

헬프데스크 운영 지침

제정 2012. 8. 1.

개정 2017. 11. 1.

제1조(목적) 본 지침은 부산대학교 IT정보서비스 이용에 대한 상담과 PC 장애에 대한 제반 문제 해결을 위해 헬프데스크를 운영함에 있어, 서비스 이용자, 서비스 범위, 이용 및 용역 관리 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(용어 정의) 본 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

- ① “정보화본부”(이하 “본부”라 한다)는 헬프데스크 운영 전반 업무를 관장한다.
- ② “이용자”라 함은 부산대학교에 재직 중인 교직원(시간강사 및 자체직원 포함)과 재학 중인 학생을 포함한다.
- ③ “담당자”라 함은 헬프데스크 용역사업을 관리하는 본부 소속의 직원을 말한다.
- ④ “상담자”라 함은 헬프데스크 용역업체 직원으로 헬프데스크 서비스 업무를 담당하는 직원을 말한다.
- ⑤ “교육기자재”라 함은 강의실에 설치된 PC, 전자판서시스템, 빔프로젝터, 유무선 마이크, 컨트롤러 등의 교육 지원용 기자재를 말한다.
- ⑥ “전자교탁”이라 함은 강의실에 설치된 각종 교육기자재를 제어하는 시스템을 말한다.
- ⑦ “첨단강의실”이라 함은 강의실에 전자교탁이 설치·운영 중인 강의실을 말한다.
- ⑧ “일반강의실”이라 함은 강의실에 전자교탁이 미설치된 강의실을 말한다.
- ⑨ “e-열람실”이라 함은 본부에서 관리하는 PC 실습실을 말한다.
- ⑩ “e-강의실”이라 함은 e-열람실 중 PC를 이용하여 프레젠테이션 등을 통한 강의 가능한 강의실을 말한다.
- ⑪ “CTI시스템”이라 함은 사용자정보 자동연결시스템을 말한다.

제3조(서비스 범위) ① 헬프데스크는 이용자에 대한 통합 콜센터로서의 역할을 수행한다.

- ② e-열람실 환경 구축과 주요 교육기자재에 대한 점검 및 수리 업무를 담당한다.
- ③ 첨단강의실의 환경 구축 및 주요 기자재에 대한 점검 및 수리 업무를 담당한다.
 1. 첨단강의실의 주요기자재의 소모품 교체 및 수리는 무상 수리 함(단, 빔프로젝터 및 램프는 제외)
 2. 빔프로젝터 장비 관리부주의에 의한 고장의 수리는 업체에서 부담함
 3. 주요기자재 고장 시 타사 제품 교체도 가능

4. 전자교탁(e-Desk) 관련 소프트웨어가 Version-Up되는 경우 무상으로 업그레이드를 실시
5. 원활한 강의 및 수업지원을 위해 주기적인 빔프로젝터 필터 청소 실시/램프 조도/램프사용시간 등 정보를 수집하고 결과를 보고한다.
 - ④ 일반강의실의 PC환경 구축 및 주요 교육기자재를 점검한다.
 - ⑤ 교육·학사·행정·연구 업무용 PC에 대한 기본적인 환경 구축, 장애해결 및 사용법 상담을 지원한다.(단, 사대부고는 행정업무용 정보화기기만 해당됨)
1. H/W 장애시 1차 진단에서 제조사의 A/S신청이 완료된 상태까지 지원한다.
2. 교내 전산망(유무선 포함) 및 인터넷 접속 관련 환경 설정
3. 웹, 바이러스, 스파이웨어 퇴치 상담
4. 본부에서 지정하는 S/W 및 정보시스템(서비스)의 설치/장애 해결/사용법 상담
- ⑥ 대여장비에 대한 점검 업무를 지원한다.

제4조(IT 상담 및 장애처리 절차) ① 이용자는 전화, 방문, 인터넷으로 장애 처리 요청과 상담 접수가 가능하다.

- ② 상담자는 상담으로 조치 가능한 경우는 즉시 해결하고, 필요한 경우 원격지원 서비스 또는 방문서비스로 처리할 수 있다.(단, 원격지원서비스인 경우 이용자의 승인을 얻어야 한다.)
- ③ 헬프데스크는 “본부 홈페이지”에 문의답변 게시판, FAQ, 원격지원 및 방문서비스 안내, 사용자 매뉴얼을 제작하여 제공하여야 한다.

제5조(유지보수 처리기준 및 방법) ① 부산캠퍼스, 밀양캠퍼스, 양산캠퍼스에 상주인력을 배치하여 긴급 상황에 따른 장애를 신속히 처리하여야 한다.

- ② 장애처리 시 CTI시스템과 원격지원시스템을 이용하여 처리하고 그 내역은 이력관리시스템으로 관리하여야 한다.
- ③ 방문 서비스 시에는 예상 방문시간을 의뢰자에게 사전에 통지하여 외출로 인해 장애 처리가 지연되지 않도록 조정하여야 한다.
- ④ 장애내역이 유상 부품 교체(H/W)일 경우 방문 직원은 이용자와 해당 업체 A/S센터 직원에게 현상 및 의견을 통보하고 해당 업체 A/S직원이 수리할 수 있도록 한다.
- ⑤ 장애 내용에 따라 다소 시간이 소요된다고 판단되면 대체 장비를 설치하고 장애 장비를 회수하여 처리할 수도 있으며, 그 처리기간은 7일(최대 14일)을 넘기지 않도록 한다.
- ⑥ 장애 처리 후 정기적인 보고서를 제출하여야 한다. 이때, 매주 주간장애처리결과 보고서를 작성하고, 매월 월간보고서로 주요 이슈사항을 정리하여 업무담당자에게 제출하여야 하며, 기타 현황은 필요시 업무 담당자 요청에 따라 제출한다.
- ⑦ 연1회 이용자의 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 담당자에게 제출하고, 연말에는

용역사업에 대한 결과보고서를 제출하여야 한다.

제6조(물품 고장·수리 비용 청구) 장애 내역이 유상 부품 고장수리나 교체(H/W)일 경우에는 방문 직원은 이용자에게 통지하여 이용자가 부품 고장수리나 유상 부품 교체를 원할 경우 조치 후 그 비용을 이용자에게 청구 할 수 있다.

부 칙

이 지침은 2012년 8월 1일부터 시행한다.

부 칙

이 지침은 2017년 11월 20일부터 시행한다.