

과 업 지 시 서

[스마트 메시지(카카오톡 알림톡) 서비스]

2025. 12.

한림대학교의료원

I. 과업개요

본 과업지시서는 한림대학교의료원(이하 "의료원"이라 한다)이 「스마트 메시지(카카오톡 알림톡) 전송 서비스」를 제공 받음에 있어 계약자(이하 "업체"이라 한다)에게 요구하는 계약에 관한 제반사항을 규정함에 있다.

1. 과업명

- 스마트 메시지(카카오톡 알림톡, 이하 “알림톡”이라 한다) 전송서비스 제공

2. 과업기간

- 계약기간 : 2026. 5. 1. ~ 2029. 4. 30. 3년간
- 본 과업지시 중 s/w설치 및 커스터마이징은 **사업개시일(사업개시일: 2026. 5. 1.) 일주일 전 까지 완료되어야 하고**, 서비스 시행기간은 사업개시일로부터 3년(스마트 메시지 전송 서비스) 이내로 한다. 다만 다음의 경우에 한하여 발주부서의 승인을 얻어 과업시행 기간을 변경할 수 있다.
 - 천재지변으로 인하여 과업수행이 불가능하게 되었을 때
 - 발주부서의 방침에 의하여 과업시행이 중단되었을 때
 - 발주부서의 계획변경으로 인하여 과업내용이 변경되었을 때
 - 발주부서 또는 산하기관의 민원발생에 의하여 과업수행이 지연 또는 불가능하게 된 때

3. 목 적

- 의료원에서 제공하는 서비스의 접근성 및 편의성 증대
- 사용자의 높은 접근성을 바탕으로 온라인 서비스 확대를 통한 업무 효율성 증대
- 의료원 산하기관들의 알림톡 전송 서비스의 효율적이고 안정적인 운영 및 관리

4. 과업범위

- 수요기관(총 5개기관)
 - 한림대학교성심병원, 한림대학교강남성심병원, 한림대학교춘천성심병원, 한림대학교한강성심병원, 한림대학교동탄성심병원
- 의료원 각 산하기관 알림톡 서비스 발송 s/w 설치
- 내·외부 업무 처리를 알림톡 agent를 통해 중계 및 이통사로 전달
- 기존 내·외부 메시지 업무시스템의 변경없이 알림톡 전송 서비스와 연계지원
 - 의료원 EMR 내부시스템 연계 외
 - 의료원 및 산하기관 시스템 및 신규 추가되는 시스템과의 연계할 수 있는 모듈 지원
- 기존 산하기관의 서비스 중단 없이 고객 이전 방안 제시
- 본 사업은 공동수급 및 하도급을 불허함

5. 알림톡 예상 발송 건수

구분	한 립	강 남	춘 천	한 강	동 탄	합 계
예상 건수	14,783,557	7,162,610	6,203,007	259,079	13,267,535	41,675,788

6. 계약조건

- 계약 시 5일 이내에 과업을 착수하여야 하며 계약 시 다음 서류를 제출하여야 한다.
 - 특수한 유형의 부가통신사업자 등록증 1부
 - 해당 작업 인원 명단 1부
 - 세부작업 공정표 1부
- 검수 시 제출서류
 - 완료 보고서 1부
 - 사용자 매뉴얼 : 1부
 - 기술지원직원 명단, 재직증명서

7. 보안유지

- 수행업체는 알림톡 전송서비스 제공사업과 관련하여 취득한 “의료원” 및 산하기관시스템 환경·운영 등 외부 정보유출에 따른 문제 발생시 모든 민·형사상 책임을 지고 보상 하여야 한다.
- 수행업체는 “의료원” 및 산하기관의 전산실 출입 시 필요한 제반 보안사항을 충실히 이행하여야 하며, 필요 시 출입자에 대한 보안각서를 제출한다.
- 수행업체는 과업에 따른 연구내용 및 조사 자료는 물론, 과업 진행과정에서 생산된 모든 자료를 타 용도로 사용하거나 외부에 공개하지 못한다.

