ECS

ETaaS

premium maintenance

ETaaS - premium maintenance

고객의 성공적인 비즈니스를 위한 ECS만의 premium 유지보수 서비스

콜인프라 및 IT시스템에 대한 유지보수 서비스

365일 24시간 헬프데스크 운영, 장애 예방점검부터 장애조치 및 보고까지

시스템 Lifecycle 관리, 전담조직을 통한 체계적 서비스 제공

ETaaS

premium maintenance

상품소개

1. 주요 서비스 내용

01 평상시

정기점검 진행
정기점검 레포트 작성 및 보고
신규 펌웨어 업그레이드 및 minor 패치 지원
신규 솔루션 도입시 기존 시스템과의 호환성 검증

02 장애발생시

ECS help-desk를 통한 24시간 장애 접수
업무 및 장애에 대한 1차 분석 및 엔지니어 배정
빠른 처리를 위한 원격 지원 병행
업무 및 장애처리에 대한 모니터링
각종 보고서 및 매뉴얼 등의 이력관리 및 DB화

03 기타지원

유지보수 대상 시스템에 대한 문의 응대
각종 트렌드 및 시장 현황에 대한 문의 응대
고객 요청시 시스템 운영 업무 지원 (비용별도협의)

정기점검 항목

시스템 상태 정밀점검
라이선스 및 EOL/EOS 상태점검
보안상태 점검
비상시 복구방안 점검
장애 시 업무의 연속성 점검

2. 서비스 상품

ECS는 수준 높은 기술력과 체계적인 서비스 조직을 기반으로
IT인프라에 특화된 SLA 방안을 제안하고 이에 맞는 서비스를 제공합니다.

SL1

24시간 365일 서비스 지원 (24 x 7)
장애 발생시 2시간 이내 출동 및 복구 진행
ECS Help desk 지원 (24시간 응대)
매월 현장 정기점검 진행
H/W 장애 발생시 대체품 제공 (4시간 이내)

SL2

24시간 365일 서비스 지원 (24 x 7)
장애 발생시 4시간 이내 출동 및 복구 진행
ECS Help desk 지원 (24시간 응대)
매월 현장 정기점검 진행
H/W 장애 발생시 대체품 제공 (NBD)

SL3

24시간 365일 서비스 지원 (24 x 7)
장애 발생시 4시간 이내 출동 및 복구 진행
ECS Help desk 지원 (24시간 응대)
분기별 현장 정기점검 진행
H/W 장애 발생시 대체품 제공 (NBD)

SL4

평일 근무시간 기준 서비스 지원 (8 x 5)
장애 발생시 6시간 이내 출동 및 복구 진행
ECS Help desk 지원 (24시간 응대)
반기별 현장 정기점검 진행
H/W 장애 발생시 대체품 제공 (NBD)

※서비스 지원 내용은 장애등급에 따라 달라질 수 있습니다.

