

리모트뷰는 원거리 PC/모바일 화면 제어, 다수의 디바이스 관리, 파일 전송을 위한 원격제어 소프트웨어입니다. 윈도우, 맥OS X, 리눅스, 안드로이드OS, iOS 에서 이용할 수 있으며, 별도의 프로그램 설치 없이 웹브라우저로 접속해서 이용도 가능합니다. 아이폰, 아이패드, 안드로이드 폰, 윈도우 모바일 폰 계열의 모바일 기기로 다른 기기도 원격 제어할 수 있습니다.

리모트뷰 제품 사양서

한국용 ver.1.0

목차

목차	1
1 서비스 공급자	3
2 서비스의 대상, 내용 및 범위	3
2.1 서비스 상품명	3
2.2 서비스 개요	3
2.3 상품 구분	3
3 시스템 구성	4
3.1 ASP 서비스	4
3.2 Server 제품	5
4 서비스 시작 조건	6
4.1 고객의 사용 환경 준비	6
4.2 본 서비스의 개시 조건	8
5 제공 ID수 및 서비스 제공 기간	9
5.1 제공 ID 수	9
5.2 서비스 개시일 및 서비스 제공 기간	9
6 당사의 제공물	9
6.1 ASP 서비스의 제공물	9
6.2 Server 제품 제공물	9
7 서비스 세부기능	10
7.1 PC 뷰어 기능(Win / Mac)	10
7.2 모바일 뷰어 기능(Android / iOS)	13
8 제한 사항	15
8.1 ASP 서비스 관련	15
8.2 Server 제품 관련	15
9 액세스 방법	16

10	운용 기준	16
11	작업 항목 및 업무 분담	18
11.1	ASP 서비스 도입	18
11.2	Server 제품 도입	19
12	문의처 및 연락 방법	20
12.1	연락처	20
12.2	취급하는 문의 내용	20

1 서비스 공급자

IT기기 원격제어 / 관리 도구「RemoteView」(이하 "서비스"라고 합니다)는 RSUPPORT 주식회사가 개발 / 제공합니다.

2 서비스의 대상, 내용 및 범위

2.1 서비스 상품명

본 서비스의 정식 명칭은 RemoteView 입니다.

2.2 서비스 개요

본 서비스는 다른 장소에 있는 내 PC, 모바일기기 또는 별도 관리가 필요한 다수의 PC, 모바일기기를 인터넷으로 연결하여 관리하는 IT 기기 원격관리 솔루션입니다. 내 집 PC에서 사무실 PC에 원격으로 연결하면 마치 사무실에 있는 것처럼 업무를 진행 할 수 있습니다.

본 서비스는 재택근무 외에 사내 IT 지원, 무인 기기 관리 등 다양한 업무에 활용할 수 있습니다..

2.3 상품 구분

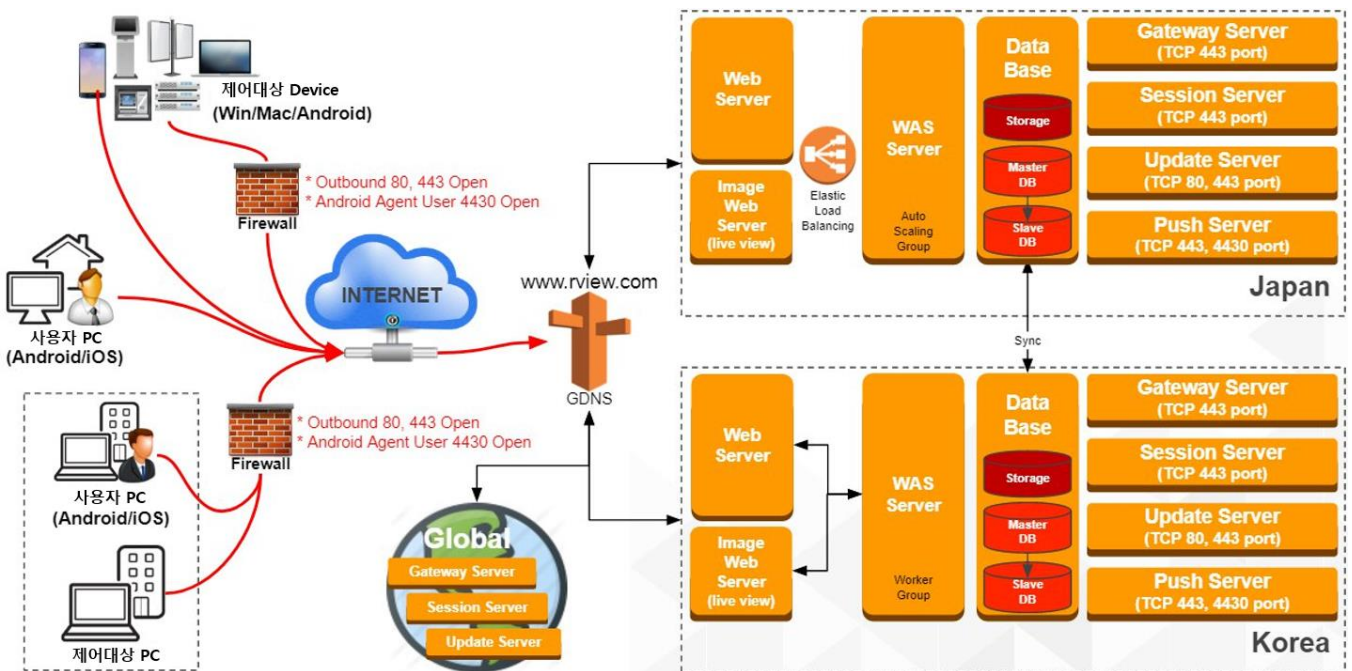
세부 상품 종류는 다음과 같습니다.

