

매니지드 서비스 SLA(Service Level Agreement) 정의 및 적용 항목

2020.12

1 개요

이 서비스 수준 합의서(SLA)는 (주)가비아(이하 "회사")가 고객(이하 "고객")에게 제공하는 매니지드 서비스에 대하여 서비스 정의, 서비스 환경 그리고 서비스를 제공함에 있어 "회사"와 "고객"의 역할과 책임에 대하여 설명하고 있다.

1.1 서비스 개요

매니지드 서비스는 "고객"의 매니지드 서비스 대상에 대한 모니터링, 장애 접수/처리, 예방 점검 활동 등을 통한 시스템 가동률 및 서비스 향상을 목표로 한다.

1.2 일반적 의무

"고객"과 "회사"간의 합의 하에 "고객"에게 매니지드 서비스를 원활하게 제공하는 데 필요한 "고객"과 "회사"의 일반적인 의무를 기술한다.

1.2.1 "회사"의 의무

- 1) "회사"는 2장에 기술한 서비스 정의를 토대로 3장에서 기술한 서비스 환경에 맞추어 4장에서 정의한 서비스 항목별 역할과 책임을 수행하며, 본 "SLA"에서 합의한 수준의 서비스를 제공한다.
- 2) "회사"는 서비스 활동 수행 중에 3장에서 정의한 서비스 환경이 변화해야 하는 필요성이 발생할 시에 별도로 제안하여 "고객"과 협의/결정한다.
- 3) "회사"는 서비스 수준에 미치지 못하는 성과에 대해 보고할 책임을 갖는다.
- 4) "회사"는 "고객"의 IT관리와 서비스 수준에 영향을 미칠 수 있는 정보 기술 기반에 대한 변경을 사전 보고/승인 후 조정할 의무가 있다.
- 5) "회사"는 서비스 개시일로부터 "SLA"에 정의된 서비스를 제공할 의무를 갖는다.

1.2.2 "고객"의 의무

- 1) "고객"은 3장에 기술한 서비스 환경에 대한 자료를 제공하고 4장에 정의한 서비스 항목별 역할과 책임을 수행한다.
- 2) "고객"은 적절하고 합리적인 차원에서 "회사"가 매니지드 서비스를 수행하는 데 필요한 "고객"의 주요 의사 결정권자, 업무 대표 그룹에 대한 리스트를 제공한다.
- 3) "고객"은 "회사"와 그 외 매니지드 서비스를 수행하는 데 필요한 협력 업체 등

의 직원이 “회사”의 시스템 상의 작업을 승인하고 작업 환경을 제공한다.

4) “고객”은 매니지드 서비스 대상 시스템 전체에 영향을 미칠 수 있는 환경 변화 발생 시 즉시 통지해야 하고 변경 사항 조정 시 수반되는 재무적 비용을 부담한다.

5) “고객”은 “회사”로부터 서비스 품질에 중대한 영향을 줄 수 있는 사안에 대한 개선안을 제시 받을 경우 해당 제안에 대한 검토와 신속한 의사 결정을 통해서 적기에 “회사”의 작업을 지원한다.

2 서비스의 정의

“회사”가 “고객”에게 제공하는 서비스의 목록과 세부 내역을 기술한다.

2.1 정의

매니지드 서비스는 “고객”의 시스템 중 매니지드 서비스가 신청된 VM 및 OS에 대한 구성관리, 변경관리, 성능관리, 장애관리, 예방점검관리 및 기타 활동을 포함한다.

2.1.1 제공 서비스 정의

분류	항목	범위	
장애관리	OS	정의	서비스 운영에 필요한 OS에 발생하는 장애에 대한 처리 및 관리 서비스
		범위	1. Linux 관리 <ul style="list-style-type: none"> - OS 다운 - 파일 시스템 장애 - 커널 장애 - 패키지 장애 - VM의 부하 2. Windows 관리 <ul style="list-style-type: none"> - OS 다운 - 파일 시스템 장애 - 서버의 부하
		산출물	장애 조치 경위서
	Application	정의	서비스 운영에 필요한 Application 중 사전 협의된 대상에서 발생하는 장애에 대한 처리 및 관리 서비스
		범위	1. 웹 서비스 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 다운 - 속도 저하 - 비정상적인 응답 2. FTP 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 다운 - 비정상적인 응답 - 서비스 속도 저하

