

## 『디지털서비스 심사신청 자가 점검 및 체크리스트』 이용 안내사항

1. 본 “디지털서비스 심사신청 자가 점검 및 체크리스트”는 「디지털서비스 심사·선정 등에 관한 고시」에 따라 신청인이 디지털서비스 심사신청 시 제출할 서류(별표4에 따른 디지털서비스 제공역량 증명자료)에 포함해야 할 사항 안내하고 있습니다.
  - 본 자료의 작성 목적은 디지털서비스 심사신청 전에 신청인 스스로 제출 서류에 대해 점검하고, 보완하기 위함입니다.
2. 디지털서비스 심사선정 여부는 “디지털서비스 심사위원회”에서 최종 판단할 사항으로 본 “자가점검 및 체크리스트”와는 무관함을 알려드립니다.

※ 파란색으로 표기된 부분은 구체적인 설명 및 예시를 기술한 것으로 해당 내용을 참고

# 디지털서비스 심사신청 자가 점검 및 체크리스트

기업명/서비스명/서비스유형	(주)아이티아이즈/아이티아이즈 클라우드 컨설팅/컨설팅
검토자	수석 / 임철현 / 010-5653-9986 / 56539986@iteyes.co.kr

## I. 디지털서비스 해당여부

검토 항목	세부 내용
클라우드 컴퓨팅 서비스	<p>▪ 클라우드컴퓨팅*을 활용하여 상용으로 타인에게 정보통신자원을 제공하는 서비스</p> <p>* 집적·공유된 정보통신기기, 정보통신설비, 소프트웨어 등 정보통신자원을 이용자의 요구나 수요 변화에 따라 정보통신망을 통하여 신축적으로 이용할 수 있도록 하는 정보처리체계</p> <p><input type="checkbox"/> 클라우드컴퓨팅을 활용하여 상용으로 타인에게 정보통신자원을 제공하는 서비스에 해당함</p> <p><input type="checkbox"/> 클라우드컴퓨팅을 활용하여 상용으로 타인에게 정보통신자원을 제공하는 서비스에 해당하지 않음</p>
클라우드 컴퓨팅 서비스를 지원하는 서비스 (이하 "지원 서비스")	<p>▪ 클라우드컴퓨팅서비스를 지원하는 서비스(다만, 클라우드컴퓨팅서비스에 해당되는 서비스는 클라우드컴퓨팅서비스로 분류하여 검토)</p> <p><input type="checkbox"/> 매니지드서비스에 해당함(클라우드컴퓨팅서비스 도입·전환에 필요한 컨설팅, 운영관리, 마이그레이션 등을 조합하여 지원하는 서비스)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 컨설팅서비스에 해당함(클라우드컴퓨팅서비스 도입 및 전환에 필요한 요구사항 분석, 현황 분석, 타당성 검토, 도입전략 수립 등을 지원하는 서비스)</p> <p><input type="checkbox"/> 운영관리서비스에 해당함(클라우드 인프라 시스템을 안정적으로 운영하기 위한 기술지원, 모니터링, 장애처리, 백업 및 복구, 보안관리 등의 서비스)</p> <p><input type="checkbox"/> 마이그레이션서비스에 해당함(기존 시스템 운영환경의 일부 또는 전부를 클라우드컴퓨팅서비스 운영환경으로 전환하는 것을 지원하는 서비스)</p> <p><input type="checkbox"/> 기타 클라우드컴퓨팅서비스를 지원하는 서비스에 해당함</p> <p><input type="checkbox"/> 위 어느 서비스에도 해당하지 않음</p>
다른 기술·서비스와 클라우드컴퓨팅 기술을 융합한 서비스 (이하 "융합 서비스")	<p>▪ 클라우드컴퓨팅기술*및 다른 기술·서비스가 융합된 서비스(다만, 클라우드컴퓨팅서비스에 해당되는 서비스는 클라우드컴퓨팅서비스로 분류하여 검토)</p> <p>* 클라우드컴퓨팅의 구축·이용에 관한 정보통신기술로서, 가상화 기술, 분산처리기술, 그 밖에 정보통신 자원의 배치와 관리 등을 자동화하는 기술 등</p> <p><input type="checkbox"/> 클라우드컴퓨팅기술 및 다른 기술·서비스가 융합된 서비스에 해당함</p> <p>- 활용된 클라우드컴퓨팅기술 :</p> <p>- 융합된 다른 기술·서비스 :</p> <p><input type="checkbox"/> 클라우드컴퓨팅기술이 활용되지 않았거나, 다른 기술·서비스가 융합되지 않음</p> <p><input type="checkbox"/> 아래 기준에 부합하면 클라우드컴퓨팅서비스에 해당함</p> <p>- 기관이 직접 운영하는 전형적인 업무용 응용프로그램과 시스템, 중요 데이터들을 처리·관리하는 분야의 서비스</p> <p>· (예시1) 일반 업무용 소프트웨어 서비스 부문</p> <p>· (예시2) 일반 사무용 소프트웨어 서비스 부문</p> <p>· (예시3) 일반 문서 관리용 소프트웨어 서비스 부문</p>