세부 상품명		개요	제공 항목
ASP	RemoteView Standard	내 PC 또는 모바일 기기로 다른 PC 및 모바일 기기를 원격으로 연결하여 제어할 수 있는 IT 기기 원격관리용 클라우드 제품으로 Standard는 기본 기능을 부담 없는 가격으로 사용할 수 있는 개인 및 소규모 기업용 상품입니다.	1) 구매한 수량의 Agent 설치 권한 2) Standard 라이선스 설정 (기본 기능 사용 가능) 3) 사용자 가이드 문서(PDF)

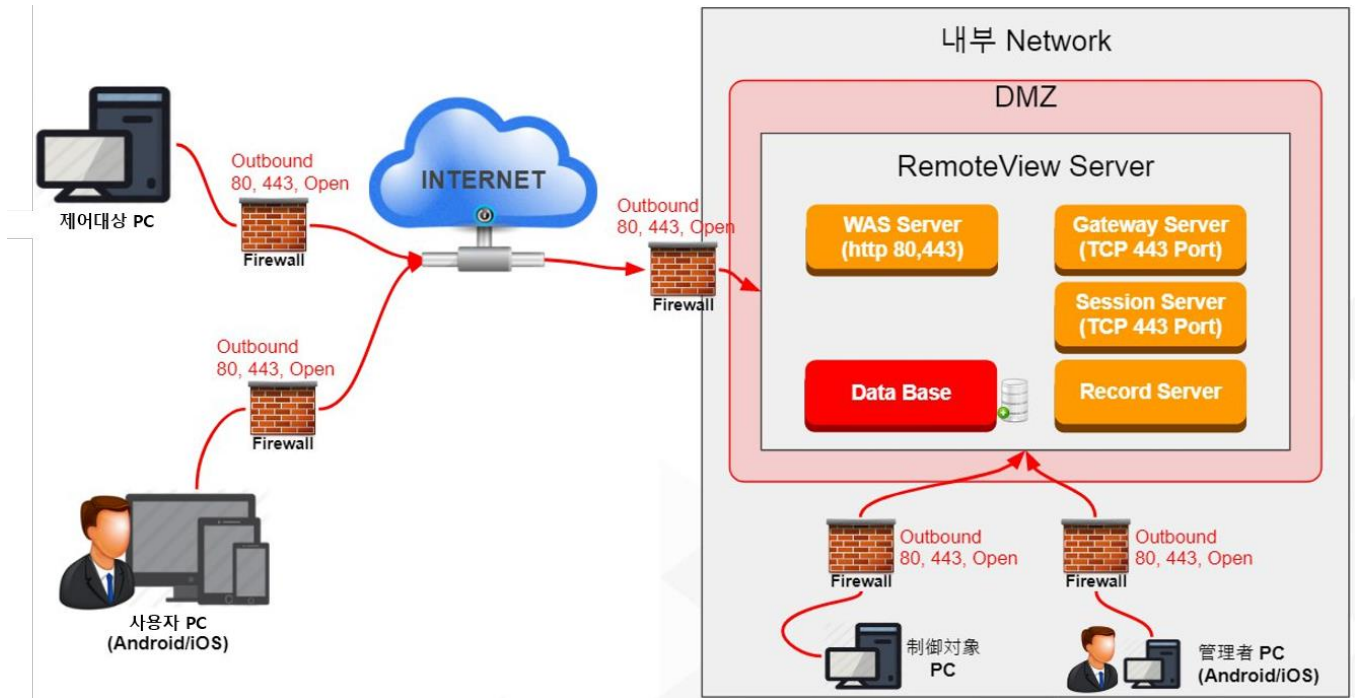
	RemoteView Enterprise	내 PC 또는 모바일 기기로 다른 PC 및 모바일 기기를 원격으로 연결하여 제어할 수 있는 IT 기기 원격관리용 클라우드 제품으로 Enterprise는 Standard의 모든 기능을 포함하여 PC to Android 제어, 기기 그룹 및 사용자/조직 관리, 자산 통계 등 강력한 관리 도구와 추가 보안 기능을 제공하는 전문 기업용 상품입니다.	<ol style="list-style-type: none"> 1) 구매한 수량의 Agent 설치 권한 2) Enterprise 라이선스 설정 (모든 기능 사용 가능) 3) 사용자 가이드 문서(PDF)
Server	RemoteView Server	고객사의 내부 보안 정책 및 시스템 환경에 최적화하여 구축할 수 있는 서버형 상품으로 기업의 기존 인프라와 연동하여 구성할 수 있습니다.	<ol style="list-style-type: none"> 1) RemoteView Server용 SW 1식 2) 라이선스 파일 3) 모바일 뷰어 / 에이전트 앱 4) 사용자 가이드 문서(PDF) 5) 관리자 가이드 문서(PDF)
Option	RemoteWOL(HW)	별도 구매가 필요한 옵션 제품으로 PC 또는 서버의 전원을 원격으로 시작시킬 수 있는 원격 전원 관리용 HW 제품입니다. RemoteView 서비스와 연동하여 사용할 수 있습니다.	본체, 전원 어댑터, LAN 케이블, 사용자 설명서

3 시스템 구성

3.1 ASP 서비스



3.2 Server 제품



4 서비스 시작 조건

4.1 고객의 사용 환경 준비

본 서비스를 이용하기 위해 고객이 사전에 준비해야 하는 사항은 다음과 같습니다.

