

ASP 인증제도 개발 : 사업자(서비스 환경) 인증

서 광 규

상명대학교 산업정보시스템공학과

Development of Certification Program for Application Service Provider : Service Provider(Service Environment) Certification

Kwang-Kyu Seo

Department of Industrial Information and Systems Engineering, Sangmyung University

The issue of using information system to ensure competitive power in the market is rising. The outsourcing methods that entrust activities of information system of companies to other expert agencies are increasing as the enterprises make a lot of efforts to put their resources to their heart of business in the process of adopting information system. Recently, ASP(Application Service Provider) as a new information technology outsourcing method appears due to the development of network technology and spreading of peculating software. ASP defines as a software leasing service which is supplied through networks instead of purchasing application software with high price. For successful implementation of ASP, it is necessary to develop a certification program to ensure safety and reliability of ASP. This paper provides the safe and reliable certification program for ASP. In order to develop it, the critical issues related to service quality and certification of ASP are identified and then evaluation methodology for the ASP certification program is proposed. This paper presents service provider(service environment) certification as the part of the ASP certification program.

Keywords : ASP(Application Service Provider), Certification Program, Information System, Service Provider(Service Environment) Certification

1. 서 론

최근 정보기술 아웃소싱 서비스 시장에서 ASP모형을 통한 서비스 제공은 인터넷 통신망의 발달과 기업프로세스가 표준화라는 환경 변화와 더불어 증가 하고 있는 추세이다[5]. ASP는 그룹웨어, ERP, SCM 등 미리 패키징된 소프트웨어 어플리케이션을 중앙 서버에 설치하고, 기업들이 인터넷을 통해 데이터 센터에 접속하여 필요한 어플리케이션을 이용할 수 있도록 설치, 관리, 원격 호스팅하는 제3의 서비스 회사를 말한다 [11]. ASP의 개념을 처음으로 제시한 가트너 그룹은 “ASP란 아웃소싱 및 망을 통해 비즈니스 프로세스의 효율성 제고를

위한 일종의 서비스라고 할 수 있으며, 이러한 어플리케이션을 제공하는 업체”를 ASP라고 정의하고 있다. ASP에 대한 정의는 <표 1>에서 보는 바와 같이 ASP사업 범위에 따라 다양하나 기본적으로 큰 차이는 없다. 본 연구에서 사용되는 ASP는 “네트워크를 경유하여 기업용 어플리케이션을 서비스하는 사업자로서 사업자는 인터넷망을 통하여 다수의 고객에게 전자결제, 자산관리, 고객관리 등 데이터센터에 집적된 각종 어플리케이션(그룹웨어, ERP, CRM, SCM 등)의 접속을 기반으로 임대하고 이를 유지 관리하는 서비스를 제공하고 사용자는 사용료를 지불하는 서비스”라고 정의한다.

<표 1> ASP 정의 [9]

구분	기관명	정 의
일반 정의	IDC	중앙에서 관리하는 facility로부터 어플리케이션의 설치, 호스팅 관리, 임대접속 등의 계약상의 서비스를 제공하는 업체
	eGain	인터넷으로 접근할 수 있는 중앙 호스트를 통하여 소프트웨어 기반의 서비스와 솔루션을 고객에게 전송 및 관리하는 제3의 업체
	Cerry Tree & Co.	미리 패키지화된 소프트웨어 어플리케이션을 중앙에 위치한 서버를 통하여 임대 계약으로 설치, 관리, 원격 호스팅하는 제3의 서비스 회사
	ASP 컨소시엄	기본적으로 등록상태에서 어플리케이션을 이용할 수 있도록 하는 공급업체
업체 정의	Oracle	인터넷 기술을 이용한 기업용 어플리케이션을 호스팅하는 새로운 비즈니스
	C.E.U.T	인터넷이나 전용선과 같은 WAN을 이용하여 중앙 데이터 센터로부터 어플리케이션을 설치, 호스팅, 이행, 관리, 지원하는 서비스

현재 국내의 경우 업종별 ASP를 채택한 기업은 16만여 개에 불과하며, 단순 정보화(IT) 도입이라 해도 전체 기업의 25%에 불과한 실정으로 아직은 ASP서비스 도입과 그 확산이 활발히 이루어지지 않은 상황인데, 이는 ASP서비스가 기업정보화 시장에서 아직도 신뢰기반을 형성하지 못한데서 기인하고 있다고 할 수 있다. 따라서 ASP사업자가 제공하고 있는 서비스(솔루션)에 대해 믿을 수 있는 객관적인 평가를 통한 ASP 솔루션 인증방법론을 개발하고 이를 통한 시장에서의 신뢰를 확보하는 것이 필요하다.