8. 대금의 청구 및 지급

- 본 서비스 구축 및 테스트 발송 후 검수 완료하고, 이후 서비스 사용계약서에 따라 서비스 사용에 대한 대가를 지급한다.
 - 청구내역서는 서비스 제공월의 익월 15일까지 각 기관별 담당자에게 이메일을 통해 전자 세금계산서 방식으로 청구한다.
 - 의료원”은 청구 익월 말일까지 “업체”의 지정 계좌로 현금지급한다.
- 청구내역서는 문서파일로 전달하며 다음 자료를 기초로 작성한다.
 - 발송계정별 일별 및 월별 통계를 작성하여 매월 10일까지 “의료원”에 제공하며, 계약기간 동안 보관·관리한다.
 - 정산금액은 발송 **성공 건수** 기준으로 산정하며, 장애로 인하여 미발송 혹은 오발송된 건수는 요금을 부과하지 않는다.
 - 대금 정산과 관련하여 고의 혹은 과실로 “의료원”에 손해를 끼친 경우, 민·형사상 손해배상 책임을 진다

Ⅱ. 과업수행 일반지침

본 과업지시서는 한림대학교의료원 「스마트 메시지(카카오톡 알림톡) 전송 서비스」의 수행을 원활히 하기 위하여 필요한 사항을 규정하며, 모든 과업의 수행은 본 과업지시서에 의하되, 세부적 사항은 한림대학교의료원(이하 “의료원”이라 한다)과 사업수행자(이하 “업체”이라 한다)가 상호 협의하여 합리적인 방법으로 수행한다.

1. 총 칙

- 1) 본 과업의 범위는 과업지시서에 명시된 모든 사항을 포함한다.
- 2) 과업지시서상의 문구 및 용어의 해석과 과업범위에 대하여 의견을 달리할 경우에 “의료원”의 해석 및 지시에 따른다.
- 3) 과업지시서에 명시되지 아니한 과업내용, 방법, 절차 및 변경사항에 대하여 “의료원”과 사전 협의하여 성실히 수행하여야 하며, 과업수행 과정에서 발생하는 각종 부대비용과 그 문제에 대한 처리는 “업체”이 부담한다.
- 4) 다음과 같은 사항에 대하여 “업체”은 감독관의 지시에 따른다.
 - 가. 과업지시서에 명시되지 않은 사항 중 성과품의 생성에 필요한 추가 지시 사항이 있어야 할 사항
 - 나. “업체”의 단독 결정이 곤란한 사항 등
- 5) “업체”은 본 용역을 수행함에 있어 최신 기술지식을 사용하여 일반적으로 통용되는 전문적인 기준과 신의와 성실의 원칙에 따라 계약의무를 완수하여야 한다.
- 6) 본 과업지시서의 과업내용 중 “의료원”이 필요하다고 인정하는 사항에 대하여는 상호협의 하에 과업내용을 일부 변경·조정 할 수 있다.

2. 기본 계약조건

- 1) 계약기간 내 유지관리 및 운영대상 장비의 증·감시에도 계약조건을 변경하지 않는다.
- 2) “의료원”은 “업체”에게 다음의 경우 본 계약을 통보 없이 해지할 수 있으며, “업체”은 어떠한 이의제기나 청구를 할 수 없다.
 - “의료원”의 사전승인 없이 계약서상의 어떠한 권리나 의무를 타인에게 양도, 전매한 경우
 - “업체”에게 해산, 합병 또는 영업취소, 영업정지 등의 사유가 발생한 경우
 - “업체”에게 부도, 가압류, 가처분, 압류, 체납처분, 파산신청, 회생신청 등의 사유가 발생한 경우
 - 정상적인 계약관리를 방해하는 불법·부정행위가 있는 경우

3. 용역수행방법

- 1) “의료원”은 “업체”이 용역사업을 원활히 수행할 수 있도록 작업장 및 기본 사무시설을 제공하고 업무분석을 위한 “업체”의 자료요구 등에 적극 협력한다.