- ① ASP 서비스를 이용하기 위한 환경 준비
 - 본 서비스를 이용하기 위한 원격제어용 디바이스, 인터넷 환경은 고객이 준비합니다.
 - 기본 동작 환경은 다음과 같습니다.

항목	Windows	Macintosh	Linux	Android	iOS
OS	Windows 7(32bit&64bit) Windows 8(32bit&64bit) Windows 8.1(32bit&64bit) Windows 10(32bit&64bit) Server 2003 ~2016(32bit&64bit)	Mac OS X 10.8 Mac OS X 10.9 Mac OS X 10.10 Mac OS X 10.11 Mac OS X 10.12(beta)	Cent OS 5.7~6.5 Redhat OS 5.7~6,5	Android™ 4.4.2~7.0	<iPhone> iOS 7.0~11(beta) <iPad> iOS 7.0~11(beta)
CPU	Pentium 4 2.0GHz ~ Intel(R) Core(TM) i7-4770 이상	Intel 기반의 CPU	1GHz 이상	1GHz 이상	1GHz 이상
RAM	512MB ~ 8GB	512MB ~ 4GB	1GB~ 4GB	512MB ~ 4GB	512MB ~ 4GB
HDD	100MB 이상	100MB 이상	100MB 이상	50MB 이상	50MB 이상
Display	-	-	-	480 x 800 이상	480 x 800 이상
Web Browser	Internet Explorer 10 ~ 11 Firefox 3.5 ~ 54 Chrome 7.0 ~ 59 Safari 4.0 ~ 9.1 Opera 9.0 ~ 46	Safari 4.0 ~ 9.1 Firefox 3.5 ~ 54	Firefox 5.0 ~ 54	-	-
Network	Modem, ADSL, LAN, 공인IP 또는 가상IP 지원 (무선지원)	Modem, ADSL, LAN, 공인IP 또는 가상IP 지원(무선지원)	Fast Ethernet	3G 이상, Wi-Fi 지원	3G 이상, Wi-Fi 지원
Firewall / Proxy	* Firewall : Out Bound 80(http) / 443(https) Port Open * IP 및 도메인 정보 화이트리스트 등록 - 세부정보 별도 제공				

※ 위의 동작 환경을 사용자가 변경하여 본 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 당사는 책임을 지지 않습니다.

② Server 상품을 이용하기 위한 환경 준비

- 본 서비스를 이용하기 위한 원격제어용 디바이스, 서버, 인터넷 환경은 고객이 준비합니다.
- 기본 동작 환경은 다음과 같습니다.

항목		Windows	Macintosh	Linux	Android	iOS	
제어용 기기	OS	Windows 7(32bit&64bit) Windows 8(32bit&64bit) Windows 8.1(32bit&64bit) Windows 10 (32bit&64bit) Server2003 ~2016(32bit&64bit)	Mac OS X 10.8 Mac OS X 10.9 Mac OS X 10.10 Mac OS X 10.11 Mac OS X 10.12(beta)	Cent OS 5.7~6.5 Redhat OS 5.7~6,5	Android™ 4.4.2~7.0	<iPhone> iOS 7.0~11(beta) <iPad> iOS 7.0~11(beta)	
	CPU	Pentium 4 2.0GHz ~ Intel(R) Core(TM) i7-4770이상	Intel 기반의 CPU	1GHz 이상	1GHz 이상	1GHz 이상	
	RAM	512MB ~ 8GB	512MB ~ 4GB	1GB~ 4GB	512MB ~ 4GB	512MB ~ 4GB	
	HDD	100MB 이상	100MB 이상	100MB 이상	50MB 이상	50MB 이상	
	Display	-	-	-	480 x 800이상	480 x 800 이상	
	Web Browser	Internet Explorer 10 ~ 11 Fireofox 3.5 ~ 54 Chrome 7.0 ~ 59 Safari 4.0 ~ 9.1 Opera 9.0 ~ 46	Safari 4.0 ~ 9.1 FireFox 3.5 ~ 54	FireFox 5.0 ~ 54	-	-	
	Network	Modem, ADSL, LAN, 공인 IP 또는 가상 IP 지원 (무선지원)	Modem, ADSL, LAN, 공인 IP 또는 가상 IP 지원 (무선지원)	Fast Ethernet	3G 이상, Wi-Fi 지원	3G 이상, Wi-Fi 지원	
서비스 구축용 서버	HW Spec	CPU	최소사양 : Intel Quad Core Xeon 2.4		권장사양 : Intel Quad Core Xeon 2.4 이상		
		Memory	최소사양 : 8 Gigabyte		권장사양 : 8 Gigabyte		
		HDD	최소사양 : 80 Gigabyte 이상 (OS제외, 솔루션 영역)		권장사양 : 300 Gigabyte 이상 (OS제외, 솔루션 영역)		
			녹화서버 사용시 HDD 용량 산정 - 원격연결시 동영상파일이 제외된 일상 업무 지원시 1분당 약 1Mbytes 증가 - 최소 500G 이상의 여유공간 필요 - 녹화 파일 유지 기간에 따라 변경되며, 일반 업무 지원시 20 Agent 한달 약 30G 증가				
			최소사양 : 100Megabit Ethernet		권장사양 : Gigabit Ethernet		
		NIC	Bandwith에 의한, 서비스 Session 수치 약 300 Session 고화질 영상 제어 시 약 200~250 Session (동시 제어가 아닌 Session 유지의 경우, 2000 Session)		Bandwith에 의한, 서비스 Session 수치 약 3000 Session 고화질 영상 제어 시 약 2000~2500 Session		
	OS		Windows 2008 x64 이상				
	SW Spec (NT)	JAVA	jdk-7u45				
		WAS	apache-tomcat-7.0.39				
		DB	MS-SQL 2008 이상 (라이선스 필요)				

