

# IT 지원 가이드

## 제 1 장 IT 지원 기본 정책

### 제 1 조 (지원 대상)

- 본 가이드는 모든 사내 직원에게 적용된다.
- 정규직, 계약직, 인턴 등 모든 사용자 포함

### 제 2 조 (IT 지원 시간)

- IT 지원팀 근무 시간: 월요일 ~ 금요일, 오전 9 시 ~ 오후 6 시
- 24 시간 응급 지원 전화번호: 02-1234-5679 (서버 다운, 데이터 손실 등 긴급 상황)

### 제 3 조 (IT 지원 담당자)

- 네트워크 지원
  - 담당자: 김영수 (IT 네트워크 관리자)
  - 이메일: [kimys@company.com](mailto:kimys@company.com)
  - 전화번호: 02-1234-5680
- 계정 관리 및 보안
  - 담당자: 이민정 (보안 관리자)
  - 이메일: [leemj@company.com](mailto:leemj@company.com)
  - 전화번호: 02-1234-5681
- 소프트웨어 및 시스템 유지보수
  - 담당자: 박성호 (IT 시스템 관리자)
  - 이메일: [parksh@company.com](mailto:parksh@company.com)
  - 전화번호: 02-1234-5682

## 제 2 장 계정 관리

### 제 4 조 (비밀번호 관리)

- 비밀번호는 최소 8 자 이상, 영문 대소문자, 숫자, 특수문자를 포함해야 한다.
- 비밀번호는 3 개월마다 변경해야 하며, 동일한 비밀번호를 재사용할 수 없다.
- 비밀번호 분실 시, IT 지원팀에 요청하여 초기화할 수 있다.

### 제 5 조 (계정 잠금 및 해제)

- 5 회 이상 비밀번호 입력 오류 시 계정이 자동 잠금된다.

- 계정 잠금 해제는 본인 확인 후 IT 지원팀이 처리한다.

## 제 3 장 네트워크 및 VPN 접속

### 제 6 조 (사내 네트워크 접속)

- 모든 사내 네트워크 접속은 인증된 사용자 계정으로만 가능하다.
- 외부 접속 시 VPN 사용이 필수이다.
- VPN 계정은 IT 지원팀을 통해 신청할 수 있다.

### 제 7 조 (VPN 접속 오류 해결)

- VPN 접속 불가 시 네트워크 상태 확인
- VPN 클라이언트 최신 버전 설치 확인
- 오류 지속 시 IT 지원팀에 문의

## 제 4 장 소프트웨어 및 시스템 사용

### 제 8 조 (소프트웨어 설치)

- 모든 소프트웨어 설치는 IT 지원팀의 승인 후 가능하다.
- 불법 소프트웨어 설치 금지된다.
- 업무 관련 소프트웨어는 IT 지원팀을 통해 요청할 수 있다.

### 제 9 조 (업데이트 및 유지보수)

- 운영 체제 및 소프트웨어는 정기적으로 업데이트한다.
- 보안 패치는 즉시 적용하여 시스템 안전을 유지한다.

## 제 5 장 장비 관리

### 제 10 조 (사내 장비 사용)

- 회사 제공 장비(노트북, 데스크탑, 모바일 기기)는 업무용으로만 사용한다.
- 장비 분실 또는 파손 발생 시 즉시 IT 지원팀에 보고한다.

### 제 11 조 (장비 반납)

- 퇴사 시 모든 회사 장비는 IT 지원팀에 반납해야 한다.
- 장비 반납 후 데이터 초기화 확인

## 제 6 장 데이터 보안

### 제 12 조 (데이터 보호)

- 모든 회사 데이터는 사내 서버 또는 클라우드에 안전하게 저장한다.
- 민감한 데이터는 암호화하여 저장한다.
- 기밀 자료는 사내 네트워크에서만 접근 가능하도록 설정한다.

### 제 13 조 (파일 공유)

- 파일 공유는 사내 승인된 클라우드 시스템을 사용한다.
- 외부 공유 시 비밀번호 보호 또는 링크 만료 설정 필수

## 제 7 장 IT 지원 요청 절차

### 제 14 조 (지원 요청 방법)

- 이메일: [it\\_support@company.com](mailto:it_support@company.com)
- 전화: 02-1234-5678
- 사내 IT 지원 시스템 (온라인 티켓 시스템)

### 제 15 조 (지원 요청 내용)

- 문제 발생 시 다음 내용을 포함하여 요청
  - 문제 발생 시점
  - 발생 위치 (장비, 소프트웨어 등)
  - 오류 메시지 (가능하면 스크린샷 첨부)

### 제 16 조 (응급 지원)

- 서버 다운, 데이터 손실 등 심각한 문제 발생 시 즉시 긴급 연락망으로 신고
- 응급 지원은 24 시간 가능