23 년 글로벌 CCS 클라우드 인프라 24x7 통합 운영 특약서

# 제1조(서비스 범위 및 변경)

① 수급사업자가 제공하는 정보시스템\* 운영 서비스의 범위는 다음 각 호와 같다.

\*정보시스템 : 원사업자에서 개발 및 제공하는 프라이빗 클라우드와 관련한 인프라 및 플랫폼 전반

1. 현재 사용 중인 정보시스템의 지속적인 유지보수 개선, 자체개발 및 시스템 이상 해결 체제 유지 및 품질 준수를 위한 모든 의무
2. 새로운 정보시스템의 자체 개발 (이하 “신규개발”)
3. 현재 사용 중인 또는 신규 개발한 정보시스템 상의 어플리케이션 프로그램 유지보수 및 지원
4. END-USERS 에 대한 지원 서비스
5. 시스템 사용자 교육 지원 등

② 정보시스템 운영 서비스 범위의 변경은 다음의 절차를 따른다.

1. 원사업자 또는 수급사업자는 상기 변경이 필요한 경우에 그 사유와 내용을 서면으로 변경된 시스템의 운영 개시일 (이하 “변경일”) 10 일 이전까지 상대방에게 통지한다.
2. 변경일로부터 10 일 이내에 변경된 서비스 범위를 확정하고, 수급사업자는 그 내용을 시스템별 상세 내역에 반영한다. (단 부득이한 사유로 인한 경우 상호 협의하여 서비스 개시일을 정한다)
3. 원사업자와 수급사업자는 서비스 범위의 변경에 따라 서비스 대가를 변경일로부터 소급 정산하고, 지급 방법에 대해서는 별도 협의한다.

# 제 2 조(서비스 수준 정의)

① 서비스 수준 측정 범위

* 1. 서비스 수준 측정 항목은 클라우드인프라(회선, 방화벽, 로드밸런서, 라우터, 스위치, 서버, 스토리지, 백업 등), 클라우드플랫폼(Openstack, Rancher, Kubernetes 등), OS(Host/Admin OS, Guest OS 등), 미들웨어(WEB/WAS 등), 클라우드 솔루션(DNS, IaaS/PaaS 포털, 모니터링 솔루션 등) 등으로 구분 가능하며, 구분된 카테고리의 하위 항목 별로 첨부된 별첨1) 서비스 수준이 측정되어야 한다.
  2. 관리적인 측면에서의 서비스 수준 평가 지표는 ‘②서비스 수준 평가 지표’를 따른다.

② 서비스 수준 평가 지표 구성

1. 계약을 통해 제공되는 서비스 수준은 본 특약서의 내용을 기반으로 협의 및 적용되며 필요한 SLI(Service Level Indicators) 정의 및 SLO(Service Level Objectives)는 양사 협의 하에 구성 및 측정하여 수급사업자가 원사업자에 정기적으로 보고한다.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 서비스 | 구분 측정지표 | | 가중치(%) | 측정주기 |
| 유지보수 서비스 (70) | 가용성(55) | 클라우드인프라 | 20 | 월간 |
| 클라우드플랫폼 | 15 | 월간 |
| OS | 5 | 월간 |
| 미들웨어 | 5 | 월간 |
| 클라우드솔루션 | 10 | 월간 |
| 장애발생 | | 5 | 월간 |
| 장애복구 처리 | | 5 | 월간 |
| 장애 대응 프로세스 이행도 | | 5 | 월간 |
| 관리서비스 (30) | 각종 보고 준수 및 수준 | | 10 | 월간 |
| 서비스 요청 적기 처리 | | 10 | 월간 |
| 계약 인원투입 수준 | | 5 | 반기 |
| 보안 이행 수준 | | 5 | 반기 |
| 계약 관련 기타 이행 수준 | | 감점/가점 | 반기 |
| 계약 주체 부서 만족도 수준 | | 감점/가점 | 반기 |

