
공공기관 민간 클라우드 이용 가이드라인

2016.7.



행 정 자 치 부
정 보 자 원 정 책 과

공공기관 민간 클라우드 이용 가이드라인

1. 목적

- 공공기관이 민간 클라우드를 안전하고 신뢰성 있게 이용할 수 있도록 이용 관련 절차와 기준을 정함

2. 적용 대상

- 본 가이드라인의 적용대상은 「전자정부법」상의 공공기관임
 - ※ 클라우드컴퓨팅법 제20조(공공기관의 클라우드컴퓨팅서비스 이용 촉진)
정부는 공공기관이 업무를 위하여 클라우드컴퓨팅서비스 제공자의 클라우드 컴퓨팅서비스를 이용할 수 있도록 노력
 - ※ 클라우드컴퓨팅법 제6조(관계 기관의 협조) 공공기관을 「전자정부법」상의 공공기관으로 정의

< 전자정부법 제2조제3호(정의) >

가. 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 법인·단체 또는 기관

나. 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단

다. 특별법에 따라 설립된 특수법인

라. 「초·중등교육법」, 「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교

마. 그 밖에 대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관

< 전자정부법시행령 제3조(공공기관의 범위) >

1. 「정부출연연구기관 등의 설립·운영 및 육성에 관한 법률」 제8조제1항에 따른 연구기관

2. 「과학기술분야 정부출연연구기관 등의 설립·운영 및 육성에 관한 법률」 제8조제1항에 따른 연구기관

3. 근거

- 「전자정부법」 제54조(정보자원 통합관리)
 - 행자부장관은 행정기관등의 정보자원에 대한 공동이용 및 효율적인 관리를 위하여 정보화 수요를 조사하고, 정보자원의 통합기준 및 원칙 등을 수립

○ 「국가정보화기본법」 제23조의3(데이터센터의 구축 및 운영 활성화)

- 행자부장관은 민간 데이터센터를 이용하는 공공기관의 정보통신 서비스의 안정성과 신뢰성 등을 높이기 위하여 필요한 사항 지원

※ 시행령 제19조의4(공공기관의 정보통신서비스 안정성 등의 향상을 위한 지원)에 지원의 범위를 공공기관이 이용할 수 있는 정보자원의 기준 제공, 행정적·기술적·재정적 지원으로 규정

4. 용어 정의

- 클라우드컴퓨팅서비스 : 「클라우드컴퓨팅법」 제2조제3호에 따라 클라우드컴퓨팅을 활용하여 상용(商用)으로 타인에게 정보통신 자원을 제공하는 서비스로서 대통령령으로 정하는 것

클라우드컴퓨팅법 시행령 제3조(클라우드컴퓨팅서비스) 법 제2조제3호에서 "대통령령으로 정하는 것"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 서비스를 말한다.

1. 서버, 저장장치, 네트워크 등을 제공하는 서비스
2. 응용프로그램 등 소프트웨어를 제공하는 서비스
3. 응용프로그램 등 소프트웨어의 개발·배포·운영·관리 등을 위한 환경을 제공하는 서비스
4. 그 밖에 제1호부터 제3호까지의 서비스를 둘 이상 복합하는 서비스

- 민간 클라우드 : 민간 단체·기관이 제공하는 클라우드컴퓨팅서비스

※ 민간 단체·기업에서 제공하는 클라우드컴퓨팅서비스를 공공기관이 자체적으로 구축·관리하는 서버에서 운영·이용하는 경우에는 민간 클라우드 이용으로 보지 않음

- 보안 인증 : 한국인터넷진흥원장이 클라우드컴퓨팅서비스에 대하여 「클라우드컴퓨팅법」 제23조제2항에 따라 미래부장관이 고시한 정보보호에 관한 기준을 만족하는지 여부를 조사 또는 시험·평가하여 인증하는 것

5. 민간 클라우드 이용

□ 이용 기준 및 절차



* 정책협의체 : 행자부(공동간사), 미래부(공동간사), 기재부, 조달청, 국정원

- ① 공공기관의 장은 사업계획 수립 시, 민간 클라우드 이용 가능 여부를 기관 자체적으로 검토(첨부1 참고)

- 민간 클라우드 이용 검토는 '사전 검토'와 '본 검토'로 구성
 - '사전 검토'는 민간 클라우드 이용을 위한 최소한의 요건만을 우선 검증
 - ※ 시스템(비밀), 구현성(관련 법규, 기술적 구현 여부), 경제성 비교
 - '사전 검토' 통과 시 '본 검토' 실시
 - ※ 평균(서비스, 데이터, 연계, 업무 대체 수준, 사고 시 파급 효과) ⇒ I, II, III 등급

- ② 공공기관의 장이 민간 클라우드를 이용하는 정보화사업을 추진하고자 할 경우, 자체검토 결과

- ②-1 정보자원 등급이 'III'이거나 기존에 민간 클라우드를 이용한 동일 사례*가 있다면 정책협의체에 자체검토 결과 통보**

* 행자부는 민간 클라우드 이용 사례를 취합하여 정기적으로 공유할 계획

** 제출 : 사업 내용(사업계획서 등), 민간 클라우드 이용 기준 자체 평가 결과를 행자부·미래부에 공문으로 발송

- ②-2 정보자원 등급이 'II'이거나 자체판단이 어렵다면 정책협의체에 검토 요청

※ 행자부, 반기별로 민간 클라우드 이용 검토 수요조사 공문 발송 예정

· 제도 초기('16년)에는 공공기관에서 수시로 검토 요청 가능

- ③ 정책협의체는 필요 시 해당 공공기관의 소속 행정기관의 의견을 참고하여 2주내 결과 통보
 - ④ 정보보호에 관한 사항은 국정원이 별도로 검토하여 결과 통보
 - 국정원의 「국가·공공기관 클라우드컴퓨팅 보안 가이드라인」 준수
 - ⑤ 공공기관의 장은 정책협의체 의견을 감안하여 민간 클라우드 이용
 - 기재부 예산편성지침에 따라 민간 클라우드 이용 예산 작성 시 ‘정보시스템 운영비’로 하고 견적가를 기준으로 비용을 산정
- ※ 기재부 예산 심의 시에는 일반 구축사업이었으나 클라우드로 변경하여 사업을 추진하고자할 경우에는 기재부와 별도협의(기재부 예산 심의·협의를 필요한 사업에 한정함)
- 보안 인증을 받은 민간 클라우드 이용(세부 사항은 별도 문의)

□ 계약서 작성

- 민간클라우드 이용 시 공공기관과 사업자와의 관계는 계약서와 서비스수준협약서(SLA) 등에 따라 규율됨
 - 「클라우드컴퓨팅법」 등 법에 명시된 사항 외에는 공공기관용 지침·가이드라인 보다 계약서와 서비스수준협약서가 우선 적용될 수 있음을 유의
- 공공기관용 표준계약서(첨부 2)와 서비스수준협약서(첨부 3)를 참고하여 정보시스템의 특성에 맞게 계약 체결
 - 정보자원의 특성에 따라 사업자가 서비스를 제공할 필요가 있는 사항을 계약서 또는 서비스수준협약서에 반영
- 계약서 및 서비스수준협약서 작성 시 정보시스템의 특성을 고려하여 민간 클라우드 이용 시 발생될 수 있는 다양한 상황에 대비하여 조항을 보완
 - ※ 사업자에게 지나치게 과도한 의무를 부담시키는 것은 문제발생 시 소송과정에서 계약의 효력을 상실할 수 있음을 유의하고, 필요 시 변호사에게 자문