## II. 제공역량

### 1. 보안성(\* 보안인증서 제출서비스는 1.2~1.5 제외)

검토 항목	1.2 침해사고 대응 절차 및 사후관리 대책
검토 내용	<p>■ 클라우드컴퓨팅법, 정보통신망법 등 관련 법률에서 침해사고와 관련하여 요구하는 준수사항으로</p> <p>1) 침해사고 발생시 이용자에게 “통지의 내용 및 방법”을 명시하여 제시하고 있는가?</p> <p>2) 침해사고에 효과적으로 대응하고 재발을 방지하기 위한 절차가 있는가?</p>
검토 기준	<p>■ “침해사고 통지내용 및 방법”의 적정성</p> <p>- 침해사고 통지방법, 침해사고 발생내용, 발생원인, 서비스 제공자의 피해확산 방지 조치 현황, 서비스 이용자의 피해 예방 또는 확산방지 방법, 담당부서 및 연락처 등을 포함하여 필수 제시</p> <p>■ “침해사고 대응절차 및 사후관리 대책”의 적정성</p> <p>- 침해사고 원인분석 및 대응절차, 재발 및 확산방지 대책, 주기적인 훈련 및 점검실시 계획 등을 포함하여 필수 제시</p> <p>* 재발 및 확산방지 대책으로는 시스템 개선사항 및 보안교육 실시계획 등을 포함할 수 있음</p>
증빙 문서명	<p>■ 침해사고 대응절차서(지침, 매뉴얼, 결재문서, 정보보호정책서 등) 등 해당내용을 증빙하는 공식문서명 기입</p> <p>* 증빙 문서는 이용지원시스템 심사신청시 등록, 대용량의 경우는 별도 문의</p> <p>* 증빙 문서 제출시 정보보호정책서 등 다수의 검토항목에 대하여 증빙하는 경우 1개 파일로 제출 가능 또는 별도로 해당파트(예 : 침해사고대응절차서)별로 제출도 가능(단, 해당 검토영역의 풀본을 필수 제출)</p>
증빙 내용	<p><b>1. 침해사고시 통지의 내용 및 방법</b></p> <p>- [참조 자료] 02. 침해사고관리지침_Ver 1.0 ( 6 페이지 - 제 7조 침해사고 보고 3항)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>③ 침해사고 발생 시 법률이나 규정 등에 따라 관계기관에 신고하여야 하며 개인정보와 관련한 침해사고는 이용자(정보주체)에게 신속하게 통지하여야 한다.</p> <p>1. 통지방법 : 전화, 휴대전화, 전자우편, 서비스접속화면등 방법으로 제시함</p> <p>2. 발생내용</p> <p>3. 발생원인</p> <p>4. 서비스 제공자의 피해확산 방지 조치 현황</p> <p>5. 서비스 이용자의 피해예방 또는 확산방지 방법</p> <p>6. 담당부서 및 연락처</p> </div> <p><b>2. 침해사고 대응절차 및 사후관리 대책</b></p> <p>- [참조 자료] 02. 침해사고관리지침_Ver 1.0 ( 6 페이지 - 제 8조 침해사고 대응)</p>

#### 제8조(침해사고 대응)

① 정보보호 침해사고 접수 후 정보시스템별 담당자는 침해사고 유형별로 다음 각 호의 절차에 따라 대응한다.

1. 침해사고가 확대되지 않도록 침해당한 서버의 네트워크 분리, 공격 포트의 차단 등 필요한 응급조치를 먼저 취한다.
2. 침해사고의 확산을 막기 위해 해당 정보시스템의 중단이 통계청 전체 업무에 영향을 미치는 경우 업무시간 종료 후에 서비스를 중단하며, 해당 정보시스템의 중단이 일부 업무에 영향을 미치는 경우에는 해당 업무부서와 협의 후 즉시 해당 정보시스템을 중단시킨다.
3. 응급조치 후 정보보호 침해사고의 원인 분석 및 증거확보를 위하여 해당 침해사고 관련 로그 및 제반 증거자료를 수집 및 확보해야 한다.
4. 국가정보원 등에서 권고하는 유형별 대응 조치를 취하고, 추후 재발방지를 위한 교육 등 대응책을 마련해야 한다.

② 정보보호 침해사고 유형에 따라 다음과 같이 구분한다.

1. 악성코드 공격
2. 서비스거부 공격
3. 비인가접근 공격
4. 복합구성 공격

- [참조 자료] 02. 침해사고관리지침\_Ver 1.0 ( 8,9 페이지 - 제 13조 사후관리)

#### 제8조(침해사고 대응)

① 정보보호 침해사고 접수 후 정보시스템별 담당자는 침해사고 유형별로 다음 각 호의 절차에 따라 대응한다.

1. 침해사고가 확대되지 않도록 침해당한 서버의 네트워크 분리, 공격 포트의 차단 등 필요한 응급조치를 먼저 취한다.
2. 침해사고의 확산을 막기 위해 해당 정보시스템의 중단이 통계청 전체 업무에 영향을 미치는 경우 업무시간 종료 후에 서비스를 중단하며, 해당 정보시스템의 중단이 일부 업무에 영향을 미치는 경우에는 해당 업무부서와 협의 후 즉시 해당 정보시스템을 중단시킨다.
3. 응급조치 후 정보보호 침해사고의 원인 분석 및 증거확보를 위하여 해당 침해사고 관련 로그 및 제반 증거자료를 수집 및 확보해야 한다.
4. 국가정보원 등에서 권고하는 유형별 대응 조치를 취하고, 추후 재발방지를 위한 교육 등 대응책을 마련해야 한다.