	DB	산출물	장애 조치 경위서
		정의	서비스 운영에 필요한 DB에서 발생하는 장애에 대한 처리 및 관리 서비스
		범위	1. 서비스 다운 - 프로세스 확인 - port 확인 - connection 응답 2. 사용자 실수로 인한 장애 - 백업 정책에 따른 일일 백업 파일 복구 작업
		산출물	장애 조치 경위서
구성/변경 관리	Spec	정의	클라우드 서비스의 사양 및 구성 변경
		범위	1. VM 사양(CPU, Memory, Storage) 2. 서비스 구성
		산출물	구성도
	OS	정의	OS 구성관리에 필요한 변경 발생 시 즉각적인 변경관리의 실행으로 구성관리의 최신 정보를 유지/관리하는 서비스
		범위	1. OS 정보 2. 커널 정보 3. 업데이트 정보 4. 서비스팩 정보 5. 사용자 정보 6. 백업 및 복구 일정
	DB	정의	DB 구성관리에 필요한 변경 발생 시 즉각적인 변경관리의 실행으로 구성관리의 최신정보를 유지/관리하는 서비스
		범위	DB 버전 정보
	Network	정의	IP 할당 및 LB 설정 등의 서비스
		범위	1. 네트워크 자원 현황 관리 - 구성 현황(구성도, 설정 정보) - IP 현황 - 기타 서비스 현황 2. 네트워크 구성 변경 및 설정 정보 변경 3. 구성 변경 접수 - 고객 요청을 통한 변경 진행 - 성능 개선, 장애 개선 등을 위한 변경 진행 4. 변경 타당성 검토 및 계획 수립 - 변경 작업의 타당성 검토/재협의/수정 - 세부 작업 계획서 및 체크리스트 작성 5. 변경 작업 진행 및 결과 보고
		산출물	변경 작업 계획서 변경 작업 보고서
모니터링 관리	OS	정의	OS에 대한 모니터링 관리 서비스
		범위	Resource
		산출물	모니터링 보고서(모니터링 서비스 추가 선택 시)

	Application	정의	Application에 대한 모니터링 관리 서비스
		범위	1. Process 2. Port 3. Daemon 4. Request time
		산출물	모니터링 보고서(모니터링 서비스 추가 선택 시)
	DB	정의	DB에 대한 모니터링 관리 서비스
		범위	1. Process 2. Resource 3. Storage space (단, NAS는 별도 설정 필요)
		산출물	모니터링 보고서(모니터링 서비스 추가 선택 시)
	Network	정의	네트워크 자원에 대한 모니터링 관리 서비스
		범위	1. 전체 트래픽 모니터링 2. 이상 패킷 모니터링
		산출물	모니터링 트래픽 보고서
점검관리	장애 감지 알람 시 점검	정의	VM, OS, DB 등 모든 서비스 운영 분야에 대한 장애 감지 알람 접수 시 점검 관리 진행
		범위	[System] 1. 로그 점검 - 시스템 로그, 웹 로그 점검 - 점검된 로그에 대한 분석 2. 서비스 점검 - 고객센터에 등록된 모든 서비스 항목 점검 - 문제점 및 이상 여부 파악 3. 시스템 점검 - 리소스 사용량, 취약점 등 점검 - 문제점 파악 및 이상 여부 파악 4. DBMS 점검 - 로그, 데이터 사이즈 등 점검 - 문제점 파악 및 이상 여부 점검 5. 모니터링 점검 - 모니터링 톨의 정상 작동 여부 판단 6. 트래픽 점검 - 트래픽 패턴 파악 - 이상 트래픽 여부 판단
	월간점검	정의	월 단위 분석 지원 서비스
		범위	[System] 1. 리포트 제공 - 한달 간의 네트워크, OS 리소스 모니터링 점검 내용을 바탕으로 한 리포트
		산출물	월간점검 보고서

3 서비스 환경

서비스 제공과 관련 있는 "고객"의 "VM" 및 "OS", "S/W" 등에 대한 현황 정보 제공 대해 기술한다. 본 SLA에서 정의한 서비스를 제공하는 데 필요한 인프라 구성 현황은 "고객"이 제공하며, 상세 내용은 아래와 같다

- 매니지드 서비스 대상 인프라 목록
- 서비스 제공을 위해 사용되는 매니지드 서비스 대상 OS 목록
- 시스템 운영 관련 Application 및 Data 목록
- "고객"과 써드파티업체 간 약정 및 라이선스 목록

