

스마트 전자정부 구축을 위한

전자정부지원사업 사업관리 매뉴얼 V3.0

- 전자정부의 이해
- 전자정부지원사업 개요
- 전자정부지원사업 추진
- 운영 및 유지보수
- 전자정부지원사업 성과관리
- 부록



안행정부



한국정보화진흥원

목 차

1. 전자정부의 이해	4
1-1. 전자정부의 의미	5
1-2. 전자정부 추진현황	7
1-3. 한국의 전자정부 수준과 미래	9
2. 전자정부지원사업 개요	19
2-1. 사업의 이해	20
2-2. 사업 추진절차	22
2-3. 사업 유형	24
2-4. 사업의 발굴 및 선정	34
2-5. 예산의 산정 및 확보	36
3. 전자정부지원사업 추진	42
3-1. 사업계획 확정	45
3-2. 사업자 선정 및 계약	66
3-3. 사업관리 (착수/진도관리/변경관리/대금집행/하도급관리/ 위험관리/보안관리/개인정보보호/위임발주/SW분리발주)	78
3-4. 사업완료 (검사/정산 및 완료/하자보수)	126
3-5. 감리관리 (감리법인 선정/감리법인 관리/감리수감 및 시정조치)	135
3-6. PMO	142
4. 운영 및 유지보수	148
4-1. 운영	150
4-2. 유지보수	171
5. 성과관리	176
5-1. 성과관리 개요	177
5-2. 성과관리 단계	184
부 록 : 전자정부 관련 법·제도 및 지침·기준 목록	243

세부설명(지침 및 기준 등) 목차

▶ 세계에서 인정받는 전자정부 서비스 -----	12
▶ 전자정부지원사업 지원기준 -----	20
▶ 공공부문 EA 추진계획 -----	29
▶ 정보화예산 작성지침 주요내용 -----	40
▶ 사업의 성공과 실패 -----	43
▶ 전자정부지원사업 사업관리 생애주기 (Life Cycle) -----	44
▶ 사업계획서(예시) -----	48
▶ 11개 유형별 상세 요구사항 작성 가이드-----	50
▶ 전자정부 보안 및 개인정보보호대책 -----	54
▶ 전자정부 공통서비스 -----	55
▶ 웹 콘텐츠 접근성 및 웹 호환성 준수 지침 -----	57
▶ 기관간 연계 정의 및 기술 -----	62
▶ 공동이행방식/분담이행방식 -----	75
▶ 협상에 의한 계약체결 기준 -----	76
▶ 중소기업소프트웨어사업자의 사업참여지원 -----	77
▶ 과업변경 검토시 변경금액(개발비) 산정방법 -----	88
▶ 하도급 적정성 평가방법-----	96
▶ SW 분리발주 입찰참가자격 -----	121
▶ 정보시스템 운영관리지침서 및 절차서의 개념-----	149
▶ 구성관리와 타 운영관리 요소와의 관계 -----	155
▶ 변경관리와 타 운영관리 요소와의 관계 -----	156
▶ 정보시스템 운영상태관리 대상 및 항목(예시)-----	158
▶ 장애등급의 분류서의 개념-----	161
▶ 아웃소싱의 장단점-----	167

▶ 성과지표 구성 및 개발원칙-----	186
▶ 고유지표 도출 및 목표치 설정 예시-----	187
▶ 이용자 만족도 조사대상 선정기준-----	189
▶ 이용자 만족도 점수산정-----	191
▶ 성과계획서 작성 예시-----	192
▶ 성과계획서 검토결과 작성요령-----	201
▶ 불임. 지표별 검토 세부내역 작성요령-----	202
▶ 등급별 환류기준-----	210

그림 목차

▶ 전자정부 성숙도와 정부혁신 성숙도와의 관계 -----	6
▶ 국가정보화의 비전 및 목표 -----	8
▶ 전자정부 발전단계 -----	9
▶ 한국의 웹수준-UN의 웹측정지수 기준 -----	9
▶ 전자정부지원사업 추진체계-----	21
▶ 전자정부지원사업과 일반 전자정부사업 추진절차 비교 -----	23
▶ [프로세스 흐름도] 신규지원 후보사업 선정절차 -----	34
▶ [프로세스 흐름도] 3-1. 사업계획 확정 -----	45
▶ [프로세스 개념도] 3-2. 사업자 선정 및 계약 -----	66
▶ [프로세스 흐름도] 3-2-2. 제안요청서 작성 및 입찰공고 -----	70
▶ [프로세스 흐름도] 3-2-3. 낙찰자 선정 및 계약체결 -----	72
▶ [프로세스 개념도] 3-3. 사업관리 -----	78
▶ [프로세스 흐름도] 3-3-1. 착수 -----	80
▶ [프로세스 흐름도] 3-3-2. 진도관리 -----	83
▶ [프로세스 흐름도] 3-3-3. 변경관리 -----	85
▶ [프로세스 흐름도] 3-3-4. 대금집행 -----	89
▶ [프로세스 흐름도] 3-3-5. 하도급관리 -----	92
▶ [프로세스 흐름도] 3-3-6. 위험관리 -----	98
▶ [보안수행 프로세스] 3-3-7. 보안관리 -----	101
▶ [프로세스 흐름도] 3-3-9. 위임발주 -----	115
▶ [프로세스 흐름도] 3-3-10. SW 분리발주-----	118
▶ [프로세스 흐름도] 3-3-10-1. 제안요청서 작성 및 입찰공고-----	119
▶ [프로세스 흐름도] 3-3-10-2. 낙찰자 선정 및 계약체결-----	123
▶ [프로세스 개념도] 3-4. 사업완료 -----	126
▶ [프로세스 흐름도] 3-4-1. 검사 -----	127

▶ [프로세스 흐름도] 3-4-2. 정산 및 완료 -----	129
▶ [프로세스 흐름도] 3-4-3. 하자보수-----	133
▶ [프로세스 개념도] 3-5. 감리관리 -----	135
▶ [프로세스 흐름도] 3-5-1. 감리법인 선정-----	136
▶ [프로세스 흐름도] 3-5-2. 감리법인 관리-----	138
▶ [프로세스 흐름도] 3-5-3. 감리수감 및 시정조치 -----	140
▶ [프로세스 흐름도] 3-6. PMO -----	142
▶ [프로세스 흐름도] 5-2-1. 성과계획서 확정 -----	184
▶ [프로세스 흐름도] 5-2-2. 중간점검 및 컨설팅-----	204
▶ [프로세스 흐름도] 5-2-3-1. 성과보고서 작성 · 절차 -----	206
▶ [프로세스 흐름도] 5-2-3-2. 성과점검 및 결과 환류 -----	208
▶ [프로세스 흐름도] 5-2-4. 성과계획서 변경 -----	211

매뉴얼 개요

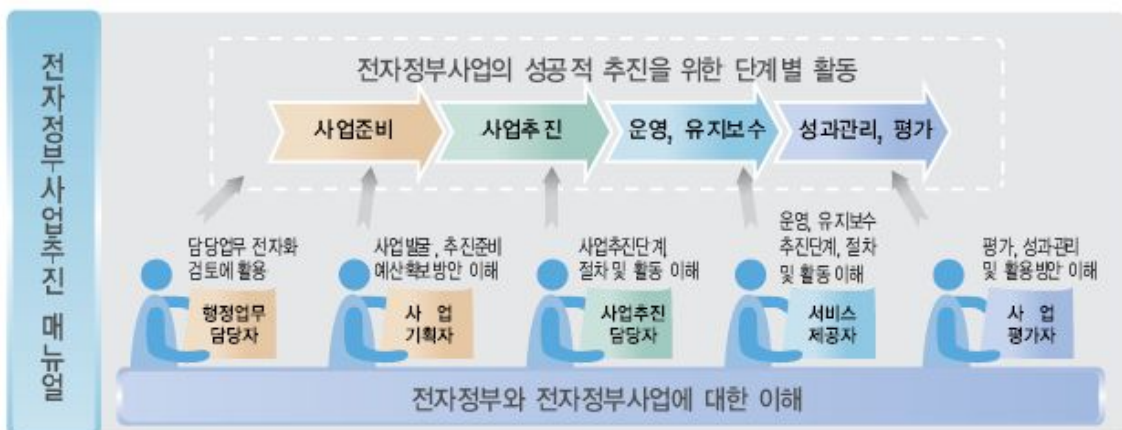
■ 목적 및 활용방안

- ◎ 세계 각국에서는 일 잘하는 지식정부 구현과 국민 편의 증진, 더 나아가 국가경쟁력 향상 등을 위한 수단으로서 전자정부를 적극 추진해 나가고 있음
- ◎ 전자정부는 정보기술을 활용하여 정부 내 업무처리, 정부와 국민·기업간 업무처리를 보다 신속하고 효율적으로 수행하도록 하며, 국민이 정부의 정책과정에 다양하고 편리한 방법으로 참여할 수 있는 수단을 제공함
- ◎ 따라서 전자정부사업은 단순히 기존 업무를 정보시스템으로 구축하는 것 뿐만 아니라, 불필요한 업무 제거, 표준화 및 정보공동활용 등을 비롯한 업무처리 절차의 개선, 법·제도를 개선하려는 노력과 함께 이루어질 때 비로소 그 성과를 달성할 수 있음
- ◎ 정보통신기술의 발달과 한국 전자정부 수준 진전으로 전자정부사업의 추진에는 많은 시간과 비용을 필요로 함에 따라 의도한 정책효과를 달성하기 위해서는 사전에 철저한 준비와 단계별로 체계적인 사업관리가 필수적임
- ◎ 본 매뉴얼은 정부 각 부처에서 전자정부지원사업을 추진하고자 하는 경우 전자정부와 전자정부지원사업에 대한 개략적인 이해를 돕고, 사업 추진 전 과정에 걸쳐 필요한 사항을 단계별로 정리한 실무적 지침서임



- ◎ 본 매뉴얼은 전자정부지원사업을 추진하는 주관기관(정부부처 등)과 중소기업자가 사업 추진 과정에서 필요한 사업관리정보(사업추진절차, 관련 근거, 고려사항 등)를 제공하는 데 기본목적이 있으나,
- ◎ 전자정부지원사업 담당자뿐 아니라 일반 행정업무 담당자, 전자정부서비스 제공자(중소사업자)에 이르기까지 각 단계별로 다음과 같이 활용할 수 있음

활용자	활용방안
전자정부지원사업 추진 담당자	전자정부와 정보화사업, 전자정부지원사업에 대해 개략적인 이해를 바탕으로 전자정부지원사업 추진의 단계와 절차를 이해하고 추진 단계별로 요구되는 활동을 파악함
행정업무 담당자	전자정부사업의 개념을 이해하고 담당업무의 정보화를 통한 업무혁신 가능성을 검토함
전자정부사업 기획자	전자정부사업 유형의 이해를 바탕으로 사업 발굴, 사업비 산정 등 전자정부사업 추진 시 준비사항을 파악함
전자정부서비스 제공자(중소사업자)	전자정부지원사업 구축, 시스템의 운영 및 유지보수에 대한 활동과 고려사항을 이해함
전자정부사업 평가자	전자정부사업의 이해를 바탕으로 사업의 성과관리 및 평가, 결과 활용방안을 이해함



■ 구성

- ◎ 본 매뉴얼은 전자정부와 정보화사업에 대한 기본 개념을 소개하고,
- ◎ 전자정부지원사업의 준비부터 추진, 운영·유지보수, 성과관리와 평가까지 전 과정에 걸쳐 추진해야 하는 절차와 근거, 고려사항 등을 포함한 활동 내용을 제시하고 있음

구분	목 차	주요 내용
기본개념	1. 전자정부의 이해	· 전자정부 의미, 추진현황 및 미래
	2. 전자정부지원사업 개요	· 정보화사업 이해, 유형 및 추진절차 · 전자정부지원사업 지원범위 및 체계, 사업발굴 및 선정, 예산의 산정 및 확보 등
사업의 단계별 활동	3. 전자정부지원사업 추진	· 사업계획 수립, 사업자 선정 · 계약, 사업관리, 사업완료, 감리관리, PMO
	4. 운영 및 유지보수	· 시스템의 운영 및 유지보수
	5. 성과관리	· 성과관리 개요 및 단계
부록	전자정부 관련 법 · 제도 및 지침 · 기준 목록	

1. 전자정부의 이해

1. 전자정부의 의미

2. 전자정부 추진현황

3. 한국의 전자정부 수준과 미래

1. 전자정부의 이해

1-1. 전자정부의 의미

▣ 전자정부 정의

- ◎ 전자정부는 정보기술(IT)을 활용하여 정부의 행정 효율성과 대국민 서비스를 개선하는 전자화된 정부를 의미하나, 각 나라, 주체, 기관별로 다양한 정의가 존재함

< 전자정부에 대한 다양한 개념 >

구분	개념정의	핵심요소
정부	영국 공공부문 전반에 전자상거래 응용기술을 적용하여 시민/기업에 대한 서비스 개선, 보다 효과적인 정부 정보자원의 활용을 달성하고, 궁극적으로는 정부 활동의 근본적 혁신(transformation)을 추구하는 정부(CITU, 2000)	전자상거래 기술, 보다 나은 국민/기업 서비스, 정부활동 혁신
	미국 인터넷 기반의 정보기술을 활용하여 시민들의 정부정보와 서비스에 대한 접근성을 높이고, 정부의 효율성을 제고하여 정부 운영비용을 줄이고, 시민의 정부참여 기회를 증대시키는 정부 (Lieberman, 2001)	정보기술, 접근성 제고, 정부 운영비용 감축, 시민 참여 기회 증대
민간	UN & ASPA (2002) 인터넷과 웹을 활용하여 국민에게 정부정보와 서비스를 제공하고, 정부와 국민간의 관계를 개선하는 정부	인터넷과 웹, 서비스 제공, 정부와 국민간 관계 개선
	Deloitte (2000) 정보기술을 활용하여 정부혁신을 추구하는 정부	정보기술, 정부혁신
	Accenture (2001) 정보기술 자체에 관한 것이 아니라 정부 운영방식을 혁신하기 위한 수단으로 정보기술을 활용하는 정부	정보기술, 정부운영 방식 혁신

- ◎ 한국의 전자정부에 대한 정의는 전자정부법을 따르는 것이 바람직함

정보기술을 활용하여 행정기관 및 공공기관의 업무를 전자화하여 행정기관등의 상호 간의 행정업무 및 국민에 대한 행정업무를 효율적으로 수행하는 정부

(전자정부법 제2조)

■ 전자정부의 역할

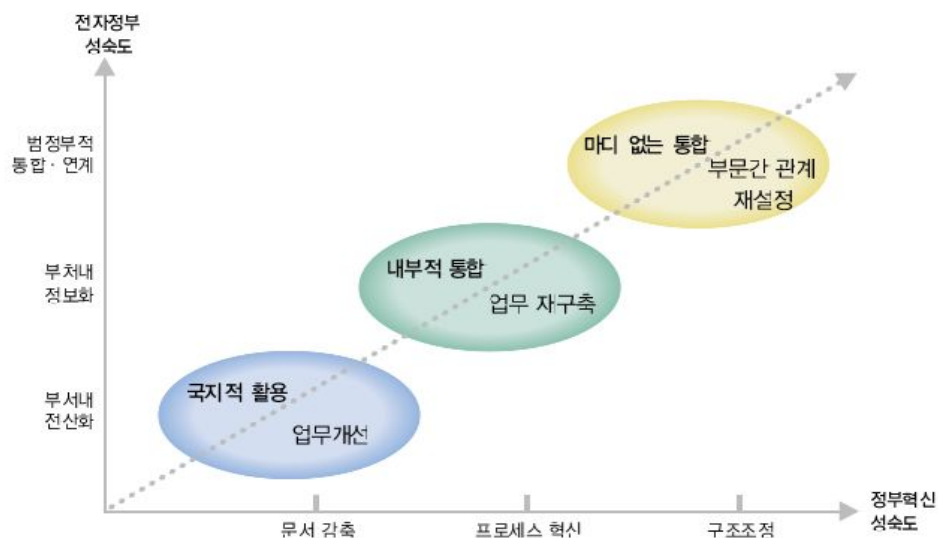
◎ 세계 각국은 행정개혁과 서비스 혁신의 전략적 수단으로 전자정부 추진

- 미국(오바마 행정부) : 기술과 혁신을 통해 미국 전역을 연결(Connecting)하고, 권한을 부여(empowering)해야 함을 강조
 ※ 클린턴 행정부 : 정보기술을 통한 정부 재창조
 부시 행정부 : 5대 정부개혁 과제로 전자정부 추진
- 블레어 수상 : 2005년까지 모든 정부서비스 온라인화
- OECD : 전자정부는 전자적 기술('e')보다 정부('government')가 더 중요하다고 강조

◎ 전자정부는 단순히 정보기술을 행정과정에 적용하는 것이 아니라, 정부운영 시스템의 개선, 정부기능의 질적 전환 등 정부 혁신을 촉진·지원하는 핵심 전략 수단임

- 정부업무의 전자적 처리로 행정의 효율성과 투명성이 증대
- 국민 및 기업이 원하는 정보와 서비스를 언제 어디서나 이용
- 국민이 국정운영 과정에 참여할 수 있는 기회를 확대

< 전자정부 성숙도와 정부혁신 성숙도와의 관계 >



(출처: 송희준, 정부혁신과 전자정부의 연계강화 전략, 2004. 5)

1-2. 전자정부 추진현황

우리나라는 1980년대 국가기간전산망사업을 통해 국가기본정보 전산화를 시작으로 1990년대 초고속정보통신기반 구축, 2001년 전자정부 11대 과제, 2003년 전자정부 로드맵 31대 과제 추진 등을 통해 세계 최고 수준의 열린 전자정부를 구현하였고, 2008년부터는 서비스 통합·연계 등 전자정부 선진화를 추진 중임