② 정보보호 침해사고 유형에 따라 다음과 같이 구분한다.

1. 악성코드 공격
2. 서비스거부 공격
3. 비인가접근 공격
4. 복합구성 공격

참조 자료

클라우드법 시행령 제17조(통지의 내용 및 방법), 정보통신망법 제48조의3(침해사고의 신고), 제48조의4(침해사고원인분석)

검토 항목	1.3 개인정보·데이터 관리정책
검토 내용	<p>■ 개인정보의 암호화 등 안전한 전송·저장 여부 및 데이터보관, 반환 폐기 절차·정책, 국외이전 여부를 구체적으로 제시하고 있는가?</p>
검토 기준	<p>■ "개인정보 암호화 조치"의 적정성을 제시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 암호화대상 개인정보 종류 필수 제시 <ul style="list-style-type: none"> <li>* 비밀번호·바이오정보·고유식별정보를 처리할 경우 암호화 대상으로 필수 포함하여야 함</li> </ul> </li> <li>- 비밀번호는 단방향 암호화 조치함을 필수 제시</li> <li>- 전송구간에 있어서 암호화(SSL)를 적용함을 필수 제시</li> <li>- 암호화 대상별(비밀번호, 고유식별번호 등) 안전한 암호화 알고리즘을 적용함을 필수 제시(SEED, SHA224 이상 등) * 개인정보보호법 해설서(국내외 권고 알고리즘 적용) 참조</li> </ul> <p>※ 개인정보를 처리하지 않거나 암호화 대상이 없을 경우는 개인정보 처리하지 않고 있음과 암호화 대상여부가 없음을 반드시 명시</p> <p>※ "처리"란 개인정보 및 데이터의 수집, 생성, 연계, 연동, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정, 복구, 이용, 제공, 공개, 파기, 그 밖에 이와 유사한 행위를 의미</p> <p>■ "데이터 반환 및 폐기 절차"의 적정성</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 데이터 반환 및 폐기 절차, 데이터 국외이전 여부, 데이터·서비스 처리 위치(국내/국외) 포함하여 필수 제시</li> </ul>
증빙 문서명	<p>■ 개인정보처리방침, 개인정보관리정책, 개인정보보호계획서 등 해당내용을 증빙하는 공식문서명 기입</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 증빙 문서는 이용지원시스템 심사신청시 등록, 대용량의 경우는 별도 문의</li> <li>* 증빙 문서 제출시 정보보호정책서 등 다수의 검토항목에 대하여 증빙하는 경우 1개 파일로 제출 가능 또는 별도로 해당파트(예 : 개인정보관리정책)별로 제출도 가능(단, 해당 검토영역의 풀본을 필수 제출)</li> </ul>
증빙 내용	<p><b>1. 개인정보 암호화 조치</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- [참조 자료] 03. 개인정보관리정책서_Ver 1.0 ( 17 페이지 - 제 8조 개인정보 안전성 확보 조치 1항 4호)</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p><b>4. 개인정보의 암호화</b></p> <p>개인정보는 암호화 등을 통해 안전하게 저장 및 관리되고 있습니다. 또한, 중요한 데이터는 저장 및 전송 시 암호화하여 사용하는 등의 별도 보안기능을 사용하고 있습니다.</p> <p><b>1) 개인정보의 암호화 대상</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ㈜아이티아이즈는 업무상 개인정보를 인터넷을 통하여 외부로 송수신 할 경우 암호화(SSL)나 파일 패스워드 지정 등의 암호를 적용해야 한다.</li> <li>- 개인정보를 다루는 개인정보취급자는 시스템 또는 정보통신망 접속에 사용되는 비밀번호를 일방향 암호화하여 저장한다.</li> <li>- 개인정보취급자는 개인정보를 개인용컴퓨터(PC)에 저장 할 때 암호화 한다.</li> <li>- 시스템 개발 시 개발담당자는 암호 및 인증시스템에 적용되는 키에 대하여 주입, 운용, 갱신, 폐기에 대한 절차 및 방법에 따라 안전하게 관리한다.</li> <li>- 운영 시스템의 암호 및 인증시스템에서 이용하고 있는 키와 테스트 시스템에서 테스트용으로 사용되고 있는 키는 동일한 키를 사용하지 않아야 한다.</li> <li>- 모든 개인정보에 대하여 안전하게 보호하기 위한 암호 알고리즘을 선정해야 한다.</li> </ul> <p><b>2) 암호화 범위 및 안전한 암호화 알고리즘 사용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ㈜아이티아이즈가 보유하고 있는 고객의 고유식별정보(주민등록번호, 계좌번호, 신용카드 번호등)는 AES-128 또는 SEED-128 이상 암호화 알고리즘을 이용한다.</li> <li>- 개인정보 및 인증정보를 송수신 할 경우 보안서버 구축(SSL) 등의 조치를 통한 암호화 하여야 한다.</li> <li>- 서비스 이용자 및 내부 임직원 비밀번호 저장 시 단방향(해쉬) 방식의 암호화 알고리즘을 이용하며 SHA-256 이상 암호화 알고리즘을 이용한다.</li> </ul> </div>

