
공개SW 유지관리 서비스 가이드라인

제정 2008.01.01

개정 2012.06.13

I. 목적

이 가이드라인은 공개SW의 특징을 고려하여 공개SW 유지관리 서비스의 범위 및 대가산정 방식을 명확히 하고 유지관리 서비스 구매시 필요한 서비스의 항목, 내용 등을 표준화함으로써 발주자의 예산편성 및 집행 용이성을 도모하고 공개SW의 안정적인 서비스 제공을 촉진하는데 그 목적이 있다.

II. 공개SW의 특징

“공개SW(Open Source Software)”는 저작권자가 소스 코드를 공개하여 소스 코드의 활용, 복제, 수정, 재배포가 자유로운 SW를 말한다.

일반적으로 저작권자가 공개하는 소스 코드 형태의 공개SW는 비공개 패키지 SW와 달리 그 자체로는 사용자가 편리하게 이용하기 쉬운 형태라고 하기는 어렵다.

이에 따라, 개발자가 공개한 소스 코드를 활용하기 쉬운 형태로 제공하거나 제품 설치, 제품 오류 및 결함에 대한 수정, 업그레이드 등 제품의 활용을 위해 기술지원이 필요로 하는 고객 수요가 발생하여 공개SW시장이 형성되고 이와 같은 기술지원 서비스(유지관리 서비스)를 전문으로 제공하는 공개SW 사업모델이 확산되고 있다.

즉, ‘공개SW=무료’라는 공식은 소스 코드의 무료 사용에 한정된 것이고, 공개 SW 활용을 위해 공개SW업체로부터 제공받는 유지관리 서비스는 유상으로 제공

되는 것이다.

따라서, 공개SW 사업모델은 일반 상용SW의 사용권(라이선스) 판매와 그에 따른 정률제 방식의 유지관리에 의한 것이 아니라 사용권(라이선스) 무상공급 후 일정금액을 유지관리 서비스 대가로 받는 정액제 방식이 된다.

< 공개SW 유지관리 서비스 시점 >

구 분	시스템 구축 단계 또는 도입단계	1차년도	2차년도
상용SW	사용권(라이선스) 계약	무상 (사용권 도입가에 포함됨)	유지관리 요율 적용 (사용권 도입가*요율)
공개SW	사용권 무상 컨설팅 비용 + 1차년도 유 지관리 서비스 계약	-	유지관리 서비스 계약

III. 적용 범위

본 가이드라인은 SW산업진흥법 제19조의 국가, 지방자치단체, 국가 또는 지방자치단체가 투자하거나 출연한 법인 또는 기타 공공단체 등(이하 ‘발주기관’이라 함)의 공개SW 유지관리서비스 구매에 적용한다. 단, 소스 코드는 공개되지 않지만 SW를 무료로 제공하는 상용SW에 대한 기술지원 서비스(유지관리 서비스) 구매에도 준용할 수 있다.

IV. 공개SW 유지관리 서비스의 정의

가. “공개SW 유지관리 서비스”라 함은 공개SW를 최적의 상태로 활용·유지하기 위한 기술지원 서비스이다.

나. 공개SW 유지관리 서비스는 공개SW 도입 이후 운영에 필요한 기술지원 서비스를 제공하는 것으로 제품지원(기능향상, 제품수정 및 업데이트), 유지관리(장애지원, 예방지원 등), 컨설팅 서비스 등의 서비스가 포함된다.

다. 공개SW 유지관리 서비스는 계약기간과 유지관리 서비스 레벨(Service Level)의 조합에 의한 정액제 방식으로 계약을 체결하며, 공개SW 유지관리 서비스는 계약기간 내에서 도입된 공개SW가 폐기 또는 변경되기 전까지 제공(계약기간과 시스템 수명주기의 불일치에 의한 기간 및 대가의 조정은 별도 약정)된다.

IV. 공개SW 유지관리 서비스 내용

공개SW 유지관리 서비스에는 일반적으로 다음과 같은 항목들이 포함된다.

<공개SW 유지관리 서비스 항목>

구분	유지관리 서비스 항목		유지관리 서비스 내용
제 품 지원	설치 및 기능향상	설치지원	초기 설치 및 환경설정
		메이저 기능향상	메이저 업그레이드 제품 제공 및 설치지원(예, Ver 1.0 → Ver 2.0)
		마이너 기능향상	마이너 업그레이드 제품 제공 및 설치지원(예, Ver 1.0 → Ver 1.1)
	제품 수정 및 업데이트	패치 /Hotfix	보안 패치와 SW 제품의 버그 등 오류를 수정하는 업데이트 제공 및 설치 지원
	공개SW 라이선스 보증		공급한 공개SW 제품의 라이선스 사용에 대한 법적 문제가 없다는 것을 보증
유지 관리	기본유지관리		고객지원 사이트 접속, 전화/이메일 등 원격 일상지원
	긴급 장애지원		사용자가 긴급한 문제를 해결하기 위해 장애처리 및 정비 서비스를 요청한 경우 고객을 지원
	예방지원		시스템 장애를 사전예방하기 위해 정기적으로 지원하는 정기 점검 서비스
	교육		제품 운영 및 사용을 위한 운영자/사용자 교육
	성능 개선/튜닝		운영시스템의 성능 개선과 튜닝을 위한 전문 서비스
컨설팅 서비스	아키텍처 재설계		운영시스템의 아키텍처 재설계를 위한 전문 서비스
	기타 전문 서비스		기타 운영시스템 환경 고도화를 위한 전문 서비스