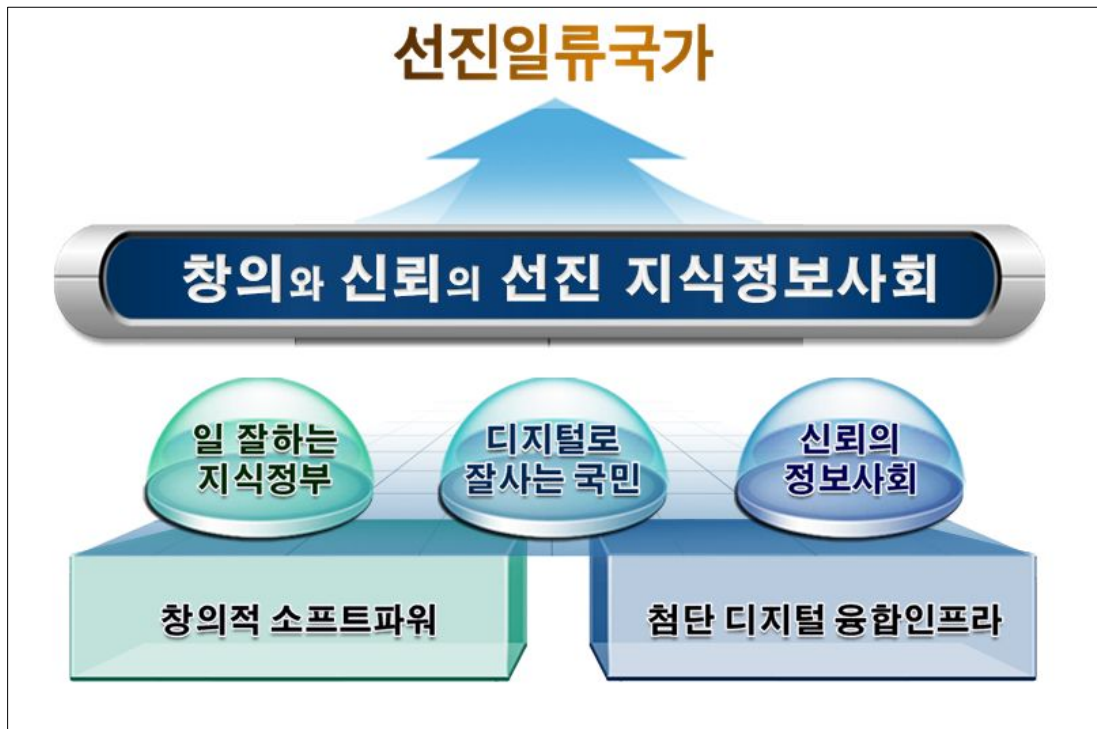
■ 전자정부 추진연혁

- ◎ 1987 ~ 1992 : 국가기본정보 전산화
 - 주민, 부동산, 자동차, 고용, 통관, 경제통계 등 주요 행정정보DB 구축
 - 국가기간전산망 및 초고속 정보통신기반 구축
- ◎ 1997 ~ 2000 : 전자정부 기반 조성
 - 조달, 특허, 국세, 관세, 여권발급 등 부처별·단위업무별 정보화
- ◎ 2001 ~ 2002 : 전자정부 본격 추진
 - 전자정부법 제정, G4C 및 전자조달 등 11대 전자정부사업 등 추진
- ◎ 2003 ~ 2007 : 전 부처로 전자정부 확산
 - 행정정보 공동 이용 확대, 국민참여 포털 등 로드맵 31대 과제 추진
- ◎ 2008 ~ 현재 : 전자정부 선진화
 - 정보기술아키텍처(EA) 기반 연계·활용, 공간정보 융·복합 등 선진화된 전자정부 추진

■ 전자정부 비전과 목표

- ◎ 국가 선진화를 위한 전략적 수단으로 정보화를 활용하기 위해 새로운 국가정보화 비전과 목표를 수립 (국가정보화기본계획, 2008. 12, 정보화추진위원회)
 - 중복·단절 등 기존 정보화의 문제를 해결, 융합·소통 등 정보화의 환경 변화와 개방·공유·협업 등 정보통신기술의 발전 반영
- ◎ 국가정보화의 비전은 선진일류국가 도약을 위한 “창의와 신뢰의 선진 지식정보사회”로, 이를 구현하기 위해 일 잘하는 지식정부, 디지털로 잘 사는 국민, 신뢰의 정보사회 구축을 목표로 함

〈 국가정보화의 비전 및 목표 〉



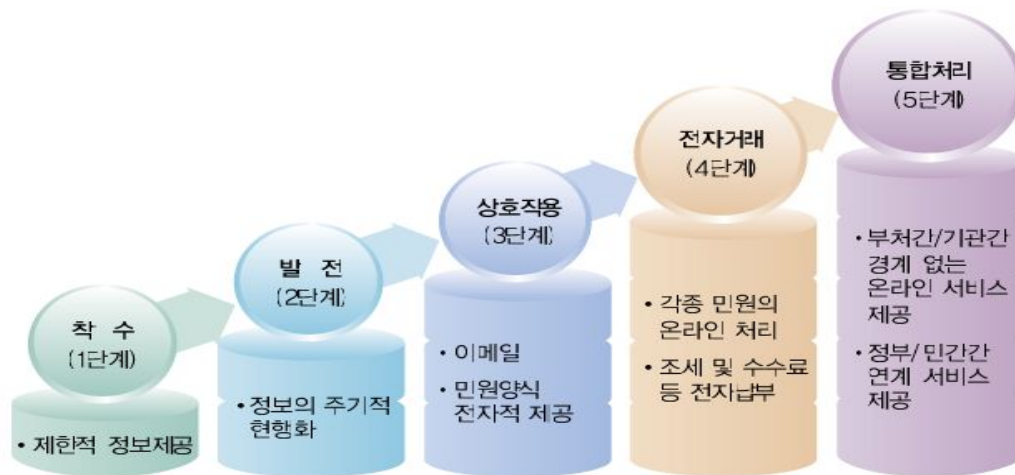
- ◎ 전자정부는 국가정보화의 비전과 목표 하에 일 잘하는 지식정부를 성공적으로 구현하기 위해 “국민과 소통하고 국민과 기업의 실질적 가치창출을 뒷받침하는 정부 서비스를 제공” 하기 위해
 - 수요자 중심으로 다부처 복합민원서비스를 통합·연계하고, 범정부 정보 자원의 통합·연계를 포함하여 관리를 효율화하고, 국가EA 수립 및 정보자원 공동활용체계를 정립하고자 함

1-3. 한국의 전자정부 수준과 미래

■ 우리나라의 전자정부 수준

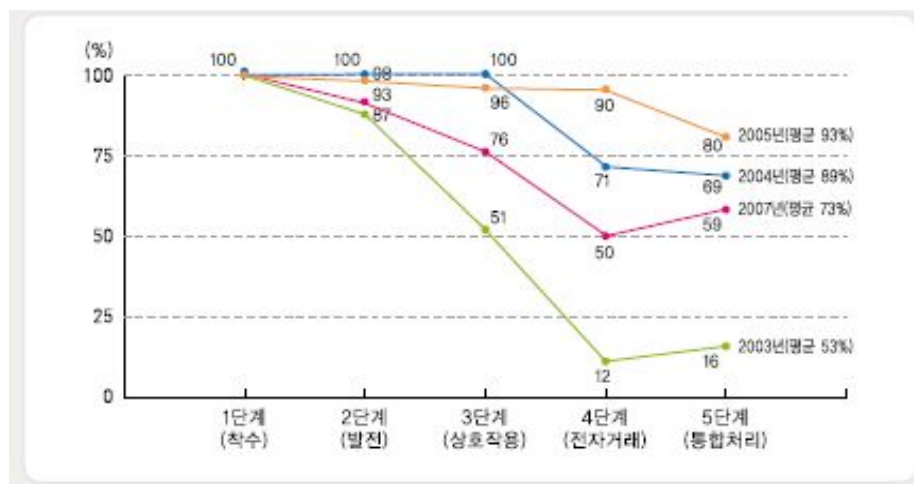
- ◎ UN은 전자정부의 발전단계를 (1) 착수 (2) 발전 (3) 상호작용 (4) 전자거래 (5) 통합처리, 5단계 단계로 구분하고 있음
- ◎ 우리나라는 UN이 제시한 전자정부 발전 5단계 중 최고 수준인 5단계에 진입(59%)한 것으로 평가받고 있음

〈 전자정부 발전단계 〉



(출처 : UN, Benchmarking e-Government, 2002, 6)

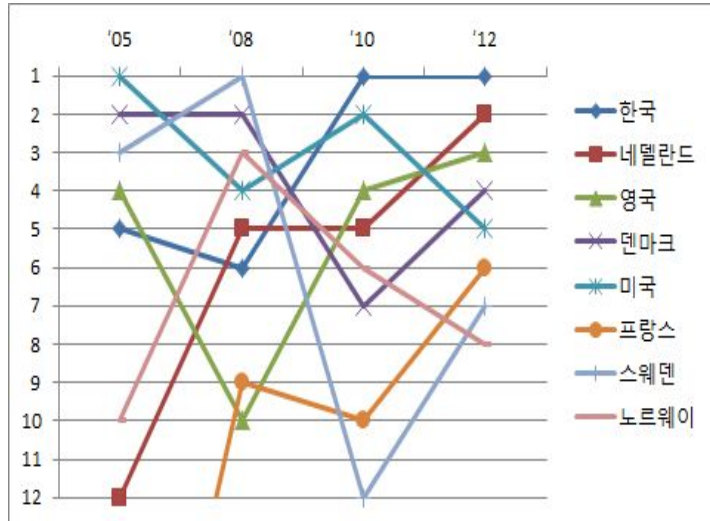
〈 한국의 웹 수준 - UN의 웹측정지수 기준 〉



■ UN 전자정부평가 변화 추이

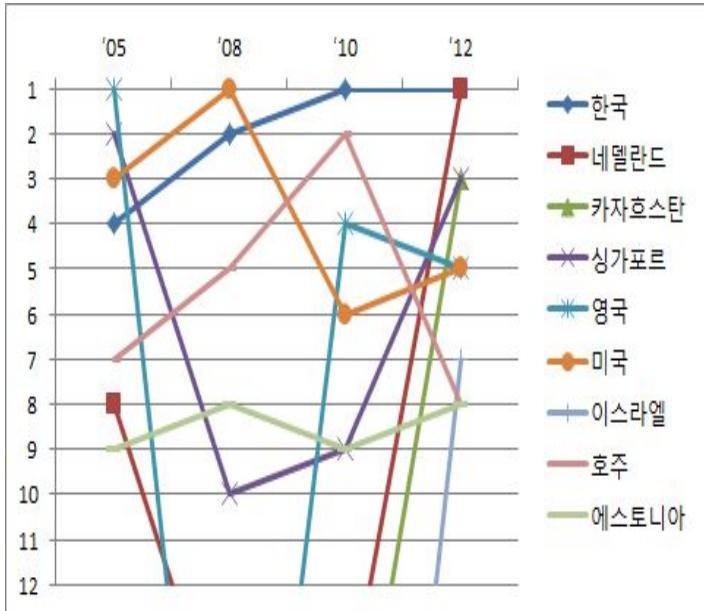
0 전자정부 발전지수

국가명	'05	'08	'10	'12
한국	5	6	1	1
네델란드	12	5	5	2
영국	4	10	4	3
덴마크	2	2	7	4
미국	1	4	2	5
프랑스	23	9	10	6
스웨덴	3	1	12	7
노르웨이	10	3	6	8



0 온라인 참여지수

국가명	'05	'08	'10	'12
한국	4	2	1	1
네델란드	8	16	15	1
카자흐스탄	31	98	18	3
싱가포르	2	10	9	3
영국	1	25	4	5
미국	3	1	6	5
이스라엘	24	38	30	7
호주	7	5	2	8
에스토니아	9	8	9	8



■ 2012 UN 전자정부평가 주요 국가별 순위

○ 전자정부 발전지수

- 네덜란드(5위→2위), 영국(4위→3위), 덴마크(7위→4위) 순위 상승
- 미국(2위→5위), 캐나다(3위→11위), 노르웨이(6위→8위) 순위 하락

순위	2005년		2008년		2010년		2012년	
	국가명	지 수	국가명	지 수	국가명	지 수	국가명	지 수
1	미 국	0.9062	스웨덴	0.9157	대한민국	0.8785	대한민국	0.9283
2	덴마크	0.9058	덴마크	0.9134	미국	0.8510	네덜란드	0.9125
3	스웨덴	0.8983	노르웨이	0.8921	캐나다	0.8448	영국	0.8960
4	영 국	0.8777	미 국	0.8644	영국	0.8147	덴마크	0.8889
5	대한민국	0.8727	네덜란드	0.8631	네덜란드	0.8097	미국	0.8687
6	호 주	0.8679	대한민국	0.8317	노르웨이	0.8020	프랑스	0.8635
7	싱가포르	0.8503	캐나다	0.8172	덴마크	0.7872	스웨덴	0.8599

○ 온라인 참여지수

- 네덜란드(15위→1위), 싱가포르(9위→2위), 카자흐스탄(18위→2위) 순위 상승
- 호주(2위→5위), 스페인(3위→14위), 뉴질랜드(4위→11위) 순위 하락

순위	2005년		2008년		2010년		2012년	
	국가명	지 수	국가명	지 수	국가명	지 수	국가명	지 수
1	영 국	1.0000	미 국	1.000	대한민국	1.0000	대한민국 네덜란드	1.0000
2	싱가포르	0.9841	대한민국	0.9773	호주	0.9143	카자흐스탄 싱가포르	0.9474
3	미 국	0.9048	덴마크	0.9318	스페인	0.8286	미국 영국	0.9211
4	대한민국	0.8730	프랑스	0.9318	뉴질랜드 영국	0.7714	이스라엘	0.8947
5	캐나다	0.8730	호 주	0.8864	-	-	호주 에스토니아 독일	0.7632
6	뉴질랜드	0.7937	뉴질랜드	0.7955	일본 미국	0.7571	콜롬비아 핀란드 일본 아랍에미리트	0.7368

세계에서 인정받는 전자정부 서비스

■ 대표 서비스

◎ 전자조달 세계 대표 브랜드 “나라장터(www.g2b.go.kr)”

- ▶ 입찰·계약·납품·대금 지급에 이르는 모든 조달 절차를 인터넷을 통해 온라인으로 처리하고, 조달 단일창구를 구축하여 공공조달의 효율성과 투명성을 제고
- ▶ 4만여 공공기관과 17만 기업이 이용하고 있으며, 매년 24만 명이 나라장터 방문, 약 10만 건의 서류를 온라인으로 교환

- 2003년 : UN공공서비스 혁신상(PSA) 수상
- 2004년 : OECD의 투명성 개선 모범사례, UN 전자조달 Best Practice Model 선정
- 2005년 : UN 전자상거래 표준화기구(UNCITRAL)는 나라장터 전자조달 절차를 국제표준으로 인정
- 2006년 : 세계정보기술올림픽(WCIT) 공공분야 우수상 수상
- 2007년 : 아·태 전자상거래위원회로부터 e-Asia Award 수상
- 2009년 : 베트남 전자조달 파일럿시스템 구축 지원
코스타리카 전자조달시스템 수출 지원

◎ 선진형 통상국가 실현에 앞장서는

“전자통관시스템 UNI-PASS” (portal.customs.go.kr)

- ▶ 수출입신고·입항·화물관리·환급업무 등 통관절차 전 과정을 전산화하여 통관업무 절차를 획기적으로 개선하고 신속하고 안전한 통관서비스를 제공
- ▶ 국제무역개발협약(UNCTAD)의 권고수준(4시간) 보다 빠른 수출통관은 2분, 수입통관은 1.5시간내에 처리
- ▶ 세계 최초 100% 전자수출입 신고체계 완성(미국 96%, 일본 90%)

- 2001년 : UN 반부패포럼에서 모범사례로 선정
- 2006년 : ISO 20000 획득
세계관세기구(WCO) 지적재산권상 수상
- 2007년 : 아시아태평양 전자상거래위원회(AFACT)에서 ‘e-Asia Award’ 수상

◎ 글로벌 지식강국에 기여하는 “특허넷(www.kipo.go.kr)

- ▶ 특허출원·심사·제증명·민원서비스·진행정보 조회 등 특허에 관한 모든 것을 온라인으로 처리
- ▶ 특허 제출과정의 전반을 실시간으로 관리하고, 24시간 365일 온라인을 통해 국내·외 특허출원서비스 제공

- 세계 최초로 국제특허(PCT)의 출원, 접수, 심사 등 사무처리 전 과정을 전산화
- 세계지적재산권기구(WIPO)는 특허청과 PCT-ROAD(Receiving Office Administration)를 개발하여 전 세계에 보급 예정

■ 전자정부 해외 진출 주요 현황

◎ 2002년부터 2012년까지 총 87,498만불

연도	구분	사례명	대상국가	금액	진출방식	계약기간
2002	특허	특허정보화 컨설팅	필리핀	5	APEC 기금	'02
	특허	특허정보화 컨설팅	파푸아뉴기니	5	APEC 기금	'02
	소계			10		
2003	특허	특허정보화 컨설팅	태 국	5	APEC 기금	'03
	특허	특허정보화 컨설팅	페 루	5	APEC 기금	'03
	소계			10		
2004	특허	특허정보화 컨설팅	베트남	5	APEC 기금	'04
	소계			5		
2005	특허	특허정보화 컨설팅	인 도	5	APEC 기금	'05
	관세	관세행정 ISP 컨설팅사업	카자흐스탄	42	수입국 자금	'05.10~'06. 3
	조달	전자조달 컨설팅	파키스탄	6	SW진흥원 무상지원	'05. 2~'05. 5
	조달	전자조달 컨설팅	베트남	6	SW진흥원 무상지원	'05. 4~'05. 8
	행정	지방전자정부 컨설팅	베트남	6	수입국 자금	'07. 9~'07.12
	기타	기상청 수치예보시스템 구축	스리랑카	20	KOICA	'05.11 ~ '05.12
	소계			85		
2006	관세	관세행정현대화 사업	도미니카	2,900	EDCF	'06. 8~'09.10
	행정망	정부행정망 1차구축사업	스리랑카	1,450	EDCF	'06
	소계			4,350		
2007	센터	정부데이터센터 구축사업	몽 골	380	KOICA 무상지원	'07.11~'10.4
	센터	정부데이터센터 구축사업	네 팔	270	KOICA 무상지원	'07.11~'09.11
	관세	관세행정현대화 사업	몽 골	250	KOICA 무상지원	'07.12~'09.12
	환경	폐기물적법처리시스템	베트남	14	기술진흥원 공동	'07.11~'08.12
	항만	Yes! U-Port타당성 조사 사업	베트남	9	SW진흥원 무상지원	'07. 6~'07.11
	항만	Yes! U-Port타당성 조사 사업	필리핀	9	SW진흥원 무상지원	'07. 6~'07.11
	행정	지방전자정부 컨설팅	케 나	6	수입국 자금	'07. 9~'07.12
	조달	전자조달 컨설팅	몽 골	7	SW진흥원 무상지원	'07. 6~'07.11
	조달	전자조달 컨설팅	그루지야	7	SW진흥원 무상지원	'07. 6~'07.11
	특허	특허정보화 컨설팅	인도네시아	10	수입국 자금	'07. 4~'07.11
	특허	특허정보화 컨설팅	필리핀	10	수입국 자금	'07.10~'07.11
	특허	특허정보화 컨설팅	베트남	10	수입국 자금	'07.10~'07.11
	재난	제1차 재해방지 조기 경보시스템 구축	필리핀	100	KOICA	'07.10 ~ '08.10
	소계			982		
2008	특허	특허정보화 컨설팅	몽 골	10	수입국 자금	'08. 6~'07.9
	특허	특허문헌 검색시스템	인도네시아	100	수입국 자금	'08.6~'07.12