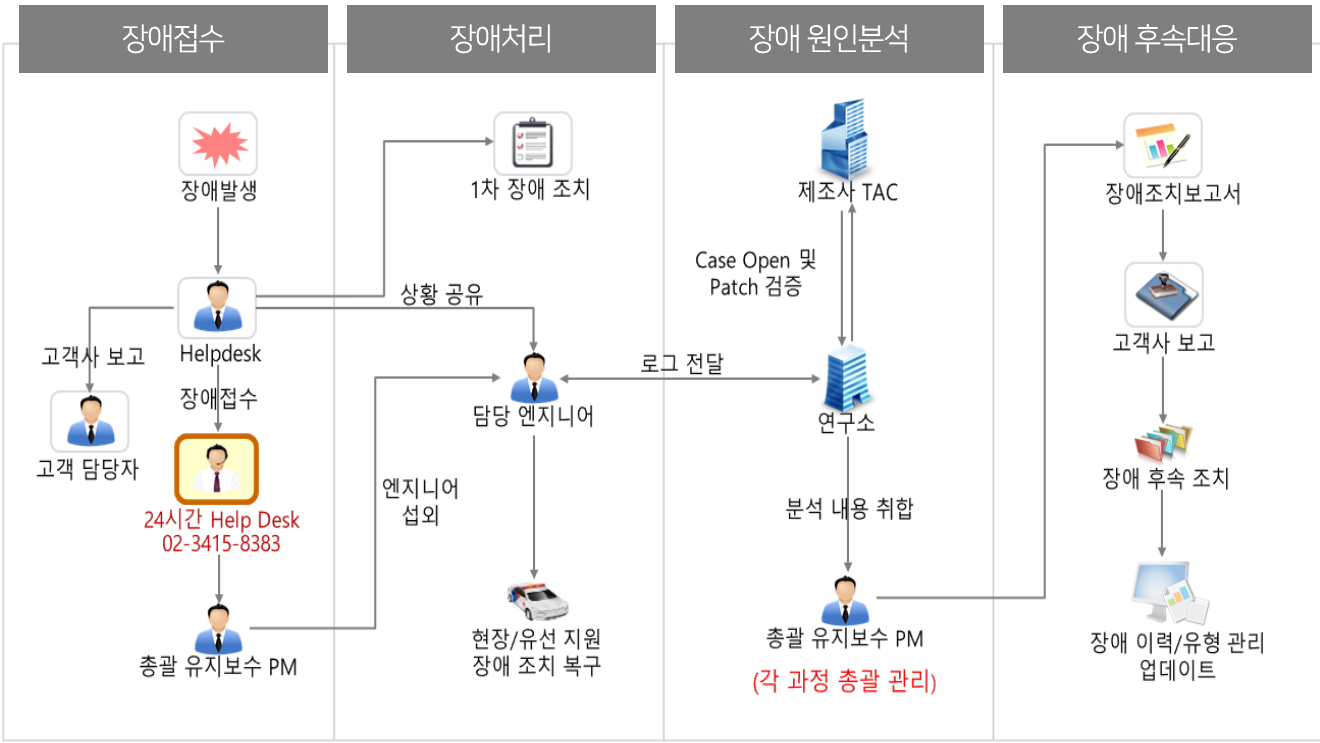
3. 장애 대응 방안

비상대응 조직 운영 ▷ 전 단계에 비상대응 프로세스 적용 ▷ 단계별, 분야별 비상 대처방안 적용

비상복구 방안

하드웨어	소프트웨어	데이터
• SLA 협의 수준에 의한 대체품 지원 • 벤더사 서비스를 통한 대체품 수급 • 긴급상황의 경우 ECS의 예비품 활용	• 최단 시간 내 신속한 복구체계 수립 • 예방점검 실시 • 시스템관리자 대상 장애처리/장애복구 교육	• 신속한 백업 및 복구대책 수립 • 시스템관리자 대상 백업/복구 교육 • 정기점검을 통한 스토리지 용량 관리