V. 공개SW 유지관리 서비스 계약방식

가. 정액 방식, 서비스 계약은 최소 1년

공개SW는 신규시스템 발주 시 구축 완료 이후의 1년 동안의 유지관리 서비스 상품을 구매하며, 유지관리 서비스 상품을 구매한 이후에는 연간 단위 정액제 방식으로 예산을 편성하고 집행한다.

나. 서비스 항목 및 수준 선택

유지관리 서비스 상품은 제공하는 서비스의 수준(Service Level)에 따라 단계적 · 선택적으로 구성되어 있으며, 사용자는 제공 받고자 하는 수준을 선택할 수 있다.

<공개SW 유지관리 서비스 수준>

(○ : 온라인, ◎ : 온라인/온사이트)

구분	유지관리 서비스 항목		유지관리 서비스 수준*		
			기본	표준	고급
제품지원	기능 향상	메이저	○	○	◎
		마이너	○	○	◎
	제품 수정 및 업데이트	패치/Hotfix	○	○	◎
	공개SW 라이선스 보증		○	○	○
유지관리	기본 유지관리		○	○	○
	긴급 장애지원		○	◎	◎
	예방 지원		-	○	◎
	교육		-	◎	◎
	성능 개선/튜닝		-	-	◎
컨설팅 서비스	아키텍처 재설계		개별 협의		
	기타 전문 서비스		개별 협의		

- 기본서비스 (정의) 공개소프트웨어 제품을 도입해서 운영하기 위한 가장 기본적 서비스 수준
(예시) 웹서버, 파일서버, 백업서버 등 시스템 중요도가 낮은 단일 서비스형 시스템을 운영하기 위한 유지관리 서비스
- 표준서비스 (정의) 상시적 운영 이외 예방항목을 추가하여 보다 안정적인 서비스를 수행하기 위한 서비스 수준
(예시) 중소규모의 대내외 서비스형 업무 시스템에 적용 가능한 유지관리 서비스
- 고급서비스 (정의) 온 사이트를 통한 보다 질 높은 서비스 수준
(예시) 시스템 중요도가 높고 이중화가 필요한 핵심업무 시스템에 적용 가능한 유지관리 서비스

< 긴급장애, 예방지원의 세부 서비스 수준 >

유지관리 서비스 항목	유지관리 서비스 수준*			지원시간	응답시간 (업무시간 기준)	지원횟수
	기본	표준	고급			
긴급 장애지원	○			8h * 5/주	8시간 이내	무제한
		◎		24h * 5/주	8시간 이내	온라인-무제한 온사이트-개별협의
			◎	24h * 7/주	4시간 이내	
	기본	표준	고급	지원시간	응답시간	지원횟수
예방 지원		○		협 의	-	연 2회
			◎	협 의	-	연 4회

* 긴급 장애지원의 응답시간은 업무시간을 기준으로 하며, 이외 시간은 별도 협의

다. 가격 전적 비교

공개SW 유지관리 서비스에 대한 단가는 정형화될 수 없기 때문에, 사용자는 필요한 서비스 수준을 정의한 이후에 기업으로부터 견적을 제공받아 비교하여 가격을 최종 산정하여야 한다.

- * 도입하려는 기능을 갖춘 공개SW에 대한 정보와 유지관리 서비스 제공이 가능한 기업 정보는 공개SW포털사이트(www.oss.kr)에서 확인 가능

라. 단계별 검토사항

사용자는 공개SW 유지관리 서비스를 적용하기 위해 예산 확보단계 시부터 사업관리 단계까지 아래의 사항을 검토하여 추진하여야 한다.

<계약 단계별 검토사항>

단계	검토 사항
(1) 예산 확보단계	공개SW는 운영비용 관점에서 정액제로 예산을 편성 [산출 방식] (통합발주 시) =(상용SW도입가*요일)+공개SW유지관리 비용 (공개SW 단독발주 시) = 공개SW유지관리 비용
(2) 발주 단계	상용SW 유지관리 및 공개SW유지관리서비스 발주를 구분하여 명기
(3) 유지관리 계약 단계	1차년도 이후 연간(or 다년) 단위로 정액 계약 체결
(4) 사업관리 단계	발주기관은 원/하도급자 간 공개SW 유지관리서비스 계약 체결 및 지급여부 확인

V. 기타

기타 상세 문의내용은 지식경제부 및 정보통신산업진흥원 내 ‘공공부문 공개 SW 적용 지원센터(02-2141-5251(제도), 02-2132-1400(기술))’로 문의