

서비스수준협약(SLA : Service Level Agreement)

1. 정의

SLA란 "갑"과 "을" 상호간 협의에 의하여 일정수준의 서비스를 명시하고, 이를 문서화한 기술적인 계약서이다. 따라서 SLA는 대상 서비스에 대하여 정의하고 "갑"과 "을"이 해야 할 일, 그리고 그것을 평가할 수 있는 항목과 측정 방법에 대하여 구체적으로 기술하며, 양자 간의 협상과정을 통하여 현실적인 목표와 의미 있는 서비스수준의 측정지표를 포함한다.

2. 목적

서비스수준협약(Service Level Agreement, 이하 SLA)의 목적은 "갑"의 시스템 유지보수 업무 수행과 관련하여 "을"이 제공하는 서비스 수준과 이를 평가하기 위한 기준을 규정하는데 있다.

서비스수준관리 측정지표를 통한 종합평가 점수 산정

종합평가 점수 = \sum (지표별 달성도 × 지표별 가중치)

평가지표별 달성도

달성도 평가지표	1	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0
장비별 가동률	99.98%	99.97%	99.96%	99.95%	99.94%	99.93%	99.92%	99.91%	99.90%	99.89%	99.88%
장애발생률	1.06%	1.38%	1.70%	2.02%	2.34%	2.66%	2.98%	3.30%	3.62%	3.94%	4.26%
점검후장애발생률	1.06%	1.38%	1.70%	2.02%	2.34%	2.66%	2.98%	3.30%	3.62%	3.94%	4.26%
장애복구시간준수율	100.0%	98.00%	96.00%	94.00%	92.00%	90.00%	88.00%	86.00%	84.00%	82.00%	80.00%
지원요청 이행률	100.0%	98.00%	96.00%	94.00%	92.00%	90.00%	88.00%	86.00%	84.00%	82.00%	80.00%
정기점검 적기실시율	100.0%	99.00%	98.00%	97.00%	96.00%	95.00%	94.00%	93.00%	92.00%	91.00%	90.00%
제안이행률	100.0%	99.00%	98.00%	97.00%	96.00%	95.00%	94.00%	93.00%	92.00%	91.00%	90.00%
원인분석완료율	100.0%	98.00%	96.00%	94.00%	92.00%	90.00%	88.00%	86.00%	84.00%	82.00%	80.00%

평가지표별 목표 수준 및 가중치

부문	평가지표	가중치(%)	목표수준	최소수준
가용성 관리	업무시스템(H/W)	10	99.98%	99.88%
	업무자원시스템(H/W)	3	99.98%	99.88%
	업무시스템(S/W)	15	99.98%	99.88%
	백업 및 재해 복구	3	99.98%	99.88%
	네트워크	10	99.98%	99.88%
	정보보안시스템	5	99.98%	99.88%
장애관리	장애발생률	10	1.06%	4.26%
	점검후장애발생률	14	1.06%	4.26%
	장애복구시간준수율	13	100.00%	80.00%
이행관리	지원요청 이행률	7	100.00%	80.00%
	정기점검 적기 실시율	2	100.00%	90.00%
	제안이행률	3	100.00%	90.00%
	원인분석완료율	5	100.00%	80.00%
합 계		100		