ASP 인증을 위한 대표적인 국외 연구로는 MS사의 ASP certification제도[14]와 sun사의 sunTone ASP인증프로그램[12]이 있다. MS사의 ASP certification제도는 microsoft-certified ASP를 획득하기 위하여, 서비스 제공자들이 충족하여야 할 기준들과 평가방법들을 세부적으로 제시하고 있다. sun사의 sunTone인증 프로그램은 산업을 이끌어가는 비즈니스와 기술전문가들이 그들의 기술적, 운영적 노하우를 공휴하며 인증기준을 만들었고, 14x7의 서비스, 신뢰성 기준을 만들어 어플리케이션 및 서비스를 선택하는데 도움이 되도록 하였다. 외국 사례들의 특징은 유수의 회사들이 주도적으로 ASP 모델을 개발하고 이를 인증하기 위한 프로그램을 개발하여 운영하고 있고, 각 회사들마다의 특성을 반영하고 있다는 것이다. 또한 국내 연구로는 기업정보화 연구센터의 ASP 인증 및 감리방법론[1]과 양정환 외 2인[3]이 연구가 대표적인데, 이 연구들에서는 ASP 인증을 위하여 ASP 모델에 적합한 인증 및 감리 프레임워크를 제안하였다. 이 연구들에서는 ASP의 인증을 위하여 인증대상을 결정하고 인증

을 위한 세부항목을 정리하였고, 또한 감리를 위한 ASP 모델의 서비스 제공자와 이용자가 수행하여야 할 가이드라인을 대략적으로 제안하였다.

본 연구의 목적은 이러한 국내·외 연구결과를 보다 구체적으로 발전시켜 ASP 서비스에 대한 안정성·신뢰성·지속성 제고를 통하여 공급자와 이용자간 신뢰기반을 구축함으로써 기업정보화 확산을 유도하고, 보다 구체적인 ASP서비스 모델을 제시함으로써 ASP 사용을 확대하기 위한 보다 안전하고 신뢰할 수 있는 ASP 인증방법론을 개발하고자 한다.

본 논문의 구성은 다음과 같다. 2장에서는 ASP의 형태를 기술한다. 3장에서는 ASP 인증방안 중에서 사업자(서비스 환경) 인증을 위한 제도를 개발하고 이를 평가하기 위한 방법론을 제안한다. 마지막 4장에서는 본 연구의 결론과 향후 연구에 대하여 기술한다.

2. 이론적 배경

2.1 ASP의 특징

ASP는 어플리케이션 서비스 중심의 아웃소싱 모델로 등장하였다. 일반적으로 기업의 어플리케이션 혹은 정보시스템 소유 비용(자체 개발비용 혹은 구매 비용)에는 구입에 따르는 구축비용, 업그레이드 비용, 교육비용, 관리비용등이 포함되기 때문에 총 소유비용이 많이 들고 있는 실정이다. ASP는 분산 환경 및 인터넷의 보급이라는 IT 인프라 수준의 향상과 패키지화된 웹 기반 어플리케이션의 보급을 통해 첨단시설과 노하우를 갖춘 전문업체를 통해 적은 비용으로도 어플리케이션을 서비스 받을 수 있도록 한 정보시스템 아웃소싱 서비스 모델로 볼 수 있다. ASP는 아웃소싱 계약인 비즈니스 프로세스 전반을 관리하는 경우와 같은 BPO(business process outsourcing) 또는, 최소한의 어플리케이션 관리와 함께 네트워크와 서버를 관리해 주는 호스팅 서비스와는 다르다. 일반적으로 IT 서비스 아웃소싱, 어플리케이션 관리 서비스, 기존의 호스팅은 일대일 방식으로 클라이언트 조직에 필요한 개별솔루션을 제공하는 서비스인 반면, ASP 모델에서는 서비스 제공업자가 고객사들이 웹을 통해 공동으로 어플리케이션에 접속할 수 있도록 어플리케이션을 제공한다.

기존의 전통적인 어플리케이션 아웃소싱의 경우 제3자가 고객소유의 어플리케이션과 IT 자원을 관리해 주었으며, 어플리케이션 공급자의 경우 어플리케이션의 개발, 설치 및 관리 서비스를 제공하였다. 하지만, ASP 모

델의 경우는 어플리케이션과 이를 위한 관리에 필요한 모든 시설(장비), 활동, 전문기술 등의 소유, 유지, 관리, 지원을 ASP 서비스 제공 업체가 맡게 된다.