- 2) “업체”은 알림톡 전송서비스 설계과정에서 알게 된 “의료원”의 정보를 제3자에게 유출 및 누설하여서는 안되며, 본 계약종료 및 사업완료 후에도 유효하다.
- 3) “업체”은 본 사업과 관련하여 습득하거나 제공받은 자료 등에 대하여 철저한 보안 관리와 사업 완료 후에는 “의료원”의 입회하에 소각 또는 인계하여야 한다.

4. 착 수

- 1) 본 과업은 계약체결 후 5일 이내에 착수하여야 하며, 착수 시에는 아래의 과업수행에 필요한 제반서류를 제출하여 “의료원”의 승인을 받아야 한다.
가. 추진 조직표 (사업책임자 및 참여자 명단 포함) ※ 참여인력에 대한 서류 : 재직증명서
나. 작업공정표, 투입 s/w 내역
- 2) “의료원”과 “업체”은 용역 수행을 위하여 작업 장소 및 설비, 기타 작업 환경을 상호 협의하여 정한다.

5. 업무협의

- 1) 사업 수행을 위하여 “업체”은 사업책임자를 지정하여 본 사업에 참여하는 직원을 대표하는 권한과 의무를 갖고, 감독관과의 협의·지시사항 등을 진행한다.
- 2) “의료원”이 과업수행에 부적당하다고 판단하거나 “업체”의 부득이한 사정에 따라 참여자를 교체하고자 할 경우, 제안서 상의 참여 기술자와 동등하거나 이상의 자격과 경력을 갖춘 인력으로 사전에 “의료원”과의 협의를 거쳐 승인을 받아야 한다.
- 3) 과업지시서와 설계서에 구체적으로 명시되지 않은 사항이라도 국내·외의 관련 기술 발전에 따라 과업 수행 기간과 비용의 절감, 성과품의 품질 향상을 위해 필요성이 있다고 인정되는 사항은 상호 협의하여 추가비용 없이 “의료원”이 과업지시를 할 수 있다.
- 4) “업체”은 과업 수행을 위하여 타 기관(국가기관 및 유관기관, 기타 전문기관)과의 협조가 필요한 경우에는 “의료원”에게 협조를 요청할 수 있으며, 타 기관과의 협의·승인이 원활히 수행 되도록 관련되는 자료 등을 지원하여야 한다.
- 5) “의료원”과 “업체”간에 계약 이행에 대한 이견이 발생한 경우에는 적용 우선순위를 과업지시서, 기술용역계약 특수조건, 기술용역계약 일반조건, 설계서, 관계법령 및 규정(예산회계법, 측량법 및 기타 본 사업 관련 법령) 순으로 한다.

6. 과업의 변경

- 과업지시서와 설계서에 명기된 절차와 내용에 따라 과업을 수행하여야 하나, 아래와 같은 부득이한 사유로 인해 변경하고자 할 경우 상호 협의하여 “의료원”의 결정을 따른다.
 - 과업계획의 변경에 따라 내용·기간·금액 등을 변경하여야 할 경우
 - 과업의 성과가 계약 당시와 차이가 있을 때 검수 시, 설계액 비율에 맞추어 가감하여 변경하여야 할 경우
 - 타 기관 협의 지연·인가·승인 등의 절차 지연에 따라 과업 수행이 변경되어야 할 경우

- 기타 “의료원”이 필요하다고 인정되는 경우와 천재지변 등 부득이한 사유가 발생 되었을 경우

7. 자료의 이용

- 공동사용·연계 활용되는 기관 내부의 타 시스템의 자료의 경우, 반드시 최신의 자료를 사용하여야 하며 자료의 출처와 근거를 정확히 마련하여 “의료원”의 확인을 거쳐 사용하여야 한다.

