약상대자의 유지보수 요원은 통제구역 출입 등 부산-김해경전철이 요구하는 보안관련 규정을 충실히 이행하여야 하고, 계약 시 표준 개인정보처리위탁 계약서를 제출하여야 한다.
- 바. 기타 <서식1> ~ <서식5>의 내용에 동의하며 계약 시 제출하여야 한다.

5. 계약해지

- 가. 부산-김해경전철은 계약상대자가 다음 각 호에 해당하는 경우에는 일방적으로 본 계약을 해지할 수 있다.
 - 1) 계약상대자가 본 계약을 이행하지 않거나 계약상 중대한 의무조항을 위반할 때
 - 2) 부산-김해경전철 홈페이지 유지보수 용역을 수행할 능력이 없다고 판단될 때
- 나. 부산-김해경전철은 불가피한 사정으로 인하여 본 계약을 해지할 경우에는 30일전에 서면으로 계약상대자에게 통보하고 계약을 해지할 수 있다.

6. 손해배상 책임

- 가. 계약상대자가 계약을 수행함에 있어 제3자의 특허권 또는 저작권을 침해하여 부산-김해경전철을 상대로 손해배상청구 소송이 제기되면 계약상대자는 피해자 측에 합의 배상한다.
- 나. 계약상대자가 고의 또는 과실로 부산-김해경전철의 재산에 손해를 가한 때에는 그 손해를 부산-김해경전철에게 배상하여야 한다. 이 경우 손해발생에 대한 계약상대자의 고의 과실이 없다는 입증은 계약상대자가 한다.

7. 과업의 전문성

- 가. 유지보수팀의 구성원 각각은 홈페이지 개발 및 유지보수에 대한 경력이 중급기술자 이상인 자이어야 한다.
- 나. 유지보수팀 구성은 PM(중급기술자 이상) 1명, 프로그램 설계·개발(초급기술자 이상) 1명, 디자인 제작·설계(초급기술자 이상) 1명 등 최소 3인 이상으로 구성되어야 한다.
- 다. 계약상대자는 부산-김해경전철과 연락 체계를 구축하고 비상연락망을 상시 유지한다.
- 라. 유지보수 수행 중 계약상대자의 부득이한 사정으로 인하여 유지보수요원을 교체하고자 하는 경우에는 교체투입 15일 전 부산-김해경전철에게 교체사유서와 경력이 명시된 인적사항을 서면으로 제출하고 부산-김해경전철의 승인을 득해야 한다.
- 마. 부산-김해경전철은 유지보수 수행에 부적합하다고 판단되는 유지보수요원에 대해서는 교체요청을 할 수 있으며, 계약상대자는 특별한 사유가 없는 한 이를 수용하여야 한다.

8. 기타

- 가. 과업지시서에 명시되지 않은 사항은 상호협의를 의하여 결정한다.
- 나. 본 과업의 소송관할 법원은 부산-김해경전철의 소재지를 관할하는 법원으로 한다.

유지보수(서비스) 상세내역

1. 전화 서비스

계약상대자는 지원 소프트웨어에 대하여 부산-김해경전철이 원하는 의문점이나 문의사항 등을 전화선을 통하여 서비스를 제공한다.

(서비스 제공시간 : 기본정비보수시간)

2. 전자우편(E-Mail) 서비스

계약상대자의 통상 근무시간이 아닌 경우나 부산-김해경전철이 자세한 예를 명시하여 질문할 필요가 있는 경우에는 계약상대자의 전자우편(E-Mail)으로 문의할 수 있도록 하는 서비스를 제공한다.

(서비스 제공시간: 24시간, 응답시간 : 기본정비보수시간)

3. 신규제품 등 마케팅 정보제공 서비스

계약상대자는 부산-김해경전철이 구입한 제품과 관련된 신규제품에 관한 정보와 관련제품의 동향 및 이용에 관한 정보를 무상으로 제공한다.

