디지털서비스 심사신청서 보완 요청 메일

귀사가 신청하신 디지털서비스 심사신청 제출서류에 대한 보완을 요청합니다.

서비스명

아이티아이즈 지원서비스

보완사항

○ 자가점검체크리스트

- 각 항목(1.2~3.2) 증빙 내용에는 증빙자료에서 그림형태로 발췌하여 그대로 기재하고, 내용을 타이핑하여 입력하는 형태는 지양

- 각 항목의 증빙 문서명에는 기존 작성되어 있는 내용은 삭제 후 해당 항목 증빙내용에 기재한 내용을 발췌한 자료명을 모두 기재 필요, 현재는 기존 내용 그대로 기재된 상태로 제출됨

- 증빙자료에서 각 항목 검토기준을 충족하는 내용은 모두 발췌하여 자가점검체크리스트 증빙내용에 기재하여야 이를 검토할 수 있음

※ 자가점검체크리스트도 해당 서비스에 대한 검토를 하는 자료이므로, 증빙자료에서 검토기준에 해당하는 내용은 모두 발췌하여 작성해야 검토가 가능함

- 1.2~3.2 각 항목의 증빙 문서명에는 기존에 적시되어 있는 내용은 삭제하고 해당 항목 증빙 내용에 기재한 내용을 발췌한 증빙자료명을 기재 필요

※ 자가점검체크리스트도 해당 서비스 검토자료로 사용되는 자료임, 상기 의견을 반영하여 자료 작성이 필요

○ 디지털서비스 공급 및 기술지원 확약서

- 네이버클라우드 자료는 날인하여 제출 필요

- 역할 구분 명세서에 기재된 내용과 해당 항목 증빙자료의 내용이 동일한 역할을 가진 내용이어야 서비스 검토가 가능한 점 참고하여 정/부 역할 기재 필요

○ 제공역량

1.2 침해사고 대응 절차 및 사후관리 대책

□ 자가점검체크리스트 증빙내용 및 증빙자료의 내용이 침해사고 대응절차 및 사후관리 대책의 적정성을 충족하는 내용으로 검토하기에 미흡함

- 침해사고 원인분석에서 대응, 사후처리까지의 하나의 절차를 파악할 수 있는 절차도 형태의 내용이 확인되고 절차별 대응방안 등을 확인할 수 있는 내용으로 제시되어야 하는데, 전혀 개연성이 맞지 않는 내용만 제시되어 있음

※ 지난 보완요청 의견처럼 절차도 형태로 침해사고가 발생하면 이를 판단하고 처리 후 사후관리까지의 절차를 확인할 수 있는 절차도를 제시하고 절차별 대응방안을 확인할 수 있는 형태로 자료를 제시하면 좋을것으로 사료됨, 침해사고 대응절차라고 해서 대응하는 절차만 기재

- 물적보안, 인적보안은 지원서비스를 수행함에 있어 추가적인 인력 투입이나 물적 투입에 대한 방안을 제시해야 하는데, 제시된 내용은 해당하는 내용으로 보기에 미흡한 내용을 제시하였음

※ 관련된 내용이 해당 항목 참조파일 00.정보보호 정책서\_Ver0.1.pdf에서 확인되므로, 이를 확인하여 해당 내용으로 제시하면 될 것으로 사료됨

- 주기적인 훈련 및 점검실시 계획과 관련된 내용은 증빙자료에서 확인할 수 없으며, 신청사(아이티아이즈)에서 해당 내용을 수행할 역량을 갖추고 있음을 확인할 수 있는 내용으로 제시 필요(자가점검체크리스트 증빙내용에 기재한 것처럼 원 제공자가 수행한 내역을 받아 조치 및 상황전파를 수행한다면 그러한 내용을 확인할 수 있는 증빙자료를 제출)