□ 관련 규정

- (클라우드) 민간 클라우드 이용 시, 클라우드 관련 법령을 우선 적용하되, 타 법률과의 관계 등은 소관 부처에 문의
 - 부처간 조정이 필요한 사항은 정책협의체에서 결정

< 클라우드 관련 주요 법령 >

- (미래부) 「클라우드컴퓨팅 발전 및 이용자 보호에 관한 법률」,
「신산업 분야 공공소프트웨어사업 대기업참여제도 운영지침」
- (행자부) 「공공기관 민간 클라우드 이용 지침」
- (국정원) 「국가·공공기관 클라우드 컴퓨팅 보안 가이드라인」
- (기재부) 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」

- (기존 법령) 정보시스템의 체계적이고 안전한 운영을 위해 수행해야하는 사항은(예 : 개인정보보호 등) 기존과 동일하게 준수

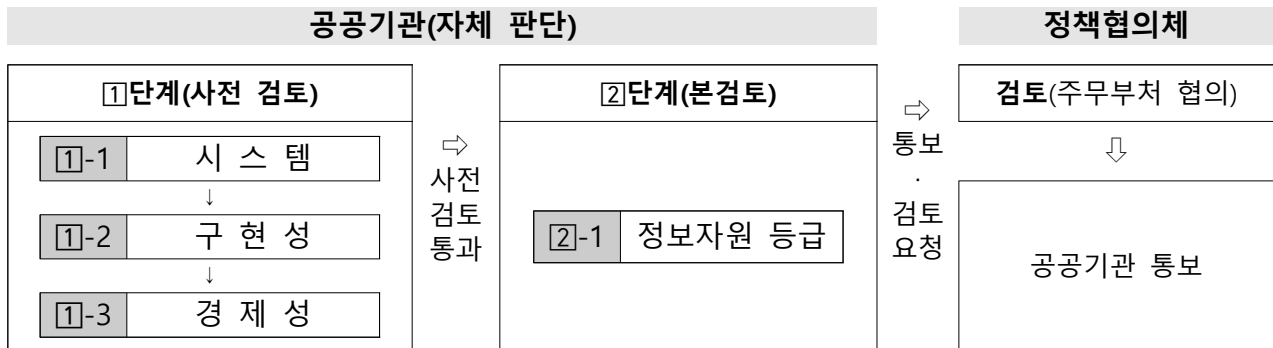
< 정보시스템 관련 기존 법령 >

- (미래부) 「국가정보화기본법」, 「소프트웨어산업진흥법」, 「정보통신망법」
- (행자부) 「전자정부법」, 「개인정보보호법」, 「공공기록물 관리에 관한 법률」
- (기재부) 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」,
「전자조달의 이용 및 촉진에 관한 법률」 등

□ 민간 클라우드 이용 지원

- 중앙행정기관과 소속 공공기관은 한국정보화진흥원에 지원 요청
 - 공공 클라우드 지원센터 : 1522-0089, <http://cpcp.ceart.kr>, cpcp@nia.or.kr
- 지방자치단체 및 지방공기업은 지역정보개발원에 지원 요청
 - 공공 클라우드 지원센터 : 02-2031-9281, cloud@klid.or.kr

첨부 1 공공기관 민간 클라우드 이용 자체 검토



1단계(사전 검토)

항 목	기 준
1-1 시스템	· 비밀*로 관리될 필요가 있는 정보를 저장·처리·유통하는 시스템
1-2 구현성	· 민간 클라우드 이용 시 관계 법령** 및 성능·기능 요구사항 등 충족 여부
1-3 경제성	· 자체 구축·운영 대비 민간 클라우드 비용*** (별첨 1-2) ※ 통상적인 시스템 교체 기간을 감안하여 경제성 비교

* 세부 내용은 관련 법령 참조 : 비밀관리규정, 「정보공개법」 및 「공공데이터법」상 비공개 정보(별첨 1-1) 등

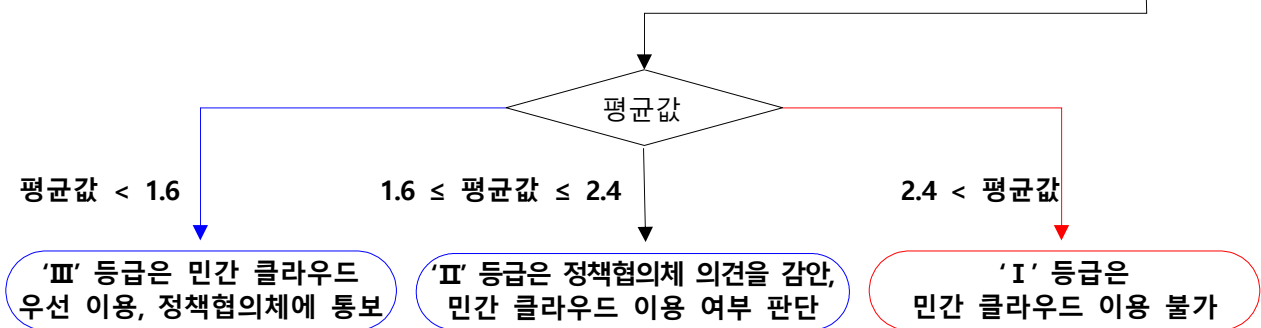
** 세부 내용은 관련 법령 참조 : 정보보안, 개인정보보호 등 분야별 시스템 관리·운영 지침 참고

*** 민간 클라우드 이용시 비용이 저렴하거나 특별한 사유(예: 단기간 사용할 수 있는 긴급한 정보자원 필요, 비용 증가 대비 효과가 좋음 등)가 있을 경우 민간 클라우드 이용

●
사전검토시 문제가
없으면 본검토 수행
↓

단계(본 검토)

항 목		기 준	결 과		
[2]-2 정보자원 등급 (별첨1-3)	서비스	· 시스템 용도 및 이용자에 미치는 영향도	상 (3점)	중 (2점)	하 (1점)
	데이터	· 시스템에 저장된 데이터의 중요도	상 (3점)	중 (2점)	하 (1점)
	연계	· 해당 시스템이 타 시스템과 연계된 정도	상 (3점)	중 (2점)	하 (1점)
	업무대체 수준	· (업무 대체율) 사고 발생시 타 수단으로 대체할 수 있는 정도 · (업무 대체 비용) 사고 발생시 타 수단으로 대체하는 비용	상 (3점)	중 (2점)	하 (1점)
	사고시 파급효과	· 사고발생시 피해정도 및 복구의 시급성	상 (3점)	중 (2점)	하 (1점)



□ 「정보공개법」상 비공개 정보(‘15.12.)