월간 가동률 데이터

● 가동률 데이터

구분	상세구분	용도	제품명	자산구분	수량	등급	운영시간		정지시간(분)		실제 가동률	가중치	가중치 적용 정지시간(분)		평가대상	비고 (유지보수 기간)	비고코드
							분단위	시간단위	분단위	시간단위			분단위	시간단위			
업무시스템(H/W)	서버	DB 서버	IBM p780		1	A	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SVR001
		WAS 서버	IBM p6 570		1	A	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SVR002
		메일 Proxy 서버	IBM X3250		1	B	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	3	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SVR003
		HMC01(570)	IBM X3550		1	B	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	3	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SVR004
		HMC02(780)	IBM X3550		1	B	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	3	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SVR005
		PMS	Dell PowerEdge 210 II		1	B	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	3	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SVR006
		메일 1번	IBM X3650		1	A	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SVR007
		메일 2번	IBM X3650		1	A	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SVR008
		업무시스템	IBM Blade 4YK		1	A	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SVR09
		업무시스템	IBM Blade G1K		10	B	446400	7440시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	3	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SVR010
		업무시스템	IBM Blade 60X		2	A	89280	1488시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SVR011
		업무시스템	HP Blade 460C Gen8		10	B	446400	7440시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	3	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SVR012
		업무시스템	HP DL360 G8		1	A	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SVR013
		스토리지	EMC CX480		1	A	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	STG001
		재해복구 스토리지	EMC CX120		1	A	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	STG002
기타	기타	백업 VTL	EMC DataDomain(DD2500)		1	B	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	3	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	STG003
		IP-KVM	Aten CC2000-XL		1	C	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	1	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	ETC001
		기타	DAT72		3	C	133920	2232시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	1	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	ETC002
		기타	TF3 KVM		6	C	267840	4464시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	1	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	ETC003
		기타	KVM ATEN		3	C	133920	2232시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	1	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	ETC004
업무지원시스템(H/W)	서버	기타	모니터 KVM 키보드		1	C	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	1	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	ETC005
		업무지원시스템 서버	HP DL360 G8		1	A	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SVS001
		업무지원시스템 서버	Dell PowerEdge 2950		2	B	89280	1488시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	3	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SVS001
		웹 애플리케이션 서버	IBM Websphere 8.5		2	A	89280	1488시간 0분	44	0시간 43분	99.95%	5	220	3시간 39분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SW001
		웹 애플리케이션 서버	IBM Websphere Portal		1	A	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SW002
		DBMS	IBM Informix 11.70		2	A	89280	1488시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SW003
		개발 프레임워크	Proworks Frameworks		1	A	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SW004
		UI 개발 프레임워크	Websquare		1	A	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SW005
		메일 시스템	TMS 7(미중화)		1	A	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SW006
		메일 아카이빙	TMA 2		1	B	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	3	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SW007
		NMS,EMS	NKIA Polestar		1	B	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	3	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SW008
		LDAP	IBM Tivoli LDAP		1	A	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SW009
		SSO	KSign SSO		1	A	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SW010
		WAS 모니터링	Jennifer		1	B	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	3	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SW011
		소프트웨어 자산관리	IMON		1	B	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	3	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SW012
백업 및 재해복구	소프트웨어	오즈리포트	Reporting		1	A	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SW013
		인터넷디스크	Internet Disk		1	B	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	3	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SW014
		통합검색	Search Formula-1		1	B	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	3	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	SW015
		전자중빙 PDF 솔루션	ePapyrus PDF Gateway8		1	A	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.7.1 ~ 2018.12.31	SW016
		백업 소프트웨어	IBM TSM, SAN S/W		1	B	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	3	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	BSW01
		재해복구 솔루션	EMC RecoverPoint,SAN S/W		1	A	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	BSW02
네트워크	천안 [본원]	라우터	Cisco C7206		2	A	89280	1488시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	NW001
		백본스위치	Cisco 6509		1	A	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	NW002
		백본스위치	Cisco 6509		1	A	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	NW003
		중계L3스위치	Cisco 4503		1	A	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	NW004
		L4스위치	Alteon 3408		4	A	178560	2976시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	NW005
		L4스위치	Alteon 4416		2	A	89280	1488시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	NW006
		DNS	Trinzic 1410		2	C	89280	1488시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	1	-	0시간 0분	미대상	2018.12.1 ~ 2018.12.31	NW007
		무선랜 컨트롤러	Cisco WLC 4400		1	B	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	3	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	NW008
		무선 AP	Cisco AP1231		35	C	1562400	26040시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	1	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	NW009
		무선 AP	Cisco AP1131		18	C	803520	13392시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	1	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	NW010
	천안 [산연비즈]	L2스위치	Polink TiFront-F26P		6	B	267840	4464시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	3	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	NW011
		L2스위치	Polink TiFront G24		1	B	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	3	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	NW012
		백본스위치	Cisco 4507		1	A	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.3.1 ~ 2018.12.31	NW013
	인천	무선랜 컨트롤러	Cisco WLC 4400		1	B	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	3	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	NW014
		무선 AP	Cisco AP1131		28	C	1249920	20832시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	1	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	NW015
		무선 AP	Cisco AP1231		20	C	892800	14880시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	1	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	NW016
	안산	백본스위치	Cisco 6509		1	A	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	5	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	NW017
		L2스위치	Cisco C2960-24		4	B	178560	2976시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	3	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	NW018
		L2스위치	Cisco C3560-24		6	B	267840	4464시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	3	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	NW019
		L2스위치	Cisco C3560-48		20	B	892800	14880시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	3	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	NW020
		무선랜 컨트롤러	Cisco WLC 4400		1	B	44640	744시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	3	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	NW021
		무선 AP	Cisco AP1131		62	C	2767680	46128시간 0분	0	0시간 0분	100.00%	1	-	0시간 0분	대상	2018.1.1 ~ 2018.12.31	NW022