4. 장애 처리 Flow



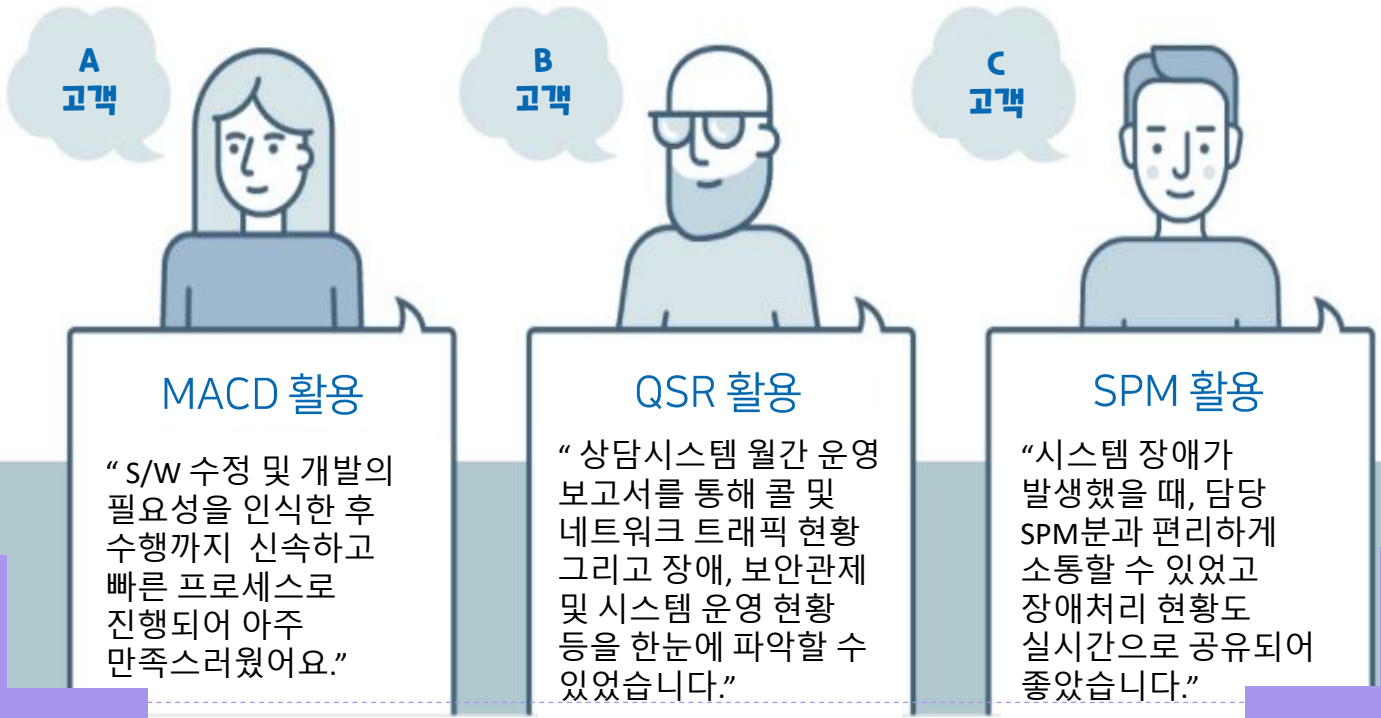
장애등급

등급	복구 시간	장애유형	대처방안
1등급	2시간 이내	전체 시스템의 50% 이상 장애 중대한 서버, 스토리지 장애 중대한 기반, 네트워크, 전원 등 장애 중요 파일, 데이터베이스 손실	비상 대책 안에 따른 긴급지원 수행 접수즉시 계획에 의거 장애처리 착수 관련업체 협업하여 장애 처리 전체 사용자에게 장애 상황 통보
2등급	4시간 이내	전체 시스템의 25-50% 장애 시스템이 Rebooting되어 서비스 안됨 소프트웨어 장애로 서비스 안됨	각 시스템별 전담 기술자 소집 및 장애 분석 관련 업체 비상 연락 비상 대기
3등급	8시간 이내	전체 시스템의 25% 미만 장애 특정 사용자에서 발생한 장애	최근 변경내용 및 작업내용 검토 해당 장애에 대한 History 검토 전담 기술자 장애 처리
4등급	24시간 이내	User 단위의 장애 이중화 된 시스템의 장애	전담 기술자로 장애 처리

서비스 토핑(service toppings)

ECS에서는 premium maintenance 서비스를 기본으로 하여
고객 시스템 환경 및 요구에 맞춘 서비스 토핑도 함께 제공하고 있습니다.
원하는 서비스를 입맛대로 골라보세요!

고객 활용 사례



topping 상세

topping	내용	가격 산정 기준
SPM	- 고객사의 인프라, 솔루션의 유지보수 서비스를 전담하여 Management 하는 전문가	- 1,380,000원 / 월 *1년 계약시 20% DC
MACD	- H/W : 고객사의 인프라, 솔루션의 이동 및 신설, 변경, 철거 등의 작업 - S/W : 고객사의 S/W 수정, 개발 등의 작업 - 고객사 단말기 단위의 추가 설치 및 수정 작업	- 200,000원 / 시간 *업무시간 외 30만원, 휴일포함, 기본 4시간 - 1,280,000 / 일 *업무시간내 8시간 기준, 시간대비 20%할인 - 4,000,000 / 주 *업무시간내 8시간 기준, 일 대비 20% 할인 - 12,800,000 / 20일 *업무시간내 8시간 기준, 주 대비 20% 할인
H/W 렌탈	- 긴급한 상황에서 바로 대체투입 가능한 H/W를 고객사에 비치해주는 서비스	- 협의 후 산정
QSR	- 고객사의 시스템 활용 현황 분석을 통해 업무 효율성 증대를 이끌어 내는 서비스	- 협의 후 산정
보안 취약점 분석	- 자동화된 솔루션을 활용, 리소스의 사용을 최소화 하는 자동 보안 취약점 분석 서비스 제공	- 협의 후 산정 *점검 범위 및 고객사의 인프라에 따라 분석 기간과 비용이 상이함
UTM 임대 및 관제	- 방화벽, VPN, IPS 등의 기능을 활용하여 외부로부터 침투하는 위협요소를 감지, 방어하는 제품 및 관제 서비스	- 협의 후 산정 *제품에 따라 상이, 24시간 보안 관제 서비스 가능
PC정보유출방지	- DLP(데이터 유출 방지)를 활용하여 상담원 PC 단위의 Data 유출을 방어하는 보안 솔루션	- 협의 후 산정

OO대 리

시스템은 도입했는데..
문제가 생기면 어떡하나..

다른 시스템이랑 연동문제는 없나..?
난 보안패치나 펌웨어 업그레이드는
못하는데…ㅜㅜ

업체 하나로 되려나?
흐잉 신경쓸게 너무 많다….

그걸 왜 본인이 걱정해요…?
ECS가 있는데..
ECS에 맡기고 우린 우리 할일이나
합시다.

OO과 장

아..!
ETaaS premium maintenance!!
유레카아~~~~

스마트한 **유지보수** 서비스 선택이
비즈니스 성공의 지름길입니다.

ETaaS
premium maintenance