1. 다른 법률 또는 법률에서 위임한 명령(국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙·대통령령 및 조례로 한정한다)에 따라 비밀이나 비공개 사항으로 규정된 정보
 2. 국가안전보장·국방·통일·외교관계 등에 관한 사항으로서 공개될 경우 국가의 중대한 이익을 현저히 해칠 우려가 있다고 인정되는 정보
 3. 공개될 경우 국민의 생명·신체 및 재산의 보호에 현저한 지장을 초래할 우려가 있다고 인정되는 정보
 4. 진행 중인 재판에 관련된 정보와 범죄의 예방, 수사, 공소의 제기 및 유지, 형의 집행, 교정(矯正), 보안처분에 관한 사항으로서 공개될 경우 그 직무수행을 현저히 곤란하게 하거나 형사피고인의 공정한 재판을 받을 권리를 침해한다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 정보
 5. 감사·감독·검사·시험·규제·입찰계약·기술개발·인사관리에 관한 사항이나 의사결정 과정 또는 내부검토 과정에 있는 사항 등으로서 공개될 경우 업무의 공정한 수행이나 연구·개발에 현저한 지장을 초래한다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 정보.
 6. 해당 정보에 포함되어 있는 성명·주민등록번호 등 개인에 관한 사항으로서 공개될 경우 사생활의 비밀 또는 자유를 침해할 우려가 있다고 인정되는 정보. 다만, 다음 각 목에 열거한 개인에 관한 정보는 제외한다.
 - 가. 사업활동에 의하여 발생하는 위해(危害)로부터 사람의 생명·신체 또는 건강을 보호하기 위하여 공개할 필요가 있는 정보
 - 나. 위법·부당한 사업활동으로부터 국민의 재산 또는 생활을 보호하기 위하여 공개할 필요가 있는 정보
 7. 법인·단체 또는 개인(이하 "법인등"이라 한다)의 경영상·영업상 비밀에 관한 사항으로서 공개될 경우 법인등의 정당한 이익을 현저히 해칠 우려가 있다고 인정되는 정보. 다만, 다음 각 목에 열거한 정보는 제외한다.
 - 가. 사업활동에 의하여 발생하는 위해(危害)로부터 사람의 생명·신체 또는 건강을 보호하기 위하여 공개할 필요가 있는 정보
 - 나. 위법·부당한 사업활동으로부터 국민의 재산 또는 생활을 보호하기 위하여 공개할 필요가 있는 정보
 8. 공개될 경우 부동산 투기, 매점매석 등으로 특정인에게 이익 또는 불이익을 줄 우려가 있다고 인정되는 정보
- ※ 6호의 개인정보와 관련하여서는 「개인정보보호법」, 「정보통신망법」상의 업무위탁에 관한 규정에 따라 민간 클라우드 이용 가능
- ※ 법원 판례 등에서 국민의 알 권리 차원에서 비공개 정보는 엄격하게 해석되고 있음을 감안하여 민간 클라우드 이용 여부를 판단하고, 판단이 어려울 경우에는 행자부로 문의할 것

□ 「공공데이터법」상 비공개 정보(‘15.12.)

1. 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따른 비공개대상정보
 2. 「저작권법」 및 그 밖의 다른 법령에서 보호하고 있는 제3자의 권리가 포함된 것으로 해당 법령에 따른 정당한 이용허락을 받지 아니한 정보
- ※ 저작권 관련 정보가 포함된 경우 유출사고 발생 시 조치 사항 및 손해배상 등을 계약서에 명시하여 민간 클라우드를 이용할 것

별첨 1-2 자체 구축·운영과 민간 클라우드 비용 비교

- 비용 예시를 기관·정보자원 특성에 맞게 수정하여 판단
 - 기관·정보자원 특성상 예시 외 비용이 발생될 경우 추가
 - 비용 예시 항목별 비용이 소액일 경우 제외 가능

< 자체 구축·운영비용 예시 >

항 목		내 용
구축비	개발비	· 초기 개발, 기능 개선 등에 따른 비용 ※ 현재 운영 중이며 고도화 등의 계획이 없는 시스템은 '0'
	SW 구입비	
	HW 구입비	
유지보수비		· 개발 SW, HW 장비, 상용 SW의 유지보수비 ※ 요율제 유지보수비 방식 적용
부대 비용		· 인건비, 전기세, 통신료, 시설 유지비 등

< 민간 클라우드 비용 예시 >

항 목		내 용
구축비	개발비	· 초기 개발, 기능개선 등에 따른 비용 (민간 클라우드에서 제공하지 않는 기능)
	SW 구입비	· 민간 클라우드에서 제공하지 않은 별도의 SW·HW 비용
	HW 구입비	
이용 요금		· 기본이용료와 추가이용료 등 ※ 민간 클라우드에서 제공하는 기본적인 보안, 서비스 등이 기관 요구 수준과 상이할 경우, 추가로 소요되는 요금을 반영
부대 비용		· 민간 클라우드 전환* 비용, 민간 클라우드 이용 종료 비용**, 기존시스템 관리·운영 비용*** 등

* 프로그램·데이터 이관, 시스템 연계 등(신규시스템은 '0')

** 클라우드 이용 종료 시 소요되는 비용(예 : 프로그램·데이터 이관 등)으로써
계약 방법(예 : 장기·단기)을 감안하여 반영

*** 기존시스템이 존재할 경우 잔존 가치 반영(내구연한이 도래한 시스템 및
신규시스템은 '0')

별첨 1-3

정보자원 등급

○ 평가항목별 점수*의 평균값에 따른 정보자원 중요도**가

- ‘Ⅰ’ 등급은 민간 클라우드 이용 불가
- ‘Ⅱ’ 등급은 정책협의체 의견을 감안하여 민간 클라우드 이용 여부 판단
- ‘Ⅲ’ 등급은 민간 클라우드 우선 이용, 정책협의체에 통보

* (평가항목별 점수) ‘Ⅰ’은 3점, ‘Ⅱ’은 2점, ‘Ⅲ’는 1점,

평가항목별 기준이 여러 가지일 경우 평가 기준 중 높은 평가결과를 항목등급으로 선정

** (정보자원 중요도) ‘Ⅰ’ : 평균값 > 2.4, ‘Ⅱ’ : $2.4 \geq \text{평균값} \geq 1.6$, ‘Ⅲ’ : 평균값 < 1.6

구분(항목)		평가 기준	
서비스	상	· ‘중’ + 이용자가 매우 많거나, 이용자에게 매우 중요한 서비스를 제공	
	중	· 기관 외부 이용자에게 민원 등 기관업무에 해당되는 서비스 제공	
	하	· 기관 외부 이용자에게 단순정보를 제공	
데이터	상	· 다수(예 : 백만건)의 개인정보 또는 민감개인정보·고유식별번호 저장 · 장기적인 보관(예 : 5년 이상)이 필요한 자료 저장	
	중	· 공개 가능한 정보이나 위·변조 시 상당한 피해 발생 가능 · 중·소규모의 개인정보 저장	
	하	· 공개 가능한 정보이며 위·변조되더라도 피해가 크지 않음	
연계	상	· 업무 시스템과 연계 · 인터넷상의 특수시스템과 연계(암호화 등 추가 조치 필요)	
	중	· 인터넷상의 타시스템과 복잡하게 연계	
	하	· 인터넷상의 타시스템과 간단하게 연계	
업무 대체 수준*	업무 대체율	상	· 사고발생 시 타 수단으로 업무를 대체할 수 없음
		중	· 사고발생 시 타 수단으로 일부 업무 대체 가능
		하	· 사고발생 시 타 수단으로 대부분의 업무 대체 가능
	업무 대체 비용	상	· 사고발생 시 타 수단으로 대체하는 비용이 높음
		중	· 사고발생 시 타 수단으로 대체하는 비용이 보통
		하	· 사고발생 시 타 수단으로 대체하는 비용이 거의 없음

사고시 파급 효과**	상	· 국가·사회적으로 큰 피해·혼란이 발생될 수 있으며, 정부·공공기관의 신뢰도에 큰 영향을 줄 수 있으며, 즉시 복구 필요
	중	· 국가·사회적 피해·혼란이 크지 않으며, 정부·공공기관의 신뢰도에 상당한 영향을 미치며, 빠른 복구 필요
	하	· 국가·사회적 피해가 발생되지 않으며, 정부·공공기관의 신뢰도에 경미한 영향을 미치며, 복구가 시급하지 않음