표 1. 서비스 수준 평가 지표

③ 서비스 수준 보고 및 평가

1. 원사업자는 서비스 수준 지표 수치를 월간, 분기, 반기, 연간 단위로 평가 가능하다. 종합평가점수는 서비스 수준의 전체 측정 지표 점수의 합으로 한다.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 종합평가점수 | 90 점 이상 | 80 점~90 점 미만 | 70 점~80 점 미만 | 70 점 미만 |
| 평가등급 | 목표수준 | 기본수준 | 최저수준 | 불가수준 |

1. 연 단위 기준으로 3 개월 이상 평점이 '최저수준'인 경우, 계약이 해제/해지될 수 있다. 월 단위 평가 시 '불가수준'인 경우 계약이 즉시 해제/해지될 수 있다.

④ 인센티브 및 패널티의 적용

1. 서비스 품질 수준 유지를 위해 필요 시 인센티브(Incentive) 및 패널티(Penalty) 제도를 적용할 수 있다.
2. 인센티브 및 패널티는 계약기간 중 매월 실적을 평가하여, 익월 추가 및 차감하여 정산에 적용 가능하다.
3. 인센티브와 패널티의 전체 금액 규모는 연 단위 계약 금액의 전체 3% 이내로 원사업자가 결정한다.
4. 단, 첨부된 별첨2) 역할과 책임 내 수급자에게 귀책사유가 있을 경우로 한정한다.

⑤ SLA 예외처리 방법 및 대상

예외 상황에 대한 정의는 불가피하게 SLA에 포함하지 않아야 하는 경우만을 정의하며 해당 기준에 따라 다운타임이 발생하는 경우 그만큼의 수치는 제외 한다. 예외 상황은 다음과 같다.

1. 계획된 유지보수 작업으로 인한 다운타임 (CM 프로세스 준수)
2. SLA 대상 외부의 영향으로 인한 다운타임 (회선사업자, 재해, RMA\* 지연 등 포함)

\*RMA(Return Material Authorization): 제조사로 장비를 반송하여 교환 등 A/S 받는 방법

1. 단일 장애점 (Single point of failure, SPOF) 구성
2. 신규 리전 및 신규 서비스는 인수인계 후, 3개월의 안정화 기간
3. 가용성 측정 지표는 별첨3) 표준모니터링 항목으로 한정 함
4. 그 외 고객과 상호 협의된 다운 타임

# 제3조(서비스 산출물)

① 서비스 산출물 정의, 분류 및 관리

* 1. 서비스 산출물이란 '계약'에 포함되는 업무를 통해 만들어지는 모든 산출물을 포함한다.
  2. 서비스 산출물은 정기산출물(월간, 분기, 반기, 연간 보고서 등), 절차 매뉴얼(운영절차서, 변경 관리 지침 및 절차서, 보안관리 절차, 장애 관리 절차서, 성능 및 용량 관리 절차서, 재해복구 절차서, IT 서비스 데스크 운영 절차서, 자산관리 절차서, 클라우드 환경 접근 관련 매뉴얼 등), 개발 산출물(소스코드, 바이너리, 설계서, 아키텍처 문서, CI/CD 문서 등), 자동화 산출물(스크립트 및 기타 코드 등), 이력 관리 문서(요청관리, 커뮤니케이션 내역, 로그/매트릭 정보 등) 등으로 분류하여 관리 및 자산화 한다.

② 서비스 산출물 인수 및 인계

1. 계약이 변경 및 종료된 경우에도 수급사업자는 원사업자 운영을 영속하기 위한 목적으로 원사업자 혹은 원사업자가 지정하는 자에게 적합한 인수인계와 산출물을 제공하여야 하며 산출물에 대한 검수는 원사업자가 지정한 기준에 따른다.

# 제4조(특약서의 효력)

본 특약서에서 정하지 아니한 사항은 기본계약서("정보시스템 유지보수 계약서") 내용을 그대로 준용하기로 하며 본 특약서와 기본계약서의 내용이 상충되는 경우 본 특약서가 우선한다.

별첨1. SLA 항목 지표 (엑셀파일)

별첨2. 역할 및 책임 (엑셀파일)

별첨 3. 표준모니터링 항목 (엑셀파일)