4. 원격지원 서비스

계약상대자는 부산-김해경전철의 요청이 있을시 부산-김해경전철의 문제나 요구사항을 신속하게 해결하기 위하여 Internet을 통해 부산-김해경전철의 시스템에 직접 접근하여 문제해결을 지원한다.

(서비스 제공시간: 기본정비보수시간)

5. 방문지원 서비스

계약기간 내에 부산-김해경전철의 업무수행 중 문제가 발생하여 전화나 기타 원격지원 서비스로 해결될 수 없을 시, 계약상대자의 지원요원이 부산-김해경전철의 업무처를 방문하여 문제점 해결의 자문과 애로사항을 해결하는 방문서비스를 제공한다.

(서비스 제공시간: 기본정비보수시간)

6. 예방정비 서비스

계약상대자는 부산-김해경전철이 사용하는 시스템이 최대의 성능을 발휘할 수 있도록 계약상대자는 매월 소프트웨어 성능 및 이상 유무를 정기적으로 점검한다.

(서비스 제공시간: 기본정비보수시간)

보안 서약서

(용역업체 대표자용)

본인은 20 년 00월 00일부로 (부산-김해경전철 홈페이지 유지보수) 사업을 수행함에 있어 다음사항을 준수할 것을 엄숙히 서약합니다.

1. 본인은 (부산-김해경전철 홈페이지 유지보수) 사업 수행 중 알게 될 일체의 내용이 직무상 기밀 사항임을 인정하고, 용역수행중 취득한 각종 성과품(문서,도면,동영상,사진 등)은 귀 청의 직원이라고 하여도 본 사업에 직접 관여하지 않는 자에 대해서는 공개 또는 누설하지 않으며, 사업 수행 중은 물론 종료 후에도 자신 또는 제3자를 위하여 사용하지 않는다.
2. 본 사업 추진의 사실 및 그 성과가 귀청에 의하여 적법하게 공개된 경우라고 하여도 미공개 부문에 대해서는 비밀을 유지한다.
3. 본 사업이 완료되거나 사업 진행 중에 어떠한 사유로든 본인이 본 사업을 수행할 수 없게 된 경우, 그 시점에서 본인이 보유하고 있는 기밀사항을 포함한 관련 자료를 즉시 귀청에 반납하고 비밀을 유지한다.
4. 본인 회사의 직원이 기밀을 누설하거나 관계 규정을 위반한 경우에도 총괄 책임을 지겠으며, 관련 법령 및 계약에 따라 어떠한 처벌 및 불이익도 감수한다.
5. 본인은 하도급업체를 통한 사업 수행시 하도급업체로 인해 발생하는 위반사항에 대하여 모든 책임을 부담한다.
6. 상기 보안 서약 미준수 시 관계법규에 따라 엄중한 처벌을 받을 것을 서약한다.
가. 국가보안법 제4조 제1항 제2호 및 5호(국가기밀누설 등)
나. 형법 제98조, 제99조, 제113조 및 제127조 등 보안 관련 법규

2020년 월 일

서약자
(용역업체 대표자)

업체명 :
직위 :
성명 : (서명)
생년월일 :

서약 집행자
(담당자)

소속 :
직위 :
성명 : (서명)
생년월일 :

[서식 2]

용역사업 착수시

보안 서약서

(용역업체 직원용)

본인은 _____년 _____월 _____일부로 (부산-김해경전철 홈페이지 유지보수) 사업을 수행함에 있어 다음사항을 준수할 것을 엄숙히 서약합니다.