## 2. 데이터 반환 및 폐기 절차

- [참조 자료] 03. 개인정보관리정책서\_Ver 1.0 ( 8 페이지 - 제 11조 개인정보 파기)
- [참조 자료] 03. 개인정보관리정책서\_Ver 1.0 ( 16 페이지 - 제 7조 개인정보 파기 절차 및 방법)

### 제11 조(개인정보 파기)

- ① 보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성 시 지체없이 파기하여야 한다.
- ② 개인정보를 파기할 때에는 복원이 불가능한 방법으로 개인정보를 파기하여야 한다.
- ③ 개인정보를 파기한 경우에는 개인정보 파기에 관한 사항을 기록하여 관리하고 개인정보 보호관리자는 파기 결과를 확인하여야 한다.

### 제 7 조(개인정보 파기 절차 및 방법)

- ① ㈜아이티아이즈는 원칙적으로 개인정보 처리목적이 달성된 개인정보는 지체없이 파기합니다. 다만, 다른 법령에 따라 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 않을 수 있습니다. 파기의 절차, 기한 및 방법은 다음과 같습니다.

#### 가. 파기절차

불필요한 개인정보 및 개인정보파일은 개인정보 보호관리자의 책임하에 내부절차에 따라 다음과 같이 처리하고 있습니다.

#### - 개인정보의 파기

보유기간이 경과한 개인정보는 종료일로부터 지체없이 파기합니다.

#### - 개인정보파일의 파기

개인정보파일의 처리 목적 달성, 해당 서비스의 폐지, 사업의 종료 등 그 개인정보파일이 불필요하게 되었을 때에는 개인정보의 처리가 불필요한 것으로 인정되는 날로부터 지체없이 그 개인정보파일을 파기합니다.

#### 나. 파기방법

- 1) 전자적 형태의 정보는 기록을 재생할 수 없는 기술적 방법을 사용합니다.
- 2) 종이에 출력된 개인정보는 분쇄기로 분쇄하거나 소각을 통하여 파기합니다.

## 3. 데이터 처리 위치 및 국외이전 여부

- [참조 자료] 03. 개인정보관리정책서\_Ver 1.0 ( 14,15 페이지 - 제 3조 개인정보의 처리 및 보유기간)
- [참조 자료] 03. 개인정보관리정책서\_Ver 1.0 ( 15 페이지 - 제 4조 개인정보 위탁 및 국외이전)

### 제 3 조(개인정보의 처리 및 보유 기간)

① (주)아이티아이즈에서 처리하는 개인정보는 수집·이용 목적으로 명시한 범위 내에서 처리하며, 개인정보보호법 및 관련 법령에서 정하는 보유기간을 준용하여 이행하고 있습니다.

#### 1. 고객지원

구분	보유사유	보유기간
고객지원	고객지원 업무 처리	이용목적 달성 시까지(단, 관계 법령의 규정에 의해 보존의 필요시까지)

14

#### 2. 재화 또는 서비스 제공에 따른 법률에 의한 보존

구분	관련법률	보존기간
소비자의 불만 또는 분쟁에 관한 기록	전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률	3 년
대금결제 및 재화 등의 공급에 관한 기록	전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률	5 년
방문에 관한 기록	통신비밀보호법	3 개월

#### 3. 네이버 클라우드 서비스제공

구분	보유사유	보유기간
NAVER Cloud	네이버 클라우드 서비스 제공	NAVER Cloud 서비스 종료시

### 제 4 조(개인정보의 위탁 및 국외이전)

① (주)아이티아이즈는 이용자 동의 없이 개인정보를 위탁 및 국외이전하지 않습니다. 향후, 필요 시 위탁 및 국외이전 내용에 대해 이용자에게 통지하고 사전 동의를 받도록 하겠습니다.

② 개인정보의 처리를 위탁하는 경우에는 개인정보 보호의 안전을 기하기 위하여 개인정보보호 관련 지시엄수, 개인정보에 대한 비밀유지, 제 3 자 제공의 금지 및 사고시의 책임부담, 위탁기간, 처리 종료 후의 개인정보의 반환 또는 파기 등을 명확히 규정하고, 위탁업체가 개인정보를 안전하게 처리하도록 감독합니다.

③ 업체, 위탁하는 업무의 내용이 변경될 경우, 웹사이트 공지사항(또는 서면·이메일·전화·SMS 등의 방법으로 개별공지)을 통하여 알려드리겠습니다.

