

<클라우드서비스 인증제 심사항목>

측정목적	측정항목	점검 항목	필수 여부
가용성	가용성 정책수립	클라우드 서비스의 가용성 수준을 보장하기 위해 관리/운영에 필요한 사항들을 정의하여 정책을 수립하고, 이를 문서화하고 있는가?	필수
		가용성 정책은 관련 법령을 반영하고, 정부, 클라우드 서비스 업계 등에서 제시하는 지침의 내용을 포함하고 있는가?	필수
	가용성 목표제시 및 결과 통지	클라우드 서비스의 가용성 수준은 기본 계약, 이용 약관 또는 서비스 수준 협약(Service Level Agreement; SLA) 등을 통해 이용자에게 사전에 문서로 제시되고 있는가?	필수
		클라우드 시스템의 유지/보수 등으로 인해 발생하는 예정된 장애 시간에 대해 이용자에게 사전에 문서로 제시되고 있는가?	일반
		클라우드 서비스의 가용성 수준을 주기적으로 이용자에게 알리기 위한 프로세스를 마련하고 있는가?	일반
	조직 및 책임설정	클라우드 서비스의 가용성 수준을 유지하기 위해 조직 내 직무 역할 및 책임, 타 업무와의 관계를 정의하고, 이를 가용성 정책에 포함하고 있는가?	필수
		해당 직무를 원활히 수행하기 위해 적절한 규모의 인력과 전문성을 갖춘 담당자가 배치되어 있는가?	일반
	시스템 도입/관리	클라우드 시스템은 고가용성(HA, High Availability)을 제공하기 위해 필요한 기술, 소프트웨어 등을 도입하여 구성되어 있는가?	필수
		클라우드 서비스에 장애가 발생하는 경우 이를 실시간으로 검출하거나 파악할 수 있는 모니터링 기술/시스템이 마련되어 있는가?	필수
		클라우드 서비스에 장애가 발생하는 경우에 대비하여 핵심 시스템 요소를 이중화하여 구축하고 있는가?	필수
		클라우드 서비스에 장애가 발생하는 경우에 대비하여 주기적으로 유지/보수를 실시하고 있는가?	필수
	내부관리	클라우드 서비스의 가용성 수준을 분석/예측하기 위한 프로세스를 마련하고 있는가?	필수
		클라우드 서비스의 가용성 분석/예측 결과를 토대로 서비스를 개선/향상시키기 위한 프로세스를 마련하고 있는가?	일반
		클라우드 서비스의 가용성 수준을 관리하기 위해 적정 기술 자료를 보유/관리하고 있는가?	일반
확장성	확장성 정책수립	클라우드 서비스의 확장성 수준을 보장하기 위해 관리/운영에 필요한 사항들을 정의하여 정책을 수립하고, 이를 문서화하고 있는가?	필수
	확장성 수준제시	클라우드 서비스의 확장성 수준은 기본 계약, 이용 약관 또는 서비스 수준 협약(Service Level Agreement; SLA) 등을 통해 이용자에게 사전에 문서로 제시되고 있는가?	필수