		Mysql5 이상 (라이선스 필요) Oracle 10g 이상 (라이선스 필요) Maria DB 5 이상
SW Spec (Linux)	OS	CentOS 6.4 X64 이상
	JAVA	java_cup-0.10k-5.el6.x86_64 java-1.7.0-openjdk-1.7.0.9-2.3.4.1.el6_3.x86_64 java-1.5.0-gcj-1.5.0.0-29.1.el6.x86_64 tzdata-java-2012j-1.el6.noarch
	WAS	Tomcat 7.0 이상
	DB	Mysql5 이상 (라이선스 필요) Maria DB 5.x 또는 10.x DB이원화시, MS-SQL, Oracle 지원 가능.
Antivirus White List	보안프로그램 예외 처리 Process 목록 정보 화이트리스트 등록 - 세부정보 별도 제공	

※ 위의 동작 환경을 사용자가 변경하여 본 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 당사는 책임을 지지 않습니다.

4.2 본 서비스의 개시 조건

본 서비스를 이용하기 위한 추가 개시 조건은 다음과 같습니다.

- ① 본 서비스를 이용하기 위한 공급자 계약, 사용 요금 지불
- ② 본 서비스를 이용하기 위한 고객 시설의 이용 환경 설정
- ③ 본 서비스를 이용하기 위한 고객 시설의 업무 운용 준비

5 제공 ID수 및 서비스 제공 기간

5.1 제공 ID 수

본 서비스 이용을 위해 제공되는 ID의 수량은 계약 시 합의된 계정의 수량입니다.

5.2 서비스 개시일 및 서비스 제공 기간

- ① 본 서비스는 이용료 선불 납입 시점 또는 사전에 합의된 개시일 부터 이용이 가능합니다.
- ② 본 서비스는 사전에 계약한 기간 동안 기본적으로 연중무휴 1일 24시간 서비스제공이 원칙입니다. 단, 긴급한 유지 보수 및 정기 점검이 필요한 경우, 서비스의 일부 또는 전부의 사용을 제한할 수 있습니다. 관련 사항이 발생하면 별도 연락을 통해 사전에 안내됩니다.
(홈페이지 공지, 이메일 발송 등)

6 당사의 제공물

6.1 ASP 서비스의 제공물

본 서비스 이용을 위해 당사가 제공하는 항목은 다음과 같습니다.

No.	항목	수량	비고
1	구매한 수량의 Agent 설치(제어대상 기기에 설치) 권한	구매 수량	제어 대상 기기 변경 가능 (기존기기 에이전트 삭제 후 신규기기 설치)
2	구매한 상품유형의 라이선스	1	Standard / Enterprise
3	사용자 가이드 문서 파일(PDF)	1	

6.2 Server 제품 제공물

본 서비스 이용을 위해 당사가 제공하는 항목은 다음과 같습니다.

No.	항목	수량	비고
1	RemoteView Server용 SW 일체	1식	필요시 시스템 SW 설치 제공
2	라이선스 파일	1	서버 MAC 주소에 따라 라이선스 파일 제작
3	모바일 뷰어 앱 제공	1	안드로이드, IOS 각각 제공
4	사용자 가이드 문서 파일(PDF)	1	
5	관리자 가이드 문서 파일(PDF)	1	관리자 계정 정보 포함

7 서비스 세부기능

본 서비스가 제공하는 세부 기능은 다음과 같습니다.