※ KT 자료로 제시한 내용은 KT가 아닌 KT DS의 자료이며, 이를 수행하고 있음을 확인할 수 있는 자료로 보기에는 미흡함, 또한 네이버클라우드, NHN클라우드의 CSAP 인증서로 이를 수행하고 있다는 증빙자료로 보기에는 미흡함

※ 해당 항목 참조파일 00.정보보호 정책서\_Ver0.1.pdf에서 정보보호교육을 연 1회 실시한다고 제시했는데, 이러한 교육도 주기적인 훈련 및 점검실시로 볼 수 있으므로 이를 수행한 내용을 제출하는 것이 더 좋을것으로 사료됨

1.3 개인정보·데이터 관리정책

□ 데이터 처리위치 및 국외이전여부로 제시된 내용을 통해 국외 이전 여부는 확인이 되나 개인정보, 데이터 처리 위치의 내용은 확인할 수 없음

- 적시된 내용은 각 원 제공자들이 수집하는 항목과 시점만 제시될 뿐 이를 어디서 처리되는 위치는 제시되지 않음

※ 지난 보완요청 당시 의견이 반영되지 않았으며, 원 제공자가 데이터를 처리하면 그 위치가 어디인지에 대한 내용이 제시되어야 하는데, 제시된 내용으로는 그러한 내용을 확인할 수 없음

1.4 안전한 코딩방법, 1.5 취약점 점검 및 조치

□ 지원서비스를 수행하는 아이티아이즈가 점검시기/점검도구/점검방법에 따라 시큐어코딩, 보안취약점 점검/조치를 어떻게 수행하는가에 대한 내용이 제시되어야 하는데, 업체에서 제시한 내용대로라면, 지원 서비스 수행주체인 아이티아이즈가 이를 수행하는 것이 아니라 원 제공자가 수행하는 내용으로 보이므로, 이럴 경우 실제 지원서비스의 수행주체는 아이티아이즈가 아닌 원 제공자인 것으로 검토할 수 밖에 없음, 그렇다면 해당 지원서비스의 수행 주체가 누구인가에 대한 모호함이 야기되어 검토를 진행할 수 없음, 또한 1.2 항목의 의견처럼 KT의 문서가 아닌 KT DS의 문서를 제출하였고, 나머지 원 제공자는 CSAP로 대체한다는 내용으로 서비스 검토는 어려운 점을 참고하여 수정이 필요

2.1 가용률

□ 디지털서비스 공급 및 기술지원 확약서 내 역할 구분 명세서를 통해 원 제공자의 정책을 그대로 준용하는 것으로 제시했다면, 해당 증빙자료도 최신의 원 제공자 자료로 제출 필요

- 4페이지의 가용률 산정방식과 원 제공자별 산정방식은 상이하므로 원 제공자별의 최신 내용에 맞게 증빙자료를 수정하고, 이를 발췌하여 자가점검체크리스트 증빙내용에 기재해야 함

- 현재 제시된 KT Cloud의 가용률 내용은 최신의 내용이 아님

2.2 모니터링 정보

□ 원 제공자 별(네이버클라우드, KT클라우드, NHN클라우드) 모니터링 정보의 자료에서 검토기준을 충족하는 내용들이 자가점검체크리스트 증빙내용 및 증빙자료에서 확인이 되어야 서비스 검토가 가능함, 현재는 원 제공자에 따라 검토기준을 충족하는 내용으로 제시되지 않아 해당 항목에 대한 검토는 불가함

- 자가점검체크리스트 증빙내용에 기재한 원 제공자의 내용은 증빙자료에서 누락된것으로 확인됨

2.3 백업 및 복구

□ 디지털서비스 공급 및 기술지원 확약서 내 역할 구분 명세서를 통해 장애대응체계 및 백업정책은 원 제공자가 정, 중개 제공자가 부의 역할을 하는것으로 제시했으나, 자가점검체크리스트 증빙내용 및 증빙자료에 기재된 내용은 원 제공자가 수행하는 내용만 기재된것으로 확인되며, 원 제공자 별로 검토기준을 충족하는 내용을 제시되어야 해당 항목을 검토할 수 있는 부분을 참고하여 수정 필요