연도	구분	사례명	대상국가	금액	진출방식	계약기간
	조달	전자조달 컨설팅	코스타리카	9	SW진흥원 무상지원	'08. 6~'08. 9
	관세	관세행정 컨설팅 사업	키르기즈	47	수입국 자금	'08. 1~'09. 5
	항만	Yes! U-Port타당성 조사 사업	과테말라	9	"	'08. 8~'08.10
	우편	우편물류시스템(PostNet)	카자흐스탄	557	수입국 자금	'08.5~'09.6
	행정	바탐시 전자정부 구축	인니	2,000	EDCF	'08.1~'09.7
	기타	기후자료복원 및 자료관리 현대화 사업	몽골	130	KOICA	'08.8 ~ '09.12
	조달	나라장터	베트남	178	KOICA	'08.11 ~ '10.11
	소계			2,732		
2009	재정	국가재정관리시스템	인도네시아	4,300	World Bank	'09. 9~'12.12
	환경	유해폐기물관리시스템 구축	베트남	300	KOICA 무상지원	'10. 2 ~ '11.12
	환경	대기오염 모니터링 역량강화 사업	튀니지	200	KOICA 무상원조	'08. 8 ~ '10.10
	기타	마약통제행정역량강화사업	베트남	239	KOICA	'09.12~'11.12
	관세	관세행정현대화사업	과테말라	352	KOICA 무상지원	'10. 1 ~ '11.12
	조달	전자조달시스템 구축	코스타리카	831	수입국 자금	'09. 7~'10. 7
	조달	전자조달 시범시스템	베트남	300	KOICA 무상지원	'09. 1 ~ '09. 9
	조달	전자조달 컨설팅	우즈베키스탄	12	SW진흥원 무상지원	'09. 4 ~ '09.10
	특허	특허정보화컨설팅	우즈베키스탄	12	수입국 자금	'09.5~'09.7
	특허	특허문서 전자화시스템	몽골	90	수입국 자금	'09.4~'09.12
	행정	지방전자정부 컨설팅	네 팔	5	수입국 자금	'09. 6 ~ '09. 8
	행정	정보화정책컨설팅	쿠웨이트	30	수입국 자금	'09.8~'11.7
	통관	전자통관시스템	몽골	304	ADB	'09.3 ~ '10.6
	소계			6,670		
2010	통관	전자통관시스템 구축	에콰도르	2,520	수입국 자금	'10.~
	특허	전자특허출원시스템	인도네시아	3,300	EDCF	'10.~
	행정망	정부행정망 2차구축사업	스리랑카	636	EDCF	'10.~
	행정	전자결재시스템	방글라데시	130	KOICA	'10.~
	조세	조세시스템	스리랑카	930	ADB자금	'10.~
	보안	e-Gov 플랜 및 CERT	모로코	340	KOICA	'10~'12
	재난	제2차 재해방지 조기경보시스템 구축	필리핀	300	KOICA	'10.10 ~ '13.3
	조달	나라장터	몽골	416	KOICA	'10.9 ~ '12.9
	통신망	국가정보통신망 개발사업	방글라데시	3,060	EDCF	'10.~
	행정망	정부행정망 개발사업	말리	3,960	EDCF	'10~
	소계			14,876		
2011	센터	정부데이터센터 구축	베트남	10,000	EDCF	'11~
	재난	재난관리정보화시스템	모잠비크	2,500	EDCF	'11~
	통관	전자통관 싱글윈도우즈	에콰도르	1,582	수입국 자금	'11~

연도	구분	사례명	대상국가	금액	진출방식	계약기간
	조세	국세정보화사업	몽골	500	World Bank	'11~
	보안	정보보안컨설팅	멕시코	200	수입국 자금	'11.10~
	조달	전자조달시스템	튀니지	570	KOICA	'11.7~
	통관	전자통관시스템	네팔	383	KOICA	'11.8~
	통관	전자통관시스템	탄자니아	266	KOICA	'11.8~
	특허	전자특허시스템	몽골	335	KOICA	~'11.12
	특허	전자특허시스템	아제르바이잔	420	KOICA	'11.6~
	행정	국가등록시스템	몽골	310	KOICA	'11.7~
	출입국	출입국관리시스템	도미니카	2,500	EDCF	'11.~
	통신망	경찰청 무선통신망 구축	인도네시아	4,000	EDCF	'11.~
	기타	기상업무 현대화 지원사업	베트남	5	기상청 R&D	'11.2~'11.12
	기타	위성자료 수신시스템 구축사업	스리랑카	200	KOICA	'11.3~'12.6
	소계			23,566		
2012	보안	정부보안관제센터 구축	모로코	7	KOICA	'12~
	행정	주소등록정보시스템	아제르바이잔	100	수입국자금	'12.1~'12.12
	행정	e-NID(전자주민증발급)	아프가니스탄	4,500	"	'12.1~'14.6
	행정	법인등록 및 인허가시스템	바레인	800	"	'12.5~'14.5
	교육	한국형 첨단교육서비스	몽골, 필리핀	200	ODA(교과부)	'12.6~'12.12
	교육	Jazan대학교 E-learning ISP	사우디아라비아	50	수입국자금	'12.6~'12.12
	우편	우편물류 유상유지보수 사업	카자흐스탄	20	"	'12.3~'12.10
	교육	재무부 정보화교육장 구축	스리랑카	300	ADB	'12.1~'12.7
	조달	전자조달 유지보수	코스타리카	84	수입국자금	'12.2~'12.12
	행정	다낭시 전자정부시스템 구축	베트남	500	WB	'12.8~'13.8
	재난	지진재난경보시스템	몽골	840	수입국자금	'12.7~'13.10
	행정	통계정보시스템	몽골	40	ODA(통계청)	'12.4~'12.7
	통관	전자통관시스템	탄자니아	1,961	ICF (아프리카투자 환경개선기금)	'12.8~'14.8
	공항만	공항재건 사업(IT분야)	리비아	2,000	수입국자금	'12.12~'14.6
	행정망	정부행정망 구축	가봉	3,000	수입국자금	'12.12~'15.6
	기타	호치민-쭙룽 고속도로 지능형 교통시스템(ITS) 구축	베트남	3,000	EDCF	'12.12~'14.2
	교육	ICT 교육훈련센터 건립 사업	방글라데시	3,900	EDCF	'12.12~'14.6
	조세	조세정보시스템 구축	라오스	2,850	EDCF	'13.6~'15.12
	기타	산토도밍고시 지능형교통정보시스템(ITS)	도미니카	3,600	EDCF	'12~
	재난	해상안전운항시스템 구축	방글라데시	3,750	EDCF	'12~

연도	구분	사례명	대상국가	금액	진출방식	계약기간
	기타	국가지리정보시스템(NGIS) 구축	우즈베키스탄	1,500	EDCF	'13.6~'14.12
	기타	지적도 제작 및 토지등록 사업	자메이카	210	KOICA	'12.9~'14.9
	교육	트리부반대 ICT센터 설립	네팔	500	KOICA	'12.10~'13.4
	행정	ICT 마스터플랜 수립사업	캄보디아	200	KOICA	'12.12~'14.12
	교육	디지털과학수사 및 IT역량강화 사업	방글라데시	300	KOICA	'12.12~'14.12
	소계			34,212		
총계				87,498		

■ 전자정부의 미래

- ▶ 국민 중심의 일 잘하는 스마트 전자정부
- ▶ 녹색 기술(Green IT)을 활용하는 녹색 전자정부
- ▶ 안심하고 이용할 수 있는 신뢰의 전자정부
- ▶ 국제사회와 함께하는 글로벌 전자정부

◎ 국민 중심의 일 잘하는 스마트 전자정부

- 지식정보의 범정부적 유통, 활용 활성화, Mobile, IPTV 등을 활용한 신규 서비스 창출을 통해 똑똑하고 능력 있는 스마트 정부를 실현
- 종이서류 없는 온라인 완결 민원서비스 완성, 개인맞춤형 서비스 제공 등 국민에게 편리한 생활 공감 서비스를 창출

◎ 녹색 기술(Green IT)을 활용하는 녹색 전자정부

- 환경모니터링시스템, 그린오피스, 지능형 교통체계(ITS), u-ICT 활용 물류관리체계 등 친환경적인 전자정부 서비스를 제공
- 친환경 인증마크 획득 장비 구입, 전력 절감을 위한 서버 가상화 기술 등을 통해 정부통합전산센터를 그린화

◎ 안심하고 이용할 수 있는 신뢰의 전자정부

- 해킹, 개인정보유출, 불법정보유통 등 정보화의 역기능에 적극적으로 대응하여 건전한 전자정부 이용환경을 조성
- 장애인, 노인 등 정보취약계층도 누구나 손쉽게 이용할 수 있는 전자정부 서비스 제공

◎ 국제사회와 함께하는 글로벌 전자정부

- 국제기구와의 공동 프로젝트 추진, 우수 전자정부시스템의 해외진출 등 한국의 전자정부 추진 경험 및 노하우를 국제사회와 공유
- 개도국에의 정보접근센터 구축, 정보화 정책 전문가 초청연수 등 국제정보격차 해소를 적극적으로 지원

미래의 전자정부는 사회, 기술 등의 환경변화, 국민의 요구, 정부 행정의 역할과 서비스 변화 등을 반영하여 보다 차원 높은 행정 효율성과 대국민 서비스를 제공하고, 국가 사회 현안 해결 수단으로 확대 예정

◎ 정부 각 부처 서비스 간 통합·연계를 통해 국민들이 언제·어디서나 원하는 서비스를 이용하고, 정책 과정에도 참여할 수 있는 지능형·맞춤형 유비쿼터스 스마트 전자정부로 발전할 것으로 예상

- 가치있는 지식과 정보를(Right Information), 원하는 시간에(Right Time), 원하는 사람에게(Right Person) 제공하는 고품질 서비스 체계
- 부처의 업무영역에 제한 없이 서비스 흐름별로 업무를 처리하여 고객 중심의 단절 없는 24시간 논스톱(Non-Stop) 서비스 제공
- 광대역통합망(BCN), 전자태그(RFID) 등의 유비쿼터스 기술을 기반으로 고객 중심의 새로운 정부 서비스 가치 창출

◎ 국가정보화의 핵심 인프라로서 국정과제 및 사회현안 해결을 위한 핵심 수단으로 활용될 수 있도록 발전할 것으로 예상

- 국정과제 및 사회 현안(저탄소 녹색성장, 경제 활성화 및 일자리 창출, 민생안전 및 사회통합, 공공부문 효율화, 국가위상 강화 등)을 해결하는 전략적 수단으로 전자정부 서비스의 역할 증대
- 또한 그린 IT, u-IT 지능화 기술, Web 2.0/3.0, 정부3.0 등 첨단 IT 기술을 전자정부에 적극 활용하여 IT 산업 육성 및 신성장 동력 창출에도 기여

2. 전자정부지원사업 개요

1. 사업의 이해

2. 사업 추진절차

3. 사업 유형

4. 사업의 발굴 및 선정

5. 예산의 산정 및 확보

2. 전자정부지원사업 개요

2-1. 사업의 이해

■ 전자정부지원사업의 정의와 구분

◎ 전자정부사업은 행정기관 내부, 행정기관 간 또는 행정기관과 국민(기업 등)간에 이루어지는 각종 행정업무 및 서비스를 정보화하는 모든 활동을 의미함

◎ 전자정부사업은 일반 전자정부사업과 전자정부지원사업으로 구분됨

- 일반 전자정부사업 : 각 부처가 재원을 확보하여 추진
- 전자정부지원사업 : 안전행정부의 범국가적 차원에서 행정서비스 개선, 다수부처 연계, 공동활용을 위한 정보화사업 등에 대한 재원을 일괄 확보하여 추진

◎ 전자정부지원사업은 전자정부의 효율적인 추진을 위하여 국가, 지방자치단체, 공공기관 등이 추진하는 정보화사업을 전자정부지원사업 추진 계획에 따라 지원하는 사업

전자정부지원사업 지원기준

- ① 여러 부처 연계 및 정보의 공동활용 등을 통해 정보화의 효과를 극대화하거나 공동인프라 구축 등을 통해 정보자원관리의 효율화를 도모할 수 있는 사업
- ② 행정업무의 효율화와 대국민 서비스의 개선 등 정보화를 통해 공공부문의 업무 혁신을 촉진할 수 있는 사업
- ③ 정보화의 우선순위 및 파급효과가 크나 추진여건 등이 마련되지 않아 지원이 필요한 사업

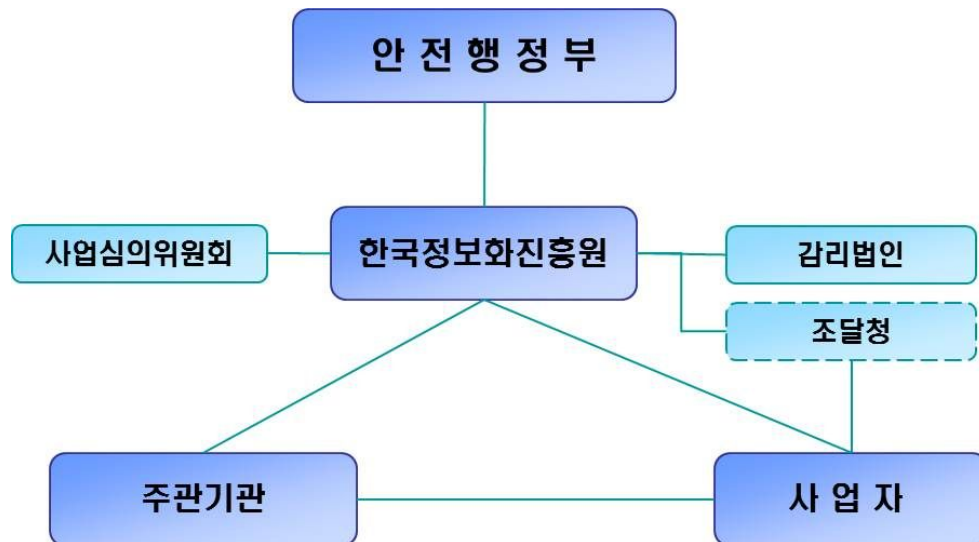


관련근거

- 전자정부지원사업 관리지침 제2조(안전행정부 예규 제27호, 2013. 8. 26)

■ 전자정부지원사업의 추진체계

- ◎ 전자정부지원사업은 안전행정부가 전자정부 주무부처로서 추진계획 등 정책 방향을 수립하고 재원을 일괄 확보하여, 한국정보화진흥원을 전문기관으로 지정·출연하여 사업관리 및 예산을 집행토록 하고 있음



〈 전자정부지원사업 추진체계 〉

◎ 각 기관별 주요 역할

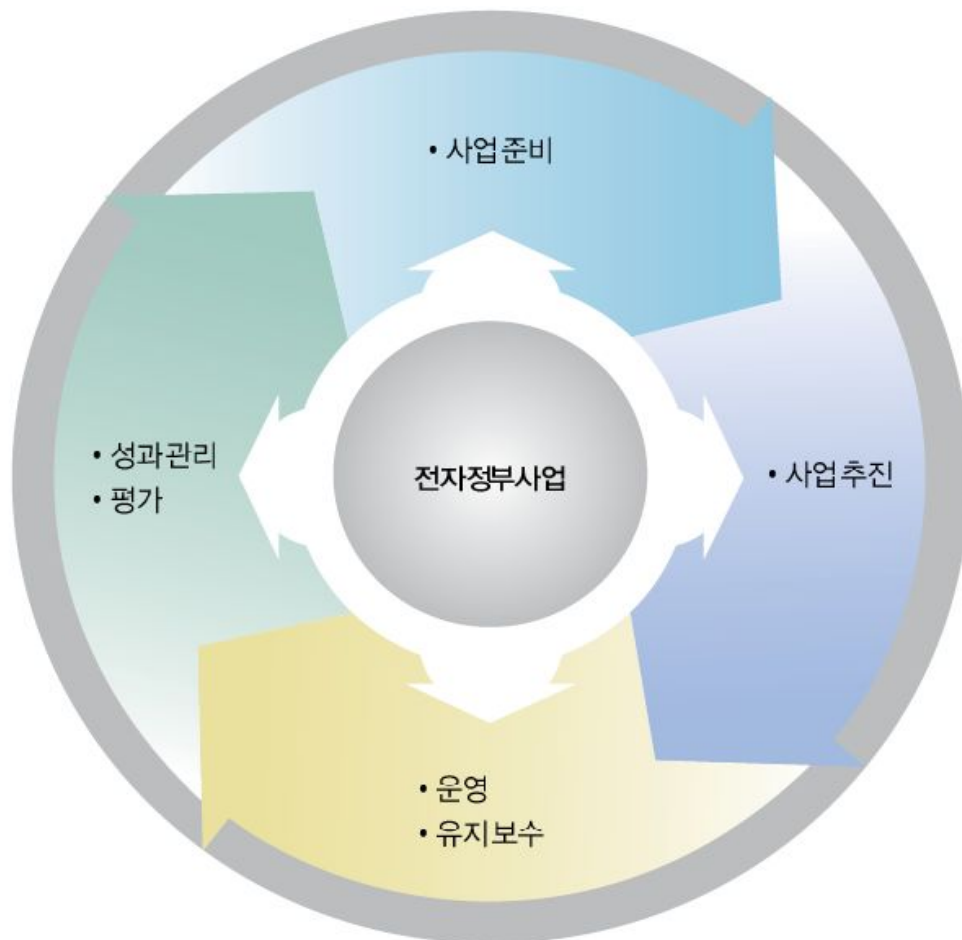
구 분	주 요 업 무
안전행정부	<ul style="list-style-type: none"> • 전자정부지원사업 관리 총괄 • 통합이슈 및 쟁점사항 관리 • 종합성과계획 확정 및 성과관리 결과 확인 등
한국정보화진흥원 (전문기관)	<ul style="list-style-type: none"> • 전자정부지원사업 추진 및 관리 • 사업관리 지원, 감리 및 평가시행 • 사업별 이슈 및 쟁점사항 관리 • 사업별 현장 점검 및 감리 현장 실사 등
사업심의위원회	<ul style="list-style-type: none"> • 전자정부지원사업 후보사업 지원여부 및 우선순위 결정
조달청	<ul style="list-style-type: none"> • 전자정부지원사업 사업자 선정 및 계약 체결
감리법인	<ul style="list-style-type: none"> • 전자정부지원사업 위탁감리 수행
주 관 기 관	<ul style="list-style-type: none"> • 사업계획 수립 및 제안요청서 작성 • 의사결정, 공정관리, 변경관리, 하도급 관리 • 사업별 위험관리 • 사업 성과계획서 작성 및 관리
사 업 자	<ul style="list-style-type: none"> • 사업 추진에 따른 계약의 이행 • 이슈사항 및 쟁점사항 보고 • 사업 공정관리, 보안관리, 변경관리 등