월간 장비별 가동률 계산

● (05)월 장비별 가동률 총계 (영향도 고려)

구분		장비별 대수	기본 운영시간		기준 정지시간		가중치 적용 정지시간		가동률(영향도)
			분단위	시간단위	분단위	시간단위	분단위	시간단위	
업무시스템(H/W)	A등급	10	446,400	7440시간 0분	0	0시간 0분	0	0시간 0분	100.00%
	B등급	25	1,116,000	18600시간 0분	0	0시간 0분	0	0시간 0분	100.00%
	C등급	14	624,960	10416시간 0분	0	0시간 0분	0	0시간 0분	100.00%
	Total	49	2,187,360	36456시간 0분	0	0시간 0분	0	0시간 0분	100.00%
업무지원시스템(H/W)	A등급	0	-	0시간 0분	0	0시간 0분	0	0시간 0분	100.00%
	B등급	2	89,280	1488시간 0분	0	0시간 0분	0	0시간 0분	100.00%
	C등급	0	-	0시간 0분	0	0시간 0분	0	0시간 0분	100.00%
	Total	2	89,280	1488시간 0분	0	0시간 0분	0	0시간 0분	100.00%
업무시스템(S/W)	A등급	12	535,680	8928시간 0분	44	0시간 43분	220	3시간 39분	99.96%
	B등급	6	267,840	4464시간 0분	0	0시간 0분	0	0시간 0분	100.00%
	C등급	0	-	0시간 0분	0	0시간 0분	0	0시간 0분	100.00%
	Total	18	803,520	13392시간 0분	44	0시간 43분	220	3시간 39분	99.97%
백업 및 재해복구	A등급	1	44,640	744시간 0분	0	0시간 0분	0	0시간 0분	100.00%
	B등급	1	44,640	744시간 0분	0	0시간 0분	0	0시간 0분	100.00%
	C등급	0	-	0시간 0분	0	0시간 0분	0	0시간 0분	100.00%
	Total	2	89,280	1488시간 0분	0	0시간 0분	0	0시간 0분	100.00%
네트워크	A등급	16	714,240	11904시간 0분	0	0시간 0분	0	0시간 0분	100.00%
	B등급	164	7,320,960	122016시간 0분	0	0시간 0분	0	0시간 0분	100.00%
	C등급	332	14,820,480	247008시간 0분	0	0시간 0분	0	0시간 0분	100.00%
	Total	512	22,855,680	380928시간 0분	0	0시간 0분	0	0시간 0분	100.00%
정보보안시스템	A등급	9	401,760	6696시간 0분	0	0시간 0분	0	0시간 0분	100.00%
	B등급	7	312,480	5208시간 0분	0	0시간 0분	0	0시간 0분	100.00%
	C등급	0	-	0시간 0분	0	0시간 0분	0	0시간 0분	100.00%
	Total	16	714,240	11904시간 0분	0	0시간 0분	0	0시간 0분	100.00%
Total		599	26,739,360	445656시간 0분	44	0시간 43분	220	3시간 39분	100.00%