		클라우드 서비스의 확장성 수준을 주기적으로 이용자에게 알리기 위한 프로세스를 마련하고 있는가?	일반
	조직 및 책임설정	클라우드 서비스의 확장성 수준을 유지하기 위해 조직 내 직무 역할 및 책임, 타 업무와의 관계를 정의하고, 이를 확장성 정책에 포함하고 있는가?	필수
		해당 직무를 원활히 수행하기 위해 적절한 규모의 인력과 전문성을 갖춘 담당자가 배치되어 있는가?	일반
	시스템 도입/관리	클라우드 서비스는 이용량의 증가에 따라 서비스의 중단 없이 자원을 동적으로 확장 또는 축소가 가능하도록 서비스를 제공하고 있는가?	필수
		클라우드 서비스의 이용량을 주기적으로 모니터링 할 수 있는 기술/시스템이 마련되어있는가?	필수
		클라우드 서비스의 확장성 수준을 보장하기 위해 대비하여 주기적으로 유지/보수를 실시하고 있는가?	일반
		추가적인 하드웨어/소프트웨어 자원 등이 필요한 경우 이를 마련하기 위한 방법, 일정, 예산 등을 포함한 계획을 마련하고 있는가?	일반
	내부관리	클라우드 서비스의 확장성 수준을 분석/예측하기 위한 프로세스를 확보하고 있는가?	필수
		클라우드 서비스의 확장성 분석/예측 결과를 토대로 서비스를 개선/향상시키기 위한 프로세스를 마련하고 있는가?	일반
		클라우드 서비스의 확장성 수준을 관리하기 위해 적정 기술 자료를 보유/관리하고 있는가?	일반
성능	성능정책 수립	클라우드 서비스의 성능 수준을 보장하기 위해 관리/운영에 필요한 사항들을 정의하여 정책을 수립하고, 이를 문서화하고 있는가?	필수
	성능수준 제시	클라우드 서비스의 성능 수준은 기본 계약, 이용 약관 또는 서비스 수준 협약(Service Level Agreement; SLA) 등을 통해 이용자에게 사전에 문서로 제시되고 있는가?	일반
		클라우드 서비스의 성능 수준을 주기적으로 이용자에게 알리기 위한 프로세스를 마련하고 있는가?	일반
	조직 및 책임설정	클라우드 서비스의 성능 수준을 유지하기 위해 조직 내 직무 역할 및 책임, 타 업무와의 관계를 정의하고, 이를 성능 정책에 포함하고 있는가?	필수
		해당 직무를 원활히 수행하기 위해 적절한 규모의 인력과 전문성을 갖춘 담당자가 배치되어 있는가?	일반
	자원확보 및 유지/관리	클라우드 시스템을 구성하는 하드웨어 및 네트워크 자원은 신뢰할 수 있는 제품으로 구성되어 있는가?	일반
		하드웨어 및 네트워크 자원을 최신으로 유지하기 위한 프로세스를 마련하고 있는가?	일반
		회선 계약 등을 통해 적정한 네트워크 용량을 확보하고 있는가?	일반
	예방활동 및 품질측정	클라우드 서비스의 성능 저하에 대비하기 위해 주기적으로 시스템을 업그레이드하고 있는가?	필수
		클라우드 서비스의 성능을 관리하기 위해 하드웨어 및 네트워크 검토 대상을 정의하고,이에 대해 품질 측정 프로그램 등을 사용하여 주기적으로 테스트하고 있는가?	일반

	내부관리	클라우드 서비스의 성능 수준을 분석/예측하기 위한 프로세스를 확보하고 있는가?	필수
		클라우드 서비스의 성능 분석/예측 결과를 토대로 서비스를 개선/향상시키기 위한 프로세스를 마련하고 있는가?	일반
		클라우드 서비스의 성능 수준을 관리하기 위해 적정 기술 자료를 보유/관리하고 있는가?	일반
데이터 관리	데이터 관리정책수립	클라우드 서비스의 데이터를 안전하게 보호/관리하기 위해 데이터 백업, 복구, 반환, 폐기 등 필요한 사항들을 정의하여 데이터 관리 정책을 수립하고, 이를 문서화하고 있는가?	필수
		클라우드 서비스의 데이터 관리/책임 등에 관한 사항은 기본 계약, 이용 약관 또는 서비스 수준 협약(Service Level Agreement; SLA) 등을 통해 이용자에게 사전에 문서로 제시되고 있는가?	일반
		데이터 관리 정책은 관련 법령을 반영하고, 정부, 클라우드 서비스 업계 등에서 제시하는 지침의 내용을 포함하고 있는가?	필수
		클라우드 서비스가 해외에 위치한 데이터 센터를 통해 제공되는 경우 데이터 관리 정책은 데이터의 국외 이전이나 국가 간 이동에 대한 적절한 조치를 포함하고 있는가?	일반
	조직 및 책임설정	클라우드 서비스의 데이터를 안전하게 보호/관리하기 위해 조직 내 직무 역할 및 책임, 타 업무와의 관계를 정의하고, 이를 성능 정책에 포함하고 있는가?	필수
		해당 직무를 원활히 수행하기 위해 적절한 규모의 인력과 전문성을 갖춘 담당자가 배치되어 있는가?	일반
	백업시스템 확보 및 관리	클라우드 서비스 이용자의 데이터를 백업하기 위해 별도의 전산 시스템을 확보하고, 백업 데이터 목록을 관리하고 있는가?	일반
		클라우드 시스템의 장애, 침해사고 등으로 데이터가 손실되는 경우 등에 대비하여 백업 시스템을 주기적으로 유지/보수를 실시하고 있는가?	일반
		백업 시스템은 물리적/논리적으로 별도의 위치(zone)에 존재하고 있는가?	일반
		백업 시스템에 대한 보안 조치는 이루어지고 있는가?	일반
	백업시행 및 복구테스트	데이터 관리 정책이나 계약 등에서 정하는 바에 따라 백업을 시행하고 있는가?	필수
		서비스 장애 등이 발생하는 경우, 백업 데이터를 신속하게 실행/복구할 수 있도록 주기적으로 테스트를 하고 있는가?	일반
		백업 매체는 안전하게 관리되고 있는가?	일반
	데이터 반환 및 폐기	클라우드 서비스 이용자의 요청이 있거나, 또는 법령에서 정하는 경우 등에 대비하여 데이터를 반환하기 위한 정책을 수립하고, 이를 시행하고 있는가?	필수
		클라우드 서비스 이용자의 요청이 있거나, 또는 법령에서 정하는 경우 등에 대비하여 데이터를 폐기하기 위한 정책을 수립하고, 이를 시행하고 있는가?	필수