※ 2008. 8월부터 전자정부지원사업의 사업자 선정 및 계약을 조달청에 의뢰토록 변경

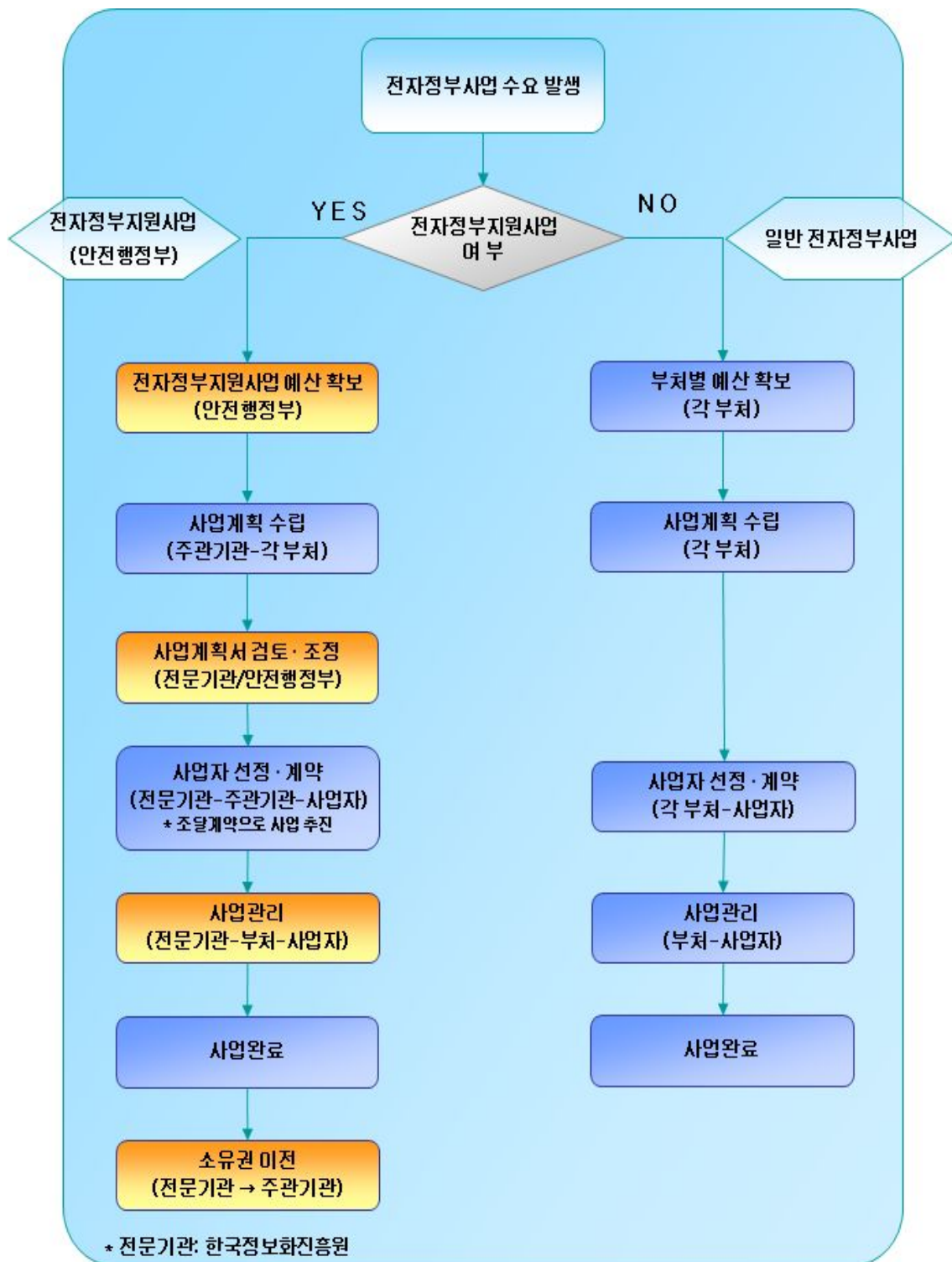
2-2. 사업 추진절차

■ 사업 추진 범위

- ◎ 전자정부사업을 추진하기 위해서는 우선 전자정부사업을 발굴한 다음 소요되는 예산을 산정하여 확보하여야 함
- ◎ 사업계획 수립, 사업자 선정을 통한 계약 체결 이후 전자정부사업에 대한 사업관리 업무를 수행하게 됨
- ◎ 정보시스템 구축 완료 후, 정보시스템 운영·유지보수 및 성과목표 달성 여부를 평가하여야 함



■ 전자정부지원사업과 일반 전자정부사업 추진절차 비교



2-3. 사업 유형

전자정부사업의 추진 단계에 따라 업무절차개선(BPR), 정보화계획수립(ISP, EA), 정보시스템 구축(응용시스템 개발, 인프라 구축, DB 구축 등) 등의 사업 유형이 존재

- ◎ 전자정부사업의 첫 번째 단계는 개선이 필요한 업무를 선정하여 업무 절차를 재설계(BPR, Business Process Re-engineering)하는 것임
- ◎ 두 번째 단계에서는 정보기술을 도입하여 재설계된 업무의 정보화 계획을 수립(ISP, Information Strategy Planning / EA, Enterprise Architecture)함
- ◎ 마지막은 정보화계획에 따라 하드웨어 등을 도입하여 인프라를 구축하고 정보시스템을 구축하는 단계임



[1] 업무절차 개선

■ 업무프로세스재설계(BPR, Business Process Re-engineering)사업

- ◎ BPR은 “업무 프로세스를 근본적으로 다시 생각하고 혁신적으로 재설계 함으로써 서비스, 속도, 비용, 품질과 같은 핵심적 성과 측면에서 극적인 향상을 이루는 것” 임

(Hammer & Champy, 1993)

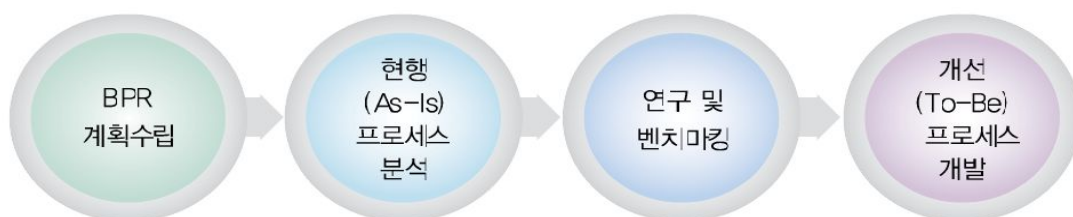
“자동화하지 말고, 제거하라 (Don't Automate, Obliterate) ”

(Michael Hammer, 1990)

BPR의 키워드²⁾

- 프로세스(Process) : 개별 업무기능만 보아서는 혁신을 이룰 수 없음
- 근본적인 (Fundamental) : 왜 하는가? 왜 이렇게 하는가?
- 혁신적인 (Radical) : 현존하는 모든 구조와 절차를 버리고 완전히 새로운 업무처리 방법을 만들어 내야 함
- 극적인 (Dramatic) : 업무성 과에 있어서 극적인 도약을 이루어 냄

◎ BPR 사업의 추진단계



BPR을 성공적으로 추진하기

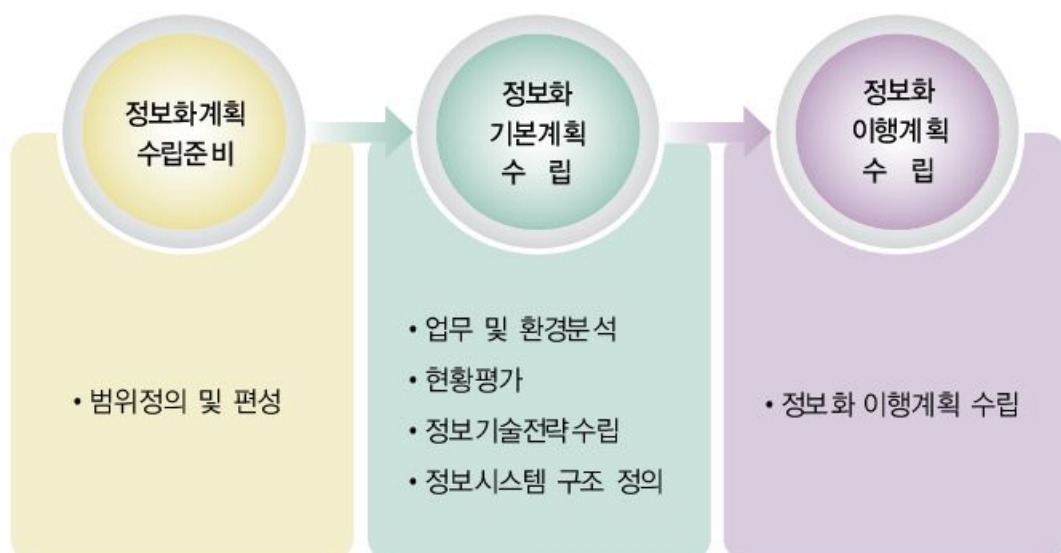
- ① 최고 관리층의 관심과 적극적 지원
- ② 적절한 조직 문화 조성
- ③ 프로세스 관점에서 여러 기능부서를 포괄한 BPR 수행
- ④ 실현 가능한 현실적 목표 설정

[2] 정보화계획 수립

■ 정보전략계획수립(ISP, Information Strategy Planning)사업

◎ ISP는 “조직의 비전 달성을 위한 정보관리 전략을 정의하고 다양한 조직 단위에 의해 정보 공유가 가능하도록 통합된 정보시스템을 위한 프레임워크를 제공하는 활동” 임

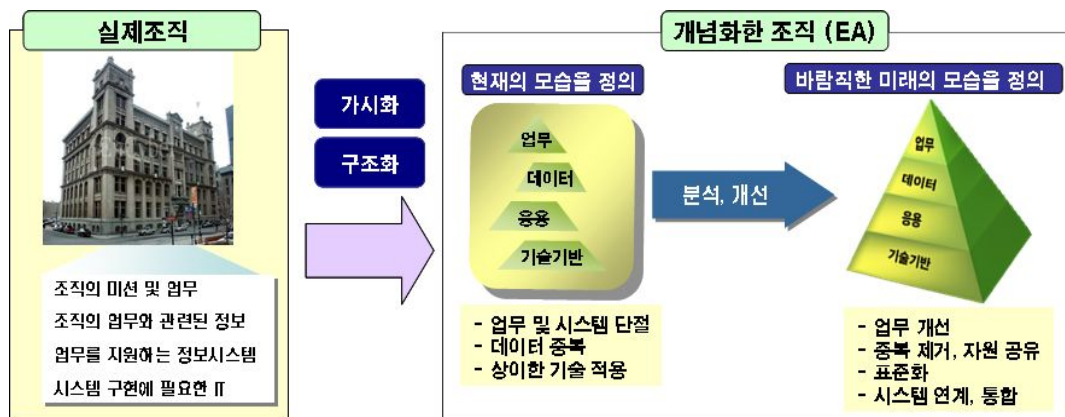
◎ ISP 사업의 추진단계



■ 전자정부 아키텍처 수립(EA, Enterprise Architecture)사업

◎ EA는 “일정한 기준과 절차에 따라 업무, 응용, 데이터, 기술, 보안 등 조직 전체의 구성요소들을 통합적으로 분석한 뒤 이들 간의 관계를 구조적으로 정리한 체제이며, 이를 바탕으로 정보화 등을 통하여 구성요소들을 개선하고 최적화해 나아가는 방법”임

- EA는 현재의 업무와 IT(응용서비스, 데이터, 정보기술)를 가시화하고 구조화한 현행 (AS-IS)아키텍처와 앞으로의 발전된 모습을 정의한 목표(TO-BE)아키텍처, 그리고 현행 아키텍처에서 목표아키텍처로 전환해 가기 위한 이행계획으로 구성됨



◎ EA의 목적

- 기관의 미션과 업무목표, 업무추진 내용과 정보화 사업을 연계, 관리함으로써 성과 기반의 정보화 추진 유도
- 정보화 투자 시 업무, 서비스, 데이터, 시스템 등의 관점에서 자원의 중복성 및 공유 가능 여부, 목표 아키텍처와의 부합성 확인 등을 통하여 투자여부 결정 및 사업 조정
- 산재되어 있는 서비스, 데이터, 시스템 등을 연계, 통합하여 정보자원을 최적화

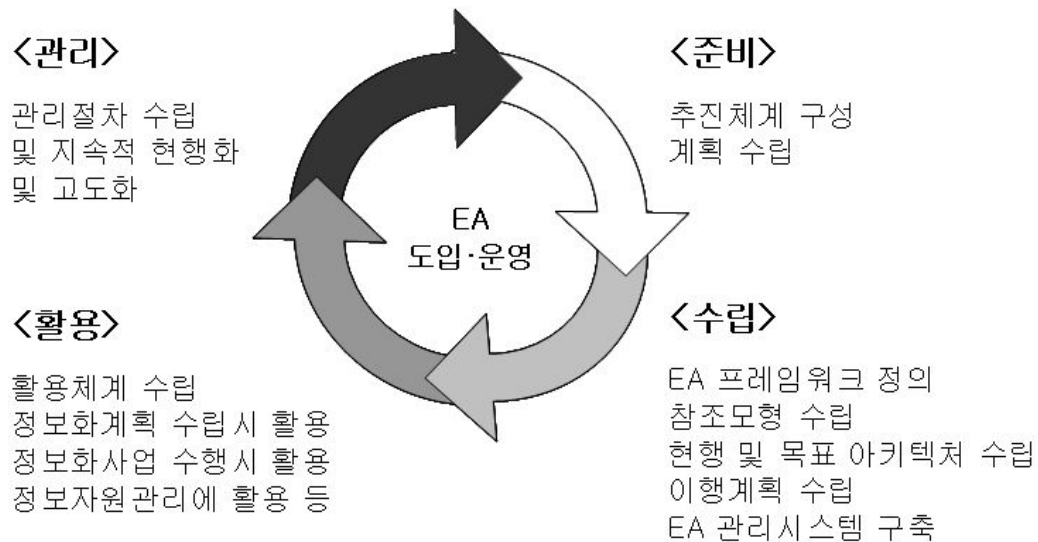
🔍 관련근거 및 참고자료

- 전자정부법 제4조(전자정부의 원칙) 제2항
- 전자정부법 45조, 제46조, 제47조, 제54조, 제68조, 제69조
- 전자정부법 시행령 제53조, 제54조, 제56조, 제66조, 제84조

◎ EA 관련 법·제도

구 분	조항	내용
전자정부법 (법률 제11690호)	제4조	(전자정부의 원칙) 행정기관 등은 전자정부의 구현·운영 및 발전을 추진할 때 정보기술아키텍처를 기반으로 하여야 한다.
	제45조 ~ 제48조	제5장 제1절 정보기술아키텍처의 도입 및 활용

◎ EA 추진 단계



EA 추진 시 고려사항

- 조직의 EA 목적을 명확히하고 최고 경영층의 지원 및 조직원들의 공감대 확보 필요
- EA 추진 시 반드시 현업부서가 참여하여야 함
- 범정부 EA 관련 기준 및 지침, 모델을 준수하여야 함 (참조모델, 메타모델 등)
- 범정부 EA 방향성을 지속적으로 파악하여 기관 EA에 반영하고 이 결과를 범정부 EA에 반영하도록 하여야 함
- (※ 범정부 EA란 “범정부 차원에서 정부기관간의 연계, 통합 요인을 식별하여 최적화하고, 국정과제·국가정보화기본계획 등의 국가 전략과 개별기관 정보화 사업의 관계를 관리하기 위한 범정부 차원의 EA”임)
- 아키텍처는 전담조직을 통해 지속적으로 현행화 및 발전시켜 나아가야 함

공공부문 EA 추진계획

◎ 추진 현황

- 정보화를 효율적으로 추진하기 위하여 공공부문 정보기술아키텍처(EA) 도입 근거법(정보시스템의 효율적 도입 및 운영 등에 관한 법률) 마련('05년)
- 정보기술아키텍처(EA) 성숙도 측정 모델 개발 및 개선('06 ~)
 - ※ '06 V1.0 → '07 V2.0 → '08 V2.1 → '09 V2.2 → '10 V2.3 → '11 V3.0 → '02 V3.1 → '13 V3.2
- 공공부문 EA 성숙도 측정('07년 ~)
 - ※ '07년 2.0 → '08년 2.1 → '09년 2.6 → '10년 2.68 → '11년 2.43 → '12년 2.87
- 공공기관 정보자원관리를 위한 범정부EA 구축
- 년 1회 범정부차원에서 범정부EA포털(GEAP)을 통해 각 기관 EA 정보를 통합·관리('10년~)
 - ※ '13. 1월 현재 1,421개 기관(중앙·지자체·공공기관)의 업무, 정보시스템(17,342), 하드웨어(51,862), 소프트웨어(59,765), 정보화사업(16,057) 현황 관리 중
- 2단계 정보기술아키텍처(EA) 기본계획('11년)에 따라 공공부문 EA 활용 및 통합·연계 강화 추진 중

◎ 공공부문 EA 성숙도

- EA 성숙도 모델(V3.2) 기반의 정부 업무서비스 및 정보자원 통합 관리·운영 성숙도 측정
 - ※ EA미도입기관은 성숙도 모델의 일부를 준용하여 정보화전반 추진역량 측정
- 측정기준 : 수립·관리·활용 3개 영역, 9개 세부 항목별 수준을 1단계~5단계로 측정

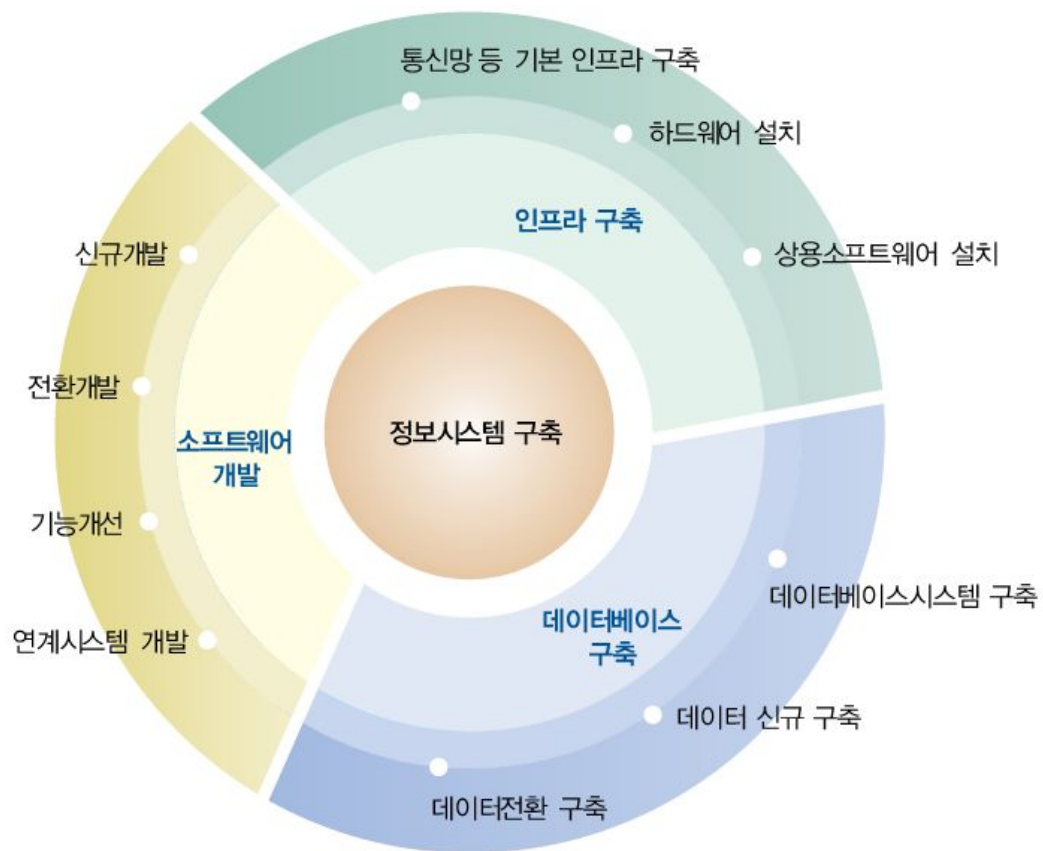
구분	1단계	2단계	3단계	4단계	5단계
수립	현행 수립	목표 수립	이행전략 수립	아키텍처 완성	최적화
관리	수행	정의	제도화	확산	최적화
활용	수행	정의	제도화	확산	최적화