#### 1. 개인정보 위탁업무 내용

수탁업체	제공목적(위탁업무 내용)	보유 및 이용 기간
NAVER Cloud	네이버 클라우드 서비스 제공목적	회원탈퇴 또는 위탁계약 종료시 까지

#### 참조 자료

클라우드법 시행령 제17조(통지의 내용 및 방법), 정보통신망법 제48조의3(침해사고의 신고), 제48조의4 (침해사고원인분석)

II. 제공역량

3. 지원 체계

검토 항목	3.1 조직·인력 구성 현황 및 이용자 지원 체계
검토 내용	<div> <div></div> <div>디지털 서비스의 유지 및 지원을 위한 이용자 지원체계를 제시하고 있는가?</div> </div>
검토 기준	<div> <div>조직인력 구성현황(디지털 서비스를 유지하기 위한 담당조직 및 역할 등)</div> <div> <div>-</div> <div>고객 서비스 유지 및 요구사항을 원활히 지원하기 위한 담당조직, 담당인력, 담당업무 등을 포함하여 필수 제시</div> </div> </div> <div> <div>이용자 지원체계(이용자 매뉴얼, 교육자료, 기술자료 등)</div> <div> <div>-</div> <div>이용자 매뉴얼, 교육자료, 온라인 교육, 기술지원 등 제공 가능한 범위의 이용자 지원 방안을 필수 제시</div> </div> </div> <div> <div>클라우드 지원 서비스 조직 역량(* 클라우드 지원서비스 유형에만 해당되는 사항)</div> <div> <div>-</div> <div>클라우드 지원서비스는 클라우드 컴퓨팅서비스 도입·전환에 필요한 업무수행(컨설팅, 운영관리, 마이그레이션 등)을 위해 관련 자격보유, 교육이수, 수행경험 등을 포함한 조직 및 수행 인력의 역량을 필수 제시</div> </div> </div>
증빙 문서명	<div> <div>조직도, 직제규정, 이용자 매뉴얼, (지원서비스의 경우, 자격증명서, 교육수료증, 사업실적증명서 포함) 등 해당 내용을 증빙하는 공식 문서명 기입</div> <div>* 증빙 문서는 이용지원시스템 심사신청시 등록, 대용량의 경우는 별도 문의</div> <div>* 증빙 문서 제출시 정보보호정책서 등 다수의 검토항목에 대하여 증빙하는 경우 1개 파일로 제출 가능 또는 별도로 해당파트(예 : 침해사고대응절차서)별로 제출도 가능(단, 해당 검토영역의 풀본을 제출)</div> </div>
증빙 내용	<div> <div>0. 클라우드 컨설팅 서비스</div> <div>1) 클라우드 컨설팅 전략</div> <div> <div> <div> <div>정보전략계획(ISP) 컨설팅</div> <div>ISMP</div> <div>클라우드 서비스 컨설팅</div> <div>U2C</div> </div> <div> <div>PMO</div> <div>클라우드 보안 컨설팅</div> <div>P2C</div> </div> <div> <div>컨설팅</div> <div>클라우드 플랫폼 컨설팅</div> <div>V2C</div> </div> <div>클라우드 구축</div> </div> <div> <div>클라우드 컨설팅</div> <div>클라우드 마이그레이션</div> </div> </div> <div> <div>-</div> <div>클라우드 정보전략계획(ISP)를 기반으로 공공·민간 클라우드 대전환시대에 부합한 클라우드 마이그레이션과 컨설팅 서비스를 제공하며 다양한 컨설팅 지원</div> <div>-</div> <div>클라우드 ISP 컨설팅, 마이그레이션 컨설팅, 서비스 컨설팅, 보안 컨설팅, 플랫폼 컨설팅, 매니지드 컨설팅 서비스 제공합니다.</div> </div> <div> <div>2) 지원 컨설팅 서비스</div> <div>1) 클라우드 정보화전략계획(ISP) 컨설팅</div> <div> <div>-</div> <div>클라우드 컴퓨팅 전환 방안 수립</div> </div> </div> </div>



- 클라우드 컴퓨팅 서비스 제공 방안 수립
- 공개 소프트웨어 도입 확대 방안 수립
- 클라우드 컴퓨팅 기반의 거버넌스 체계 수립

## 2) 클라우드 마이그레이션(U2C, V2C, P2C) 컨설팅

- 유닉스 장비를 클라우드 서비스로 전환 컨설팅
- 가상화 시스템을 클라우드 서비스로 전환 컨설팅
- 물리 장비를 클라우드 서비스로 전환 컨설팅

## 3) 클라우드 보안 컨설팅

- 공공기관 클라우드 정보보안 거버넌스 체계 수립 컨설팅
- 클라우드 취약점 진단 및 시큐어코딩 가이드라인 수립
- 국가 정보보안 기본지침에 맞는 클라우드 보안 체계 수립

## 4) 클라우드 매니지드 컨설팅

- 최적의 클라우드 환경에 맞는 매니지드 서비스 지원 컨설팅
- 고도화된 실시간 모니터링 지원 컨설팅
- 장애 원인분석 및 재발 방지를 위한 아키텍처 컨설팅