* 업무대체수준 = (업무대체율 + 업무대체비용) / 2

** 다음에 해당되는 기관은 특별히 유의

- 안보·치안·외교·재난 및 전기·통신·도로 등 국가 기반 기능을 수행하는 기관
- 수출입·통상·금융 등 사고발생 시 국가적 차원의 경제적 피해가 우려되는 기관
- 보건·복지 등 국민의 생명·기본권을 지원·보장하거나
행정지원 중단 시 국민 일상의 심각한 불편을 초래하는 기관 등

클라우드컴퓨팅서비스 표준계약서

제1장 총칙

제1조(목적) 이 계약은 **사업자명**(이하 “사업자”라 한다)이 제공하는 클라우드컴퓨팅 서비스 이용과 관련하여 **사업자**와 클라우드컴퓨팅서비스를 이용하고자 하는 **이용기관**(이하 “**이용기관**”이라 한다)간의 권리와 의무 및 책임범위, 그 밖에 필요한 기본적인 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의) ① 이 계약에서 사용하는 용어의 정의는 아래와 같다.

1. "클라우드컴퓨팅"(Cloud Computing)이란 「클라우드컴퓨팅 발전 및 이용에 관한 법률」(이하 “「클라우드컴퓨팅법」”이라 한다) 제2조제1호에 따른 정보처리체계를 말한다.
2. "클라우드컴퓨팅서비스"란 「클라우드컴퓨팅법」 제2조제3호에 따른 서비스를 말한다.
3. "이용자 정보"란 「클라우드컴퓨팅법」 제2조제4호에 따른 정보를 말한다.

② 이 계약에서 사용하는 용어의 정의는 제1항 각 호에서 정하는 것을 제외하고는 관계 법령 및 규정 등이 정하는 바에 따른다.

제3조(계약의 효력 및 변경) ① 이 계약은 **이용기관**과 **사업자**의 이용계약이 체결된 때부터 서비스 종료일까지 효력을 가진다.

② **사업자**는 이 계약의 내용을 **이용기관**이 알 수 있도록 클라우드컴퓨팅서비스에 연결 및 접속하는 화면에 게시하거나 서면 등의 방법으로 제공하여야 한다.

③ **이용기관**과 **사업자**는 이 계약을 개정할 경우에는 적용일자, 개정내용, 개정사유 등을 명시하여 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 제19조에 따라 서로간에

협의하여 변경한다.

제4조(계약 외의 준칙) 이 계약에 명시되지 아니한 사항과 이 계약의 해석에 관하여는 「클라우드컴퓨팅법」, 「개인정보보호법」, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」, 「약관의 규제에 관한 법률」, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」, 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「공공기록물 관리에 관한 법률」 등의 관계 법령 및 규정 또는 상관습에 따른다.

제2장 계약 당사자의 의무

제5조(사업자의 의무) ① **사업자**는 관련 법령을 준수하고, 이 계약이 정하는 바에 따라 지속적이고 안정된 서비스를 제공하여야 한다.

② **사업자**는 이용계약 체결 시 서비스 이용과 관련하여 필요한 사항은 **이용기관**에 통지하여야 한다.

③ **사업자**는 서비스 이용과 관련하여 **이용기관**으로부터 제기된 의견이나 불만이 정당하다고 인정되는 경우에는 그 문제를 신속하게 해결하여야 하며, 신속한 처리가 곤란한 경우에는 그 사유와 처리일정을 0일 이내에 **이용기관**에게 통지해야 한다.

④ **사업자**는 **이용기관**이 서비스의 이용현황 및 대금내역을 수시로 확인할 수 있도록 조치해야 한다.

⑤ **사업자**는 **이용기관**의 중단없는 서비스 이용과 이용자 정보 보호를 위하여 노력하여야 한다.

제6조(이용기관의 의무) ① **이용기관**은 이용계약에 정해진 날까지 요금을 납부하여야 하고, 요금을 청구할 주소, 연락처, 이 메일 등이 변경된 때에는 이를 **사업자**에게 즉시 알려야 한다.

② **이용기관**은 아이디와 비밀번호 등 서비스에 접속하기 위한 정보에 대하여 관리할 책임이 있으며, 이용기관의 부주의로 인한 서비스 접속 정보의 도용 또는 제3자의 이용으로 인해 발생한 문제의 책임은 **이용기관**에게 있다. 다만, **사업자**는 낮은 보안수준의 패스워드 사용 금지, 패스워드 암호화 저장 등의 보안서비스를 제공하여야 하며 사업자의 고의 또는 과실로 인하여 서비스 접속 정보가 유출되어 발생한 사고는 사

업자가 책임을 진다.

③ **이용기관**은 이 계약조건의 규정, 이용안내 및 서비스와 관련하여 **사업자**가 알린 주의사항, **사업자**가 통지하는 사항 등을 확인하고 합의된 사항에 대하여 준수할 의무가 있다.

제7조(이용자 정보의 보호 및 관리) ① **사업자**는 「클라우드컴퓨팅 발전 및 이용자 보호에 관한 법률」, 「개인정보보호법」 및 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」등 관계 법령이 정하는 바에 따라 **이용기관**의 이용자 정보를 보호하여야 한다.

② **사업자**는 **이용기관**의 이용자 정보 보호를 위해 계약체결 전 다음 각 호의 사항을 명확히 알려야 하며, 계약기간중 변경이 필요한 경우에는 변경 전 **이용기관**과 합의하여야 한다.

1. 이용자 정보가 저장되는 국가
2. 국내 법규의 준수 여부
3. 암호화 저장 및 전송 등 이용자 정보의 보안
4. 제3자에게 제공되는 이용자 정보
5. 이용자 정보 임치 여부 및 "수치인"(受置人) 정보
6. 서비스의 해제, 해지 및 종료 시 이용자 정보 삭제 및 파기
7. **사업자**의 이용자 정보 취급방침
8. 그 밖에 이용자 정보의 안전성 확보를 위하여 필요하다고 판단하는 사항

③ **이용기관**은 서비스를 제공하는 시스템의 구성도 등을 요구할 수 있으며, **사업자**는 내부 정보보안 규정 범위 안에서 이를 제공하여야 한다.

제3장 서비스의 제공 및 이용

제8조(서비스의 제공) ① 이 계약에 따른 클라우드컴퓨팅서비스의 제공 범위는 서비스 수준협약서의 서비스 명세서에서 정하는 바에 따른다.

② **사업자**는 업무상 또는 기술상 특별한 사유가 없는 한 계약서에 명기된 서비스 이용기간에 맞춰 서비스를 개통하여야 한다. 해당 일에 서비스를 개통하지 못하였을 경우에는 즉시 그 사유와 새로 정한 개통 예정일을 **이용기관**에게 서면 등의 방법으로

통보하고, 서비스 이용 기간은 서비스 개통일부터 기산한다.

③ **사업자**는 **이용기관** 및 **이용기관** 서비스 이용자의 문의나 요청(장애처리, 서비스 변경 등) 대응을 위하여 다음 각 호의 사항을 이용기관과 협의하여 마련하여야 한다.