월간 가용성 관리

월간 장비별 가동률을 측정하여 서비스 목표 대비 실적을 평가

1. 가용성 관리

1.장비별 가동률					
구분	가중치(%)	서비스목표		실적	
		목표수준	최소수준	측정	평가
업무시스템(H/W)	10	99.98%	99.88%	100.00%	10.0
업무지원시스템(H/W)	3	99.98%	99.88%	100.00%	3.0
업무시스템(S/W)	15	99.98%	99.88%	99.97%	13.5
백업 및 재해복구	3	99.98%	99.88%	100.00%	3.0
네트워크	10	99.98%	99.88%	100.00%	10.0
정보보안시스템	5	99.98%	99.88%	100.00%	5.0

월간 실적 관리

월간 장비별 가용성, 장애관리, 이행관리 실적을 측정하여 서비스 목표 대비 실적을 평가

4. 월간 실적

부문		SLA 항목(지표)	비고	가중치 (%)	서비스수준		연간 누적		당월 실적		
					목표	최소	측정 결과	평가 점수	측정 결과	달성도	평가 점수
가용성 관리	장비별 가동률	업무시스템(H/W)		10	99.98%	99.88%	99.99%	9.4	100.00%	1.0	10.0
		업무지원시스템(H/W)		3	99.98%	99.88%	100.00%	3.0	100.00%	1.0	3.0
		업무시스템(S/W)		15	99.98%	99.88%	99.77%	11.7	99.97%	0.9	13.5
		백업 및 재해복구		3	99.98%	99.88%	100.00%	3.0	100.00%	1.0	3.0
		네트워크		10	99.98%	99.88%	100.00%	10.0	100.00%	1.0	10.0
		정보보안시스템		5	99.98%	99.88%	100.00%	10.0	100.00%	1.0	5.0
장애 관리	장애발생률			10	1.06%	4.26%	0.37%	10.0	0.17%	1.0	10.0
	점검후장애발생률			14	1.06%	4.26%	0.14%	14.0	0.00%	1.0	14.0
	장애복구시간준수율			13	100.00%	80.00%	44.50%	5.2	100.00%	1.0	13.0
이행 관리	지원요청 이행률			7	100.00%	80.00%	86.33%	2.4	83.33%	0.1	0.7
	정기점검적기실시율			2	100.00%	90.00%	100.00%	2.0	100.00%	1.0	2.0
	제안이행률			3	100.00%	90.00%	100.00%	3.0	100.00%	1.0	3.0
	원인분석완료비율			5	100.00%	80.00%	98.00%	4.5	90.00%	0.5	2.5
합계				100				88.2			89.7

월별 SLA 측정 내역을
누적하여 연간 SLA 측정
보고서를 작성

Yearly Report (2018년도)

연간 추이

년도	월	측정일	평가점수	등급
2018	1	2018.1.1~2018.1.31	95.8	A(탁월)
	2	2018.2.1~2018.2.28	62.0	F(불량)
	3	2018.3.1~2018.3.31	87.0	B(우수)
	4	2018.4.1~2018.4.30	80.7	C(보통)
	5	2018.5.1~2018.5.31	89.7	B(우수)
	6	2018.6.1~2018.6.30		
	7	2018.7.1~2018.7.31		
	8	2018.8.1~2018.8.31		
	9	2018.9.1~2018.9.30		
	10	2018.10.1~2018.10.31		
	11	2018.11.1~2018.11.30		
	12	2018.12.1~2018.12.31		

월	평가점수
1	95.8
2	62.0
3	87.0
4	80.7
5	89.7
6	95.8
7	95.8
8	95.8
9	95.8
10	95.8
11	95.8
12	95.8

1. 가용성 관리

1-1. 장비별 가동률 [업무시스템(H/W)]

년도	월	장비구분	목표수준	최소수준	측정결과
2018	1	업무시스템(H/W)	99.98%	99.88%	100.00%
	2	업무시스템(H/W)	99.98%	99.88%	99.96%
	3	업무시스템(H/W)	99.98%	99.88%	100.00%
	4	업무시스템(H/W)	99.98%	99.88%	100.00%
	5	업무시스템(H/W)	99.98%	99.88%	100.00%
	6	업무시스템(H/W)	99.98%	99.88%	
	7	업무시스템(H/W)	99.98%	99.88%	
	8	업무시스템(H/W)	99.98%	99.88%	
	9	업무시스템(H/W)	99.98%	99.88%	
	10	업무시스템(H/W)	99.98%	99.88%	
	11	업무시스템(H/W)	99.98%	99.88%	
	12	업무시스템(H/W)	99.98%	99.88%	