## 5) 클라우드 플랫폼 컨설팅

- 클라우드 빅데이터 플랫폼 컨설팅
- 클라우드 마이데이터(MyData) 플랫폼 컨설팅

# 1. 클라우드 컨설팅 조직인력 구성현황

## 1) 조직도



## 2) 조직별 담당업무 및 담당자

팀명	역할	담당자
서비스 센터	- 클라우드 서비스 센터장으로 총괄 최고책임자	경대진 이사
서비스 지원팀	- 클라우드 사업 지원 관리 및 컨설팅 - 클라우드 보안 정책 및 개인정보 관리	박수용 부장
서비스 운영팀	- 클라우드 마이그레이션, 서비스 고객 대응 - 클라우드 사업 인력지원 및 구축 지원	윤석민 차장, 정지훈 대리, 박준영 주임
플랫폼서비스팀	- 클라우드 플랫폼 기반 Devops, MSA, 하둡 플랫폼 - 관제 솔루션 지원팀	김태석 부장
기술지원 (부설연구소)	- 기술지원	이태호 부장, 주종민 차장, 김한성 대리

## 2. 클라우드 서비스 이용자 지원체계

### 1) 이용자 매뉴얼 [파일 참조]

- [아이티아이즈]네이버 클라우드\_운영자가이드\_V2.0



### 2) 교육자료 및 교육계획 [파일 참조]

- [교육자료] 네이버 클라우드\_서버 생성 및 접속\_가이드\_V2.0

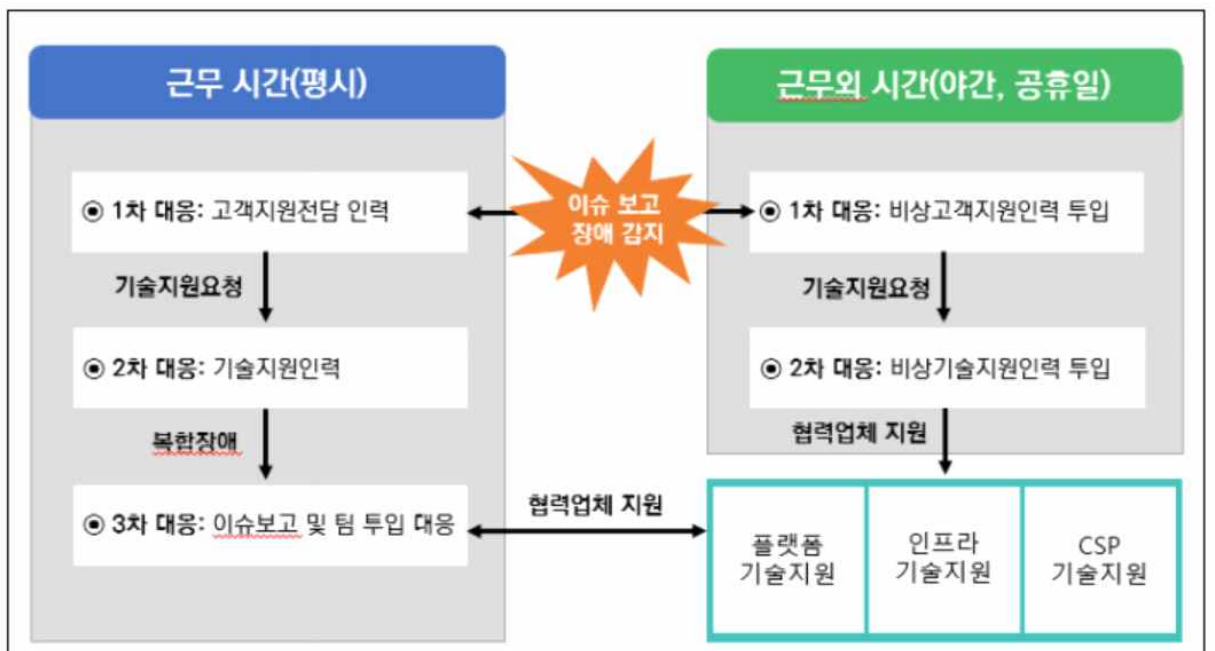
# 네이버 클라우드 이용자 교육자료

## 3) 기술지원방안

### • 기술지원 조직구성

조직도	담당부서	역할
<div>서비스운영팀</div> <div>윤석민 차장</div> <div>정지훈 대리</div> <div>박준영 주임</div>	서비스운영팀 (고객지원조직)	- 클라우드 마이그레이션, 서비스 고객 대응 - 클라우드 사업 인력지원 및 구축 지원
<div>서비스지원팀</div> <div>박수용 부장</div>	서비스지원팀 (기술지원조직)	- 클라우드 사업 지원 관리 및 컨설팅 - 클라우드 보안 정책 및 개인정보 관리

### • 기술지원 조직운영 방안



- 고객지원 조직운영은 긴급사항, 야간 및 공휴일에도 발생하는 이슈 사항, 장애 상황에 대해서 신속하고, 전문적인 지원으로 서비스 신뢰성을 보장하고 있습니다.