이와 같이 정의되는 ASP를 다른 IT 서비스와 구별하게 하는 특징으로는, 첫째, 어플리케이션 중심적이고, 둘째, 각 고객사 내부에서가 아닌 ASP 업체가 소유하거나 또는 계약에 의한 ASP산하의 중앙 혹은 분산된 장소에서 관리하는 서비스이고, 셋째, 일대 다수 서비스(one to many)이고, 넷째, 계약내용에 따라 이행하며, 계약은 ASP, 사용 업체와 사용자간에 이루어지며 마지막으로, 어플리케이션 접속에 대한 서비스이다(<표 2> 참조) [1, 5].

<표 2> 관리형 IT 아웃 소싱과 ASP 비교

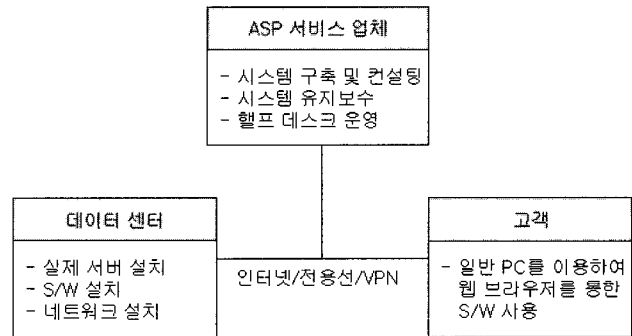
구분	항목	IT 아웃소싱	ASP
공통점	서비스 형태	계약에 근거	
	서비스 수준협약	SLA(Service Level Agreement)	
차이점	서비스 형태	1:1 서비스	1:다 서비스
	범위	전체 프로세스	어플리케이션
	커스터마이징	Customized solution	Ready-made solution
	소유권	고객	ASP(고객은 임대)
	가격	기간, 제품에 따라 다양	한달간 고정 구독료
작업위치	고객사/공급자	공급자	

또한 기업이 ASP 서비스를 사용함으로써 얻을 수 있는 장점과 단점이 있는데, 먼저, 기업들이 ASP를 도입함으로써 얻게 되는 장점으로는 비용절감, 기업의 핵심역량 강화, 비용에 대한 예측과 통제, 관리적 편리성, 빠른 구축 속도, 선도 기술에의 접근 등을 들 수 있다[10, 13]. 이에 반해 단점으로는 ASP 서비스가 인터넷이라는 개방형 네트워크를 통해 전달되는 동안 발생하는 해킹 등의 문제와 기업의 정보가 제 3의 장소(third-party)인 IDC에 저장되고 관리된다는 점에서 발생할 수 있는 보안 문제, 일반적으로 커스터마이징을 제공하지 않거나, 매우 제한된 수준의 커스터마이징만을 제공하는 문제, 그리고 제품의 표준화와 통합 문제 등이 있다 [10].

2.2 ASP의 물리적 구조

ASP 서비스의 물리적 구조는 <그림 1>과 같다. ASP는 어플리케이션을 정보 시스템을 구축 및 운영하려는 고객사 내부의 시설이 아닌 외부 시설에 배치, 이를 호

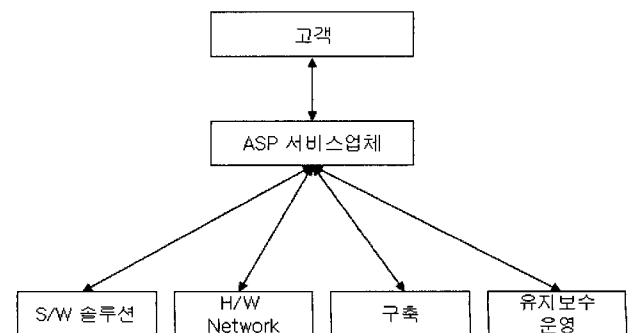
스팅하고 관리하며, 고객이 어플리케이션을 사용할 수 있는 서비스를 제공한다. 이와 더불어 고객이 일련의 소프트웨어나 소프트웨어 활용에 직접 혹은 간접적으로 필요한 특정업무와 전문기술을 제공한다. 그리고 이러한 서비스는 모두 인터넷을 통해 이루어진다. 즉, 기업 정보 시스템 기업 내부망(LAN)을 통하여 서비스하는 것이 아니라 인터넷이라는 네트워크를 통해 제공되는 것이다.