7.1 PC 뷰어 기능(Win / Mac)

항목 I	항목 II	항목 III	RemoteView 6.0 Viewer를 이용한 원격제어				
			Win to Win	Win to Mac	Win to Android	Mac to Win	Mac to Mac
R:	제어설정		O	O	X	O	O
	항상위		O	O	O	X	X
	받은파일폴더열기		O	O	X	O	O
	받은파일보기		O	O	X	O	O
	뷰어잠금		O	O	X	O	O
	Rsupport Player		O	O	X	O	O
	안전모드로 재접속		O	O	X	X	X
	종료		O	O	O	O	O
제어	마우스 키보드 제어		O	O	X	O	O
	마우스 추적		O	O	X	O	O
	모바일 제어 (PC to Android)		X	X	O	O	X
	레이저 포인터		O	O	O	O	O
	커서모양	화살표	O	O	X	X	X
		원	O	O	X	X	X
	Ctrl+Alt+Del 전송		O	X	X	O	X
	Activity Monitor		X	O	X	X	O
그리기	그리기 시작		O	O	O	X	X
	그리기 유형	곡선	O	O	O	O	O
		직선 (화살표)	O	O	O	O	O
		직선	O	O	O	O	O
		사각형	O	O	O	O	O
		원	O	O	O	O	O
	선두께	두께	X	X	X	O	O
	그리기 색상	빨강색	O	O	O	O	O
		노랑색	O	O	O	O	O
		초록색	O	O	O	O	O
		하늘색	O	O	O	O	O
분홍색		O	O	O	O	O	
전체 지우기		O	O	O	O	X	

	양방향 그리기		O	O	X	O	X
화면	화면설정	원격화면에 맞춤	X	X	X	O	O
		내화면에 맞춤	X	X	X	O	O
		뷰어 윈도우 크기를 자동 맞춤	X	X	X	O	O
	원격 모니터	모니터 설정	O	O	X	O	O
		모니터 이동	O	O	X	O	O
		전체화면보기	O	O	X	O	O
	화면 내비게이터		O	O	X	O	O
	사용자 조절	% 선택	O	O	O	O	O
		직접입력	O	O	O	O	O
	화면맞춤 (자동조절)		O	O	O	O	O
	실제크기		O	O	X	O	O
	전체화면		O	O	X	O	O
	원격화면잠금		O	X	X	O	O
도구	화면저장		O	O	O	O	O
	URL 전송		O	O	O	O	O
	파일 보내기		O	O	X	O	O
	파일 가져오기		O	O	X	O	O
	클립보드		O	X	O	X	X
	소리공유		O	X	X	X	X
	녹화		O	O	O	O	O
	언어전환 (Ctrl+B)		X	X	X	O	O
추가	시스템 정보		O	X	X	X	X
	프로세스 정보	프로세스 리스트	O	X	X	O	O
		프로세스 종료	O	X	X	O	O
PC to Android 제어	메뉴바	스피커폰 켜기 / 끄기	N/A	N/A	O	N/A	N/A
		볼륨다운	N/A	N/A	O	N/A	N/A
		볼륨업	N/A	N/A	O	N/A	N/A
		홈	N/A	N/A	O	N/A	N/A
		메뉴	N/A	N/A	O	N/A	N/A
		뒤로가기	N/A	N/A	O	N/A	N/A
		검색	N/A	N/A	O	N/A	N/A
		카메라	N/A	N/A	O	N/A	N/A
		설정	N/A	N/A	O	N/A	N/A
		자동회전 허용	N/A	N/A	O	N/A	N/A
	화면문구숨김	N/A	N/A	O	N/A	N/A	
	사이드바	시스템정보	N/A	N/A	O	N/A	N/A
		프로세스 정보	N/A	N/A	O	N/A	N/A
앱 (기본앱)		N/A	N/A	O	N/A	N/A	

		앱 (사용자 설치앱)	N/A	N/A	O	N/A	N/A	
기타	Drag & Drop 으로 파일 보내기		O	X	X	O	O	
	Drag & Drop 으로 파일 받기		O	X	X	X	X	
	Copy (복사)		O	X	X	X	X	
	Paste (붙여넣기)		O	X	X	X	X	
	뷰어-연결 중 원격지 로그아웃 시 세션 유지		X	O	X	X	O	
	원격 프린트		O	X	X	O	X	
	vPro 관리	Intel AMT(vPro)전원 관리		O	X	X		
		Intel AMT 자산 정보			X	X		
		Intel AMT ME 정보			X	X		
		Intel RWT 지원 (옵션)			X	X		
	VM 지원	Hyper-V 지원				X		
		VMware 지원		O		X		
		Virtual PC 지원				X		
		VirtualBox 지원				X		
		Xen Server 지원				X		
	원격 연결 시 바탕화면 제거		O	X	X	O	X	

7.2 모바일 뷰어 기능(Android / iOS)