보안	정보보호 정책수립	클라우드 서비스의 데이터를 안전하게 보호/관리하기 위해 데이터 백업, 복구, 반환, 폐 기 등 필요한 사항들을 정의하여 데이터 관리 정책을 수립하고, 이를 문서화하고 있는 가?	필수
		클라우드 서비스 보안책임은 계약, 이용 약관 등을 통해 명시적으로 규정되어 있는가?	일반
		정보보호정책은 관련 법령에서 요구하는 사항을 정의하고, 그에 대한 대책을 적용하고 있는가?	필수
	조직 및 책임 설정	클라우드 서비스를 보호하기 위해 조직 내 직무 역할 및 책임, 타 업무와의 관계를 정 의하고, 이를 정보보호 정책에 포함하고 있는가?	일반
		해당 직무를 원활히 수행하기 위해 적절한 규모의 인력과 전문성을 갖춘 담당자가 배치되어 있는가?	필수
		클라우드 서비스 이용자의 보안 요구 사항을 접수하고, 이를 반영하기 위한 프로세스를 수립하고 있는가?	일반
	정보자산 관리	내부의 모든 정보자산을 식별하고, 중요 정보 자산에 대해 소유자, 관리자, 사용자들을 확인하며 관련 통제 유지를 위 한 책임 소재를 명시하고 있는가?	일반
	인증 및 접근 관리	클라우드 시스템에 대한 접근을 통제하기 위해 공식적인 사용자 등록 및 해지, 데이터 베이스 관리와 관련하여 프로세 스를 마련하고 있는가?	필수
		외부망을 통한 클라우드 시스템 관리를 제어하거나 강력한 사용자 인증을 규정하고 실시하는가?	필수
		이용자 패스워드 관리 프로세스를 마련하고 이행하고 있는가?	필수
		데이터나 정보 서비스에 대한 접근을 관리하기 위해서 정기적으로 접근 권한에 대해 점검을 수행하고 있는가?	일반
	정보보호 교육	정보보호 교육 및 훈련 계획을 수립하고, 이를 문서화하고 있는가?	필수
		정보보호 담당자, 내부 직원, 외부 인력 등 각 업무 및 역할에 맞게 적절한 교육 및 훈련이 주기적으로 실시되고 있 는가?	일반
	내/외부 인력 보안	내외부 인력별 업무에 따라 직무가 정의되고, 이에 따라 인적 정보보호정책이 수립되어 있는가?	일반
		정보보호정책에 따라 내외부 인력에 대해 보안서약서, 비밀유지서약서 등을 징구하고 있는가?	일반
		제3자에 의해 정보자산에 대한 접근이 이루어지는 경우 클라우드 서비스 제공자의 정보보호정책 및 필수 보안요건을 포함하여 계약이 체결되었는가?	필수
		제3자의 보안 요구사항 준수 현황을 검토하기 위해 관리책임자로부터 보안관리 상황에 대해 주기적으로 보고를 받고 있 으며, 또한 수시로 점검을 수행하고 있는가?	일반
	물리적 접근통제	보호 구역에 대한 물리적 보안대책을 마련하고, 이에 따라 출입기록 관리 등 접근통제를 실시하고 있는가?	필수
		비인가된 자에 의한 정보 접근/손상을 방지하기 위하여 정보 처리에 관한 사항을 남겨 놓지 않도록 주기적으로 점검 하고 있는가 ?	일반