<그림 1> ASP의 물리적 구조

2.3 ASP의 서비스 구조

<그림 2>는 ASP의 서비스 구조이다. 일반 어플리케이션 호스팅 모델의 경우 기업이 새로운 시스템을 도입하고 운영하기 위해서는 필요한 요소와 서비스를 각각의 벤더들로부터 구입하거나 계약을 통해 임대해야만 했다. 그러나 ASP의 경우 고객은 최종적인 서비스를 제공받기 위해 ASP 서비스를 제공하는 업체와 단 한 개의 계약만을 체결하게 된다. ASP 업체는 또 다른 계약과 제휴관계를 통하여 서비스에 필요한 소프트웨어와 하드웨어 등을 구입하거나 임대한다. 따라서 ASP 서비스업체는 어플리케이션의 사용과 그에 관계된 모든 서비스의 제공에 대해서 고객에 대한 최종적인 책임을 지게 되는 것이다.



<그림 2> ASP의 서비스 구조

2.4 ASP의 사업자 유형

최종적인 ASP 서비스를 제공하기 위해서는 다양한 기술을 필요로 하기 때문에 한 개의 단일 업체가 모든 영역을 지원하는 것은 불가능하다. 따라서 최종적인 ASP의 서비스를 위하여 위의 세 가지 기반 기술을 갖춘 참여자들이 ASP 시장에서 삼각관계를 이루며 비즈니스 역할을 구성하게 된다.

ASP의 가장 주요한 세 개의 비즈니스 참여자들은 서비스 업체, 네트워크 인프라 공급업체, 그리고 어플리케이션 공급업체들이다. ASP 서비스는 한 기업의 정보시스템 구축 및 운영을 위한 하드웨어, 소프트웨어, 네트워크가 통합되어 있는 다수의 상품과 서비스의 종합체이다. ASP 업체가 제공하는 서비스는 <그림 3>에서 보는 바와 같이 세로축의 애플리케이션의 종류와 가로축의 제공되는 서비스 종류에 따라 기업용 ASP (Enterprise ASP), 공용 ASP(Collaborative ASP), 개인용 ASP(Personal ASP)로 분류할 수 있는 데, 각각의 가치 구조 단계에 참여하고 있는 다수 업체들과의 제휴 및 파트너십이 절대적으로 필요하다.

일반적으로 ASP 서비스 제공에 참여하는 기업은 ASP 산업의 가치 구조에 따라 다음과 같이 4가지 유형으로 나눌 수 있다.

- 이러한 가치 사슬의 전체를 통제하고 통합된 서비스를 제공하는 순수 ASP

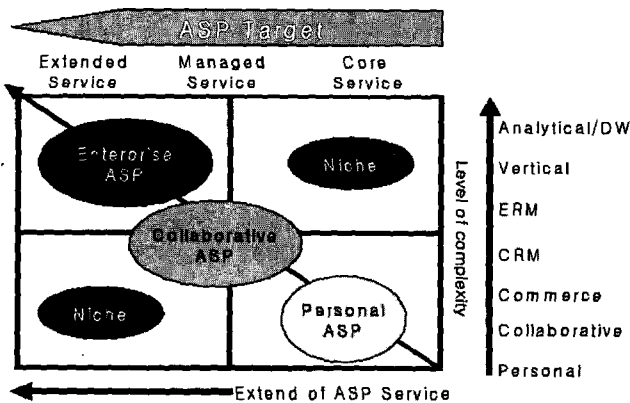
3. ASP 인증 제도 개발 - 사업자(서비스 환경) 인증

ASP는 기업의 규모와 상관없이 기업정보화를 위한 최적의 수단으로 자리 잡으면서 기업의 경쟁력 확보수단으로 활용되고 있는 것이 세계적인 추세이다. 이미 언급한 바와 같이, 국내의 경우 아직은 ASP 서비스 도입과 그 확산이 활발히 이루어지지 않은 상황인데, 이는 ASP 서비스가 기업정보화 시장에서 아직도 신뢰기반을 형성치 못한데서 기인하고 있다고 할 수 있다. 따라서 ASP 사업자가 제공하고 있는 서비스(솔루션)에 대해 안전하고 신뢰할 수 있는 객관적인 평가를 통한 ASP 인증 제도를 개발하는 것이 무엇보다도 중요하다고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 이러한 상황에 대처하기 위해 ASP 인증 제도를 개발하고, ASP 솔루션 인증을 통하여 부적절한 솔루션에 의한 ASP산업 전반에 대한 불안감을 해소하고 솔루션의 품질을 향상시키고자 한다.