항목 I	항목 II	항목 III	RemoteView 6.0 Viewer 를 이용한 원격제어			
			iOS to Win	iOS to Mac	Android to Win	Android to Mac
퀵메뉴			○	X	○	X
터치모드	터치	마우스 우클릭 (길게터치)	○	○	○	○
		마우스 우클릭 (두 손가락 터치)	○	○	○	○
		창 스크롤 (휠 버튼 스크롤)	○	○	○	○
		창 스크롤 (두 손가락 스크롤)	○	○	○	○
		Win 8 메뉴 실행 (아래쪽에서 위쪽으로 드래그)	○	N/A	○	N/A
		Win 8 메뉴 실행 (오른쪽에서 왼쪽으로 드래그)	○		○	
	가상마우스	마우스 클릭	○	○	○	○
		마우스 우 클릭	○	○	○	○
		마우스 드래그	○	○	○	○
		창이동	○	○	○	○
터치 제어	Pinch, Zoom	○	○	○	○	
키보드	가상 키보드		○	○	○	○
	특수키	+Ctrl	○	○	○	○
		+Shift	○	○	○	○
		+Alt	○	○	○	○
		+Win	○	X	○	X
Comman	X	○	X	○		
스크린	화면고정		○	○	○	○
	화면 자동 회전		○	○	○	○
	원격 화면 잠금		○	X	○	X
	원격 화면 캡처		○	○	○	○
	단말기 화면에 맞춤		○	○	○	○
	초기 화면에 맞춤		○	○	○	○
Window	창 닫기		○	○	○	○
	창 최소화		○	○	○	○
	창 최대화		○	○	○	○
	창 전환(Alt+Tab)		○	○	○	○
	바탕화면 바로가기		○	○	○	○
Tools	연결 정보(세션정보)		○	○	○	○
	프로세스 정보	새로고침	○	X	○	X

		프로세스 종료	O	X	O	X
시스템 정보	시스템 정보	새로고침	O	X	O	X
		시스템 정보	O	X	O	X
	응용 프로그램 실행	메모장(notepad)	O	X	O	X
		탐색기(explorer)	O	X	O	X
		그림판(mspaint)	O	X	O	X
		웹브라우저(iexplorer)	X	X	O	X
		작업관리자(Taskmgr)	X	X	O	X
		계산기(Calc)	O	O	X	O
		Command(Cmd)	O	X	X	X
		텍스트 편집기	X	O	X	O
		Finder	X	O	X	O
		Safari	X	O	X	O
	응용 프로그램 직접 입력	O	O	O	O	
	로그오프		O	O	O	O
	시스템 재시작		O	O	O	O
시스템 종료		O	O	O	O	
Shortcut	Ctrl+Alt+Del / Option+Cmd+Esc		O	X	O	O
	Ctrl+C(복사) / Cmd+C		O	O	O	O
	Ctrl+V(붙여넣기) / Cmd+V		O	O	O	O
	Ctrl+X(잘라내기) / Cmd+X		O	O	O	O
	Ctrl+A(전체선택) / Cmd+A		O	O	O	O
	Alt+F4(창 닫기) / Cmd+Q		O	O	O	O
	Win+D(바탕화면)/F11		O	O	O	O
	Win+L(시스템 잠금)		O	X	O	X
	Win+E(탐색기)		O	X	O	X
	Win+R(실행 창)		O	X	O	X
	Ctrl+Space		X	O	X	O
	Cmd+Space		X	O	X	O
Settings	제어 품질 설정	속도 최적화	O	O	O	O
		그래픽 최적화	O	O	O	O
		동영상 최적화	X	X	O	X
	화면 색상 설정	흑백	O	O	O	O
		256 컬러	O	O	O	O
		하이컬러(16bit)	O	O	O	O
	원격 해상도 설정		O	X	O	X
	소리공유		O	X	O	X
스크롤 휠 버튼		O	O	O	O	

	제어 조작법 보기		○	○	○	○
Disconnect			○	○	○	○

8 제한 사항

8.1 ASP 서비스 관련

ASP 서비스 이용 시 일부 제한되는 항목은 다음과 같습니다..

항목		내용
PC	OS	- Windows 7미만 OS의 경우 서비스 제공이 원활하지 않을 수 있음, 상위 사양으로 업그레이드 필요 - Mac OS X 10.7 서비스 지원 대상 제외(2017.09.01)
	Browser	- Internet Explorer 10 미만의 경우 서비스 제공이 원활하지 않을 수 있음, 상위 사양으로 업그레이드 필요 - ActiveX 지원 종료 예정(2017.12.5)
Mobile	OS	iOS 7 서비스 지원 대상 제외(2017.09.01)

8.2 Server 제품 관련

Server 제품 이용 시 일부 제한되는 항목은 다음과 같습니다..

항목		내용
모바일 제어	단말 기종별 제한 사항	1. LG, 삼성 전자 단말기는 제조사와의 계약 관계에 따라 정식 지원함. 2. 베가나 기타 제조사의 경우, 지원하지 않음. 3. iOS 지원 불가
	앱 커스텀 제약	1. 고객사에서 별도로 모바일 제조사의 사이닝을 받을 수 있는 경우를 제외하고는 앱 커스텀 불가.
서버 구성	PUSH Server	1. 서버 납품본 용의 PUSH 서버가 없어 별도 개발이 필요함. (납품용 패키지, 설치 및 운영 메뉴얼)

9 액세스 방법

하기의 URL에서 로그인하여 접속이 가능합니다.

- <https://www.rview.com>

※ 기타 주의사항:

- 원격제어(관리)가 필요한 PC 및 모바일기기의 경우 사전에 Agent 프로그램이 설치되어 있어야 합니다.
- 안내된 URL의 경우 서비스 개선에 따라 변경될 수 있습니다.
변경될 경우 사전에 홈페이지공지, 이메일 등을 통해 안내됩니다.

10 운용 기준

본 서비스의 운용 항목 별 세부 대응 내용은 다음과 같습니다.