기술지원 조직운영 방안 상세화

근무시간(평시)	근무외 시간(야간, 공휴일)
<p>고객지원전담 인력은 유지보수 인력 즉시 투입 근원적인 장애원인 제거시까지 완전 복구 지원 기술지원 필요시 기술지원 인력 지원 복합장애 또는 중요장애 시 기술지원팀 지원 장애 이력 사항의 데이터베이스화</p>	<p>평일 고객지원전담 인력중심의 비상 연락체계 구성 담당자는 즉시 복귀하여 장애 처리 지원 복구 후 안정화 시간동안 모니터링 실시 플랫폼, 인프라, CSP기술 지원 협력체계 구축 운영 장애 분석 및 복구를 위한 정책, 인력, 기술의 체계화</p>

참조 자료

-

검토 항목	3.2 고객대응 관리체계
검토 내용	<input type="checkbox"/> 고객요구 접수 및 요구사항 처리를 위한 고객대응 관리체계를 제시하고 있는가?
검토 기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 고객의견 수렴채널(FAQ, 온라인헬프, 1:1문의, 고객센터 운영 등) 필수 제시             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1개 이상의 다양한 고객의견 수렴 채널을 제시</li> </ul> </li> <li>▪ 고객의견 수렴조직(담당조직, 담당자, 연락처) 및 기술지원 등 고객 피드백 절차 필수 제시             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객의견 수렴 조직 및 기술지원 조직을 포함하여 필수 제시                 <ul style="list-style-type: none"> <li>* 반드시 전담조직·인력만 가능한 것은 아니나, 담당조직 및 담당자, 연락처는 필수 제시</li> </ul> </li> <li>- 고객피드백 절차 등 내부처리 절차를 필수 제시                 <ul style="list-style-type: none"> <li>* 고객요구 사항을 원활히 접수하고 처리하여 피드백하는 내부처리 및 대응절차를 필수 제시</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
증빙 문서명	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 고객대응절차서(지침, 매뉴얼, 결재문서 등), 이용약관 등 해당 내용을 증빙하는 공식 문서명 기입</li> <li>* 증빙 문서는 이용지원시스템 심사신청시 등록, 대용량의 경우는 별도 문의</li> <li>* 증빙 문서 제출시 정보보호정책서 등 다수의 검토항목에 대하여 증빙하는 경우 1개 파일로 제출 가능 또는 별도로 해당파트(예 : 고객대응 매뉴얼)별로 제출도 가능(단, 해당 검토영역의 풀본을 제출)</li> </ul>
증빙 내용	<p><b>I. 고객지원 수렴체계</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객지원 수렴체계</li> </ul> <p>(주)아이티아이즈는 고객과의 의사소통을 위해서 유선(전화), 이메일로 통하여 고객센터에서 고객의 요청 및 애로사항을 적절한 시점에 맞는 담당자와 의사소통 지원하고 있습니다.</p> <div data-bbox="312 1111 1460 2116"> <div> <h3>고객지원 수렴체계</h3> <div> <div> <p>• 문의사항, 장애 • 기술지원 요청</p> <p><b>1. 접수</b></p> </div> <div> <p>• 담당자 배정 • 문의사항 분석</p> <p><b>2. 분석</b></p> </div> <div> <p>• 장애 복구 • 기술지원 처리</p> <p><b>3. 조치</b></p> </div> <div> <p>• 고객 승인 • 종결 처리</p> <p><b>4. 승인</b></p> </div> </div> </div> </div>

- 고객지원 수렴 채널

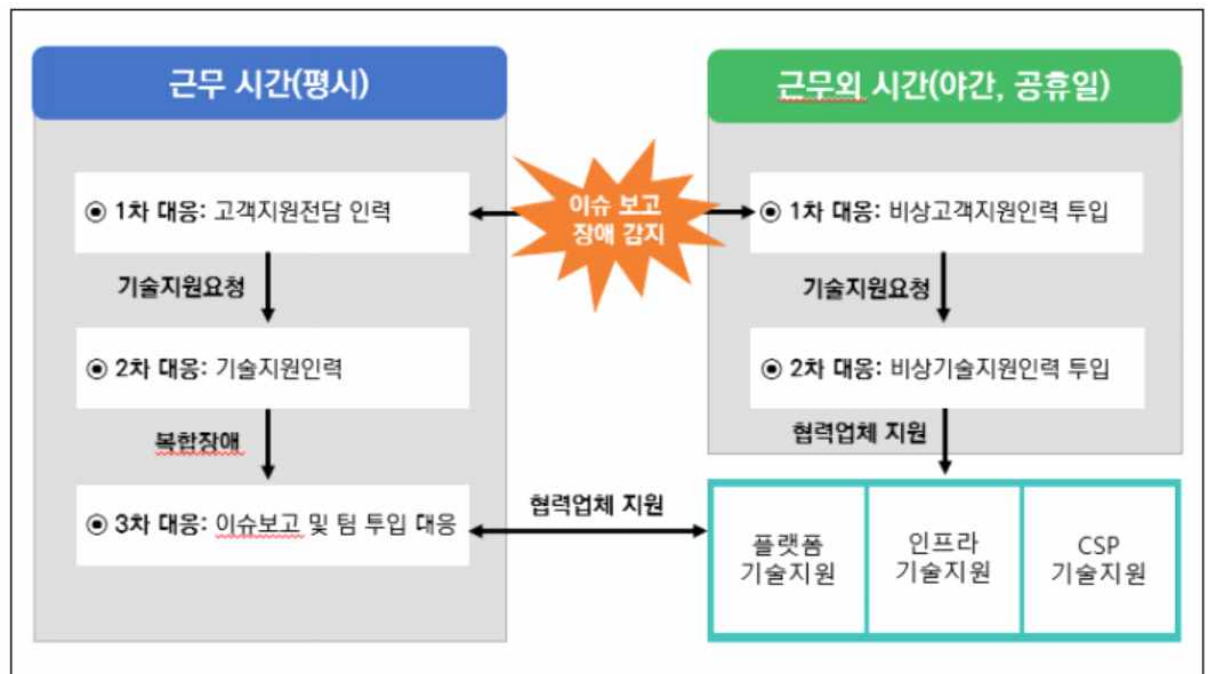
유선(전화) 요청	이메일 요청
<p>고객의 작업요청 History 관리</p> <p>담당자 배정 내용 및 기술지원 내용 관리</p> <p>CSR 체계 구축 운영</p>	<p>고객지원센터전용 이메일 관리</p> <p>실시간 고객 응대체계 구축</p> <p>기술지원 담당자 배정 및 장애 조치</p>