※ 정부 업무서비스 및 정보 통합 관리·운영 성숙도 종합 수준

$$= (\text{수립수준} + \text{관리수준} + \text{활용수준}) / 3$$

[2] 정보시스템 구축

- ◎ 정보시스템 구축 사업은 BPR/ISP사업 또는 EA사업에서 수립된 계획에 따라 정보시스템을 실질적으로 구현하는 사업
- ◎ 정보시스템 구축 사업의 구분 :
소프트웨어 개발 사업, 데이터베이스 구축 사업, 인프라 구축 사업



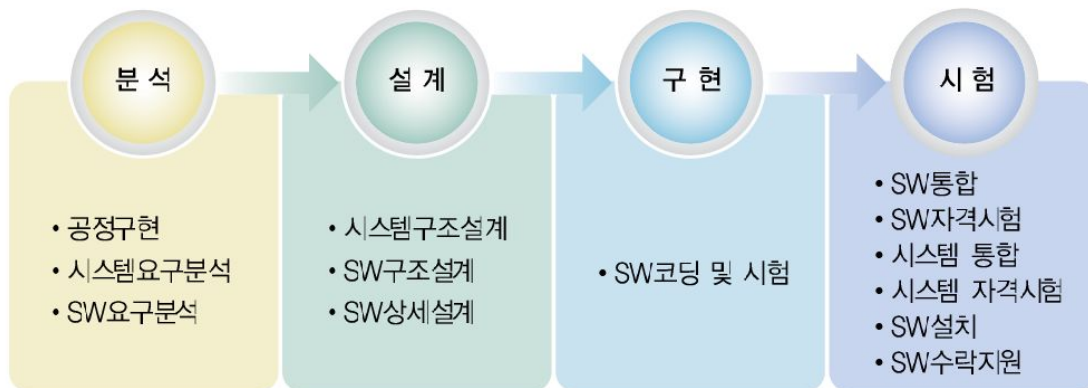
■ 소프트웨어 개발 사업

◎ 소프트웨어 개발 사업은 컴퓨터를 이용하여 처리할 수 있도록 소프트웨어 (애플리케이션)를 개발하는 사업

소프트웨어 개발 사업 유형	
사업유형	설 명
신규개발	해당 업무관련 정보화가 처음 이루어짐에 따라 소프트웨어를 신규로 개발하는 사업
전환개발	기존 소프트웨어를 다른 유형의 응용아키텍처 기반으로 재개발 하는 사업
기능개선	기존 소프트웨어에 기능을 추가하거나 개선하는 사업
연계시스템 개발	他 시스템 또는 他 기관과의 업무 연계 또는 데이터 공동 활용을 위해 유관 시스템을 연계하는 소프트웨어를 개발하는 사업

예) 신규개발(홈택스서비스시스템 구축), 전환개발(국세청 TIS 웹전환사업), 기능 개선 (부동산정보관리센터 구축 2단계), 연계시스템 개발(4대보험 정보연계시스템 구축) 등

◎ 소프트웨어 개발 사업의 추진단계



고려사항

- 정보시스템간 상호연계가 가능하도록 국가표준을 적용하고 ‘행정기관 및 공공기관 정보시스템 구축·운영 지침’을 준용하여 사업을 추진해야 함
- 기능 개선의 경우 기존 시스템에 추가 또는 변경되는 부분에 대한 구성관리 및 변경관리를 수행해야 함
- 연계시스템 개발은 각 연계대상 기관과 추진일정·연계방안, 비용 부담 등에 대해 사전협의 완료후 추진함이 바람직함

■ 데이터베이스(Database) 구축 사업

◎ 업무에서 발생한 다양한 형태의 자료를 다른 형태로 전환하거나 신규로 생성하여 데이터베이스를 구축하는 사업

예) 행정기관 기록물 DB 구축(신규 구축사업), 국가기록영상디지털 아카이브 구축(데이터 전환구축)

데이터 유형		
유 형		파 일 형 태
메 타 데 이 터		txt 등
텍 스 트	직접 입력방식	html, xml 등
	OCR 변환방식	html, xml 등
	한적 자료	html, xml 등
이 미 지		tif, pdf, jpg, gif 등
사 운 드		ra, mpg, mp3 등
동 영 상		mpeg, asf 등
3D		3ds, mb 등

◎ 데이터베이스 구축 사업의 추진단계



고려사항

- 유관기관 및 유사자료에 대한 데이터베이스 구축현황을 사전에 파악하여 중복구축을 배제하여야 함 (기 구축된 데이터베이스는 연계·활용)
- 데이터 표준규격 및 품질, 데이터 재활용, 국제 및 국가표준 준수, 데이터베이스관리시스템(DBMS)과의 호환성을 고려하여야 함

■ 인프라 구축 사업

- ◎ 인프라 구축 사업은 하드웨어(장비, 패키지 소프트웨어)의 설치, 통신망의 확충 등을 추진하는 사업

예) 법원 등기업무전산화사업 통합구매사업 물품 1차

- ◎ 소프트웨어 개발 사업과 통합하여 발주하거나 별도로 분리하여 발주할 수 있음

- ◎ 인프라 구축사업의 추진절차

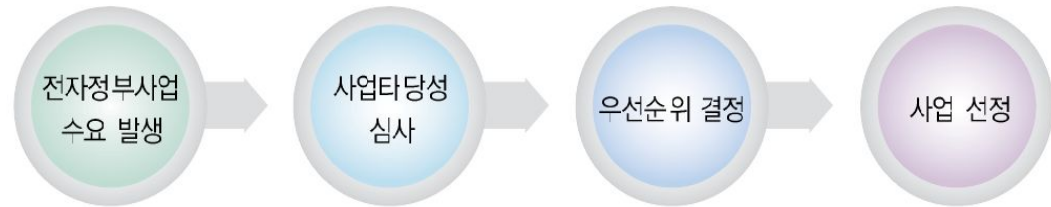


고려사항

- 기 구축된 시스템과의 호환성을 고려하여 소프트웨어 및 하드웨어를 선정
- 대용량 장비 및 운영체제(OS: Operating System)는 업무수행상 불가피한 경우를 제외하고는 정보의 공동활용 및 연계를 위해 개방형(Open System)으로 도입
- 향후 시스템 증가에 따른 확장성을 충분히 고려해야 함
- GS(Good Software) 인증 등 품질인증을 받은 패키지 소프트웨어는 분리발주의 적정성을 사전 검토하고, 특별한 사유가 없는 한 분리발주하도록 노력해야 함
- 정부통합전산센터에 입주할 장비의 경우 설치공간, 전력용량 등과 관련하여 정부통합전산센터와 세부내용을 사전 협의하여야 함

2-4. 사업의 발굴 및 선정

◎ 일반적인 전자정부사업의 발굴 및 선정 절차는 다음과 같음



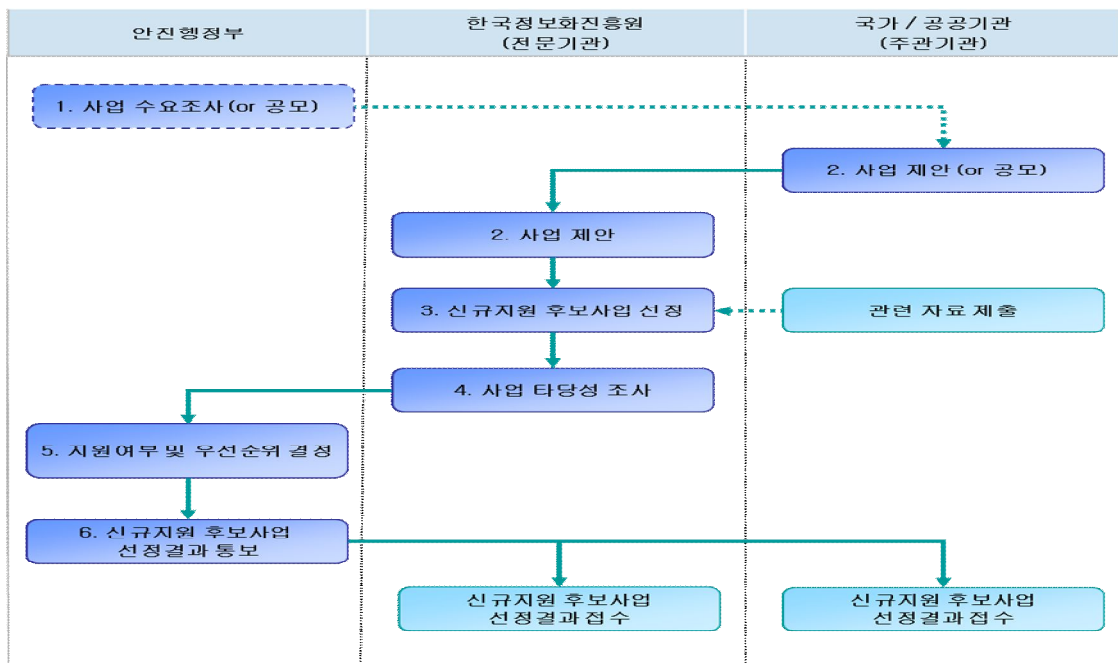
◎ 각 부처가 개별적으로 추진하는 일반 전자정부사업(부처 자율추진 전자정부사업)은 국가정보화기본계획, 국가정보화시행계획 등을 고려하여 사업을 선정하나,

◎ 전자정부지원사업은 안전행정부(국)가 국가정보화기본계획, 전자정부추진계획 등에 따라 정책적으로 발굴하여 지원대상 사업을 선정

• 공모를 통해 지원대상사업을 선정할 수도 있음

◎ 전자정부추진계획에 반영되지 않은 사업을 신규로 지원하는 경우에는 전문기관의 중복성 등 검토 및 타당성 조사 결과 등을 바탕으로 안전행정부에서 지원여부 및 우선순위 결정

〈 신규지원 후보사업 선정절차 〉



프로세스 설명

1. 사업 수요조사 (or 공모)

안전행정부의 신규 지원사업을 발굴하기 위해 국가 또는 전문기관으로부터 사업제안을 받거나, 국가 및 공공기관 등을 대상으로 수요조사 또는 공모를 실시할 수 있다.

2. 사업 제안

국가(주관기관) 또는 전문기관은 전자정부지원사업의 요건으로 부합하고 사업 추진이 필요한 신규 지원사업에 대해 안전행정부에 사업을 제안한다.

3. 신규지원 후보사업 선정

전문기관은 국가(또는 공공기관)가 제안한 사업에 대해 전자정부지원사업 지원조건(관리지침 제2조제1호)의 부합여부, 다른 정보화사업과의 중복성 등을 검토하여 신규지원 후보사업을 선정한다.

4. 사업 타당성 조사

전문기관은 신규지원 후보사업에 대하여 타당성을 조사하여 그 결과를 '안전행정부 정관'에 게 제출한다. (필요시 주관기관에 자료 요청 가능)

■ 신규지원 후보사업에 대한 타당성 기준

국민·기업에의 파급효과, 경제적 효과, 정책방향에의 부합성 등

5. 지원여부 및 우선순위 결정

안전행 정부는 전문기관의 타당성 조사결과를 검토하여 신규지원 후보사업별로 지원여부 및 우선순위를 정한다. (필요시 민간전문가 자문 가능)

6. 신규지원 후보사업 선정결과 통보

안전행 정부는 후보사업 선정결과를 전문기관과 주관기관에 통보하며, 우선순위에 따라 예산을 확보하도록 노력한다.



관련근거 및 참고자료

- 전자정부지원사업 관리지침 제10조(안전행정부 예규 제27호, 2013. 8. 26)
- 전자정부법 제64조(전자정부사업의 추진 및 지원)와 동법 시행령 제78조(전자정부 지원사업의 선정·관리)

2-5. 예산의 산정 및 확보

■ 예산 산정방식의 이해

- ◎ 전자정부사업의 예산은 「SW사업 대가산정 가이드」에 따라 유형별로 산정하여야 함
- ◎ 「SW사업 대가산정 가이드」은 사업규모에 의한 예산 산정과 투입인력을 기준으로 하는 예산 산정방식을 규정하고 있음
- ◎ 사업 규모에 의한 예산 산정방식은 사업의 규모, 특성 및 난이도에 따라 결정되는 방식으로,
 - 정보전략계획수립비, 소프트웨어개발비, 데이터베이스 구축비, 시스템 운용환경 구축비에 적용

〈 전자정부사업 예산 산정 기준 〉

사업	적용기준	비용산정단위	비용 구성
ISP 사업	컨설팅지수 방식	컨설팅 지수	① 공수x(컨설팅지수)0.95+10,000,000 ② 직접경비
	투입공수 방식	투입인력수/기간	① 직접인건비 ② 제경비 = 직접인건비의 110%~120% ③ 기술료=(직접인건비+제경비)의 20%~40% ④ 직접경비
BPR/ISP 사업	투입공수 방식	투입인력수/기간	① 직접인건비 ② 제경비 = 직접인건비의 110%~120% ③ 기술료=(직접인건비+제경비)의 20%~40% ④ 직접경비
소프트웨어 개발사업	기능점수 방식	기능점수	① 개발원가 ② 이윤 = 개발원가 x 25% 이내 ③ 직접경비
	투입공수 방식	투입인력수/기간	① 직접인건비 ② 제경비 = 직접인건비의 110%~120% ③ 기술료=(직접인건비+제경비)의 20%~40% ④ 직접경비
데이터베이스 구축사업	데이터베이스 구축비	원시자료 유형 별 데이터량	① 인건비 ② 제경비 = 인건비 x 76% 이내 ③ 이윤 = (인건비 + 제경비) x 10% 이내 ④ 직접경비
인프라 구축사업	시스템운용 환경구축비	-	① 시스템운영환경설계비 (기본설계비, 실시설계비) ② 시스템운영환경조성비

- ◎ 투입인력에 의한 예산 산정은 사업에 투입되는 인력의 수, 등급, 기간 등에 따라 소요비용을 산정하는 방식으로, 규모에 의한 예산 산정이 적합하지 않을 때 사용될 수 있음



관련근거 및 참고자료

- 소프트웨어산업진흥법
- 소프트웨어사업 대가산정 가이드(한국소프트웨어산업협회, 2013. 3. 18)
- 엔지니어링 사업대가의 기준(지식경제부, 제2012-190호, 2012. 7. 30)
- 정보시스템 하드웨어 규모산정 지침(한국정보통신기술협회, 2008. 12.19)

■ 예산 산정

- ◎ ISP 사업은 정보전략계획수립비를 적용하며, 업무가중치와 난이도 산정을 통해 컨설팅 지수를 산정하여 ISP 예산을 산정

$$\text{정보전략계획수립비} = \text{공수} \times (\text{컨설팅지수})^{0.95} + 10,000,000\text{원} + \text{직접경비}$$

단계	단계별 설명
① 업무가중치 산정	ISP 사업에서 수행하는 업무범위에 따라 업무별 가중치를 더하여 총 가중치 산정(※ 수행된 모든 업무 결과는 관련 문서로 산출되어야 함을 전제)
② 난이도 산정	요소별 난이도를 선택한 후 이들 난이도들을 곱하여 계산
③ 컨설팅 지수 산정	컨설팅지수는 ISP 업무 가중치와 ISP 난이도의 곱으로 산정 “컨설팅 지수= 정보전략계획수립업무 가중치 x 난이도”
④ ISP 비용 산정	ISP 비용은 산정된 컨설팅지수에 대한 0.95승에 공수를 곱하고 10,000,000원을 더하여 산정 “ISP비용 = 공수 x (컨설팅지수) ^{0.95} + 10,000,000원” ※ 공수는 전년도 공수에 소프트웨어산업진흥법 시행령 제16조의 규정에 의한 소프트웨어 기술자 노임단가의 평균상승률을 곱하여 산정
⑤ 직접 경비 산정	사업에 소요되는 직접경비(소프트웨어사업대가의 기준 제2조에 의거)를 산정하여 ISP 비용에 더함

- ◎ 소프트웨어 개발 사업은 소프트웨어 개발비를 적용하며, 개발원가, 직접 경비 및 이윤의 합으로 산정함

소프트웨어 개발비 = 개발원가 + 직접경비 + 이윤



- ◎ 데이터베이스 구축 사업은 데이터베이스 구축비를 적용하며, 인건비, 제경비, 직접경비 및 이윤의 합으로 산정함



- ◎ 인프라 구축 사업은 시스템운영환경 구축비를 적용하며, 설계비(기본설계와 실시설계)와 공사비(시스템운영환경 조성비)의 합으로 산정함

시스템 운영환경 구축비 = 시스템 운영환경 설계비(기본설계 + 실시설계) + 시스템 운영환경 조성비

단계	단계별 설명
① 시스템운용 환경 설계비 산정	「엔지니어링사업대가의 기준」 제4조 제1항에 의한 방식을 적용하여 산정 - 공사비 요율에 의한 방식을 적용하는 경우 「엔지니어링사업대가의 기준」 제13조에 따라 통신부문의 요율을 적용
② 시스템운용 환경조성비 산정	「엔지니어링사업대가의 기준」 제3조 제3호에 의한 공사비에 컴퓨터하드웨어 구입비, 설비구축비용, 기본소프트웨어비용을 더함 “시스템운용환경조성비 = 공사비 + 컴퓨터하드웨어구입비 + (네트워크 구축) 설비구축비용 + (OS,DBMS,유틸리티 등) 기본소프트웨어 비용”

■ 예산의 편성 및 확보

- ◎ 전자정부지원사업은 안전행정부가 사업비(BPR/ISP, 정보시스템 개발비, HW 및 SW 구입 등 인프라 구축비 등), 감리비, 제안서 보상비용 등을 일괄 편성하여 확보함

• 시스템 구축 이후의 운영 및 유지보수 비용 등은 주관기관에서 편성.확보

- ◎ 각 주관기관은 전자정부지원사업의 세부 대상사업 부문 작성 시 정보화 예산 작성지침(기획재정부)을 준수하여 안전행정부에 제출

정보화예산 작성지침 주요내용

- 다부처 연계 또는 범정부 차원에서 성과를 낼 수 있고, 핵심국정과제를 지원하는 사업에 우선적으로 재원을 배분
- 정보시스템 구축은 원칙적으로 업무재설계(BPR) 및 정보화전략계획(ISP) 수립 이후에 예산을 요구
- 제도 개선과 관련 있는 대규모 정보시스템 구축은 관련 법령에 근거가 마련된 후 예산을 요구
- 정보시스템 구축운영은 국가표준 및 정보시스템 구축·운영 지침을 적용하고, 정보보호(컨텐츠·시스템·네트워크 보안 및 정보보호서비스 등), 감리 등 예산을 포함하여 요구
- 총사업비가 500억 이상이면서 국가의 재정지원 규모가 300억원 이상인 신규 사업은 예비타당성조사 결과 사업추진 타당성이 인정된 경우에 한해 예산을 요구



