

## 사내 IT 지원 관련 제도

Q1. 입사 시 노트북이나 업무 장비는 어떻게 지급되나요?

A1. 입사 시 기본 업무 장비로 노트북(Windows 또는 macOS), 마우스, 키보드, 도킹 스테이션 및 모니터 1대가 기본 제공됩니다. 노트북 사양은 직무에 따라 차등 지급되며, 개발·디자인 직군은 고사양 장비를 별도로 지원받습니다.

Q2. 업무용 소프트웨어는 어떤 것을 사용할 수 있나요?

A2. 기본적으로 다음 소프트웨어를 설치 및 지원합니다:

- MS Office 365 (Word, Excel, Outlook 등)
- Slack / Teams / Zoom (커뮤니케이션 도구)
- Chrome, Edge, Firefox 브라우저
- Adobe Acrobat Reader, 한글
- 보안 백신 (V3, Kaspersky 등)

직무별로 필요한 툴은 별도 신청 시 라이선스 제공 또는 설치 지원이 가능합니다.

Q3. 장비가 고장 나거나 느려졌을 경우 어떻게 하나요?

A3. 사내 IT 헬프데스크 (내선 1234) 로 문의하면 24시간 이내 응대합니다.

간단한 문제는 원격으로 지원하며, 필요한 경우 교체 장비 대여 또는 수리 접수를 도와드립니다.

Q4. 추가 모니터나 주변기기 요청은 가능한가요?

A4. 네, 업무 효율 향상을 위한 모니터 1대 추가, 무선 마우스/키보드, USB 허브, 웹캠 등은 사내 자산 기준에 따라 신청 후 제공됩니다.

추가 지급은 부서장 승인 후 가능하며, 일정 수량은 대여 형태로 운영됩니다.

Q5. 비밀번호를 잊었거나 계정 잠금이 발생하면 어떻게 하나요?

A5. 비밀번호 초기화는 다음 방법으로 가능합니다:

- 회사 포털 로그인 화면 > 비밀번호 찾기 기능 사용
- 계정 잠김 시 IT 헬프데스크에 요청 (내선 1234)

모든 비밀번호는 90일 주기 변경 권장, 보안 강도는 영문/숫자/특수문자 포함 10자 이상을 원칙으로 합니다.

Q6. 신규 시스템이나 SaaS 툴을 사용하고 싶을 때는 어떻게 하나요?

A6. 새로운 시스템이나 SaaS 도구 도입을 원하는 경우, 다음 절차를 따릅니다:

1. 사용 목적과 기능 요약 작성
2. 보안 및 개인정보 관련 체크리스트 제출
3. IT팀 및 보안팀 사전 검토 후 승인

예: Notion, Miro, GitHub Copilot, Figma 등은 이미 도입되어 있는 툴이며 계정 요청만으로 사용 가능합니다.

Q7. VPN은 어떻게 사용하나요?

A7. 외부 접속을 위한 VPN은 다음과 같은 방식으로 운영됩니다:

- VPN 접속 클라이언트(예: FortiClient) 제공
- 회사 이메일 인증 기반 계정 발급
- 2단계 인증(OTP) 필수 적용
- 개발 및 기밀 자료 접근 시 VPN 필수 사용

설치 가이드는 사내 인트라넷 및 IT 헬프데스크를 통해 확인할 수 있습니다.

Q8. 퇴사 시 장비는 어떻게 반납하나요?

A8. 퇴사 예정일 기준으로 3일 전까지 IT팀과 장비 반납 일정을 조율해야 하며, 다음 항목을 반환해야 합니다:

- 노트북 본체 및 충전기
- 외장 모니터, 도킹 스테이션
- 기타 대여 장비 (마우스, 키보드 등)

장비 상태는 간단한 검수 후 반납 확인서 작성으로 마무리됩니다.

Q9. 보안 관련 교육이나 정책은 어떻게 운영되나요?

A9. 정보보안 관련 기본 정책은 다음과 같습니다:

- 정기 정보보호 교육 연 1회 필수
- USB 및 외부 저장장치 사용 제한
- 개인 이메일을 통한 업무자료 송수신 금지
- 보안 취약점 신고 시 포상 제도 운영

개발 부서 및 인프라 담당자는 추가로 보안 점검 리포트 제출 의무가 있습니다.

Q10. 회사 이메일을 모바일에서 연동할 수 있나요?

A10. 네, 다음 조건을 충족하는 경우 모바일 이메일 연동이 가능합니다:

- 사내 MDM(Mobile Device Management) 앱 설치
- 보안 인증(OTP 또는 Face ID) 활성화
- 분실 시 원격 잠금 기능 활성화 동의

이메일 앱은 Outlook, Gmail 연동이 가능하며, Android/iOS 모두 지원됩니다.

Q11. 장기 출장 또는 해외 체류 중에도 IT 지원을 받을 수 있나요?

A11. 네, 원격지에서도 다음과 같은 IT 지원을 제공합니다:

- VPN 접속 환경 문제 해결
- 원격 데스크톱 접속 지원
- 이메일, 슬랙 등 협업 도구 접속 이슈 해결
- 시간대 고려한 24시간 이내 응대 정책

추가 지원이 필요할 경우, 글로벌 파트너사와 연계된 오프라인 센터 소개도 가능합니다.

Q12. 프린터, 회의실 장비 등 공용기기 문제는 어떻게 처리하나요?

A12. 프린터, 복합기, 회의실 스크린, 화상회의 장비 문제는 사내 포털 > 공용장비 장애 신고 메뉴를 통해 접수할 수 있습니다.

접수 후 IT팀이 2시간 내 현장 방문 또는 원격 점검을 원칙으로 합니다.

자주 발생하는 문제는 자가조치 가이드를 사내 위키에 게시하고 있습니다.