월	목표수준	최소수준	측정결과
1	100.00%	99.88%	100.00%
2	100.00%	99.88%	99.96%
3	100.00%	99.88%	100.00%
4	100.00%	99.88%	100.00%
5	100.00%	99.88%	100.00%
6	100.00%	99.88%	
7	100.00%	99.88%	
8	100.00%	99.88%	
9	100.00%	99.88%	
10	100.00%	99.88%	
11	100.00%	99.88%	
12	100.00%	99.88%	

1. 가용성 관리

1-2. 장비별 가동률 [업무지원시스템(H/W)]

년도	월	장비구분	목표수준	최소수준	측정결과
2018	1	업무지원시스템(H/W)	99.98%	99.88%	100.00%
	2	업무지원시스템(H/W)	99.98%	99.88%	100.00%
	3	업무지원시스템(H/W)	99.98%	99.88%	100.00%
	4	업무지원시스템(H/W)	99.98%	99.88%	100.00%
	5	업무지원시스템(H/W)	99.98%	99.88%	100.00%
	6	업무지원시스템(H/W)	99.98%	99.88%	
	7	업무지원시스템(H/W)	99.98%	99.88%	
	8	업무지원시스템(H/W)	99.98%	99.88%	
	9	업무지원시스템(H/W)	99.98%	99.88%	
	10	업무지원시스템(H/W)	99.98%	99.88%	
	11	업무지원시스템(H/W)	99.98%	99.88%	
	12	업무지원시스템(H/W)	99.98%	99.88%	

월	목표수준	최소수준	측정결과
1	100.00%	99.88%	100.00%
2	100.00%	99.88%	100.00%
3	100.00%	99.88%	100.00%
4	100.00%	99.88%	100.00%
5	100.00%	99.88%	100.00%
6	100.00%	99.88%	
7	100.00%	99.88%	
8	100.00%	99.88%	
9	100.00%	99.88%	
10	100.00%	99.88%	
11	100.00%	99.88%	
12	100.00%	99.88%	

1. 가용성 관리

1-3. 장비별 가동률 [업무시스템(S/W)]

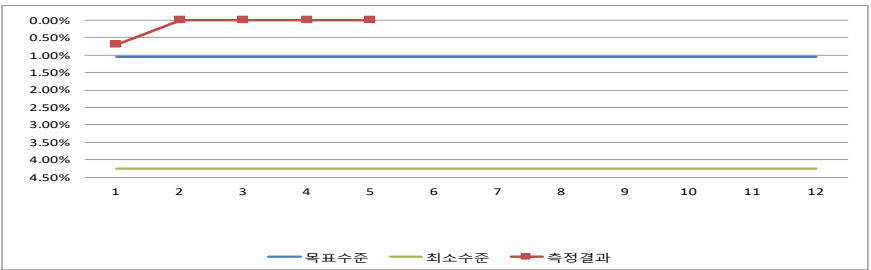
년도	월	장비구분	목표수준	최소수준	측정결과
2018	1	업무시스템(S/W)	99.98%	99.88%	100.00%
	2	업무시스템(S/W)	99.98%	99.88%	98.87%
	3	업무시스템(S/W)	99.98%	99.88%	100.00%
	4	업무시스템(S/W)	99.98%	99.88%	100.00%
	5	업무시스템(S/W)	99.98%	99.88%	99.97%
	6	업무시스템(S/W)	99.98%	99.88%	
	7	업무시스템(S/W)	99.98%	99.88%	
	8	업무시스템(S/W)	99.98%	99.88%	
	9	업무시스템(S/W)	99.98%	99.88%	
	10	업무시스템(S/W)	99.98%	99.88%	
	11	업무시스템(S/W)	99.98%	99.88%	
	12	업무시스템(S/W)	99.98%	99.88%	

월	목표수준	최소수준	측정결과
1	100.00%	99.88%	100.00%
2	100.00%	99.88%	98.87%
3	100.00%	99.88%	100.00%
4	100.00%	99.88%	100.00%
5	100.00%	99.88%	99.97%
6	100.00%	99.88%	
7	100.00%	99.88%	
8	100.00%	99.88%	
9	100.00%	99.88%	
10	100.00%	99.88%	
11	100.00%	99.88%	
12	100.00%	99.88%	