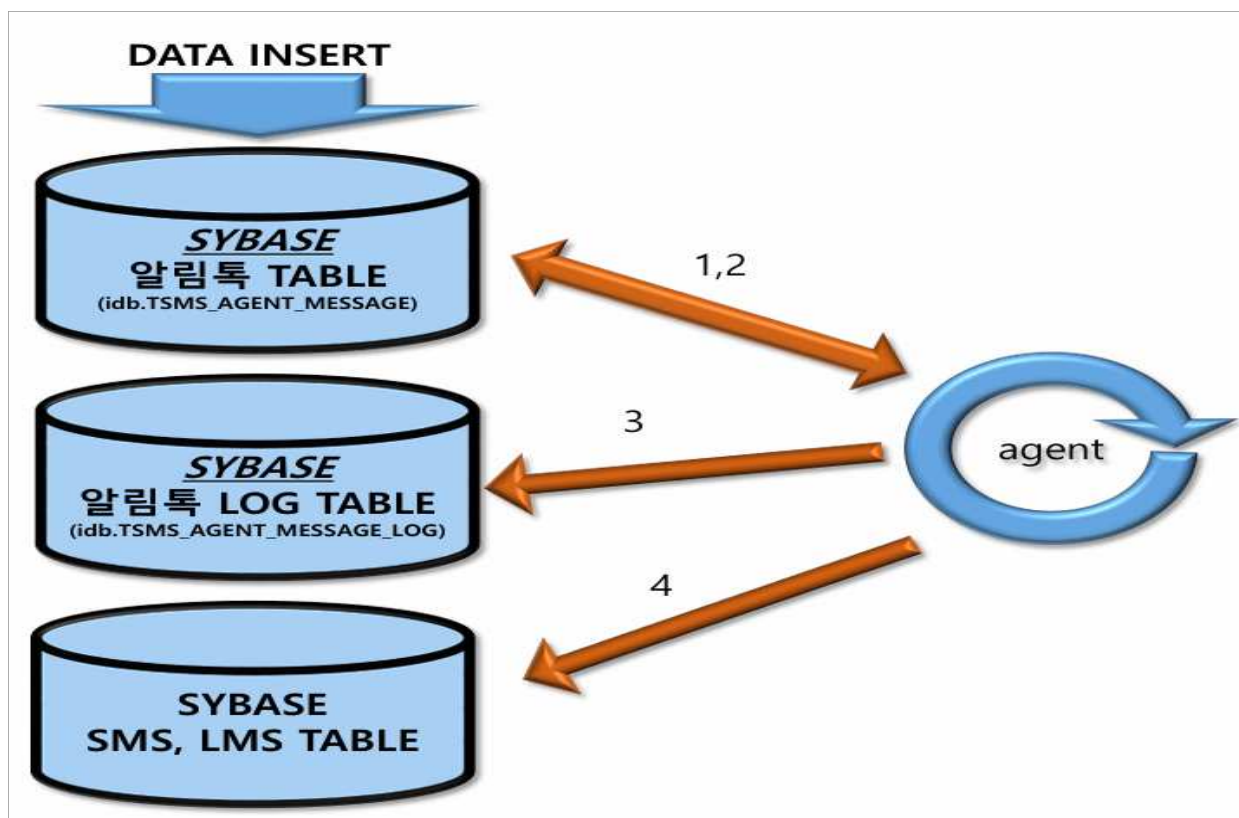
Ⅲ. 과업수행 특수조건

1. 발송 s/w

- 스마트 메시지(카카오톡 알림톡) 처리 가능해야 한다.
- 산하기관과의 연동을 위해 다양한 연동방식을 지원해야 한다.
 - DB agent방식, Component DLL, Web App 방식 등
- 제공되는 agent s/w는 Windows OS(레거시), Unix, Linux 를 지원해야 한다.
 - DBMS Sybase, oracle, MS-sql, MariaDB, Postgresql 등 지원
- 실시간성 메시지를 보장해야 한다. (전송 성공/실패 여부 확인 기능)
- 본 사업에 필요한 알림톡 전송서비스 엔진은 “의료원” 및 산하기관 내 발송시스템과 연계가 가능하게 구성되어야 한다.