1. 문의나 요청 방법 및 처리결과 제공 방법
2. 문의나 요청을 처리하는 담당부서 및 담당자의 성명과 연락처
3. 기타 문의나 요청과 관련하여 필요하다고 판단되는 사항

제9조(서비스의 내용 변경) ① **이용기관**과 **사업자**는 이용 서비스의 내용을 변경할 경우에는 다음 각 호의 사항을 명시하여 서로 협의하여 결정한다.

1. 변경 요청 사항에 대한 사유 및 일자
2. 변경 내역 및 변경 후 계약금액
3. 변경된 서비스의 제공일자
4. 그 밖에 계약변경과 관련하여 필요하다고 판단되는 사항

② 제1항에 따라 서비스의 내용 및 계약 조건을 변경한 경우에 계약금액의 조정은 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 제19조에 따라 서로 협의하여 결정한다.

제10조(서비스의 이용 제한) ① **사업자**는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 발생한 경우에는 서비스의 이용을 제한할 수 있다.

1. **이용기관**이 이용요금, 가산금 등의 채무에 대하여 **사업자**가 정한 납기가 지난 후에도 지급하지 않는 경우
2. **이용기관**이 악성 프로그램 또는 버그를 사용하거나 서비스 시스템의 취약점을 악용하는 등 부정한 방법으로 서비스를 이용한 경우
5. 그 밖에 **이용기관**이 이 계약을 위반하여 서비스에 대한 **사업자**의 업무수행 또는 서비스에 뚜렷한 지장을 주거나 지장을 줄 우려가 있는 행위를 한 경우

② **사업자**는 제1항의 규정에 따라 서비스의 이용을 제한할 때에는 미리 그 사유와 이용제한 기간을 **이용기관**에게 통지하여야 한다.

③ 제1항에 따라 이용제한 통보를 받은 **이용기관**은 그 이용제한 통보에 대하여 이의가 있으면 통보내용을 접수한 후 00일 이내에 서면으로 **사업자**에게 이의신청을 할 수 있다. 자연 재난 등 긴급한 상황이 발생한 경우에는 이용기관은 유선으로 **사업자**

에게 이의신청 및 서비스 연장요구를 할 수 있다.

④ **사업자**는 제3항에 따른 이의신청에 대하여 그 확인을 위한 기간까지 이용제한을 일시 연기할 수 있으며, 서비스 제공 중단 사유가 해소되거나 이의신청 내용이 합당할 경우에는 즉시 서비스 중단 조치를 철회하고, 그 결과를 **이용기관**에게 통보하여야 한다.

제11조(서비스 중단 시의 통지) ① 사업자는 계약기간 동안 중단 없이 서비스를 제공하여야 한다.

② 1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 **사업자**는 일정한 시간 동안 서비스를 제공하지 아니할 수 있다.

1. 서버 등 정보통신설비의 보수 점검, 교체, 정기점검 또는 서비스를 수정하기 위하여 필요한 경우
2. 해킹 등 전자적 침해사고, 통신사고 등, 미처 예상하지 못한 서비스의 불안정성에 대응하기 위하여 필요한 경우
3. 천재지변, 비상사태, 정전, 서비스 설비의 장애 등으로 정상적인 서비스 제공이 불가능할 경우

③ 제2항제1호의 경우에, **사업자**는 최소한 00일 이전에 그 사실을 **이용기관**에게 통지하여야 한다.

③ 제2항제2호와 제3호의 경우에, **사업자**는 신속한 대응 및 피해 확산을 방지하기 위하여 사전 통지 없이 서비스를 중단할 수 있으며, 이 경우 **사업자**는 지체 없이 **이용기관**에게 통지하여야 한다.

제12조(피해확산 방지 등의 조치) ① **이용기관**은 **사업자**로부터 제11조 및 「클라우드컴퓨팅법」 제25조제1호 및 제3호에 따른 통지를 받거나, 해당 사실을 알게 되면 피해 확산, 재발의 방지와 복구 및 사고조사 등을 위하여 다음 각 호의 조치를 할 수 있으며, **사업자**는 이에 적극적으로 협조하여야 한다.

1. 사고의 원인분석을 위한 자료의 보존·제출 요구 및 현장 조사
2. 사고의 복구 및 재발 방지를 위한 기술과 인력의 지원
3. 피해 확산 및 재발 방지와 복구를 위하여 필요한 조치의 이행 여부 확인 및 개선

요구

4. 그 밖에 피해 확산 및 재발 방지와 복구를 위하여 필요한 안내·홍보 등 필요한 조치

② **이용기관**은 제1항에 따라 조치 시 관련 기관, 전문가 및 **사업자** 담당자 등으로 구성된 조사반을 운영할 수 있으며, **사업자**는 자료 제출 요구 및 현장 조사 등에 적극적으로 협조하여야 한다.

③ **이용기관과 사업자**는 제1항에 따라 조치 시 「국가·공공기관 클라우드 컴퓨팅 보안 가이드라인」에서 규정한 사고대응 절차를 준수하여야 한다.

제4장 서비스 이용료 및 대가지급

제13조(서비스 이용 요금) ① 서비스 이용요금은 기본 서비스 이용요금과 부가 서비스 이용요금으로 구분되며, 구체적인 서비스 이용요금 관련 사항에 대해서는 서비스수준협약서의 서비스 명세서에 정의한 것에 따른다.

② 서비스 이용요금은 월/분기/반기/연 이용요금을 기준으로 하고, 가입월 및 해지월은 사용일 기준으로 일할계산에 의하여 계산되며, 이용요금 정산 및 지급 기준은 서로 협의하여 정한다.

③ 월 이용요금이 아닌 1회성 또는 일시적 서비스 확장에 따른 추가 이용요금의 청구는 해당 (월/분기/반기/계약 종료/별도 조건)시 합산하여 청구하며, **이용기관**은 이의가 없으면 이를 지급하여야 한다.

④ 서비스 요금의 감면 또는 할인은 **이용기관과 사업자**가 협의하여 방법 및 조건을 정할 수 있다.

⑥ **사업자**는 유료서비스 이용과 관련하여 **사업자**의 귀책사유로 사전 통지 없이 서비스가 일시 정지되거나 장애가 발생한 시간이 서비스수준협약서의 허용치를 초과한 경우에는 **정해진 이용요금을 감면**하여야 한다.

제14조(이용료의 청구와 지급) ① **이용기관**의 서비스 이용요금은 과금 시점을 기준으로 그 달 00일부터 00일까지 발생한 요금을 다음 달(익월)에 청구하고, 지급기일 00일 전까지 **이용기관**에게 지급청구서를 발송하여야 한다.

② **사업자**는 **이용기관**에게 책임이 없는 사유로 서비스를 이용하지 못한 기간의 서비스 이용요금을 청구할 수 없다.

③ **사업자**는 **이용기관**에게 책임이 없는 사유로 지급청구서가 고객 또는 대리인에게 배달되지 않았음이 인정되는 경우에는 가산금을 부과하지 않는다.

④ **이용기관**은 서비스 이용요금의 지급청구를 받은 때에는 특별한 이의가 없으면, 청구서에 기재된 기일까지 **사업자**와 서로 협의한 방법으로 청구된 요금을 지급하여야 한다.

제15조(이용료에 대한 이의신청) ① **이용기관**은 청구된 요금에 이의가 있으면 청구일 부터 00개월 이내에 이의신청을 할 수 있다.

② **사업자**는 제1항에 따른 이의신청을 접수한 후 0일 이내에 처리결과를 **이용기관**에게 통지하여야 하며, 부득이한 사유로 기간 내에 처리하지 못한 경우에는 처리기간을 재지정하여 **이용기관**에게 통지하여야 한다.