No.	항목	내용		
		ASP 서비스 기준	Server 납품 기준	
1	운용 날짜 및 운영 시간	기본 일정	서비스 제공 시간: 연중 무휴 1일 24시간	서비스 제공 시간: 연중 무휴 1일 24시간
		시스템 정기 점검	1개월 단위 점검 진행	계약에 따라 다름 (통상 분기에 1회)
		기타 긴급 유지 보수	긴급 이슈 발생 시 수시 대응	긴급 이슈 발생 시 수시 대응
		※ 긴급한 유지보수 및 정기 점검이 필요한 경우, 서비스의 일부 또는 전부의 사용을 제한할 수 있습니다. 관련 사항 발생 시 어떠한 경우에도 별도 연락을 통해 사전에 안내됩니다. (홈페이지 공지, 이메일 발송 등)		
2	서비스 업데 이트	정기 업데이트	3개월 단위 정기 대응	없음
		비정기 업데이트	난이도 높은 이슈 발생 시, 수시 대응	시스템 환경 개선 이슈 발생 시, 수시 대응 - 납품 후 1년간 무상 지원 - 1년 이후 별도 유지보수 계약 체결 시 지원
		긴급 업데이트	장애 수준 이슈 발생 시, 긴급 대응	장애 수준 이슈 발생 시, 긴급 대응 - 납품 후 1년간 무상 지원 - 1년 이후 별도 유지보수 계약 체결 시 지원
3	보안 (방어)	인증보안	ID/PW 256bit AES 데이터 암호화	ID/PW 256bit AES 데이터 암호화 적용 가능
		네트워크	SSL 암호화	SSL 암호화 적용 가능

	조치)	보안		
		서버 보안	서버 2중화 관리	서버 2중화 관리 적용 가능
		데이터 보안	비정형 데이터 암호화 (녹화, 캡처 파일)	비정형 데이터 암호화 적용 가능 (녹화, 캡처 파일)
		DB 백업	1일 1회 DB 백업	-
4	장애 대응	시스템 장애 예방 (ASP)	* 부하분산을 위한 Auto Scail up / out 시스템 구축 * 서비스 중단 시간 최소화를 위한 Failover 서버 구성	-
		시스템 모니터링 (ASP)	모니터링 시스템을 통해 실시간 모니터링 진행	-
		시스템 장애 발생 인지(ASP)	장애 발생 시 관리 담당자 대상 SMS 메시지 자동 발송	-
		시스템 장애 대응 (ASP)	* Failover 서버 적용하여 서비스 복구 후 원인 분석 * 긴급 대응 후 서비스 원상 복구	-
		개별 업체 장애 발생 인지	고객사 장애 감지 시 장애 발생 사실을 당사 기술지원팀에 전달(전화 또는 이메일)	고객사 장애 감지 시 장애 발생 사실을 해당 고객사 기술지원 (당사)담당자에게 전달 (전화 또는 이메일)
		장애 대응	관계자 소집, 원인 분석 후 긴급 대응	관계자 소집, 원인 분석 후 긴급 대응
		대응 결과 보고	원인 및 처리결과 공지(홈페이지 공지)	원인 및 처리결과 내용 고객사 담당자에게 전달 (전화 또는 이메일) 장애 수준이 높을 시 장애 대응 보고서 발송
5	문의 대응	본 사양서 12번 항목 "문의처 및 연락 방법" 세부 내용 참조		

11 작업 항목 및 업무 분담

11.1 ASP 서비스 도입

ASP 서비스 도입 및 운용을 위한 작업항목과 업무분담 내역은 다음과 같습니다.

작업 항목	작업 실시		작업 확인		비고
	고객사	제공사	고객사	제공사	
1. 기본 서비스 도입 전 준비 작업	-	-	-	-	
1.1. 네트워크 회선 준비	-	-	-	-	
(1) LAN, 인터넷 회선 준비	○	-	○	-	
(2) 서비스 관련 IP 및 도메인 화이트리스트 등록	○	-	○	-	* 방화벽, 프락시 사용 시 원활한 서비스 사용을 위해 사전 화이트리스트 설정 필요 * 관련 IP 및 도메인 정보 별도 제공
1.2. 상담원 PC 및 기본 환경 준비	○	-	○	-	* 본 사양서 4번 항목의 세부 내용 참조
1.3. 데모신청 및 서비스 테스트 진행	○	-	○	-	* 제품 사이트에서 무료체험 신청가능 (https://content.rview.com)
1.4. 서비스 구매 계약 진행	○	○	○	○	* 고객 요청 시
2. 당사 제공 물의 제공	-	○	○	-	* 본 사양서 6번 항목의 세부 내용 참조
3. 서비스 세부 옵션 설정	-	○	-	○-	* 세부기능 옵션 설정, 필요시 ID 변경
4. 시스템 운영 및 유지보수	-	-	-	-	
4.1. 정기/비정기 서비스 업데이트	-	-	-	-	
(1) 업데이트 내용 사전 공지	-	○	○	-	
(2) 업데이트 진행	-	○	-	○	
4.2. 가동 상황 모니터링	-	○	-	○	
4.3. 보안 취약점 체크 / 개선	-	○	-	○	
4.4. 시스템 HW, 설비 관리	-	○	-	○	
4.5. 시스템 SW 관리	-	○	-	○	
5. 장애 발생 시 대응	-	-	-	-	
5.1. 고객 장애/오류 발견 시 연락	○	-	-	○	
5.2. 당사 장애/오류 발견 시 확인	-	○	-	○	
5.3. 장애 대응	-	-	-	-	
(1) 시스템, 기능 장애 대응	-	○	-	○	
(2) 장애 대응을 위한 고객 협력	○	-	-	○	
5.4. 장애 대응 결과 보고서 작성/전달	-	○	○	-	

11.2 Server 제품 도입

Server 제품 도입 및 운용을 위한 작업항목과 업무분담 내역은 다음과 같습니다.

