

과업지시서

사업명

서정대학교 통화 녹취시스템 구축



서정대학교
SEOJEONG COLLEGE

2024년 7월 일

일반사항

1. 사업개요

- 가. 사 업 명 : 서정대학교 통화 녹취시스템 구축
- 나. 장 소 : 정보전산센터 내
- 다. 사업기간 : 별도 협의

2. 보안대책

- 가. 납품업체는 보안 서약서를 제출하여야 한다.
- 나. 현장 출입자는 작업 현장을 출입하면서 취득한 보안 사항과 제공받은 자료에 대하여 비밀유지의 의무를 갖는다.
- 다. 제한 및 통제구역 출입 시에는 감독관에게 사전에 허락을 얻어야 하며 소요 장비의 인입도 사전에 허락을 얻어야 한다.

3. 준비사항 및 설치진행

- 가. 납품업체는 필요한 부수 기자재를 항시 보유하여 유사시 적시에 지원하여야 한다.
- 나. 계약자는 작업 개시 및 진행 상황에 따라 작업내용, 진행사항 등을 기록하여 감독관의 확인을 받아야 하며 중요 사항에 대해서는 서면 통보 하여야 한다.
- 다. 납품 및 개발 일정에 정확히 맞추어서 진행하여야 하며 일정이 변경될 시 감독관의 확인을 받아야 한다.

4. 시범운영

- 가. 시스템의 개발 및 설치 완료 후 감독관의 입회하에 현장 시험을 통해 설치 장소에서 요구한 기능 항목에 대하여 정상 가동을 입증하여야 한다.
- 나. 현장시험에서 발견되는 오류 또는 문제점에 대하여 정상 가동될 수 있도록 즉시 조치하여야 한다.

5. 교육

- 가. 응급 상황 시 조치 방법, 프로그램 조작 및 유지보수 운용 법 등을 교육해야 하며, 그 외에도 시스템 운영에 대한 전 항목에 대하여 교육을 실시하여야 한다.
- 나. 교육에 소요되는 제반 경비 및 교재는 납품업체가 부담한다.

6. 유지보수 및 기술지원 사항

- 가. 구매 장비의 무상 유지 보수 기간은 검수 일로부터 1년으로 한다.
- 나. 장애 발생 통보 후 8시간 이내에 수리, 정비하여 복구 완료하여야 하며 주요 부품에 대해서는 예비 장비를 확보하여 치명적인 장애에 대비하여야 한다.
- 다. 시스템의 결함을 수리하기 위한 프로그램 수정, 부품교환, 수리, 제조, 시험 등에 소요되는 제반 경비는 납품업체가 부담하여야 한다.
- 라. 무상 하자보수 기간 중 시스템에 설치된 소프트웨어가 최신버전으로 업그레이드가 필요할 경우에는 무상으로 지원하여야 한다.
- 마. 하자보증기간 중 하드웨어 및 소프트웨어 등 시스템 결함사항이 발견되거나 구매자의 고장 통보가 있을 때는 무상으로 복구 조치하여야 한다.
- 다. 시스템의 제작 또는 시공 상의 결함사항을 조치하는데, 소요되는 모든 비용은 납품업체가 부담한다.

시방서

1. 장비 및 프로그램 조건

- 가. 납품 및 설치되는 H/W, S/W는 최신 정품이어야 한다.
- 나. 현재 운용중인 교환기와 상호 연동하여 녹취 기능이 완벽하게 구축되어야 하며 민원인 전화 응대에 지장이 없도록 설치하여야 한다.

2. 녹음 기능

가. 통화 녹음

민원인과 직원간의 통화에 대하여 전수 또는 선택녹취를 지원하여야 하며 직원 내선번호와 민원인 전화번호를 함께 저장하여야 한다.
(전화벨이 2번 이상 울린 후 응답해야 CID 저장 가능)

나. 차등 권한 부여

음성녹취시스템을 사용하기 위해서는 각 기능별, 단계별로 사용 기능에 제한을 두고 허가된 인원만 접근할 수 있도록 하여 관계자 외에는 임의 조작이 불가능하여야 한다.

다. 발신자번호 조회

직원 내선 및 외부 민원인 발신자 번호를 녹취파일과 같이 검색할 수 있어야 한다.

라. WEB 기반 녹취 조회/청취

사용자 및 관리자의 관리 프로그램은 웹 기반으로 구현되어야 하며 녹취파일을 날짜, 시간, 내선별 설정하여 조회할 수 있어야한다. 녹취 청취 및 검색이 용이하도록 음성 파형을 표시할 수 있어야 하며 구간청취 및 구간 반복청취 기능을 제공하여야 한다. Microsoft Edge, Google Chrome과 같은 다양한 WEB 브라우저를 지원하여야 한다.

마. 사용 및 관리 권한

녹취시스템 장비의 운영은 허가된 사람만 운영할 수 있도록 로그인 권한 설정 기능이 있어야 하며, 권한 설정은 관리 프로그램 항목별 권한 설정이 가능하여야 하며, 등급별(관리자, 사용자)로 시스템 운영에 제한을 두어 완벽한 보안을 유지하여야 한다.

바. 백업

보관기간이 지난 녹취파일은 자동으로 녹취파일을 삭제하거나 별도의 매체로 백업하여야한다.

사. 모니터링

녹취 회선의 상태를 실시간 모니터링이 가능하여야 하며 녹취중인 고객번호

와 직원의 내선번호를 표출하여야 한다.

아. 통계

기간별, 월별, 일별, 개인별로 통계 산출이 가능하여야 한다.

자. 저장용량

1년 이상 녹취 파일을 저장할 수 있는 용량으로 산정하여 구성하여야 하며, 보존기한이 지난 녹취파일은 자동으로 삭제하여야 한다.

차. 녹취파일 암호화

국제표준 또는 국내표준 암호화 방식으로 녹취파일을 암호화하여 저장하여야 하며, 사용자 PC에 별도의 프로그램 또는 모듈 설치없이 녹취파일 청취 및 다운로드가 가능하여야 한다.

시스템 세부 내역

1. 시스템 세부 내역

품명	세부규격	수량	비고
H/W	■ 서버시스템 - CPU: Intel i5-10500 (3.1GHz) 이상 - RAM: DDR4 32GB 이상 - HDD: 4TB x 2(Raid1) Enterprise - LAN: 1Gb x 2 - Power: 668W - OS: Windows Server 2022 Std ■ 녹취보드 - 아날로그 96채널	1식	
S/W	■ 녹취 S/W ■ 백업 S/W ■ WEB 운용/관리S/W - 녹취 조회 및 청취 - 부서 및 사용자 관리 - 회선 모니터링 - 통계	1식	