제16조(이용료의 반환 및 환불) ① **사업자**는 **이용기관**이 요금을 과납하거나 오납한 경우에는 이를 반환하거나 차기 요금에서 정산해야 한다.

② 선불 서비스의 경우 **이용기관**은 서비스를 신청한 날부터 00일 이내에 서비스에 대한 계약을 철회할 수 있다. **이용기관**이 00일 이내에 서비스에 대한 계약을 철회한 경우, **사업자**는 **이용기관**이 사용한 서비스에 대한 요금을 일할 계산하여 공제하고 차액을 환불해야 한다.

③ 서비스의 기능상 중대한 오류로 인하여 해당 서비스의 본래 이용목적의 달성이 현저히 곤란하거나 불가능한 경우에는 **이용기관**은 이미 구매 완료된 서비스라도 **사업자**에 환불 요청을 할 수 있다.

④ **사업자**는 **이용기관**의 환불요청에 대하여 검토한 후 환불요청이 타당하면 환불하여야 한다.

제5장 계약의 해지 및 종료

제17조(이용기관의 계약 해제 및 해지) ① **이용기관**은 **사업자**에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 발생한 때에는 계약을 해제하거나 해지할 수 있으며, 그 사실을 안 때부터 00일 이전에 **사업자**에게 통보하여야 한다.

1. **사업자**가 정당한 사유 없이 서비스를 시작하지 아니한 경우

2. **사업자**가 서비스 계약에 따른 계약 조건을 이행하지 아니한 경우
 3. **사업자**가 서비스수준협약서에 협의된 목표 수준에 미달되어 개선될 가능성이 없는 경우
 4. **사업자**가 제공하는 서비스가 제안서 및 수행계획과 다르거나 뚜렷하게 차이가 (는) 있는 경우
 5. **이용기관**이 사업자가 제공하는 서비스를 이용할 필요가 없는 경우
- ② **이용기관**이 **사업자**에게 계약 해제 및 해지 요청을 한 경우, **사업자**는 특별한 사유가 없으면 즉시 해제 및 해지 요청을 처리하여야 한다.
- ③ 1항에 따른 계약 해제 또는 해지시 귀책사유가 **사업자**에게 있을 경우 이 계약의 해지와 관계없이 **이용기관**은 **사업자**에게 손해배상을 청구할 수 있다.

제18조(사업자의 계약 해제 및 해지) ① **사업자**는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 발생한 때에는 계약을 해제하거나 해지할 수 있으며, 그 사실을 안 때부터 00일 이전에 **이용기관**에게 통보하여야 한다.

1. 파산, 통폐합 등 사업자의 귀책사유로 정상적인 서비스 제공이 어려울 경우
 2. **이용료 미지급** 등 **이용기관**의 귀책사유로 서비스를 제공할 필요가 없어진 경우
- ② 1항에 따른 계약 해제 또는 해지시 귀책사유가 **사업자**에게 있을 경우 이 계약의 해지와 관계없이 **이용기관**은 **사업자**에게 손해배상을 청구할 수 있다.

제19조(이용자 정보의 처리 등) ① 계약이 해제, 해지 또는 종료되면 이용자 정보를 **이용기관**에게 반환하여야 하고, **이용기관**이 반환을 받지 아니하거나 반환을 원하지 아니하는 등의 이유로 사실상 반환이 불가능한 경우에는 **이용기관**과 협의하여 이용자 정보를 파기한다.

- ② **이용기관**의 이용자 정보를 폐기할 때 **사업자**는 복구가 불가능한 방법으로 완전히 폐기해야 하며, **이용기관**은 완전히 폐기 되었는지를 확인하여야 한다.
- ③ 계약이 해제, 해지 또는 종료되어 이용자 정보를 다른 클라우드컴퓨팅서비스 사업자에게 이관하는 경우, **사업자**는 이관작업에 적극적으로 협조하여야 한다.

제6장 손해배상 등

제20조(손해배상) ① **사업자**가 고의 또는 과실 등의 귀책사유로 **이용기관** 또는 이용

기관의 고객에게 손해를 끼친 경우에는 **이용기관**은 이용계약의 해지와 관계없이 **사업자**에게 손해배상을 청구할 수 있으며, **이용기관**과 **사업자**는 서로 협의하여 해결한다.

② **사업자**의 귀책사유로 **이용기관**이 서비스를 일시 이용하지 못하는 경우에는 계약시 또는 **사업자**가 **이용기관**과 협의하여 정한 손해배상 규정에 따라 손해를 산출하여 **이용기관**에게 통지하고 지급하여야 한다.

③ **이용기관**이 청구할 수 있는 손해배상에는 서비스 중단 및 자료 유출 등으로 인한 직접적인 손해 외에 기관의 대외 신뢰도 저하 등 간접적인 손해도 포함될 수 있다.

④ **사업자**가 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 제27조에 따른 부정당업자로 지정되어 다음 연도 계약을 체결할 수 없는 경우에는 **이용기관**의 정보시스템 이관 비용 등을 **사업자**가 지급하여야 한다.

⑤ 제1항부터 제4항까지에 따른 협의가 이루어지지 아니할 때에는 법원의 판결 또는 「중재법」에 의한 중재에 의하여 해결한다. 다만, 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 제28조에서 정한 이의신청 대상에 해당하는 경우에는 국가계약분쟁조정위원회 조정결정에 따라 분쟁을 해결할 수 있다.

제21조(준거법 및 관할) 이 계약은 대한민국의 법령에 따라 규율되고 해석되며, **이용기관**과 **사업자**간에 발생한 분쟁으로 인하여 소송이 제기되는 경우에는 **이용기관**의 소재지 관할 법원을 관할법원으로 한다.

작성방법

이 계약조건은 클라우드컴퓨팅서비스 이용 표준양식이므로 **이용기관**과 **사업자**는 ☐클라우드컴퓨팅법 ☐개인정보보호법 ☐신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 ☐약관의 규제에 관한 법률 ☐전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 ☐정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 ☐공공기록물 관리에 관한 법률 ☐등 관련 법령에 위배되지 않는 범위에서 이 계약조건을 변경하여 계약을 체결할 수 있다.

서비스수준협약서

제1장 개요

제1조(목적) 이 서비스수준협약은 **이용기관**과 **사업자**가 000(사업명) 계약(이하 “이 협약”이라 한다)에 대하여 **사업자**가 제공하는 서비스의 적정성 및 품질보장을 위하여 서비스의 내용과 이행 수준을 규정하는 데에 그 목적이 있다.

제2조(서비스의 대상 및 범위) 이 협약을 적용하는 서비스 대상 및 범위는 서비스 명세서에 규정된 것으로 한다.

제3조(협약 기간) 이 협약은 0000년 00월 00일 에 발효되고, 이 협약의 종료는 000(사업명)의 종료에 따른다.

제4조(협약 관리) 이 협약의 운영관리 및 조정을 위하여 **이용기관**과 **사업자**는 다음과 같이 협약 담당자를 지정하여야 한다.