3.1 ASP 인증영역

ASP 인증 및 평가체계 개발을 위해 본 연구에서는 ASP 서비스의 라이프사이클을 통해 모든 ASP 레이어를 다루도록 하였고, 공급자와 수요자 관점을 구분하였다. 즉, ASP는 라이프사이클, 레이어 및 관점의 세 가지 분류기준으로 프레임워크를 구성할 수 있고 이 프레임워크를 수정해서 ASP 인증 및 평가시스템 개발에 사용할 수 있다. 라이프사이클은 아웃소싱 방법론을 기반으로 해서 구성했는데, 국내 3대 아웃소싱 방법론(한국전산원, LG-EDS, 삼성SDS)과 ORACLE사의 ASP 도입방법론을 참조했다. 도출된 ASP의 전체 라이프 사이클은 시스템 분석 및 설계, 평가, 계약 및 설치 그리고 평가의 4단계이다. ASP 레이어는 기술적 레이어를 의미하며 ASP의 기반기술환경을 다루게 된다. 이를 위해 Gartner Group과 Aberdeen Group, 그리고 Cherry Tree & Co의 세 개의 리서치 기관이 제시한 ASP 아키텍처를 참조하였고, 기업정보화 지원센터의 AS-ASP 자료를 분석하였는데, 도출된 ASP의 계층구조는 Network, Data Center, Application, Ongoing Support의 4단계이다. 관점은 ASP서비스를 제공하는 제공자 측면과 서비스를 제공받는 고객의 입장으로 서비스 측면의 두 가지를 고려했다 [1-5, 11, 15].

이를 기반으로 본 연구에서 도출된 최종 ASP의 구성구조는 <그림 4>와 같다.



<그림 3> ASP 사업자 유형 [13]

- 기존의 패키지 소프트웨어, 업무용 소프트웨어를 웹 기반에서 운영될 수 있도록 ASP용 신규 소프트웨어를 개발 하고 지원하는 ISV (Independent Software Vender)
- 플랫폼과 인프라/네트워크서비스를 지원하는 데이터 센터 및 네트워크를 소유하고 운영하는 인프라 제공업체 (Application Infrastructure Provider)
- 시스템 통합 및 비즈니스 통합을 지원하는 서비스 집합자 (Full Service Provider)

ASP Service		
Ongoing Support	Applications	Security
	Network	
	Data Center	
Common		

<그림 4> ASP 구성 요소

또한, <그림 4>의 ASP 구성요소를 기반으로 ASP 인증 영역을 구분하였는데 이는 <표 3>과 같다. <표 3>에서 보는 바와 같이 인증영역을 어플리케이션 영역과 사업자(서비스 환경)영역으로 구분하였는데 이에 대한 정의는 다음과 같다.

- 어플리케이션 인증 : ASP 어플리케이션의 구조, 유용성, 확장성, 성능, 보안 등에 대한 적정성 및 적합성의 객관적인 평가를 통해 어플리케이션의 선택기준을 제시하는 어플리케이션 인증
- 사업자(서비스 환경) 인증 : ASP 서비스 업체의 ASP서비스에 대한 안정성, 신뢰성 기반의 서비스 제반 환경 인증으로서 서비스의 영속성 및 기능성에 대한 집중적 점검과 준비상태를 점검하여 서비스를 제공할 수 있는 사업체의 서비스 환경 인증

<표 3> ASP 인증영역

인증영역	구성요소	정 의
어플리케이션	Application	요구되는 비즈니스 기능을 제공하는 기업용 어플리케이션
사업자(서비스 환경)	Common	서비스 제공에 필요한 조직구성 및 현황
	Network	논리적, 물리적 접속환경
	Data Center	인프라스트럭처를 포함하는 H/W 등 서비스 제공능력
	Ongoing Support	시스템 유지보수, 컨설팅, SI,교육, 헬프 데스크 운영등의 대고객서비스

본 논문은 ASP 인증제도 개발 중 사업자(서비스 환경) 인증방안에 대하여 기술하기로 한다.

3.2 사업자(서비스 환경) 인증

본 절에서는 사업자(서비스 환경) 인증을 위한 인증심사기준과 이에 대한 설명을 기술하기로 한다. 사업자(서비스 환경) 인증을 위하여 총 5개의 심사영역에 27개 항목심사항목이 개발되었는데, 이러한 항목들이 도출된 근거도 제시하고, 그 내용을 차례대로 기술하기로 한다.