## II. 고객지원 수렴조직 및 기술지원조직

- 고객지원 수렴조직 및 기술지원 조직 구성

조직도	담당부서	역할
<p>서비스운영팀</p> <p>윤석민 차장</p> <p>정지훈 대리</p> <p>박준영 주임</p>	서비스운영팀 (고객지원 수렴 조직)	<p>- 클라우드 마이그레이션, 서비스 고객 대응</p> <p>- 클라우드 사업 인력지원 및 구축 지원</p>
<p>플랫폼서비스팀</p> <p>김태석 부장</p> <p>김대회 주임</p>	플랫폼서비스팀 (기술지원 조직)	<p>- 클라우드 플랫폼 기반 Devops, MSA, Hadoop</p> <p>- 관제 솔루션 지원팀, 고객지원기술지원팀</p>

- 고객지원 수렴 조직과 기술 조직 운영방안



고객지원 조직운영은 긴급사항, 야간 및 공휴일에도 발생하는 이슈 사항, 장애상황에 대해서 신속하고, 전문적인 지원으로 서비스 신뢰성을 보장하고 있습니다.

- 고객지원 수렴 조직과 기술 조직의 시간대별 운영방안

	<table><tr><th>근무시간(평시)</th><th>근무외 시간(야간, 공휴일)</th></tr><tr><td>고객지원전담 인력은 유지보수 인력 즉시 투입 근원적인 장애원인 제거시까지 완전 복구 지원 기술지원 필요시 기술지원 인력 지원 복합장애 또는 중요장애 시 기술지원팀 지원 장애 이력 사항의 데이터베이스화</td><td>평일 고객지원전담 인력중심의 비상 연락체계 구성 담당자는 즉시 복귀하여 장애 처리 지원 복구 후 안정화 시간동안 모니터링 실시 플랫폼, 인프라, CSP 기술 지원 협력체계 구축 운영 장애 분석 및 복구를 위한 정책, 인력, 기술의 체계화</td></tr></table>	근무시간(평시)	근무외 시간(야간, 공휴일)	고객지원전담 인력은 유지보수 인력 즉시 투입 근원적인 장애원인 제거시까지 완전 복구 지원 기술지원 필요시 기술지원 인력 지원 복합장애 또는 중요장애 시 기술지원팀 지원 장애 이력 사항의 데이터베이스화	평일 고객지원전담 인력중심의 비상 연락체계 구성 담당자는 즉시 복귀하여 장애 처리 지원 복구 후 안정화 시간동안 모니터링 실시 플랫폼, 인프라, CSP 기술 지원 협력체계 구축 운영 장애 분석 및 복구를 위한 정책, 인력, 기술의 체계화
근무시간(평시)	근무외 시간(야간, 공휴일)				
고객지원전담 인력은 유지보수 인력 즉시 투입 근원적인 장애원인 제거시까지 완전 복구 지원 기술지원 필요시 기술지원 인력 지원 복합장애 또는 중요장애 시 기술지원팀 지원 장애 이력 사항의 데이터베이스화	평일 고객지원전담 인력중심의 비상 연락체계 구성 담당자는 즉시 복귀하여 장애 처리 지원 복구 후 안정화 시간동안 모니터링 실시 플랫폼, 인프라, CSP 기술 지원 협력체계 구축 운영 장애 분석 및 복구를 위한 정책, 인력, 기술의 체계화				
	<div>• 고객대응 연락처</div> <table><tr><th>유선(전화) 요청</th><th>이메일 요청</th></tr><tr><td>고객지원센터 대표전화 ☎ 02 - 783 - 2971</td><td>고객지원센터 이메일 support_cloud@iteyes.co.kr</td></tr></table>	유선(전화) 요청	이메일 요청	고객지원센터 대표전화 ☎ 02 - 783 - 2971	고객지원센터 이메일 support_cloud@iteyes.co.kr
유선(전화) 요청	이메일 요청				
고객지원센터 대표전화 ☎ 02 - 783 - 2971	고객지원센터 이메일 support_cloud@iteyes.co.kr				
참조 자료	-				