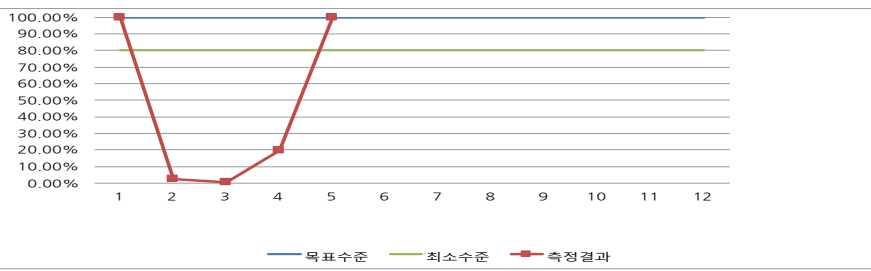
2 장애관리
2-2. 점검후장애발생률

년도	월	비고	목표수준	최소수준	측정결과
2018	1		1.06%	4.26%	0.71%
	2		1.06%	4.26%	0.00%
	3		1.06%	4.26%	0.00%
	4		1.06%	4.26%	0.00%
	5		1.06%	4.26%	0.00%
	6		1.06%	4.26%	
	7		1.06%	4.26%	
	8		1.06%	4.26%	
	9		1.06%	4.26%	
	10		1.06%	4.26%	
	11		1.06%	4.26%	
	12		1.06%	4.26%	



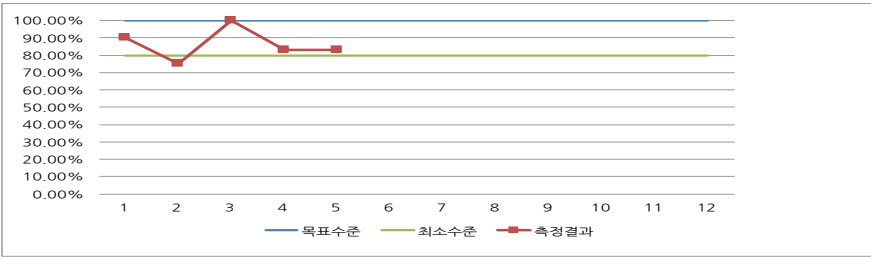
2 장애관리
2-3. 장애복구시간준수율

년도	월	비고	목표수준	최소수준	측정결과
2018	1		100.00%	80.00%	100.00%
	2		100.00%	80.00%	2.48%
	3		100.00%	80.00%	0.49%
	4		100.00%	80.00%	19.54%
	5		100.00%	80.00%	100.00%
	6		100.00%	80.00%	
	7		100.00%	80.00%	
	8		100.00%	80.00%	
	9		100.00%	80.00%	
	10		100.00%	80.00%	
	11		100.00%	80.00%	
	12		100.00%	80.00%	



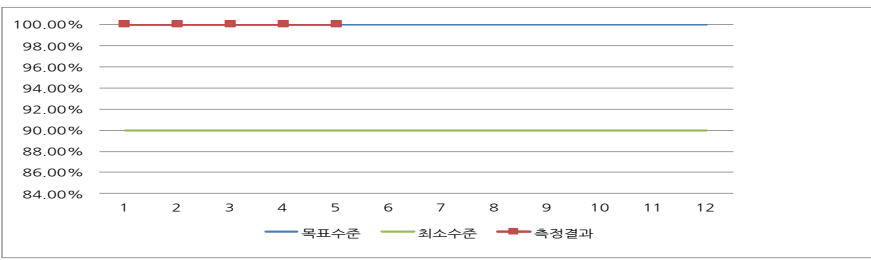
3. 이행관리
3-1. 자원요청 이행률

년도	월	목표수준	최소수준	측정결과
2018	1	100.00%	80.00%	90.00%
	2	100.00%	80.00%	75.00%
	3	100.00%	80.00%	100.00%
	4	100.00%	80.00%	83.33%
	5	100.00%	80.00%	83.33%
	6	100.00%	80.00%	
	7	100.00%	80.00%	
	8	100.00%	80.00%	
	9	100.00%	80.00%	
	10	100.00%	80.00%	
	11	100.00%	80.00%	
	12	100.00%	80.00%	