(1) 일반 영역

이 영역은 서비스 사업자의 일반현황을 점검하는 영역으로서 회사의 실제 존재여부, 인력자원의 확보 여부, 고객의 확보 여부를 파악하여 잠재적 능력 및 운용능력 등 회사의 기본적인 안정성을 점검하여 지속적으로 서비스를 제공할 제반환경이 갖추어져 있는가를 평가하는 영역이다.

<표 4> 일반영역 인증심사기준

심사영역	심사항목		근거
정체성/조직구성 (4개 항목)	1.1	회사의 정체성	-
	1.2	회사의 인적자원의 안정성	-
	1.3	고객 대상의 확보	-
	1.4	과급체계의 합리적/체계적 정립 유무	-

이러한 심사항목은 정보시스템 공급자와 사업자간의 서비스수준협약(SLA; Service Level Agreement)을 근거로 하여 도출하였다. 즉, SLA 세부항목중에서 ASP 모델에 적합한 세부항목들을 도출하여 새롭게 심사항목을 개발하였다.

- 1.1 회사명, 규모 및 업종 등을 심사
- 1.2 헬프데스크 조직 유무, 개발인력(기능, 구성원수) 등 인력조직 운용 현황을 심사
- 1.3 심사시점 현재 실제 ASP서비스를 이용하고 있는 고객의 유무를 통하여 ASP서비스에 대한 노하우 및 지속가능성, 서비스 지속에 대한 사업자의 의지 여부를 파악
- 1.4 과급체계를 합리적이고 체계적으로 산정, 정립하고 있는지를 심사

(2) 네트워크와 데이터센터 영역 - 보안성

이 영역은 물리적, 기술적, 관리적인 측면에서 비인가된 사용자로부터의 접근통제를 통하여 이용자의 데이터 보호 및 침해방지 등 보안활동의 체계적인 수립 및 시행을 점검하는 영역이다.

- 2.1 물리적 보안체계 점검
- 2.2 독립적인 전산실 확보/출입통제장치 유무 점검
- 2.3 보안 침해방지를 위한 활동 점검
- 2.4 보안 취약점검의 주기적 활동 점검
- 2.5 서버와 클라이언트간에 전송되는 정보에 대한 완전한 보안을 위해 128비트 암호화 제공여부 점검
- 2.6 보안을 위한 사업자의 주기적인 활동 점검
- 2.7 논리적 접근통제활동 점검/서버내 서비스 관련 SW점검 정책 유무

<표 5> 보안성영역 인증심사기준

심사영역		심사항목		근 거
보안성 (7개 항목)	물리적 보안	2.1	물리적 보안 대책수립 여부	정보시스템 감리기준[6]
	기술적 보안	2.2	출입통제 유무	정보시스템 감리기준
		2.3	침해방지 대책 유무	정보보호지침[8], IDC시설안전신뢰성 기준[7]
		2.4	보안취약점검 유무	정보보호지침, IDC시설안전 신뢰성기준
	관리적 보안	2.5	과일전송시 암호화 유무	정보보호지침, IDC시설안전 신뢰성기준
		2.6	사업자 활동 점검	정보보호 지침
		2.7	시스템 통제활동 점검	정보보호 지침

(3) 네트워크와 데이터센터 영역-서비스제공기반

<표 6> 서비스제공기반영역 인증심사기준

심사영역	심사항목	근 거
서비스 제공기반 (6개 항목)	3.1 서비스 제공을 위한 전산 설비 공간 점검	IDC시설 안전신뢰성기준[7]
	3.2 서비스 제공을 위한 서버 및 네트워크 장비/라인에 대한 점검	IDC시설 안전신뢰성기준
	3.3 서비스 제공을 위한 Infra-Structure Software에 대한 점검	IDC시설 안전신뢰성기준
	3.4 서비스 제공을 위하여 Infra-Structure 제공업체와의 유지보수/기술지원 계약 여부	IDC시설 안전신뢰성기준
	3.5 서비스 제공을 위한 기술 지원 인력의 확보 여부	-
	3.6 기업용 S/W(ERP, SCM, CRM 등)의 서비스 제공을 위한 기술 지원 인력의 확보 여부	-

이 영역은 서비스 제공을 위한 전산설비 및 인프라, 전문인력 등 전반적인 서비스 제공에 대한 기반시설의 확보 및 유지활동을 점검하는 영역이다.