2. 시스템 세부 구성

1) 시스템 구성도



- ① 발송 DATA 가져오기 → ② TABLE 내 가져온 데이터 삭제 →
③ 알림톡 성공여부 Log Data Insert → ④ (부달시) SMS, LMS TABLE Insert
※ 기존 등록된 알림톡 템플릿을 그대로 사용 필요함.
※ 기존 TABLE 정보 변동없이 사용 필요함.

2) 소프트웨어 부문

○ 내부 연계 서비스 주요 특수조건

- EMR
 - 시스템 환경
 - OS: Unix ▪ DBMS: Sybase
 - 요구사항
 - 알림톡 및 (부달시)SMS/LMS/MMS 전송지원
 - 진료예약 및 통보 안내를 위한 예약 전송 및 실시간성 보장
 - Sybase 버전에 맞는 DB agent 기반모듈 제공
 - 레거시시스템에서 사용하는 Table Schema 유지
 - 각 기관의 전산실 서버에 설치
 - 월별/계정별 통계 제공

○ 기존 시스템 및 DB마이그레이션

- “의료원” 및 산하기관에서 등록되어있는 기존 템플릿을 그대로 사용할 수 있어야한다.
- “의료원” 및 산하기관에서 사용하는 DB로 구축 및 기존 레거시에 맞춰야 한다.
- “의료원” 및 산하기관에서 운영 중인 알림톡 발송 시스템 연동 정보를 신규 시스템에 모두 적용 및 향후 추가적인 업무 개발이 가능하도록 기능별로 모듈화 되어야 한다

3) 하드웨어 부문

○ 내부 알림톡 Gateway 서버 및 네트워크 환경 및 보안 사항

- “의료원” 및 산하기관에서 사용하는 기존 레거시 Gateway 서버 및 네트워크/보안 환경에 맞춰 S/W를 제공해야 한다.

3. 기술이전 및 교육 지원

- 1) “업체”은 시스템 구축 완료시 시스템 운영에 필요한 교육을 담당자와 상의하여 교육 계획에 따라 지정한 장소에서 무료로 실시하여야 하며, 교육에 필요한 사용 설명서를 제공하여야 한다.
- 2) “업체”은 납품되는 『알림톡 전송서비스』에 대한 신기술 및 업그레이드 정보를 지속적으로 제공하여야 하며, “의료원”이 요구하는 기술이전에 적극 협조하여야 한다.

4. 시험운영 및 테스트

- 1) 시험운영은 단위 테스트와 통합 테스트로 나뉘어 단계별로 실시하여 문제점을 분석·보완하여 그 결과를 문서로 제시하여야한다. 단위 테스트는 프로그램의 최소 단위별로 시험을 실시하고, 통합 테스트는 기 운영시스템·개발시스템·데이터베이스를 연계하여 전체 시스템에 대한 성능의

이상 유무(부하테스트 등)와 안전성을 평가하여야 한다.

- 2) 시험운영에 참여하는 관계자와 일정은 “의료원”이 지정하며, 운영 결과에 대하여 문서화하여 감독관의 확인을 거쳐야 한다.
- 3) 개발 완료된 시스템은 충분한 통합 테스트를 할 수 있도록 서비스 개시일 기준으로 최소 3일 전에 사용자를 대상으로 운영하게 함으로써, 서비스 개시 이후 성과 검증에 대한 오류를 미연에 방지하여야 한다.