- 자가점검체크리스트 증빙내용에 기재한 원 제공자의 내용은 증빙자료에서 누락된것으로 확인됨

※ 2.1 ~ 2.3 운영안정성 항목은 공급 및 기술지원 확약서의 역할 구분 명세서에 기재된 정/부 역할에 맞게 증빙자료 및 자가점검체크리스트 증빙내용에 기재되어야 하며, 원 제공자의 정책을 그대로 준용할 경우에는 증빙자료에 원 제공자의 내용을 확인할 수 있는 증빙자료가 제출되어야 함, 허나 현재 신청사에서 제출한 내용은 검토기준을 충족하는 내용도 확인되지 않을 뿐더러 증빙자료도 원 제공자의 내용이 누락된 부분이 확인되어, 이러한 부분들이 갖추어 져야 해당 서비스 검토가 가능한 점을 참고하여 서비스 보완을 할 필요가 있음

3.1 조직·인력 구성 현황 및 이용자 지원 체계

□ 조직인력 구성현황과 이용자 지원체계 중 네이버클라우드의 이용자 지원체계의 내용만 자가점검체크리스트 증빙내용에 기재되어 있음

□ 나머지 케이티클라우드나 엔에이치엔클라우드의 이용자 지원체계 내용은 자가점검체크리스트 증빙내용 및 증빙자료에서 누락됨

□ 클라우드 지원서비스 조직역량에 해당하는 인력이나 수행실적은 확인이 되나, 실제 지원서비스를 수행하는 방법론에 대한 내용은 자가점검체크리스트 증빙내용에서도 누락되었고, 증빙자료에서도 확인되지 않음

□ 공급 및 기술지원 확약서 내 역할 구분 명세서 내 이용자 지원체계는 중개 제공자인 아이티아이즈가 정, 원 제공자가 부의 역할을 수행하는것으로 기재되어 있는데, 제시된 내용을 통해서는 이러한 역할을 담당하는것으로 확인할 수 없음

- 원 제공자의 이용자 지원체계를 그대로 준용하는 경우, 역할 구분 명세서의 역할을 원 제공자 정, 중개 제공자는 해당없음이 되어야 하며, 증빙내용 또한 원 제공자의 이용자 지원체계 내용을 확인할 수 있도록 자료 제출 필요(원 제공자 모두 포함)

3.2 고객대응 관리체계

□ 증빙자료로 제출한 두개 파일이 동일한 내용을 가진 파일로 확인되므로, 하나의 파일만 제출

□ 증빙자료 내에서 검토기준(고객의견 수렴채널, 고객의견수렴 및 기술지원조직(담당자, 연락처), 고객의견 피드백절차)별 충족하는 내용을 발췌하여 자가점검체크리스트 증빙내용에 기재만 하면 될 것으로 사료됨

※ 작성중 의견이 이해가 되지 않거나, 검토기준을 충족하는 내용이 무엇인지 이해가 되지 않는다면 하기에 기재된 연락처로 문의를 하고 작성하시기 바랍니다.

2차 보완기한(2023. 1. 16)까지 내용 확인 후 보완 요청드리며, 기한 내 미제출 또는 최종 보완 내용 미흡 시 반려 처리되는 점 참고하시기 바랍니다.

기타 문의사항은 053-214-7458(심용민 선임연구원)으로 연락주시면 피드백 드리겠습니다.

제출방법

디지털서비스 심사신청 > 심사신청현황 메뉴 > 보완요청 버튼 클릭

지정된 기간 내에 상기사항을 보완 제출하여야 하며, 보완 제출하지 않는 경우에는 해당 신청이 반려될 수 있음을 알려드립니다.

※ 매월 25일까지 제출서류의 보완이 완료된 경우에 한해 다음 달 심사위원회에 해당 디지털서비스를 상정하고 있습니다.

이용해주셔서 감사합니다.