4 역할 및 책임

서비스 카테고리		상세 내용	"회사"	"고객"
구성 변경 관리	System	구성관리 변경 요인 발생 및 신청	○	
		구성관리 변경 내용에 대한 검토	○	○
		구성관리 변경 동의		○
		구성관리 변경 실행	○	
		작업 결과에 대한 "고객"의 확인 및 승인		○
	Network	네트워크 연결의 연속성 유지	○	
		네트워크 문제점 파악 및 개선안 제안	○	
		네트워크 문제점 개선안 검토 및 결정		○
		개선안 미진행으로 이상 발생 시 후속 조치		○
장애 관리	System	사용자 장애를 제외한 모든 장애의 감지 책임	○	
		장애 발생에 대한 내용 전달 및 처리에 대한 "고객" 승인 확인	○	
		장애 발생에 대한 대처 및 처리	○	
		사용자 장애에 대한 감지 및 처리 요청		○
		장애관련 산출물에 대한 "고객"의 확인 및 승인		○
	Network	장애 감지 및 조치	○	
		장애 원인 분석	○	
		장애 예방 조치	○	
		고객 과실로 인한 장애		○
점검 관리	System	Database Purge(Drop, Truncate, Delete)에 대한 계획 수립		○
		Database Purge(Drop, Truncate, Delete) 작업 전 영구 백업 요청		○
		정기적인 백업 외 Database(Test, 개발)에 대한 백업 수행 요청		○
		비정기, 정기적 백업 요청에 대한 백업 수행	○	
		특정 데이터의 보존을 위한 백업 대상 선정 및 통보		○
		요청된 데이터를 백업 수행 대상에 추가	○	
		백업 수행에 필요한 Tool, Storage 추가 및 도입 권고	○	
		공지된 작업에 대비한 스토리지 공간 확보	○	
		정기적인 Database 백업에 대한 수행 오류 보고	○	
		백업 오류 Database에 대한 백업 재수행 여부 결정		○

		Database에 대한 적합한 라이선스 제공		O
		시스템 User ID 생성, 변경, 삭제 요청		O
		시스템 User ID 생성, 변경, 삭제	O	
		시스템 다운타임이 필요한 OS Patch 작업에 대한 승인		O
		제반 S/W에 대한 적합한 라이선스 제공		O
		계약 외 또는 운영관리 주체가 합의되지 않은 서버 관리		O
		Windows 기반 시스템에 대한 백신 S/W 구매		O
		Windows 기반 시스템의 백신 S/W 설치 및 관리	O	
		OS 차원의 비정상 운영에 대한 장애 조치	O	
		OS 장애 원인 분석	O	
		백업 정책 수립 및 백업 요청		O
		백업 요청 시스템에 대한 백업 수행	O	
		백업 정책에 미포함된 Data에 대한 백업 책임		O
		시스템 보안 정책 수립 및 적용	O	O
		도메인 등록 후 zone file 생성 및 서브 도메인 등록 요청		O
		Name server에 zone file 생성 및 서브 도메인 등록	O	
	Network	네트워크 리소스 용량 파악	O	
모니 터링 관리	all	특이사항 모니터링 및 보고	O	
		모니터링 항목 제안	O	
		모니터링 항목 결정		O

5 서비스 수준(SLA)

분류	항목	측정기준	목표
서비스 가용성	월 가용률	100X{1-서비스를 이용한 한달 중 "회사"의 책임이 명백한 장애로 서비스를 이용하지 못한 장애 시간의 합/서비스를 이용한 한 달(시간)}	99.9%
백업	백업 준수율	100X{실시된 백업 건수/계획된 백업 건수}	99%

단, "고객" 및 "회사"와 사전 협의되지 않은 기타 작업자에 의한 장애 시 SLA는 적용되지 않는다.

6 SLA 보상 방안

항목	기준	할인율
서비스 가용성	99.0% 이상 ~ 99.9% 미만	최근 3개월 월 평균 이용요금의 10%
	95.0% 이상 ~ 99.0% 미만	최근 3개월 월 평균 이용요금의 25%
	95.0% 미만	최근 3개월 월 평균 이용요금의 50%
백업	99.0% 미만	최근 3개월 월 평균 이용요금의 1.5배