관련근거 및 참고자료

- 예산안 작성 세부지침(기획재정부)

◎ 정부가 편성한 예산은 국회의 심의·의결을 거쳐 확정되며, 안전행정부는 확보된 예산은 전문기관(한국정보화진흥원)에 출연하여 집행토록 함



※ 2005년부터 예산총액배분 자율편성제도(Top-Down)를 도입하여 중앙관서가 총지출 규모, 분야별 지원한도를 주도적으로 정하여 세부 사업별 예산을 편성하고 있음

3. 전자정부지원사업 추진

1. 사업계획 확정

2. 사업자 선정 및 계약

3. 사업관리

4. 사업완료

5. 감리관리

6. PMO

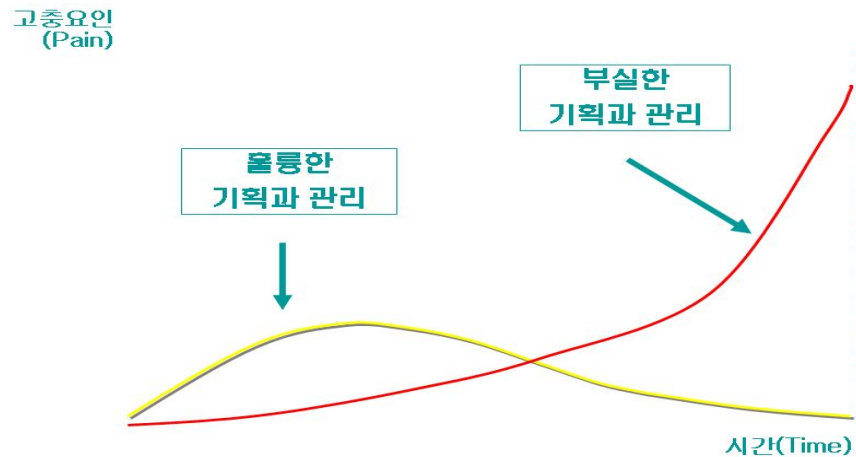
3. 전자정부지원사업 추진

본 장은 전자정부지원사업을 추진하는 데 있어서 필요한
업무절차 및 활동, 주요 산출물을 정의하고,
사업 추진 시 도움이 될 수 있는 고려사항, 주요사례, 참고문서 등을 제시함

사업의 성공과 실패

◎ 사업은 추진 초기부터 철저한 기획과 관리 필요

< 고충체감곡선(Pain Curve) >

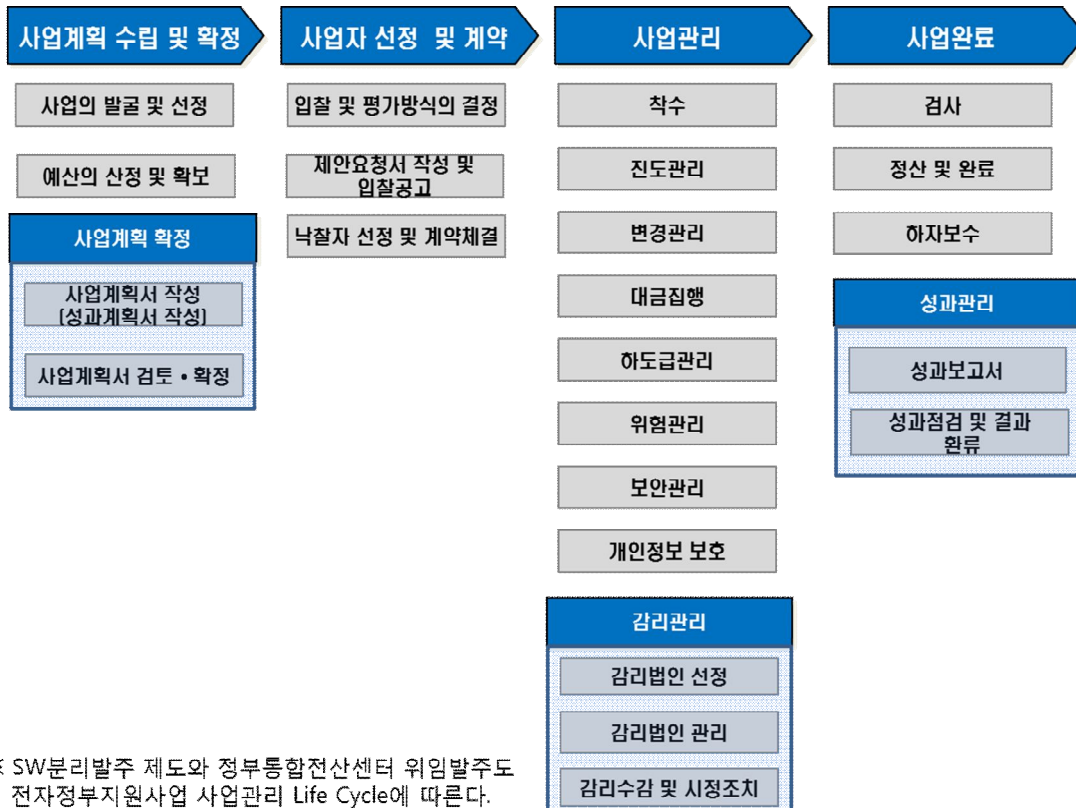


◎ 사업관리의 실패 요소 (Field, 1997)

- 프로젝트 관리자가 사용자의 요구사항을 이해하지 못함
- 프로젝트의 범위가 제대로 정의되어 있지 않음
- 프로젝트의 변경을 제대로 관리하지 못함
- 채택된 기술의 변경
- 업무 요구사항의 잦은 변경
- 납기의 비현실성
- 사용자가 시스템에 대한 비호의적 태도를 가지고 있음
- 프로젝트 주관자가 누구인지 애매함
- 관련된 기술 능력을 갖춘 사람이 부족
- 관리자가 최선의 관행과 교훈을 받아들이지 않음

전자정부지원사업 사업관리 생애주기(Life Cycle)

전자정부지원사업 사업관리 생애주기(Life Cycle)는 사업계획 수립 및 확정, 사업자 선정 및 계약, 사업관리, 사업완료의 4개 단계(Phase)별로 23개의 절차(Process)로 구성되어 있다.

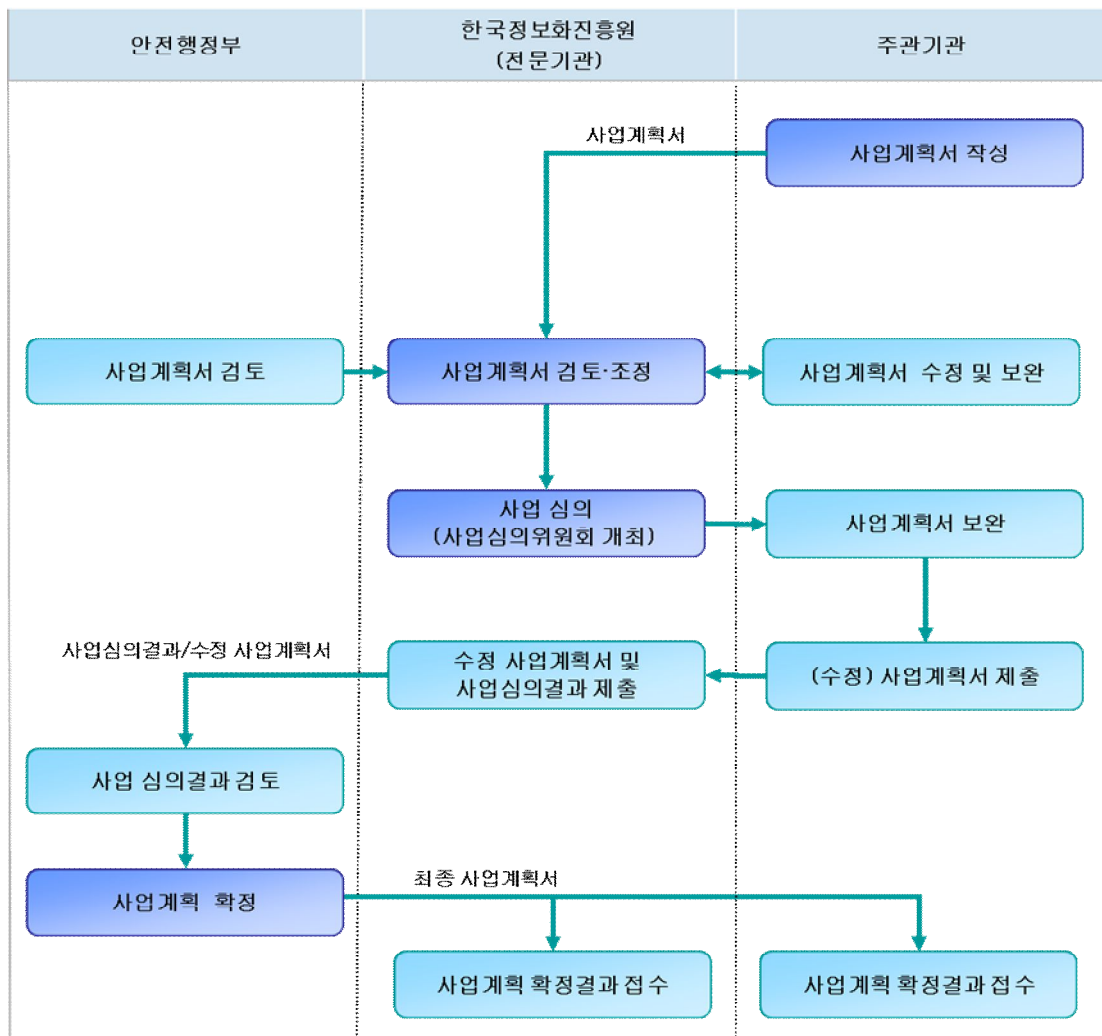


※ SW분리발주 제도와 정부통합전산센터 위임발주도 전자정부지원사업 사업관리 Life Cycle에 따른다.

3-1. 사업계획 확정

주관기관이 사업계획을 수립하고
전문기관이 검토·조정하여 안전행정부가 사업계획을 확정하는 단계
(전자정부지원사업 관리지침 제11조, 운영지침 제5조 및 제15조)

〈 프로세스 흐름도 〉



[세부 단계]

- ▶ 3-1-1 사업계획서 작성
- ▶ 3-1-2 사업계획서 검토 · 확정

3-1-1. 사업계획서 작성

주관기관이 해당 사업에 대한 요구사항을 정의하여
사업계획서를 작성하는 단계

(전자정부지원사업 관리지침 제11조, 운영지침 제5조 및 제15조)

프로세스 설명

1. 사업범위 결정

주관기관은 전자정부지원사업에 대한 명확한 개념, 성과, 요구사항 등을 이해하고 해당 사업의 범위를 결정한다.

☐ 주관기관의 부담금이 있는 경우 (운영지침 제15조 등)

- 사업비의 일부를 주관기관이 부담하는 경우 사업계획 수립 및 계약사무의 처리는 지원예산과 주관기관의 부담금을 통합하여 처리하여야 함
- 주관기관의 부담금에는 낙찰률을 적용하지 않음
 - 다만, 주관기관의 부담금에 낙찰률을 적용하고자 하는 경우 조달수수료, 평가수당, 감리비와 제안서 보상금액을 주관기관의 낙찰차액으로 우선 지급하여야 함
- 대금은 사업자가 각 기관에 부담금액별로 청구하여 지급

2. 사업계획서 작성

주관기관은 전자정부지원사업 신청서[별지 제1호 서식]에 따라 사업계획서를 작성한다.

☐ 분리발주 대상 소프트웨어의 결정 (관리지침 제12조 등)

분리발주 대상 소프트웨어(지식경제부 장관 고시)에 해당하는 소프트웨어 구매에 대한 분리발주사항을 사업계획서에 반영

- 총 사업 규모가 10억원 이상인 사업에서 사용되는 분리발주 대상 소프트웨어는 단일품목 기준으로 5천만원 이상으로 커스터마이징, 통합연계 등 별도의 용역이 불필요 하여 분리가능한 소프트웨어에 한함
- 총 사업규모 또는 소프트웨어의 가격은 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 시행령 제2조제1호에 따른 추정가격에 부가가치세를 포함한 금액임
- 소프트웨어 1개의 가격이 5천만원 미만인 경우라도 동일 소프트웨어의 다량 구매로 총 가액이 5천만원을 초과하는 경우에는 5천만원 이상인 소프트웨어로 간주함
- 분리발주로 인하여 현저한 비용상승이 초래되거나, 정보시스템과 통합이 불가능 하거나, 사업기간 내에 완성될 수 없을 정도로 현저한 지연이 우려되는 등의 경우 해당 소프트웨어를 분리발주 대상에서 제외할 수 있음. 단, 분리발주 대상 소프트웨어 품목별 제외 사유서를 발주계획서 및 입찰공고문에 명시하여야 함

3. 사업계획서 제출

주관기관은 사업계획서를 전문기관에 제출한다.



관련근거 및 참고자료

- 전자정부지원사업 관리지침(안전행정부 예규 제27호)
- 행정기관 및 공공기관 정보시스템 구축·운영 지침(안전행정부 고시 제2013-36호)
- 행정정보 데이터베이스 표준화지침(행정안전부 고시 제2008-47호)
- 소프트웨어사업 요구사항 분석·적용 가이드(지식경제부, NIPA, 2012.12)
- 분리발주 대상 소프트웨어(지식경제부 고시 제2013-41호, 2013. 2.22)
- 각급기관 도입을 위한 상용 정보보호시스템 보안성 검토 지침(국정원, 2005.6)
- 소프트웨어 개발보안 가이드, 소프트웨어 보안약점 진단가이드(행정안전부, 2012.5)
- 전자정부서비스 호환성 준수지침(행정안전부 고시 제2012-44호)
- 행정업무용 표준코드(행정안전부 고시 제2011-33호)
- 홈페이지 SW(웹) 개발보안 가이드(행정안전부, 2012.11)
- 모바일 전자정부 서비스 관리지침(행정안전부 예규 제372호)
- 모바일 서비스 사용자 인터페이스 설계 지침(행정안전부 고시 제2011-37호)
- 대국민 모바일 서비스 구축 가이드라인(행정안전부 2011.8)
- 행정업무 모바일 서비스 구축 가이드라인(행정안전부 2011.9)
- 한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.0(KICS.OT-10.0003/R1)
- 모바일 애플리케이션 접근성 지침(행정안전부 고시 제2011-38호)
- SW사업 대가산정 가이드(한국소프트웨어산업협회, 2013.03.18)
- 데이터베이스 구축비 대가기준 가이드(NIA, 2013.2.5.)
- 소프트웨어사업 관리 감독에 관한 일반 기준(지식경제부 고시 제2012-288호, 2012) 등



고려사항

- 사업범위 산정시 선행사업(BPR, ISP, 선행구축사업) 추진결과, 기획재정부 및 국회 예산 편성결과 등을 참조
- 소요예산은 「SW사업 대가산정 가이드」에 따라 산출하며, 기존 프로그램의 보완·개발이 포함된 개발용역비의 경우 재개발률을 적용하여 산출하여야 함
- 장비 도입시 정부통합전산센터 인프라(스토리지, 백업장비 등)와 중복·누락이 없도록 하고 정부통합전산센터 이체예산을 활용한 도입대상 및 위임발주대상, 소프트웨어 분리발주대상 등을 명확히 구분하여 제시
- 정보시스템간 상호운용성 및 품질 제고를 위해 「행정기관 및 공공기관 정보시스템 구축·운영 지침」상의 기술적용계획표를 작성하여 붙임자료로 제시
- 전자정부 공통서비스에서 제공되는 서비스는 전자정부 표준프레임워크를 이용하여 개발하고, 공통서비스의 재활용을 통한 절감예산액을 별도 산출하여 제시
- 무상 유지보수란 용어를 무상 하자보수 또는 하자담보 책임기간으로 변경하고, 관련 규정에서 정한 무상 하자보수 이외의 기능개선, 사업방법의 개선등이 있다면 유상 유지보수 및 재개발에 대해 계약목적물의 인수직후 별도의 계약체결을 통한 유상으로 사업을 추진함을 제시

사업계획서(예시)

① 사업개요		본 사업을 제안한 배경 및 필요성, 주요 서비스 내용, 사업범위 및 기대효과(정성적/정량적) 등을 기재함	
② 현황 및 문제점		본 사업과 관련된 업무·정보화 현황, 선진사례, 문제점 및 개선 방향 등을 기재함	
③ 사업추진계획	추진목표	조직 목표 등 상위목표와 본 사업의 목표를 명확히 기재하고 본 사업을 통해 상위목표의 어떤 부분을 어떻게 달성하려는지에 대한 연관관계를 명확히 기술함	
	추진전략	본 사업의 목표달성을 위해 필수적인 전략 및 방향을 기재함	
	추진체계	본 사업 추진을 위해 필요한 조직 및 역할을 기재함	
	추진일정	본 사업 추진의 주요 일정을 주, 월 단위로 기재함	
	추진방안	본 사업의 주요 추진방안을 제시(긴급발주 여부, 기술 대 가격 비율의 조정여부, SW 분리발주 여부, 대기업 참여제한 여부 등)	
④ 사업내용	가. 개요	본 사업의 주요 핵심내용을 간략히 기술함	
	나. 용어 정의	전자정부지원사업 추진과 관련된 주요 용어들을 정의함	
	다. 목표시스템 개념도	목표시스템, 서비스 이용자 및 주요서비스 내역 등을 도식화하여 기재함	
	라. 개발대상업무	개발 범위 및 사업내용을 서술식으로 상세히 기술(대기능, 중기능 위주)함 - 전자정부 공통서비스 활용 등	
	마. 상세요구사항	소프트웨어사업 상세 요구사항 분석·적용가이드(지식경제부, 2012.12) 및 작성기준(지식경제부 고시 제2012-288)에 의거, 11개 요구사항 유형별로 본 사업에 대한 요구사항을 제시함	
		구 분	주요 내용
기능 요구사항*		● 목표시스템이 반드시 수행하여야 하거나 목표 시스템을 이용하여 사용자가 반드시 수행할 수 있어야하는 기능(동작)에 대하여 기술함	
성능 요구사항		● 목표 시스템의 처리속도 및 시간, 처리량, 동적·정적 용량, 가용성 등 성능에 대한 요구사항을 기술함	
	시스템 장비구성 요구사항	● 목표사업 수행을 위해 필요한 HW, SW, 네트워크 등의 도입 장비 내역 등 시스템 장비 구성에 대한 요구사항을 기술함	
	인터페이스 요구사항	● 목표시스템과 외부를 연결하는 시스템 인터페이스와 사용자 인터페이스에 대한 요구사항을 기술한 것으로 타 SW, HW 및 통신 인터페이스, 타 시스템들과의 정보교환에 이용되는 프로토콜과 연계도 포함하여 기술함	