작업 항목	작업 실시		작업 확인		비고
	고객사	제공사	고객사	제공사	
1. 기본 서비스 도입 전 준비 작업	-	-	-	-	
1.1. 네트워크 회선 준비	-	-	-	-	
(1) LAN, 인터넷 회선 준비	O	-	O		
(2) 서비스 관련 IP 및 도메인 화이트리스트 등록	O	-	O		
1.2. 상담원 PC 및 기본 환경 준비	O	-	O		
1.3. 서버 준비	-	-	-	-	
(1) HW 준비	O	-	O	O	
(2) OS 준비	O	-	O	O	
(3) DBMS 준비	O	△	O	O	별도로 준비된 DBMS가 없을 경우. MariaDB 설치 (제공사)
(4) WEB 서버 준비	O	△	O	O	별도로 준비된 WEB이 없을 경우. Apache 설치 (제공사) / 생략 가능
(5) WAS 서버 준비	O	△	O	O	별도로 준비된 WAS가 없을 경우. Tomcat 설치 (제공사)
1.4. SSL 사용	-	-	-	-	
(1) 인증서 준비	O	-	O	O	
(2) 도메인 등록	O	-	O	O	
1.5. 도메인 등록	O	-	O	O	생략 가능
1.6. 모바일 앱 사용 방법 논의	-	-	-	-	
(1) 인하우스 배포 / 마켓 배포 결정	O	O	O	O	
(2) 마켓 등록시 필요 파일 전달	O	-	O	O	고객사 앱 스토어 계정으로 만든 프로비저닝 프로파일 / 계정 인증서
(3) 앱 제작	-	O	O	O	
1.7. 방화벽	-	-	-	-	
(1) 방화벽 허용 리스트 전달	-	O	O	-	
(2) 방화벽 정책 적용	O	-	O	O	
2. 당사 제공 물의 제공	-	O	O	-	
3. 서비스 세부 옵션 설정	-	O	O	-	
4. 시스템 운영 및 유지보수	-	-	-	-	
4.1. 시스템 운영	O	-	O	-	
4.2. 서비스 유지보수	-	O	O	-	
5. 장애 발생 시 대응	-	-	-	-	최초 도입 후 1년간 무상지원
5.1. 네트워크 및 서버 이상 유무 확인	O	O	O	O	이후 별도 유지보수 계약 시 지원됨
5.2. 장애 대응	O	O	O	O	
5.3. 원인 분석 및 후처리		O	O		

12 문의처 및 연락 방법

12.1 연락처

본 서비스 관련 문의는 다음의 연락처를 통해 문의하시기 바랍니다.

No.	연락 방법	연락처	접수 시간
1	헬프 데스크	하기 주소 접속 후 RemoteView 선택 * URL : https://faq.rsupport.com	24 시간 접수 - 헬프데스크로 접수된 문의에 대해서는 익일 영업 시간에 이메일 또는 전화를 통해 답변을 드립니다.
2	이메일	* 구매문의 : sales.kr@rsupport.com * 기술문의 : support.kr@rsupport.com	24 시간 접수 - 영업시간 내에 접수된 문의에 대해서는 당일 이메일 또는 전화를 통해 답변을 드립니다. - 영업시간 이후에 접수된 내용에 대한 답변은 익일 영업시간에 이메일 또는 전화를 통해 답변을 드립니다.
3	전화	* TEL : +81-70-7011-3900	평일 09 : 00 ~ 18 : 00(당사 영업 시간 내)

12.2 취급하는 문의 내용

- ① 제품 구매 및 파트너십 관련 문의
- ② 장애 발생 시 기술지원 문의

For more information about RSUPPORT, please visit

<http://www.remoteview.com>

<http://www.rsupport.com>

Korea

05544 서울시 송파구 위례성대로 10
(방이동 44-5) 에스타워 10~15층
전화: +82-70-7011-3900
팩스: +82-2-479-4429
기술문의: support.kr@rsupport.com
구매문의: sales.kr@rsupport.com

Japan

105-0001 東京都港区虎ノ門1-2-20
第3虎の門電気ビル
TEL: +81-3-3539-5761
FAX: +81-3-3539-5762
Tech: support.jp@rsupport.com
Sale : sales.jp@rsupport.com

USA

560 Sylvan Ave. Suite 1000,
Englewood Cliffs, NJ 07632, USA
TEL: +1(888)348-6330
FAX: +1(888)348-6340
Tech: support.us@rsupport.com
Sales: sales.us@rsupport.com

China

北京市朝阳区阜通东大街6号方恒国际
A座2708
技术咨询: support.cn@rsupport.com
销售咨询: sales.cn@rsupport.com