조직		역할과 책임
이용기관	서비스수준 정책관리	- 서비스수준협약의 기본계획 수립 및 표준안 마련 - 서비스수준협약의 체결 관리
	서비스수준 운영관리	- 서비스수준관리시스템의 운영 - 서비스수준 활동 및 절차의 관리 사업자의 서비스수준 검토, 확인, 성과관리 등
사업자	사업관리자(PM)	- 서비스수준협약의 체결 관리 - 서비스수준 관리 계획의 수립 - 서비스수준 활동 및 절차의 관리 이용기관과 사업자간 업무 조정 등
	서비스수준 운영관리	- 서비스수준의 모니터링 및 측정, 성과관리 - 서비스수준의 관리 활동 및 개선 - 서비스수준의 개선 계획 수립 및 이행 이용기관과 사업자간 업무 협의 등

제2장 서비스수준의 관리

제5조(서비스수준 지표)

1. 이 협약에서 사용하는 서비스수준 지표는 서비스 명세서에서 규정된 범위에 따라 **이용기관과 사업자**가 서로 협의하여 결정한다.
2. 서비스수준 지표 및 지표별 측정방법은 서비스수준 지표정의서에서 정한 바에 따른다.

제6조(목표수준의 설정)

1. 서비스수준 지표에 대한 목표수준은 최대목표수준과 최소목표수준을 설정하여 관리한다.
2. 과거 운영 데이터가 없는 신규 협약인 경우에는 6개월의 시험기간을 운영한 후에 목표수준을 정할 수 있다.
3. 과거의 운영 데이터를 기반으로 목표수준을 설정하는 경우에는 다음 각 목에 따라 목표수준을 정할 수 있다.
 - 가. 최대목표수준은 측정기준월부터 직전 12개월의 측정치로부터 상위 6개월간의 평균값으로 정할 수 있다.
 - 나. 최소목표수준은 측정기준월부터 직전 12개월의 측정치로부터 하위 6개월간의 평균값으로 정할 수 있다.
4. 그 외에 목표수준 설정이 어려운 경우에는 **이용기관과 사업자**가 서로 협의하여 정한다.

제7조(서비스수준의 관리 운영 원칙)

1. **이용기관과 사업자**는 서비스수준의 향상을 위하여 서로 노력한다.
2. 서비스수준을 측정하기 위한 서비스 운영 시간은 24시간 × 365일을 원칙으로 한다.
3. 서비스수준 측정시간에 산입하지 않는 경우는 다음 각 호와 같다.
 - 가. **이용기관과 사업자**가 미리 협의한 시스템 중단 시간
 - 나. 자연재해 및 국가비상사태 등 **사업자**가 통제할 수 없는 상황 하에 발생한 장애 시간

제3장 서비스수준의 평가

제8조(서비스수준의 평가 등급) 서비스수준의 평가는 서비스수준 지표에 대한 최대목표수준과 최소목표수준을 5개 등급으로 평가하여 관리한다.

구분	최대목표수준(E) 이상	최대목표수준(E) 미만 ~ 최소목표수준(m) 이상			최소목표수준(m) 미만
		$m + \{(E-m)*0.7\}$ 이상	$m + \{(E-m)*0.7\}$ 미만	$m + \{(E-m)*0.3\}$ 미만	
평가점수	100	90	80	70	60
평가등급	탁월(S)	우수(A)	보통(B)	미흡(C)	불량(F)

제9조(서비스수준의 평가 방법)

- 서비스수준의 평가는 서비스수준 지표의 중요도에 따라 가중치를 부여하고, 환산점수를 합산하여 종합점수를 결정한다.
 가. 환산점수 = 서비스수준지표별 평가점수 X 가중치
 나. 종합점수 = $\sum$ (서비스수준지표별 환산점수)
- 서비스수준 평가 개시일은 측정 월의 00일로 하며, 월 단위로 평가한다.

제10조(서비스수준의 평가결과 관리)

- 사업자**는 매월 서비스수준을 평가한 후에 서비스수준 실적보고서를 작성하여 **이용기관**에게 제출한다.
- 사업자**는 서비스수준의 종합평가등급이 불량인 경우에는 서비스 개선계획 수립 및 이행 결과를 **이용기관**에게 제출한다.

제4장 서비스수준 협약의 개정 및 변경

제11조(협약의 개정 및 변경)

1. 서비스수준 협약의 체결은 계약 이후 00개월 이내에 체결함을 원칙으로 하되, 계약기간 내 **이용기관**과 **사업자**가 서로 협의하여 개정할 수 있다.
2. 서비스수준 협약의 변경 대상은 다음과 같다.
 - 가. 서비스수준 지표별 최대목표수준과 최소목표수준의 조정
 - 나. 서비스수준 지표의 추가, 삭제, 변경
 - 다. 그 밖에 **이용기관**과 **사업자**가 서로 협의하여 정하는 사항 등

제12조(협약의 개정 및 변경 절차)

1. 이 협약의 개정 또는 변경사유가 발생한 경우에는, **이용기관** 또는 **사업자**는 상대방에게 서비스수준협약 사항의 개정 또는 변경을 서면으로 요청할 수 있다.
2. 이 협약의 개정 또는 변경 요청이 발생하면 변경관리 절차에 따라 변경위원회를 소집하여 변경을 진행한다.
3. 이 협약의 변경위원회 구성은 **이용기관**과 **사업자**의 협약 담당자를 포함하여 구성한다.
4. 이 협약의 변경 후 차기 서비스수준 실적보고서에서 협약 변경의 적절성 등에 대해 검토를 시행한다.

제5장 기타

제13조(협약의 해지) 이 협약은 000(사업명)의 해지 또는 종료에 따라 자동으로 해지된다.

제14조(협약의 효력) 이 협약의 이행과 관련하여 **이용기관**과 **사업자** 사이에 해석상의 이견이 발생할 경우에는 계약서에 정의되어 있는 내용에 우선적으로 따른다.

별지 1. 서비스 명세서

별지 2. 서비스수준 지표정의서

별지 3. 서비스수준 평가표

별첨 1. 서비스수준 지표 참고목록

※ 서비스수준 협약서 작성 시 유의사항

- 서비스 명세서는 기관과 사업자간 서비스 영역과 내역, 특성 등에 대해 명확히 정의하기 위하여 작성하여야 한다.
- 서비스수준 지표는 자동화 도구 또는 시스템 등을 통해 명확하게 측정 가능한 것으로 선정하여야 하며, 측정할 수 없는 지표는 서비스수준 평가 시 논쟁이 발생할 수 있다.
- 서비스수준 지표에 대한 목표수준 설정 시 과거 운영 데이터가 없는 경우에는, 6개월 정도의 시험기간을 운영하여 운영결과를 토대로 목표수준을 정할 수 있으며, 매년 과거 데이터를 기준으로 재설정하도록 한다.
- 서비스수준 평가점수 및 평가등급은 3~5등급 정도가 적당하며, 기관의 상황에 맞게 적절하게 설정하여 운영할 수 있다.
- 서비스수준 평가결과에 따른 인센티브 및 페널티는 표준계약서의 위약금 및 손해 배상 조항을 참고하여 사업자와 협의하여 정할 수 있다.