1. 본인은 (부산-김해경전철 홈페이지 유지보수) 사업 수행 중 알게 될 일체의 내용이 직무상 기밀 사항을 인정하고, 용역수행 중 취득한 각종 성과품(문서,도면,동영상,사진 등)은 귀 청의 직원이라고 하여도 본 사업에 직접 관여하지 않는 자에 대해서는 공개 또는 누설하지 않으며, 사업 수행 중은 물론 종료 후에도 자신 또는 제3자를 위하여 사용하지 않는다.
2. 본 사업 추진의 사실 및 그 성과가 귀청에 의하여 적법하게 공개된 경우라고 하여도 미공개 부문에 대해서는 비밀을 유지한다.
3. 본 사업이 완료되거나 사업 진행 중에 어떠한 사유로든 본인이 본 사업을 수행할 수 없게 된 경우, 그 시점에서 본인이 보유하고 있는 기밀사항을 포함한 관련 자료를 즉시 귀청에 반납하고 비밀을 유지한다.
4. 상기 보안 서약 미준수 시 관계법규에 따라 엄중한 처벌을 받을 것을 서약한다.
 가. 국가보안법 제4조 제1항 제2호 및 5호(국가기밀누설 등)
 나. 형법 제98조, 제99조, 제113조 및 제127조 등 보안 관련 법규

년 월 일

서약자
(용역업체 직원)

업체명 :
직위 :
성명 : (서명)
생년월일 :

서약 집행자
(담당자)

소속 :
직위 :
성명 : (서명)
생년월일 :

[서식 4]

용역사업 완료시

보안 협약서

(용역업체 직원용)

본인은 20__년 __월 __일부로 (부산-김해경전철 홈페이지 유지보수) 사업을 종료함에 있어 다음사항을 준수할 것을 엄숙히 서약합니다.

1. 본인은 (부산-김해경전철 홈페이지 유지보수) 사업 수행 중 알게 된 일체의 내용이 직무상 기밀 사항을 인정하고, 용역완료 후에는 제3자에게 누설·유출하지 않으며 성과품(문서, 도면, 동영상, 사진 등)은 파기하고 보관하지 않는다.
2. 본인은 이 기밀을 누설함이 국가안전보장 및 국가이익에 위해가 될 수 있음을 인식하여 업무수행 중 지극한 제반 기밀사항을 일체 누설하거나 공개하지 아니한다.
3. 본인이 이 기밀을 누설하거나 관계 규정을 위반한 때에는 관련 법령 및 계약에 따라 어떠한 처벌 및 불이익도 감수한다.
 가. 국가보안법 제4조 제1항 제2호 및 5호(국가기밀누설 등)
 나. 형법 제98조, 제99조, 제113조 및 제127조 등 보안관련 법규

년 월 일

서약자
(용역업체 직원)

업체명 :
직위 :
성명 : (서명)

서약 집행자
(담당자)

생년월일 :
소속 :
직위 :
성명 : (서명)
생년월일 :

[서식 5] 개인정보처리 위탁 계약서

용역사업 착수시

『부산-김해경전철 홈페이지 유지보수』 개인정보처리 위탁계약서

부산-김해경전철(이하 “갑” 이라 한다)과 _____(이하 “을” 이라 한다)는 “갑” 의 개인정보 처리업무를 “을” 에게 위탁함에 있어 다음과 같은 내용으로 본 업무위탁계약을 체결한다.

제1조 (목적) 이 계약은 “갑” 이 개인정보처리업무를 “을” 에게 위탁하고, “을” 은 이를 승낙하여 “을” 의 책임아래 성실하게 업무를 완성하도록 하는데 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조 (용어의 정의) 본 계약에서 별도로 정의되지 아니한 용어는 「개인정보 보호법」, 같은 법 시행령 및 시행규칙, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」(행정안전부 고시 제2017-1호) 및 「표준 개인정보 보호지침」(행정안전부 고시 제2017-1호)에서 정의된 바에 따른다.

제3조 (위탁업무의 목적 및 범위) “을” 은 계약이 정하는 바에 따라 부산-김해경전철 홈페이지 유지보수 목적으로 다음과 같은 개인정보 처리 업무를 수행한다.¹⁾

1. 부산-김해경전철 홈페이지 유지보수사업에 속한 개인정보

제4조 (재위탁 제한) ① “을” 은 “갑” 의 사전 승낙을 얻은 경우를 제외하고 “갑” 과의 계약상의 권리와 의무의 전부 또는 일부를 제3자에게 양도하거나 재위탁할 수 없다.