	시스템 개발보안	신규 시스템의 도입/개발 등에 따른 보안 요구사항을 충족하는지 여부를 확인하는 테스트 기준 및 계획이 존재하고, 이에 따라 검증을 실시하는가?	일반
	가상화 보안	가상화를 적용하여 클라우드 시스템을 구성하는 경우, 가상화 환경에서의 보안상 취약 점을 해결하기 위해 대책을 마련하고, 모니터링하고 있는가?	일반
	보안사고	보안 사고의 신속한 인지 및 대응을 위해 내외부 유관 기관과의 협조를 통한 침해사고	필수
	관리	대응체계가 구축/운영되고 있는가?	
서비스 지속성	서비스 지속역량	비전 및 중장기 목표는 안정적인 클라우드 서비스를 제공하기에 적합한가?	일반
		직접 구매하거나 임차 계약을 통해 클라우드 서비스를 제공하기 위해 필요한 최소한의 전산 자원을 확보하고 있는가?	일반
		재무 상태는 클라우드 서비스를 안정적으로 제공하기에 적합한가?	일반
		기존 클라우드 서비스의 향상 또는 신규 서비스 개발 등을 위해 인적·물적 자원을 지속적으로 투입하기 위해 준비하고 있는가?	일반
	조직 및 인력	클라우드 서비스 제공자의 각 담당 인력 및 세부 조직의 책임과 역할은 명확히 규정되어 있는가?	일반
		클라우드 서비스를 안정적으로 제공하기 위해 필요한 기술 인력/조직을 보유하고 있는가?	일반
		클라우드 서비스의 수준을 관리할 수 있도록 주요 서비스 지표의 결과를 주기적으로 경영진에 보고하기 위한 프로세스를 마련하고 있는가?	일반
		클라우드 서비스의 유지/개선을 위해 필요한 교육 프로그램을 내부 직원을 대상으로 실시하고 있는가?	일반
	예산계획	클라우드 서비스를 안정적으로 제공하기 위해 필요한 예산 계획을 수립하는가?	일반
		효과적인 재무 통제 및 승인을 위한 정책 또는 프로세스를 마련하고 있는가?	일반
	변경관리	변경 관리 프로세스를 수립하고, 이를 문서화하고 있는가?	일반
		변경 관리를 시행하고 그 기록/결과를 분석하고 있는가?	일반
		변경 관리 결과에 따라 분석된 내용은 서비스 개선을 위해 관련 계획/정책 등에 반영되고 있는가?	일반
서비스 지원	이용자 서비스 정책 수립	클라우드 서비스 이용자를 지원하기 위해 고객 정의, 고객지원 문서 및 절차, 최신 서비스 제공 계획 등 필요한 사항들을 정의하여 이용자 서비스 정책을 수립하고, 이를 문서화하고 있는가?	필수
	고객지원 체계	클라우드 서비스 이용 중에 서비스에 기술적 문제가 발생한 경우 이용자가 신속히 원인을 파악하거나 해결할 수 있도록 기술 지원 문서를 제공하고 있는가?	일반

		클라우드 서비스에 문제가 발생하는 경우 이용자에게 즉시 알릴 수 있도록 관련 프로세스를 수립하고 있는가?	필수
		이용 중인 클라우드 서비스와 관련하여 이용자가 문의할 수 있도록 담당자/조직의 연락처를 알리고, 문의사항에 대한 내부처리 절차 및 담당자를 지정하고 있는가?	필수
		클라우드 서비스 이용 중에 가용성, 성능, 보안 등의 서비스 수준을 이용자가 실시간으로 파악할 수 있는 모니터링 시스템을 제공하고 있는가?	일반
	서비스 제공방식 다양성	클라우드 서비스는 다양한 단말을 통해 제공 가능한가?	일반
		클라우드 서비스는 다양한 운영체제를 통해 제공 가능한가?	일반
		클라우드 서비스는 다양한 브라우저를 통해 제공 가능한가?	일반
	서비스 수준 보증	가용성, 확장성, 성능, 데이터 관리, 보안 이외의 기타 서비스 수준을 계약서 또는 SLA 등에 명시하여 보장하고 있는가?	일반
		이용자의 클라우드 서비스 만족도를 평가하고 환류할(feedback) 수 있는 프로세스를 마련하고 있는가?	일반
		서비스 중단, 정보유출, 보안사고 등 피해 발생에 대비하여 SLA, 약관 등에 손해배상규정을 명시하고 있는가?	필수
		서비스 중단, 정보유출, 보안사고 등 피해 발생에 대비하여 보험에 가입하고 있는가?	일반
		클라우드 시스템을 구성하는 하드웨어 및 소프트웨어는 다른 서비스 제공자로 이전하 기에 적합한가?	일반
	서비스이전	클라우드 서비스를 이전하기 위한 프로세스를 보유하고 이를 테스트하는가?	일반
	이용자 교육	클라우드 서비스 이용자에게 서비스 교육 프로그램/매뉴얼을 제공하고 있는가?	일반
		클라우드 서비스 교육 프로그램/매뉴얼이 이용자의 의견을 반영할 수 있도록 프로세스 또는 조직을 마련하고 있는가?	일반