- 3.1 독립적인 전산실 공간유무의 점검
- 3.2 서버 및 네트워크 안전성을 확보하기 위한 활동점검
- 3.3 어플리케이션을 구성하는 제3의 컴퓨터들간의 최적화 점검

- 3.4 Infra-structure 제공업체와의 유지보수/기술지원을 위한 활동 점검
- 3.5 기술지원 가능한 인력의 확보 점검
- 3.6 기업용 S/W 구축을 위한 컨설턴트 인력확보 점검

(4) Ongoing Support 영역 - 서비스제공 지속성

이 영역은 사후 발생가능한 계획적/비계획적 서비스 중단에 따른 백업장치의 다양한 확보 및 활동에 대한 점검을 통하여 향후 서비스의 지속성을 담보할 수 있는가를 평가하는 영역이다.

- 4.1 고객수 증가 혹은 데이터의 증가에 따른 수직적/수평적인 관점 모두에서 서비스의 품질유지를 위한 서비스 확장계획을 체계적으로 수립, 시행하고 있는가를 심사

<표 7> 서비스제공 지속성영역 인증심사기준

심사영역	심 사항 목		근 거
서비스 제공의 지속성 (6개 항목)	4.1	서비스 확장 가능성(Vertical 혹은 Horizontal) 유무	정보시스템 감리기준[6]
	4.2	서비스의 안정성을 위한 대책 유무	서비스 중단에 따른 복구프로세스 존재 유무
	4.3	서비스의 안정성을 위한 대책 유무	성능유지를 위한 기술적, 관리적 내부프로세스 존재 유무
	4.4	서비스 제공에 대한 백업 대책 유무	-
	4.5	전담 영업 및 지원 인력확보 및 추가 확보 계획 수립 여부	-
	4.6	서비스 중단 등 피해보상에 대한 대책 유무	-

- 4.2-4.3 예기치 못한 서비스 중단 및 정기적인 서비스 유지관리 활동에 따른 서비스 중단에 대비한 서비스 성능 유지활동의 체계적인 계획수립 및 시행여부를 심사
- 4.4 사업자의 파산 등에 따른 서비스 중단에 대비하여 서비스 이전 등 지속성을 담보할 수 있는 협력업체의 유무를 심사
- 4.5 서비스 지속성 확보를 위한 적절한 경력과 능력을 보유한 전담영업 및 지원인력확보여부 심사 및 향후 추가인력확보계획안 심사
- 4.6 사후 서비스시 발생할 수 있는 이용자의 피해에 대한 범위 및 보상 등 피해구제에 대한 대책이 있는가를 심사

(5) Ongoing Support 영역 - 고객지원

<표 8> 고객지원영역 인증심사기준

심사영역	심 사 항 목		근거
고객지원 (4개항목)	5.1	표준 설치 계획, 서비스 구축 계획, 서비스 시행 계획의 사전 수립 여부 점검	-
	5.2	고객 교육에 대한 준비 상태 및 실시 여부 점검	-
	5.3	고객 사후 지원 인력 확보 및 사후 관리 조직의 확보 여부 점검	-
	5.4	서비스 만족을 위한 서비스 만족(SLA 포함 기능)에 대한 점검 기준 및 계약서 명시 점검	-

이 영역은 ASP 서비스의 설치/구축/시행의 체계적인 수행과 고객교육, 품질보증 등 사후관리에 대한 집중적인 점검을 통하여 고객 지원 및 A/S서비스의 지속적 활동을 평가하는 영역이다.

- 5.1 표준설치/구축/시행 계획의 체계적 시행 및 유지 점검
- 5.2 고객에 대한 실시 점검/교육 프로그램
- 5.3 고객 사후지원 프로세스 점검
- 5.4 고객에 대한 SLA를 통한 품질보증활동 점검

3.3. 인증 평가 방법

본 절에서는 사업자(서비스 환경) 인증을 위한 평가방법을 간략하게 기술하기로 한다. 먼저, 사업자(서비스 환경) 인증영역의 모든 항목은 필수항목으로 채택하고, 최저기준인 동시에 공통필수항목으로 구성하도록 한다. 따라서, 어플리케이션 인증을 위해서는 모든 필수항목에 대한 일정 점수 이상을 반드시 받아야만 한다. 항목별 점수산정은 5점 척도를 적용하여 최소한 3점 이상의 점수를 받도록 하는 영역별 과락과 총점 과락 모두를 적용한다. 즉 요구하는 심사항목을 만족시키지 못할수록 그 항목에는 1점에 가까운 점수를 부여하고, 모두 만족 시킬수록 5점에 가까운 점수를 부과하는 방식을 의미한다. 현재 평가방법에는 항목간의 중요도 차이가 있음에도 불구하고 이에 대한 가중치 설정이 되어있지 않은 상황이다. 즉, 모든 평가항목의 가중치는 동일한데, 향후에는 국내 실정에 맞는 항목간 가중치 부여가 필수적이라 하겠다.