사업계획서(예시)

		<table><tr><th>구 분</th><th>주요 내용</th></tr><tr><td>데이터 요구사항</td><td>● 목표 시스템의 서비스에 필요한 초기자료 구축 및 데이터 변환을 위한 대상, 방법, 보안이 필요한 데이터 등 데이터를 구축하기 위해 필요한 요구사항을 기술함</td></tr><tr><td>테스트 요구사항</td><td>● 도입되는 장비의 성능 테스트(BMT) 또는 구축된 시스템이 목표 대비 제대로 운영되는가를 테스트하고, 점검하기 위한 테스트 요구사항을 기술함</td></tr><tr><td>보안 요구사항</td><td>● 정보 자산의 기밀성과 무결성 확보 및 개인정보 보호를 위해 목표 시스템의 데이터 및 기능, 접근을 통제하기 위한 요구사항을 기술함</td></tr><tr><td>품질 요구사항</td><td>● 목표 사업의 원활한 수행 및 운영을 위해 관리가 필요한 품질 항목, 품질 평가 대상 및 목표에 대한 요구사항을 기술함</td></tr><tr><td>제약사항*</td><td>● 목표시스템 설계, 구축, 운영과 관련하여 사전에 파악된 기술·표준·업무·법제도 등 제약조건 등을 파악하여 기술함</td></tr><tr><td>프로젝트 관리 요구사항*</td><td>● 프로젝트의 원활한 수행을 위한 관리 방법 및 추진 단계별 수행방안에 대한 요구사항을 기술함</td></tr><tr><td>프로젝트 지원 요구사항*</td><td>● 프로젝트의 원활한 수행을 위해 필요한 지원사항 및 방안에 대한 요구사항을 기술함(시스템/서비스 안정화 및 운영, 교육훈련 및 기술지원, 하자보수 또는 유지관리 요구사항 등)</td></tr></table>	구 분	주요 내용	데이터 요구사항	● 목표 시스템의 서비스에 필요한 초기자료 구축 및 데이터 변환을 위한 대상, 방법, 보안이 필요한 데이터 등 데이터를 구축하기 위해 필요한 요구사항을 기술함	테스트 요구사항	● 도입되는 장비의 성능 테스트(BMT) 또는 구축된 시스템이 목표 대비 제대로 운영되는가를 테스트하고, 점검하기 위한 테스트 요구사항을 기술함	보안 요구사항	● 정보 자산의 기밀성과 무결성 확보 및 개인정보 보호를 위해 목표 시스템의 데이터 및 기능, 접근을 통제하기 위한 요구사항을 기술함	품질 요구사항	● 목표 사업의 원활한 수행 및 운영을 위해 관리가 필요한 품질 항목, 품질 평가 대상 및 목표에 대한 요구사항을 기술함	제약사항*	● 목표시스템 설계, 구축, 운영과 관련하여 사전에 파악된 기술·표준·업무·법제도 등 제약조건 등을 파악하여 기술함	프로젝트 관리 요구사항*	● 프로젝트의 원활한 수행을 위한 관리 방법 및 추진 단계별 수행방안에 대한 요구사항을 기술함	프로젝트 지원 요구사항*	● 프로젝트의 원활한 수행을 위해 필요한 지원사항 및 방안에 대한 요구사항을 기술함(시스템/서비스 안정화 및 운영, 교육훈련 및 기술지원, 하자보수 또는 유지관리 요구사항 등)	<p>* 정보화전략계획 수립(ISP) 사업의 경우, 별표(*) 표시된 요구사항 유형에 대해서 제시</p>
		구 분	주요 내용																
		데이터 요구사항	● 목표 시스템의 서비스에 필요한 초기자료 구축 및 데이터 변환을 위한 대상, 방법, 보안이 필요한 데이터 등 데이터를 구축하기 위해 필요한 요구사항을 기술함																
		테스트 요구사항	● 도입되는 장비의 성능 테스트(BMT) 또는 구축된 시스템이 목표 대비 제대로 운영되는가를 테스트하고, 점검하기 위한 테스트 요구사항을 기술함																
		보안 요구사항	● 정보 자산의 기밀성과 무결성 확보 및 개인정보 보호를 위해 목표 시스템의 데이터 및 기능, 접근을 통제하기 위한 요구사항을 기술함																
		품질 요구사항	● 목표 사업의 원활한 수행 및 운영을 위해 관리가 필요한 품질 항목, 품질 평가 대상 및 목표에 대한 요구사항을 기술함																
		제약사항*	● 목표시스템 설계, 구축, 운영과 관련하여 사전에 파악된 기술·표준·업무·법제도 등 제약조건 등을 파악하여 기술함																
	프로젝트 관리 요구사항*	● 프로젝트의 원활한 수행을 위한 관리 방법 및 추진 단계별 수행방안에 대한 요구사항을 기술함																	
프로젝트 지원 요구사항*	● 프로젝트의 원활한 수행을 위해 필요한 지원사항 및 방안에 대한 요구사항을 기술함(시스템/서비스 안정화 및 운영, 교육훈련 및 기술지원, 하자보수 또는 유지관리 요구사항 등)																		
사. 특수사항	상기에 언급되지 않은 전자정부지원사업 추진을 위해 필요한 기타 사항들을 제시함																		

⑤	소요자원 및 예산	○ 본 사업을 추진하는데 필요한 예산을 기재함 - 전자정부 공통서비스의 재개발 기능점수 산정 등
⑥	법제도 정비 및 운영·발전계획	법·제도 정비 실적 및 계획과 시스템 운영을 위한 운영방안, 시스템 확대·발전계획 등을 기재함
붙임자료		● 성과계획서 ● 기술적용계획표(행정기관 및 공공기관 정보시스템 구축·운영 지침) ● 기관간 연계협약문서

1. 기능 요구사항(System Function Requirement)

- ☞ 목표시스템이 반드시 수행하여야 하거나 목표시스템을 이용하여 사용자가 반드시 수행할 수 있어야 하는 기능(동작)에 대하여 기술함
- ☞ 단, 개별 기능요구사항은 전체시스템의 계층적 구조분석을 통해 단위 업무별 기능구조를 도출한 후, 이에 대한 세부기능별 상세 요구사항을 작성하는 것을 원칙으로 하며, 기능 수행을 위한 데이터 요구사항과 연계를 고려하여 기술함

2. 성능 요구사항(Performance Requirement)

- ☞ 목표 시스템의 처리속도 및 시간, 처리량, 동작정적 용량, 가용성 등 성능에 대한 요구사항을 기술함
- ☞ 목표시스템의 정상 운영을 위한 단위업무별 처리요건, 필수기능, 운용시간 등 관련되는 특기 사항을 제시

3. 시스템 장비 구성 요구사항(Equipment Composition Requirement)

- ☞ 목표사업 수행을 위해 필요한 하드웨어, 소프트웨어, 네트워크 등의 도입 장비 내역 등 시스템 장비 구성에 대한 요구사항을 기술함
- ☞ 목표시스템의 하드웨어, 소프트웨어 및 통신망 등의 구성도는 '참고사항'에 별도 제시
- ☞ 목표시스템 구성을 위해 필요한 도입대상 하드웨어, 소프트웨어, 통신망 등의 내역(품목, 규격, 수량, 용도 등), 필수요구사항(기능요건) 및 구성요건을 제시
 - ※ 본 사업에서 도입되는 장비는 통합발주, SW분리발주, 위임발주, 이체장비로 구분하여 기술하고, 정부통합전산센터에서 자체적으로 구매하는 장비에 대해서도 세부적으로 기술
 - ※ 소프트웨어 분리발주 대상 소프트웨어인 경우 이를 명시, 소프트웨어 분리발주 대상임에도 분리발주 하지 않을 경우에는 반드시 그 명확한 사유를 제시
 - ※ 정보보호제품 도입시 정보보호제품 도입요건에 따른 기준 명시
- ☞ 공개소프트웨어 도입을 저해하는 비표준적인 특정기술 조건을 명시할 수 없음
- ☞ 국가 공공기관 정보보호제품 도입기준 및 절차(국가정보원, 2009.6.1.) 준수 여부 제시
- ☞ 필수 기재사항
 - ※ 제안사가 하드웨어 또는 상용소프트웨어를 직접 제조하는 자가 아닐 경우, 제안사와 제조사 간 기술 또는 판매와 관련된 관계임을 입증할 수 있는 증명을 제안서에 포함하여야 한다.

4. 인터페이스 요구사항(System Interface Requirement)

- ☞ 목표시스템과 외부를 연결하는 시스템 인터페이스와 사용자 인터페이스 요구사항을 기술함
 - 타 소프트웨어, 하드웨어 및 통신 인터페이스, 타 시스템들과의 정보교환에 이용되는 프로토콜과의 연계도 포함하여 기술함
 - 단, 인터페이스 요구사항의 경우 사용자 편의성, 사용자 경험 등의 사용자 중심의 요구사항을 기술함
- ☞ 전자정부 웹호환성 준수지침 관련 아래 내용 기술
 - 전자정부서비스 호환성 준수지침(행정안전부 고시 제2012-44호, 2012.10.10.)에 따른 웹호환성 확보에 대한 준수계획을 서술
 - 장애인차별금지법에 따른 웹 접근성 준수를 위해 “한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.0 (KICS.OT-10.0003/R1, 2010년 12월 31일) 준수계획을 서술
- ☞ 인터페이스 요구사항과 관련하여 <통합/연계 범위>와 <통합/연계기관간 역할분담(비용 등)>을 추가로 제시

5. 데이터 요구사항(Data Requirement)

- ☞ 목표 시스템의 서비스에 필요한 초기자료 구축 및 데이터 변환을 위한 대상, 방법, 보안이 필요한 데이터 등 데이터를 구축하기 위해 필요한 요구사항을 기술함
- ☞ 초기 자료 구축요건 제시
 - 목표시스템의 서비스에 필요한 초기자료 구축을 위한 역할분담, 구축내역 및 구축방안을 제시
 - ※ 대상자료 중 지식재산권 문제가 수반되는 부분에 대해서는 구축가능 여부 및 예산을 제시
- ☞ 행정정보데이터베이스 표준화
 - 행정정보데이터 표준화지침(행정안전부 고시 제2008-47호) 별지 서식에 따라 작성

6. 테스트 요구사항(Test Requirement)

- ☞ 도입되는 장비의 성능 테스트(BMT) 또는 구축된 시스템이 목표 대비 제대로 운영되는가를 테스트하고, 점검하기 위한 테스트 요구사항을 기술함
- ☞ 테스트 대상 장비 내역 및 구성요건 제시
 - 목표시스템의 테스트 유형(단위 테스트, 통합 테스트, 시스템 테스트, 성능 테스트 등) 테스트 환경, 방법, 절차 등 요구사항 제시
 - 장비에 대한 표준적합성 및 성능적합성 검증을 실시하고자 하는 경우, 검증의 대상, 방법, 시기, 절차, 소요비용 부담주체 등을 명시
 - 개발서버에 테스트 할때는 테스트 샘플정보(모의 테스트 등)를 만들어서 테스트 할 수 있는 방안 제시

7. 보안 요구사항(Security Requirement)

- ☞ 정보 자산의 기밀성과 무결성을 확보하기 위해 목표 시스템의 데이터 및 기능, 운영 접근을 통제하기 위한 요구사항을 기술함
- ☞ 생성된 문서의 보관, 통신보안, 시스템 보안 등의 보안대책과 개인정보보호 대책을 제시
 - ※ 개인정보 보호법 제33조 및 동법 시행령 제35조에 따른 개인정보 영향평가대상 여부 검토 필요 (민감정보, 고유식별정보 등) (개인정보영향평가 사이트 : www.pia.go.kr)
 - ※ 개인정보영향평가 기관이 '개인정보 영향평가 수행안내서(2011.12)', '개인정보 위험도 분석기준 및 해설서 (2012.3)'를 근간으로 평가한 개인정보 영향평가 결과를 개발범위에 반영하도록 해야 함
 - 개인정보영향평가 결과 별도 예산이 수반될 것으로 예상되는 항목에 대하여 사업계획서 소요예산 산출내역서에 반영하여야 한다.
 - 개인정보영향평가 결과 예산이 수반되는 항목의 내용이 사업계획서에 반영되지 않는 항목이 있는 경우 주관기관은 중장기적인 조치방안을 강구하여야 한다.
 - ※ 공공기관의 개인정보 취급 시 준수해야 하는 공통법규(법률, 지침, 매뉴얼, 고시 등) 및 평가대상 사업의 특성에 따라 적용되는 관련법 등을 참고하여 개인정보 영향 평가기준을 수립해야 함
 - ※ 각급기관 도입을 위한 상용 정보보호시스템 보안성 검토지침(국정원, 2005.6) 준수 여부 제시
- ☞ 국가·공공기관 정보보호제품 도입기준 및 절차(국가정보원, 2009.5.21) 준수
 - ① CC인증 대상인 '중요' 정보보호제품은 CC인증필 제품 도입을 원칙으로 함
 - ② 국내용 CC인증제품·국가용 암호제품·보안적합성 검증필 제품 등이 아닌 정보보호제품 도입은 제안서 접수시점까지 국내용 CC인증을 획득하거나 보안적합성 검증을 필한 제품에 한함
 - ③ 보안적합성 검증 생략이 가능한 경우, 관련기관의 증빙 문서 첨부
 - ※ 정보보호제품 도입시 정보보호제품 도입요건에 따른 기준 명시
- ☞ 행정기관 및 공공기관 정보시스템 구축·운영 지침과 소프트웨어 개발보안(시큐어 코딩)관련 가이드 등 정보시스템 SW 개발보안 준수 요구
 - 행정기관 및 공공기관 정보시스템 구축운영 지침(안전행정부 고시 제2013-36호) 제50조(소프트웨어 개발보안 원칙)과 제53조(보안약점 진단절차)에 따라 소프트웨어 개발보안을 적용하고 <별표 3> 소프트웨어 보안약점 기준을 사업자에게 준수 요구
 - 소프트웨어 개발보안(시큐어 코딩)관련 가이드 준수
 - ※ 개발시 소프트웨어 개발보안 가이드(2012.5), 점검시 소프트웨어 보안약점 진단가이드(2012.5)
 - '소프트웨어 개발보안 가이드'에 따른 소스코드 보안성 확보를 위해 착수 단계 에서 표준 코딩스타일 정의 및 적절한 개발절차·개발방법론, 교육계획 등을 제시토록 요구
 - 소스코드 보안취약성을 자체 진단하고 제거하기 위한 방안 제시 요구(진단도구, 진단 전문인력 활용, 진단환경, 진단회수, 진단·조치방안 등)
 - ※ 소프트웨어 개발보안 적용시점 및 기준 : 2013.1.1일부터 사업규모 40억원 이상

8. 품질 요구사항(Quality Requirement)

- ☞ 목표 사업의 원활한 수행 및 운영을 위해 관리가 필요한 품질 항목, 품질 평가 대상 및 목표에 대한 요구사항을 기술함
- ☞ 신뢰성, 사용성, 유지보수성, 이식성, 보안성으로 구분하여 기술함

9. 제약사항(Constraint Requirement)

- ☞ 목표시스템 설계, 구축, 운영과 관련하여 사전에 파악된 기술·표준·업무·법제도 등 제약조건 등을 파악하여 기술함
- ☞ 표준프레임워크 및 공통컴포넌트 적용 여부 기술
 - 목표시스템에 적용할 수 있는 표준 프레임워크 및 공통컴포넌트의 사용계획과 활용방안 제시
 - 표준프레임워크 및 공통컴포넌트(공통서비스) 목록을 확인하고, 활용 가능한 분류를 제시 (표준프레임워크 포털 <http://www.egovframe.go.kr>)
- ☞ 정보화기반표준 준수 요구
 - “행정기관 및 공공기관 정보시스템 구축운영 지침(안전행정부 고시 제2013-36호)” 제7조에 따라 상호 운용성 등 기술평가표를 수행하고 <별지 제2호 서식> 기술평가 검토서식을 작성, 또한 <별지 제1호 서식>의 기술적용계획표를 작성하고 사업자에게 준수 요구

10. 프로젝트 관리 요구사항(Project Management Requirement)

- ☞ 프로젝트의 원활한 수행을 위한 관리 방법 및 추진 단계별 수행방안에 대한 요구사항을 기술함
- 사업수행 조직 사업관리, 사업관리방안 및 관리방법론, 일정계획, 개발장비 등

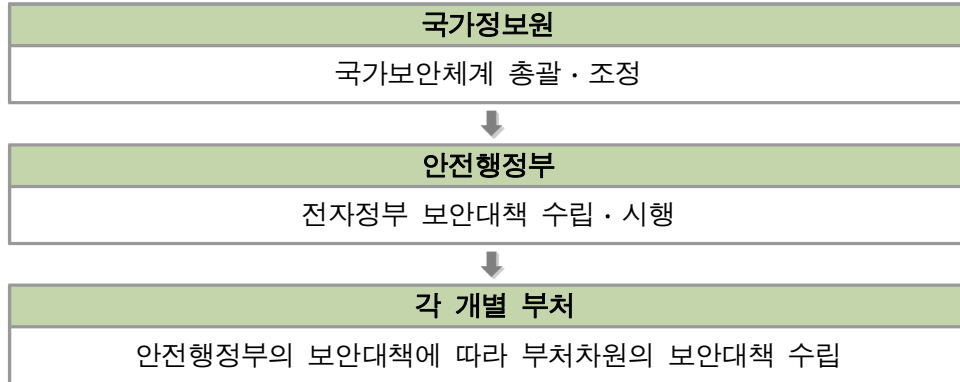
11. 프로젝트 지원 요구사항(Project Support Requirement)

- ☞ 프로젝트의 원활한 수행을 위해 필요한 지원사항 및 방안에 대한 요구사항을 기술함
- 시스템/서비스 안정화 및 운영, 교육훈련 및 기술지원, 하자보수 또는 유지관리 요구사항, 기타 작업장소 등

전자정부 보안 및 개인정보보호 대책

[전자정부 보안 대책]

● 전자정부 보안 관리체계



● 전자정부 사업관리 단계별 보안대책

구 분	주요 내용
BPR, ISP사업	<ul style="list-style-type: none"> 전자정부사업 추진시 BPR, ISP 사업에서 보안 컨설팅을 포함하여 수행
사업관리	<ul style="list-style-type: none"> 제1차 점검 : 각 부처가 안전행정부와 공동으로 수행 제2차 점검 : 국가정보원이 수행 ※ 중요시스템에 대해서는 안전행정부와 국정원이 공동으로 보안성 점검을 사업계획 단계뿐만 아니라 운영단계에서도 실시
사업자 선정	<ul style="list-style-type: none"> 고도의 보안성이 요구되는 사업의 경우 보안업체와 컨소시엄을 구성하여 참여시 가점 부여 가능
감 리	<ul style="list-style-type: none"> 보안전문가 참여