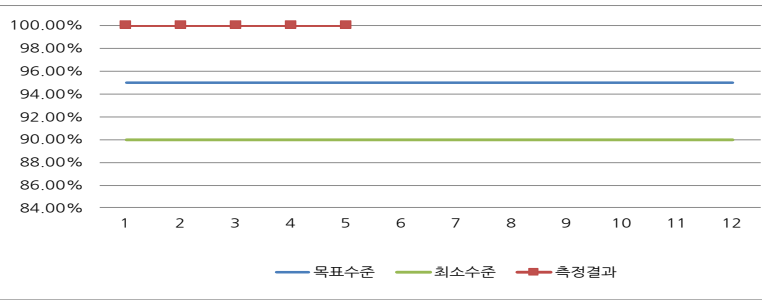
3. 이행 관리
3-2. 경기점검 적기실시율

년도	월	목표수준	최소수준	측정결과
2018	1	100.00%	90.00%	100.00%
	2	100.00%	90.00%	100.00%
	3	100.00%	90.00%	100.00%
	4	100.00%	90.00%	100.00%
	5	100.00%	90.00%	100.00%
	6	100.00%	90.00%	
	7	100.00%	90.00%	
	8	100.00%	90.00%	
	9	100.00%	90.00%	
	10	100.00%	90.00%	
	11	100.00%	90.00%	
	12	100.00%	90.00%	



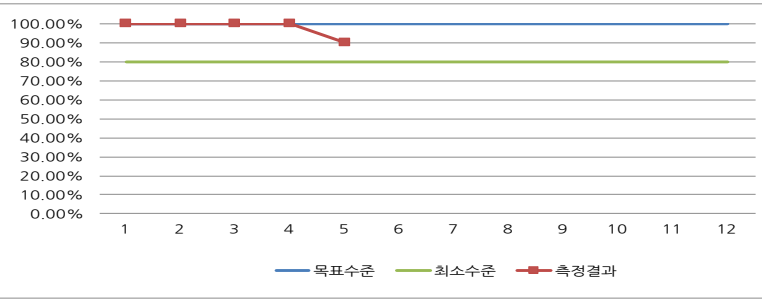
3. 이행 관리
3-3. 제안이행률

년도	월	목표수준	최소수준	측정결과
2018	1	95.00%	90.00%	100.00%
	2	95.00%	90.00%	100.00%
	3	95.00%	90.00%	100.00%
	4	95.00%	90.00%	100.00%
	5	95.00%	90.00%	100.00%
	6	95.00%	90.00%	
	7	95.00%	90.00%	
	8	95.00%	90.00%	
	9	95.00%	90.00%	
	10	95.00%	90.00%	
	11	95.00%	90.00%	
	12	95.00%	90.00%	



3. 이행 관리
3-4. 원인분석완료비율

년도	월	목표수준	최소수준	측정결과
2018	1	100.00%	80.00%	100.00%
	2	100.00%	80.00%	100.00%
	3	100.00%	80.00%	100.00%
	4	100.00%	80.00%	100.00%
	5	100.00%	80.00%	90.00%
	6	100.00%	80.00%	
	7	100.00%	80.00%	
	8	100.00%	80.00%	
	9	100.00%	80.00%	
	10	100.00%	80.00%	
	11	100.00%	80.00%	
	12	100.00%	80.00%	



3. 이행 관리
3-5. 상주인력투입만족도

년도	월	목표수준	최소수준	측정결과
2018	1	90.00%	80.00%	92.00%
	2	90.00%	80.00%	92.00%
	3	90.00%	80.00%	93.00%
	4	90.00%	80.00%	93.00%
	5	90.00%	80.00%	93.00%
	6	90.00%	80.00%	
	7	90.00%	80.00%	
	8	90.00%	80.00%	
	9	90.00%	80.00%	
	10	90.00%	80.00%	
	11	90.00%	80.00%	
	12	90.00%	80.00%	