② “을” 이 다른 제3의 회사와 수탁계약을 할 경우에는 “을” 은 해당 사실을 계약 체결 7일 이전에 “갑” 에게 통보하고 협의하여야 한다.

제5조 (개인정보의 안전성 확보조치) “을” 은 「개인정보 보호법」 제23조제2항 및 제24조제3항 및 제29조, 같은 법 시행령 제21조 및 제30조, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」(행정안전부 고시 제2017-1호)에 따라 개인정보의 안전성 확보에 필요한 관리적·기술적 조치를 취하여야 한다.

제6조 (개인정보의 처리제한) ① “을” 은 계약기간은 물론 계약 종료 후에도 위탁업무 수행 목적 범위를 넘어 개인정보를 이용하거나 이를 제3자에게 제공 또는 누설하여서는 안 된다.

② “을” 은 계약이 해지되거나 또는 계약기간이 만료된 경우 위탁업무와 관련하여 보유하고 있는 개인정보를 「개인정보 보호법」 시행령 제16조 및 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」(행정안전부 고시 제2017-1호)에 따라 즉시 파기하거나 “갑” 에게 반납하여야 한다.

③ 제2항에 따라 “을” 이 개인정보를 파기한 경우 지체없이 “갑” 에게 그 결과를 통보하여야 한다.

1) 각호의 업무 예시 : 고객만족도 조사 업무, 회원가입 및 운영 업무, 사은품 배송을 위한 이름, 주소, 연락처 처리 등

제7조 (수탁자에 대한 관리·감독 등) ① “갑”은 “을”에 대하여 다음 각 호의 사항을 감독할 수 있으며, “을”은 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

1. 개인정보의 처리 현황
2. 개인정보의 접근 또는 접속현황
3. 개인정보 접근 또는 접속 대상자
4. 목적외 이용·제공 및 재위탁 금지 준수여부
5. 암호화 등 안전성 확보조치 이행여부
6. 그 밖에 개인정보의 보호를 위하여 필요한 사항

② “갑”은 “을”에 대하여 제1항 각 호의 사항에 대한 실태를 점검하여 시정을 요구할 수 있으며, “을”은 특별한 사유가 없는 한 이행하여야 한다.

③ “갑”은 처리위탁으로 인하여 정보주체의 개인정보가 분실·도난·유출·변조 또는 훼손되지 아니하도록 1년에 ()회 “을”을 교육할 수 있으며, “을”은 이에 응하여야 한다.²⁾

④ 제1항에 따른 교육의 시기와 방법 등에 대해서는 “갑”은 “을”과 협의하여 시행한다.

제8조 (손해배상) ① “을” 또는 “을”의 임직원 기타 “을”의 수탁자가 이 계약에 의하여 위탁 또는 재위탁 받은 업무를 수행함에 있어 이 계약에 따른 의무를 위반하거나 “을” 또는 “을”의 임직원 기타 “을”의 수탁자의 귀책사유로 인하여 이 계약이 해지되어 “갑” 또는 개인정보주체 기타 제3자에게 손해가 발생한 경우 “을”은 그 손해를 배상하여야 한다.

② 제1항과 관련하여 개인정보주체 기타 제3자에게 발생한 손해에 대하여 “갑”이 전부 또는 일부를 배상한 때에는 “갑”은 이를 “을”에게 구상할 수 있다.

본 계약의 내용을 증명하기 위하여 계약서 2부를 작성하고, “갑”과 “을”이 서명 또는 날인한 후 각 1부씩 보관한다.

20 . . .

2) 「개인정보 안전성 확보조치 기준 고시」(행정안전부 고시 제2017-1호) 및 「개인정보 보호법」 제26조에 따라 개인정보처리자 및 취급자는 개인정보보호에 관한 교육을 의무적으로 시행하여야 한다.