5. 성과품 작성

- 1) 최종 성과품은 체계 있고 정확하게 작성하여야 하므로 서비스개시 전에 초안을 사전 제출하여 협의 조정 후 제출한다.
- 2) 성과품은 서비스개시 전까지 제출 완료하여야 하며 성과품의 활용도를 높이기 위해 “의료원”의 의견을 최대한 반영하여야 한다.
- 3) 성과품은 다음과 같다.
 - 완료 확인서 및 서비스계약서 각 1부
 - 매뉴얼 및 테이블 명세서 1부
- 4) 공급업체는 납품시스템에 대하여 도입 S/W, 통신망 연결 등이 “의료원”의 목적 수행에 지장이 없도록 품질의 신뢰성, 안정성, 시스템간 호환성 및 연계성을 가지고 구축 설치하여야 한다.
- 5) 물품규격의 확인은 본 지시서 내역에 따르며, 규격 확인이 어렵거나 미흡한 경우에는 “업체”이 관련 증빙서류 제출 및 기타 확인 과정을 통하여 이를 입증하여야 한다.
- 6) “의료원”의 감독관이 설치시스템의 내용이 사양서에 요구되는 성능, 사양을 수용할 수 없다고 판단되면 설치 변경을 요구할 수 있으며, “업체”은 이에 응해야 한다.
- 7) 검수는 시스템과 연결된 장비 및 서비스가 100% 원활하게 운영되는 시점에서 실시한다.
- 8) 검수 완료가 되었더라도 본 시스템의 설치와 관련하여 “업체”의 책임으로 발생하는 모든 사고와 그로 인한 “의료원”의 손해에 대하여는 “업체”이 변상 조치해야 한다.
- 9) 감독관이라 함은 “의료원”으로부터 감독의 임무를 부여 받은 자를 말하며 시공업체 현장대리인에 대한 지시, 승인, 검사 등을 수행한다.

6. 품질보증

- 1) “업체”은 성과품의 질과 성능 향상을 위한 “의료원”의 요구를 성실히 이행 하여 그 품질을 높이고 보증하는데 최선을 다하여야 한다.
- 2) “업체”은 준공 후 기술적인 자문과 지원 요구에 성실히 응하여야 한다.
- 3) 검수 시 발견되지 않은 오류와 과업 목표에 미치지 못하는 성능에 대하여 “의료원”의 보완 지시가 있을 경우 “업체”은 성실히 보완에 응하여야 한다.

7. 보안사항

- 1) “업체”은 본 사업과 관련하여 취득한 모든 정보를 일체 유출 또는 누설하여서는 안 되며,

누설 시에는 관계법의 적용을 받는다.

- 2) “업체”은 전산실 출입 등 “의료원”이 요구하는 제반 보안사항을 충실히 이행하여야 하며 필요 시 보안각서를 제출해야 한다.

8. 기타사항

- 1) 본 과업지시서에 명시된 사항은 최소한의 사양만을 규정하였으므로 상세히 기술되지 않았거나 누락된 사항에 대하여는 “의료원”의 목적 달성에 지장이 없도록 사전에 충분히 검토하여 설치하고 명시되지 않은 사항은 쌍방이 협의하여 결정한다.
- 2) 본 과업지시서의 내용에 대하여 “의료원”과 “업체”의 해석 차이가 있을 때에는 “의료원”의 해석에 따르는 것을 원칙으로 하며, 상호 협의하여 변경할 수 있다.
- 3) “업체”은 계약을 수행함에 있어 제3자의 특허권 또는 저작권을 침해하여 문제 발생시 부과되는 손해 및 비용에 대하여 모든 배상을 하여야 한다.
- 4) 본 사업에 참여하는 개발자는 충분한 기술, 경험 및 자격을 갖추어야 하며, “의료원”이 사업의 적절한 수행에 부적격하다고 판단되는 경우 그 교체를 요구할 수 있으며 “업체”은 정당한 사유가 없는 한 이에 따라야 한다.
- 5) 본 사업에 참여하는 개발자가 퇴직 혹은 기타 다른 사유로 사업을 수행할 수 없을 때에는 “의료원”의 승인을 받은 후 그와 동등 이상의 능력을 갖춘 개발자로 즉시 교체하여야 한다.
- 6) 본 과업지시서에 규정되지 아니한 사항 또는 본 계약의 해석에 관하여 이의가 있을 때에는 정부 및 지방자치단체의 계약에 관한 법, 예규 등을 준용하여 “의료원”과 “업체”이 상호 협의하여 결정하며, 쌍방의 의견이 상충될 경우 “의료원”의 소재지 관할 법원의 판결에 따른다.