별지 1. 서비스 명세서

서비스 명세서

구분	내용
서 비 스 명 칭	※ 기관에서 이용하고자 하는 서비스의 명칭
서 비 스 정 의	※ 기관에서 이용할 서비스에 대한 정의
기 본 서 비 스	※ 기본 서비스 이용 내역
부 가 서 비 스	※ 기본 서비스 이용에 따른 부가 서비스 내역
과 금 방 식	※ 기본 서비스 이용에 대한 과금 방식
서비스수준 지표	※ 측정항목 기술

별지 2. 서비스수준 지표정의서

서비스수준 지표정의서

구분	내용		
서비스 명칭	※ 기관에서 이용하고자 하는 서비스의 명칭		
측정 항목	※ 서비스수준 지표의 명칭		
정의	※ 서비스수준 지표에 대한 정의		
대상	※ 서비스수준 측정 대상		
목표 수준	최대목표수준		
	최소목표수준		
측정 방법	※ 서비스수준에 대한 측정/산출방법		
측정도구/기법	※ 서비스수준 측정도구/기법	측정주기	측정주기
		보고주기	보고주기
특이사항	※ 서비스수준 측정시 유의사항 및 특이사항		

별지 3. 서비스수준 평가표

서비스수준 평가표

1. 기 간 : 0000년 00월 00일 ~ 0000년 00월 00일

2. 종합평가

구분	목표수준		종합평가	
	최대	최소	점수	등급
평가결과				

3. 서비스수준 지표별 평가

서비스수준 지표		목표수준		측정값	평가 등급	평가 점수 (A)	가중치 (B)	환산 점수 (A*B)
		최대	최소					
종합점수 (합계)								

별첨 1. 서비스수준 지표 참고목록(명시된 지표항목 및 목표는 기본값이므로 기관시스템 성

지표 유형	지 표	설 명	산 출 식
서비스 가용성	가용성	정해진 서비스 운영시간(예정된 가동시간) 대비 클라우드서비스에 접속이 가능한 시간(실제 가동시간)의 비율	$\frac{((\text{전체가동시간}-\text{장애시간})/\text{전체가동시간})}{*100}$
	평균복구시간 (MTTR)	서비스 장애가 발생한 시점부터 장애의 처리가 끝나 가동이 가능하게 된 시점까지의 평균 시간 ※ 평균복구시간 목표치는 제한 시간으로 설정	$\Sigma(\text{고장시간})/\text{고장 횟수}$
	평균고장간격 (MTBF)	서비스 장애가 발생한 시점과 다음 장애 간의 평균 간격 ※ 평균고장간격 목표치는 몇 회 이내로 설정	$\Sigma(\text{가동시간})/\text{고장 횟수}$
서비스 장애	예정된 장애시간	서비스를 제공하기 위해 필요한 시스템의 일상적인 유지·보수 등에 소요되는 시간 ※ 총 몇 시간 이상을 초과하지 않도록 설정	$\Sigma\text{유지·보수 등의 시간}$
	평균장애시간	서비스에 대한 전체 가동계획 시간 중에 발생한 평균 장애시간 ※ 가동계획 시간에서 정기 점검 및 유지·보수 시간은 제외	$(\Sigma(\text{장애시간}))/\text{가동계획}$
	장애원인 규명율	서비스에서 발생한 장애 건수 대비 장애원인을 명확히 규명한 건수 ※ 이용자의 소관 장애는 제외	$\frac{(\text{장애원인 규명 건 수})}{(\text{장애발생 건수})}$ *100
	장애조치 최대허용시간 초과 건수	서비스 중단이 장애조치 최대허용시간을 초과한 수 ※ 최대허용시간은 협의 하에 설정	최대허용시간 초과 건수
	총 장애 건수	장비 및 시설 등의 문제로 서비스 중단이 발생한 모든 건수	$\Sigma\text{장애건수}$

지표 유형	지 표	설 명	산 출 식
서비스 성능	평균응답시간	제공되는 서비스를 요청하고 처리하는 데에 걸리는 응답 시간 ※ 측정구간 및 대상의 구체적 정의가 필요함	$(\Sigma \text{응답시간}) / \text{요청 건수}$
	최대응답시간 초과 건수	제공되는 서비스를 요청하고 처리하는 데에 걸리는 최대응답시간을 초과한 건수 ※ 최대응답시간은 협의하에 설정	최대응답시간 초과 건수
데이터 관리	백업준수율	계획된 총 백업 건수(정기 백업 및 수시 백업) 중 정상적으로 실시된 백업의 비율 ※ 정기 백업 및 수시 백업 등이 대상임	$(\text{총 백업 건수} / \text{계획된 백업 총 건수}) * 100$
	데이터 복구 시간	이용자로부터 데이터 복구를 요청한 시점부터 복구가 완료되기까지 걸리는 시간	$(\Sigma(\text{복구완료시간} - \text{복구요청시간})) / \text{복구 횟수}$
	데이터 복구 성공률	전체 데이터 복구 건 수 중 정상적으로 복구된 복구 성공률	$(\text{에러가 없는 데이터 복구 건수} / \text{총 데이터 복구의 수}) * 100$
보안관리	보안침해사고 발생건수	외부/내부 비인가자의 불법 접근 및 중요자료 유출건수 ※ 보안관제시스템을 통해 탐지된 건에 한함	보안침해사고 발생건수
	보안사항 위반건수	국가 또는 이용자의 정보보안관리에 관련된 사항을 위반하여 적발된 건수 ※ 제공자의 모든 운영 인력을 대상으로 함	보안사항을 위반한 건 수
	침해사건 신속한 보고율	서비스 관련 사고와 사건들을 신속하게 보고하는 비율 ※ 목표시간은 협의하에 설정	$(\text{목표시간 내에 보고되는 건수} / \text{전체 사건의 수}) * 100$
	침해사건 신속한 해결률	서비스 관련 사고와 사건들을 신속하게 해결하는 비율 ※ 목표시간은 협의하에 설정	$(\text{목표 시간 안에 해결된 사건의 수} / \text{전체 사건의 수}) * 100$

지표 유형	지 표	설 명	산 출 식
	침입탐지율	정보시스템의 보안을 위협하는 침해공격에 대한 탐지율 ※ 목표시간은 협의 하에 설정	(목표시간 내 대응 건수 / 탐지된 이벤트 건수) * 100
	정기예방 점검률	정기적으로 보안점검에 따라 보안점검을 실시한 비율 ※ 서비스와 관련된 보안점검 결과가 보고된 것에 한함	(정기보안점검 실시 횟수 / 계획된 정기보안점검 횟수) * 100
고객지원	평균 고객요청 처리시간	이용자의 요청 사항을 접수한 시점부터 처리가 완료될 때까지 걸리는 시간 ※ 일반 문의 및 단순 요청을 대상으로 함	(Σ (고객요청처리완료시간 - 요청접수시간) / 총고객 요청건수) * 60
	고객요청 처리율	일정 기간 동안 서비스 이용자의 요청 사항에 대해 처리한 비율	(고객요청처리건수 / 고객요청건수) * 100
	서비스 요청 적기 처리율	이용자가 제공자에 요청한 고객 지원 서비스 중, 요청한 시일 이내에 서비스를 제공해 준 비율	(완료 예정시간 이내에 서비스 요청건수 / 측정기간에 완료예정인 서비스 요청건수) * 100
	변경요청 적기 처리율	이용자가 시스템 변경을 요청하였을 때 납기 시간 이내에 처리되는 비율	(납기내 처리건수 / 변경요청건수) * 100
	변경 적용 시 오류 건수율	이용자의 고객 지원 서비스 요청으로 시스템 변경 작업이 수행되었을 때, 오류가 발생한 비율	(변경 오류 건수 / 변경요청 건수) * 100
	자원할당 준수율	자원할당 시점을 정한 자원할당 요청에 대한 할당완료 건수의 비율 ※ 자원할당이 없는 경우에는 100%로 간주	(정해진 시간 안에 자원할당 완료한 건수 / 자원할당 요청 건수) * 100
	서비스 만족도	제공자의 서비스데스크 만족도 ※ 만족도 배점은 협의하에 설정, 무응답은 제외	(Σ (고객만족점수)) / 만족도 조사 응답 건수 * 100