4. 결 론

ASP산업이 발전함에 있어 ASP업체가 각각의 독특한 특성을 반영해서 성공적인 서비스를 제공할 수 있을 것인가에 대한 문제가 제기될 수 있다. ASP는 독립적인 서비스 제공자와 고객간의 필요에 의해서 서비스 계약이 이루어진다. 이는 독립적이고 일시적이라는 계약을 위한 평가가 빈번히 이루어져야 하고, 이에 따라서 ASP 서비스의 안전성 및 신뢰성 문제가 발생하게 되는데, 이러한 문제를 해결하고 국내 ASP산업의 발전을 위해서는 ASP를 위한 안전하고 신뢰할 수 있는 인증제도가 필요하다.

또한, ASP 비즈니스 모델에서는 다양한 형태의 서비스 공급자들이 포함됨에 따라, 각각의 서비스 공급업자들이 적절한 서비스 능력을 가지고 있는지에 대한 인증이 필요하다.

본 논문에서는 이러한 문제를 해결하기 위하여 ASP 인증제도 중 사업자(서비스 환경) 인증방안을 기술하였다. 사업자(서비스 환경) 인증을 위하여 총 5개의 심사영역에 27개 심사항목이 개발되었고, 이를 평가하기 위한 방법론도 제안되었다.

향후 연구로는 본 연구에서 개발한 각 심사영역의 구분 및 심사항목 구성의 적합성에 대한 검증이 필요하다. 따라서 제시된 모델의 타당성을 입증을 위한 각 심사항목 선정의 타당성 및 ASP 사업자 인증에서 미치는 중요성 등에 대한 추가적인 연구가 필요하다. 마지막으로 개발한 세부 평가항목들 간의 중요도에 따라 가중치가 부여되어야 하고, 최근 들어 새롭게 개발되고 있는 웹서비스 기반의 정보시스템과 결합된 새로운 ASP 모델이 서비스될 것으로 예측되는바 현재 개발된 ASP 인증방법론에 웹서비스의 특징을 포함한 웹서비스 기반 ASP 모델의 인증방법론도 필요하리라 사료된다.

참고문헌

- [1] 기업정보화 지원센터; ASP 인증 및 감리 방법론 version 1.46, 2000.
- [2] 남기찬, 이재남; 정보시스템 아웃소싱 - 방법론과 사례, 도서출판 아진, 1999.
- [3] 양정환, 임춘성, 안재근; “ASP 모델에 적합한 인증 및 감리 프레임워크에 대한 연구”, 산업공학, 14(2): 172-181, 2001.
- [4] 윤병남, 김현곤, 손진락; 정보시스템 아웃소싱 방법론, 한국전산원, 1999.
- [5] 임춘성, 양정환; “인터넷 어플리케이션의 새로운 패러다임 ASP”, IE 매거진, 7(1): 23-29, 2000.

- [6] 정보통신부; 정보시스템감리기준(정보통신부 고시제 1999-104호), 1999.
- [7] 정보통신부; IDC시설안전,신뢰성기준(정보통신부고시), 2000.
- [8] 정보통신부; 정보보호지침(정보통신부 훈령 제303호), 2004.
- [9] 최선희; ASP 사업의 동향과 전망(1) & (2), 정보통신정책, 정보통신연구원, 2000.
- [10] Barmick, D., Phifer, G.; Using ASP's : What Are the Parameters of an RFP?, Gartner Group, 1999.
- [11] Klemenhagen, B.; Application Service Providers, Cerry Tree & Co. 1999.
- [12] Kronsberg F.; SunToneSM Application Certification Guidelines: Level 1 Product Self-Evaluation Help Document version 1.2.1, Sun, 2001.
- [13] Leong, N.; Application Service providers; A Market Overview, Internet Research Group, 2000.
- [14] Microsoft, ASP Certification Program, 2000.
- [15] Terdiman, R. and Berg, T.; Application Sourcing : Application Service Providers, Legacy Systems and More, Gartner Group, 2000.