

## 디지털서비스 공급 및 기술지원 협약서

디지털서비스명		아이티아이즈 지원서비스
디지털 서비스 원 제공자 정보	디지털서비스 원 제공자명	엔에이치엔 클라우드 주식회사
	사업자번호	424-88-02352
	대표자명	백도민, 김동훈
디지털 서비스 중개 제공자 정보	디지털서비스 중개 제공자명	주식회사 아이티아이즈
	사업자번호	117-81-81348
	대표자명	이 성 남

당사는 아이티아이즈 지원서비스의 디지털서비스 원 제공자로서 디지털서비스 중개 제공자 아이티아이즈와/과 수요기관 간 디지털서비스 계약 시 동 서비스를 수요기관에 공급 및 기술지원 할 것을 약속합니다.

2022년 12월 14일

디지털서비스 원 제공자명

엔에이치엔클라우드(주) (인)



대표자

백도민, 김동훈



(서명 또는 인)

과학기술정보통신부장관 귀하

## 디지털서비스 원 제공자-디지털서비스 중개 제공자간 제공역량 항목별 역할 구분 명세서

검토 항목		세부 내용	디지털서비스 원 제공자 역할	디지털서비스 중개 제공자 역할
제 10장 □	운영 안정성 □	<b>가용률</b> □ 가용률 보장정책(보상조건 포함)을 제시하고 있으며, 그 산정 근거를 명시 - IaaS, PaaS : 99.9% 이상 - SaaS : 99.5% 이상 - 기타 가용률 보장정책(보상조건 포함)	<input checked="" type="checkbox"/> 정 <input type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 해당없음	<input type="checkbox"/> 정 <input type="checkbox"/> 부 <input checked="" type="checkbox"/> 해당없음
		<b>모니터링 정보</b> □ IaaS: 리소스 사용량(CPU, Memory, Disk, Traffic), 장애정보(식별정보, 장애시간), 장애 정보 알림 기능(이메일, SMS 등), API를 제공 □ PaaS: PaaS 모니터링 정보를 제공하며 정보제공의 주체·역할 및 제공 절차 제시 □ SaaS: SaaS 모니터링 정보를 제공하며 정보제공의 주체·역할 및 제공절차 제시	<input checked="" type="checkbox"/> 정 <input type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 해당없음	<input type="checkbox"/> 정 <input type="checkbox"/> 부 <input checked="" type="checkbox"/> 해당없음
			<input type="checkbox"/> 정 <input type="checkbox"/> 부 <input checked="" type="checkbox"/> 해당없음	<input type="checkbox"/> 정 <input type="checkbox"/> 부 <input checked="" type="checkbox"/> 해당없음
			<input type="checkbox"/> 정 <input type="checkbox"/> 부 <input checked="" type="checkbox"/> 해당없음	<input type="checkbox"/> 정 <input type="checkbox"/> 부 <input checked="" type="checkbox"/> 해당없음
		<b>복구 및 백업</b> □ 서비스의 신속한 복구를 위한 장애대응 체계 및 백업·복구 정책을 제시 □ IaaS, PaaS: 평균 서비스 회복시간(일반 및 고가용성 환경), 데이터 백업 및 복구정책(백업주기, 백업준수율, 데이터복구시간 및 복구시점, 백업데이터 보관기간 데이터 반환 및 폐기)을 명확하게 제시 □ SaaS: 백업정책(백업주기, 백업시간, 백업방법(유형), 백업대상 및 범위, 보관장소, 보관기간) 및 백업기능 또는 백업서비스 제공여부를 (추가과금시 가격정책) 명확하게 제시	<input checked="" type="checkbox"/> 정 <input type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 해당없음	<input type="checkbox"/> 정 <input checked="" type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 해당없음
			<input checked="" type="checkbox"/> 정 <input type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 해당없음	<input type="checkbox"/> 정 <input checked="" type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 해당없음
			<input type="checkbox"/> 정 <input type="checkbox"/> 부 <input checked="" type="checkbox"/> 해당없음	<input type="checkbox"/> 정 <input type="checkbox"/> 부 <input checked="" type="checkbox"/> 해당없음
	지원체계 □	□ 조직인력 구성현황(가용률, 운영안정성, 지원체계를 유지하기 위한 담당조직, 담당인력, 담당업무, 상호조직간 프로세스 및 연관관계 정의) 제시	<input type="checkbox"/> 정 <input checked="" type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 해당없음	<input checked="" type="checkbox"/> 정 <input type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 해당없음
		□ 지원서비스는 클라우드컴퓨팅서비스 도입 전환에 필요한 업무수행(컨설팅, 운영관리, 마이그레이션 등)을 위해 관련 자격보유, 교육이수, 수행경험 등 해당 조직과 역량 제시	<input type="checkbox"/> 정 <input checked="" type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 해당없음	<input checked="" type="checkbox"/> 정 <input type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 해당없음
		□ 이용자 지원체계(이용자 매뉴얼, 교육 자료, 업그레이드 계획, 서비스 이전 시 지원계획 등) 제시	<input type="checkbox"/> 정 <input checked="" type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 해당없음	<input type="checkbox"/> 정 <input checked="" type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 해당없음
		□ 고객의견 수렴채널 제시 (FAQ 온라인헬프, 고객센터 운영 등)	<input type="checkbox"/> 정 <input checked="" type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 해당없음	<input checked="" type="checkbox"/> 정 <input type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 해당없음
		□ 고객의견 수렴 조직(담당조직, 담당자, 연락처), 기술지원조직 제시	<input type="checkbox"/> 정 <input checked="" type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 해당없음	<input checked="" type="checkbox"/> 정 <input type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 해당없음
		□ 내부처리절차, 고객피드백 절차 등 대응 절차 제시	<input type="checkbox"/> 정 <input checked="" type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 해당없음	<input checked="" type="checkbox"/> 정 <input type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 해당없음