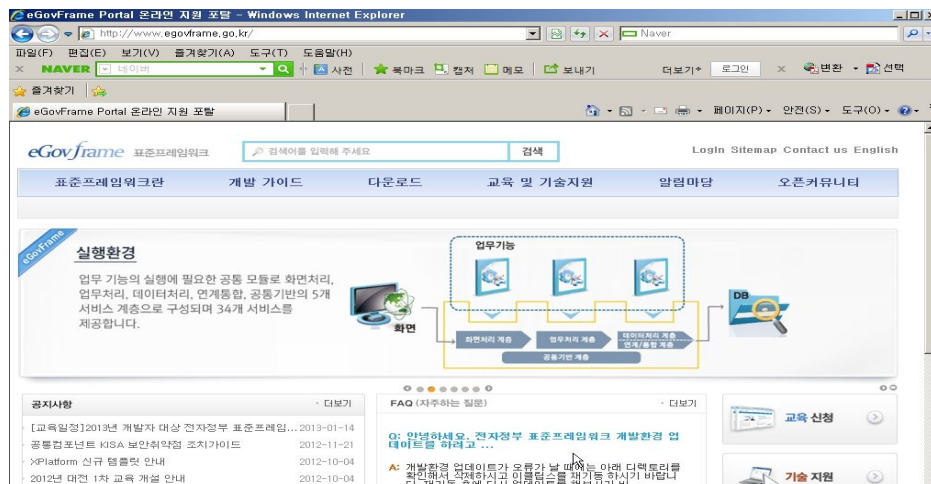
전자정부 공통서비스[1/2]

- 전자정부 공통서비스는 전자정부사업에서 자바 기반의 응용 소프트웨어 개발 시 공통적으로 활용하기 위하여 재사용이 가능하도록 개발한 작은 어플리케이션들으로써(예; 게시판, 로그인 등) “공통컴포넌트”라 칭함

※ “표준프레임워크”는 응용 소프트웨어를 효율적으로 개발하기 위해 미리 만들어둔 코어코드(클래스, 인터페이스)들과 개발도구의 집합으로써, 전자정부 공통서비스(공통컴포넌트)는 원칙적으로 표준프레임워크 기반으로 구축된 응용시스템에서 재사용 가능

- 각 기관이 쉽게 커스터마이징하여 재사용할 수 있도록 홈페이지(전자정부 표준프레임워크 포털)을 통해 프로그램 소스 및 가이드 제공

< 전자정부 표준프레임워크 포털(www.egovframe.go.kr) >



- 전자정부공통서비스 이용절차

- ① 전자정부 표준프레임워크 포털 회원가입 및 로그인
- ② 다운로드 메뉴에서 최신 버전의 표준프레임워크 패키지 다운로드
- ③ 패키지 파일 압축을 풀면 표준프레임워크와 전체 공통컴포넌트가 함께 설치
- ④ 구축하고자 하는 응용시스템에 맞게 공통컴포넌트 선별적 활용

- 활용 기술지원

- 포털 사이트내 개발가이드를 활용하거나, 온라인 기술지원 요청 가능

전자정부 공통서비스[2/2]

● 공통컴포넌트 제공 현황 : 229종(최종)

구분	분류	기능
공통 기술 (129종)	사용자디렉토리 /통합인증	· 사용자통합인증(2종), 로그인(1종)*
	보안	· 실명확인(2종), 역할/권한관리(5종), 암호화/복호화(1종)
	통계/리포팅	· 통계(5종)
	협업	· 게시판(10종)*, 동호회(4종)*, 일정관리(9종)*, 전자우편(1종), 주소록/명함록(2종)*, 문자메시지(1종), 전자결재(1종)
	사용자지원	· 사용자관리(3종), 약관관리(3종)*, 개인화(1종)*, 온라인참여(9종)*, 온라인헬프(6종)*, 정보제공/알림(29종)*
	시스템관리	· 공통코드관리(7종), 메뉴관리(3종), 프로그램관리(1종), 로그관리(6종), 배치관리(3종), 시스템관리(3종), 장애관리(2종)
	시스템/서비스 연계	· 시스템연계(4종)*
	디지털자산관리	· 지식관리(5종)
모바일 공통 기술 (10종)	협업	· 모바일실시간 공지서비스(1종), 오프라인 웹서비스(2종), 모바일위치정보 연계서비스(1종), 모바일기기 식별(1종)
	시스템/서비스 연계	· 시스템연계(2종)
	디지털자산관리	· 모바일 차트/그래프(1종), 모바일 사진앨범(1종), 모바일 멀티미디어 제어(1종)
요소기술 (90종)		· 달력(3종), 시스템(51종), 웹 에디터(1종), 인쇄/출력(3종), 쿠키/세션(2종), 포맷/계산/변환(24종), 메시지처리(4종), 인터페이스/화면(2종)

* : 모바일 웹 버전이 추가 구현된 공통컴포넌트(30종)

※ 공통컴포넌트는 표준프레임워크 패키지에 함께 포함되어 배포되기 때문에 개발하고자 하는 응용시스템에 맞게 선택적으로 적용할 수 있으며, 포털을 통해 관련 설계서 및 활용 가이드 문서 등 참고 가능

※ 사업내용의 개발대상업무에서 전자정부 공통서비스를 활용하고 소요자원 및 예산부분에서 재개발 용역비 등에 반영하여 예산절감 가능함

● 웹 접근성(Web Accessibility)이란?

- ▶ 어떠한 사용자(장애인, 노인 등), 어떠한 기술환경에서도 사용자가 전문적인 능력 없이 웹 사이트에서 제공하는 모든 정보를 동등하게 접근할 수 있도록 웹사이트 접근 환경 및 수준을 보장하는 것

● 웹 접근성 품질이란?

- ▶ 사용자가 웹 콘텐츠에 보다 손쉽게 접근할 수 있도록 웹 콘텐츠 접근성 지침을 제대로 준수하고 있는지의 여부 또는 수준을 의미

● 웹 호환성(Web Compatibility) 이란?

- ▶ 서비스 이용자가 단말기의 하드웨어 및 소프트웨어 환경이 다른 경우에도 동등한 서비스를 제공하는 것으로, 사용자 단말기 환경에 관계없이 웹콘텐츠를 이용할 수 있도록 다양한 웹브라우저간의 호환성 확보가 중요함



관련 법령·지침

- 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률(2008.4.11)
- 국가정보화 기본법 제32조 및 시행령 제31조(2010.09.23)
- 장애인 복지법 제1조 및 제22조(2007.10.15)
- 전자정부서비스 호환성 준수지침(행정안전부 고시 제2012-44호, 2012.10.10)
- 한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.0(KICS.OT-10.0003/R1, 2010.12.31)
- 장애인, 고령자 등의 정보 접근 및 이용 편의 증진을 위한 지침(행정안전부고시 제2011-32호, 2011.7.14)
- 모바일 애플리케이션 접근성 지침(행정안전부 고시 제2011-38호, 2011.9.22)

1. 웹접근성 준수 기본원칙

웹 접근성 국가표준인 ‘한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.0’의 원칙(Principle), 지침(Guideline), 검사 항목(Requirement)의 3단계로 구성된, 웹 접근성 제고를 위한 4가지 원칙과 각 원칙을 준수하기 위한 13개 지침 및 해당 지침의 준수 여부를 확인하기 위한 22개의 검사 항목을 준수해야 함

※ 한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.0

- 우리나라에서 웹 접근성 표준으로 사용되어온 정보통신 단체 표준인 “한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 1.0”(TTAS.OT-10.0003, 2004.12.23)과 이를 바탕으로 제정된 국가 표준인 ‘인터넷 웹 콘텐츠 접근성 지침’(KICS.OT-10.0003, 2005.12.21)에 해외 웹 관련 표준 및 기술 동향을 반영하여 학계, 연구계, 장애인 단체, 웹 관련 기업 등의 전문가들로 웹 접근성 표준화 위원회를 구성하여 연구한 결과를 토대로 개정

웹 콘텐츠 접근성 및 웹 호환성 준수 지침(2/5)

2. 전자정부서비스 웹 호환성 진단표

구 분	진단지표	진단기준	진단방법	배점
웹표준 문법 준수	표준(X)HTML문법 준수 여부	<ul style="list-style-type: none"> W3C Markup Validator에서 출력된 오류를 <심각>, <위험>, <보통>으로 나누어 오류 발생시마다 오류 유형별로 차등을 두어 감점 	W3C Markup Validator	30점
	표준 CSS 문법 준수	<ul style="list-style-type: none"> W3C Markup Validator에서 출력된 오류를 <심각>, <위험>, <보통>으로 나누어 오류 발생시마다 오류 유형별로 차등을 두어 감점 	W3C CSS Validator	20점
웹호환성 확보	동적 호환성 확보 여부	<ul style="list-style-type: none"> 브라우저 부가 기능을 이용해서 해당 페이지 내에 사용된 Javascript 오류 및 DOM 경고 발생시 감점 Javascript가 의도한 기능이 정상적으로 동작되는지 점검하여 비정상적 동작에 대해 감점 	브라우저 부가 기능, 크로스 브라우징 테스트	20점
	레이아웃 호환성 확보 여부	<ul style="list-style-type: none"> 3종 이상의 브라우저에서 동등한 레이아웃으로 구현되었는지 여부 확인 - 브라우저별 특성에 의한 차이(폰트, 픽셀 등)는 예외로 함 	크로스 브라우징 테스트	20점
	플러그인 호환성 여부	<ul style="list-style-type: none"> 사용자 화면에 영향을 미치거나 로그인 및 동작에 관련된 다음과 같은 플러그인에 한하여 3종 이상의 브라우저에서 정상적으로 동작되는지 조사 - 보안, 구간암호화, 공인인증 - 영상, 멀티미디어(플래시, 실버라이트, 그래프, 리포트 등) - 파일 송수신 브라우저별 대체 수단을 제공할 경우에는 예외로 함 	플러그인 동작 테스트, 크로스 브라우징 테스트	10점
합계				100점

3. 한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.0

◎ 총 4개 원칙의 13개 지침, 22개 검사항목의 중요도에 따라 분류

구 분	항목(13개)	지표(18개)
1. 인식의 용이성 (3개)	텍스트 아닌 콘텐츠의 인식	(1) 이미지의 의미나 목적을 이해할 수 있도록 적절한 대체 텍스트를 제공해야 한다. ※ 의미가 있는 이미지의 경우 대체 텍스트를 의미나 기능이 동일하게 제공 ※ 의미가 없는 이미지(글머리기호, 테두리, 장식용 이미지, 공백 이미지 등)의 경우 대체 텍스트를 blank(alt="")로 제공 (2) 배경 이미지가 의미를 갖는 경우, 배경 이미지의 의미를 이해할 수 있도록 대체 콘텐츠를 제공해야 한다. ※ 의미가 있는 이미지는 배경 이미지로 사용하지 않는 것이 바람직함
	멀티미디어 매체의 인식	(3) 동영상, 음성 등 멀티미디어 콘텐츠를 이해할 수 있도록 대체 수단(자막, 원고 또는 수화)을 제공해야 한다. ※ 실시간 방송이라도 대체 수단을 제공하여야 하나, 예외로 인정할 수 있음
	콘텐츠의 시각적 명료성	(4) 색상을 배제하여도 원하는 내용을 전달할 수 있도록, 색상 이외에도 명암이나 패턴 등으로 콘텐츠 구분이 가능해야 한다.

웹 콘텐츠 접근성 및 웹 호환성 준수 지침(3/5)

구 분	항목(13개)	지 표(18개)
2. 운용의 용이성 (6개)	이미지 맵 기법 사용 제한	(5) 서버측 이미지 맵을 제공할 경우, 해당 내용 및 기능을 사용할 수 있는 대체 콘텐츠를 제공해야 한다. ※ 지리정보의 경우에는 예외로 인정할 수 있음
	프레임의 사용 제한	(6) 프레임을 제공할 경우, 해당 내용을 이해할 수 있도록 적절한 제목(title 속성)을 제공해야 한다.
	깜빡거리는 객체 사용 제한	(7) 깜빡이는 콘텐츠를 제공할 경우, 사전에 경고하고 깜빡임을 회피할 수 있는 수단을 제공해야 한다. ※ 깜박임 기준: 초당 3~49번을 깜빡이는 콘텐츠
	키보드로만 운용 가능	(8) 모든 기능을 키보드로 이용할 수 있어야 한다.
	반복 내비게이션 링크	(9) 반복되는 링크를 건너뛸 수 있도록 건너뛰기 링크(skip navigation)를 제공해야 한다.
	반응시간의 조절기능	(10) 시간 제한이 있는 콘텐츠를 제공할 경우, 시간 제어 기능을 제공해야 한다. ※ 예외사항 : 경매, 실시간 게임 등과 같이 시간제한이 필수적인 콘텐츠 (11) 새 창(팝업창 포함)을 제공할 경우, 사용자에게 사전에 알려야 한다.
3. 이해의 용이성 (3개)	데이터 테이블 구성	(12) 데이터 테이블을 제공할 경우, 테이블의 내용을 이해할 수 있는 정보(제목, 요약정보 등)를 제공해야 한다.
		(13) 데이터 테이블을 제공할 경우, 제목 셀과 내용 셀을 구분할 수 있어야 한다.
	페이지의 논리적 구성	(14) 해당 페이지를 잘 이해할 수 있도록 페이지 제목(<title>)을 제공해야 한다.
		(15) 콘텐츠는 논리적인 순서로 구성되어야 한다.
	온라인 서식 구성	(16) 온라인 서식을 제공할 경우, 레이블(<label>)을 제공해야 한다.
4. 기술적 진보성 (1개)	신기술의 사용	(17) 애플릿, 플러그인(ActiveX, 플래시) 등 부가 애플리케이션을 제공하는 경우, 해당 애플리케이션이 자체적인 접근성을 준수하거나 사용자가 대체 콘텐츠를 선택하여 이용할 수 있어야 한다.
		(18) 마크업 언어로 구현할 수 있는 기능(링크, 서식, 버튼, 페이지 제목)을 자바스크립트로만 구현하지 말아야 한다.

4. 웹 접근성 품질인증 심사 종류

※ 웹접근성 품질마크 : 장애인 및 고령자가 웹 사이트 이용에 불편이 없도록 웹 접근성 표준을 준수한 우수 사이트에 대해 품질을 인증하는 마크

- 사전심사 : 신청하는 웹 사이트 및 담당자가 웹 접근성 품질인증심사를 받을 수 있는 기초적인 준비가 되어있는지를 판단하는 심사로 신청인이 제출한 각종 서류의 적절성과 신청인의 자가진단 결과 신청 가능 수준 시 인증심사 가능
- 전문가심사 : 다양한 템플릿 페이지를 추출하고, 해당 페이지에 대한 준수 여부를 평가하여 각 항목별 준수율 95%이상이면 통과
- 사용자심사 : 10개이상의 과업에 대하여 각 과업당 15분 이내에 장애유형별로 모두 성공하면 통과(준수율 100%)
- 인증심사 : 국가표준인 “한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.0”의 준수 여부(웹 접근성 품질인증 심사가이드의 심사기준)를 평가하는 전문가 심사와 장애유형별 사용자가 주어진 과업의 수행가능여부를 평가하는 사용자 심사에서 각 준수기준을 동시 만족하는 경우 인증 부여

5. 인증심사 기준

- 전문가 심사기준 : 검사 항목별 준수율 산정 방식

번호	세부평가항목	준수율 산정 방식	비고
1	적절한 대체 텍스트 제공	심사대상 페이지 내의 $\left(\frac{\text{준수한 콘텐츠 수}}{\text{콘텐츠 수}} \times 100 \right)$	20개 이내수집
2	자막 제공		
3	색에 무관한 콘텐츠 인식	심사대상 페이지 내의 $\left(\frac{\text{준수한 콘텐츠 수}}{\text{콘텐츠 수}} \times 100 \right)$	
4	명확한 지시사항 제공		
5	텍스트 콘텐츠의 명도 대비		
6	배경을 사용 금지		
7	키보드 사용 보장		
8	초점 이동		
9	응답시간 조절		
10	정지 기능 제공		

웹 콘텐츠 접근성 및 웹 호환성 준수 지침(5/5)

11	깜빡임과 번쩍임 사용 제한	심사대상 페이지 내의 $\left(\frac{\text{준수한 콘텐츠 수}}{\text{콘텐츠 수}} \times 100 \right)$	
12	반복 영역 건너뛰기		
13	제목 제공		
14	적절한 링크 텍스트		
15	기본 언어 표시		
16	사용자 요구에 따른 실행		
17	콘텐츠의 선형화		
18	표의 구성		
19	레이블 제공		
20	오류 정정	심사대상 페이지 내의 $\left(\frac{\text{준수한 콘텐츠 수}}{\text{콘텐츠 수}} \times 100 \right)$	
21	마크업 오류 방지		
22	웹 애플리케이션 접근성 준수		

☞ 콘텐츠 수로 평가하는 항목(1,2,18,19)의 경우 심사대상 페이지 수와 콘텐츠 수 중 큰 값을 분모로 함

☞ 검사항목 1번의 배경이미지의 경우 오류가 있는 콘텐츠만 수에 산정됨

● 사용자 심사기준 : 각 사이트의 특성에 맞는 사이트별 과업 심사(성공율 100%)

번호	과업 예시 (사이트마다 특성을 고려하여 과업 설정)	성공률 산정 방식
1	회원가입을 해 보세요	$\frac{\text{성공한 과업}}{\text{심사대상 과업}} \times 100$ <p>3명의 사용자심사원이 각 과업별로 15분 이내에 성공</p> <p>1. 전맹(화면낭독기 사용) 2. 지체(보조기기를 사용하지 않음) 3. 기타(보조기기를 사용하지 않음)</p>
2	로그인과 로그아웃을 해 보세요	
3	회원 정보를 수정해 보세요(주소, 전화번호)	
4	공지사항의 첫 번째 게시물을 읽어 보세요	
5	사이트맵을 이용하여 민원업무서식을 찾아보세요	
6	자유게시판으로 이동하여 첫 번째 게시물을 읽어 보세요	
7	3월 27일에 게시한 기사를 확인해 보세요	
8	자료실 36번의 첨부파일을 다운로드하세요	
9	감사관실 전화번호를 확인해 보세요.	
10	대중교통을 이용하여 찾아가는 길을 확인해 보세요	

● 웹 접근성 품질마크 자가진단 방법

- 웹 접근성 품질마크 자가진단 서비스(<http://accessibility.kr/nia/check.php>)를 통해 중요 템플릿 위주의 10개 페이지를 임의 선정하여 진단하고 결과를 캡처하여 첨부
- 위의 방법으로 진단이 불가능한 경우라면, 웹 접근성 실태조사 자가진단 도구(<http://www.korea-nia.appspot.com/index>)를 통해 중요 템플릿 위주의 5개 페이지를 임의선정하여 진단하고 결과를 캡처하여 첨부

※ 웹 접근성 품질인증 심사가이드 v.1.3 참조(2013.1.17.)

● 웹표준 진단 프로그램(KW3C) 다운로드 및 사용방법 안내

- www.nia.or.kr/nia_popup/KW3C/kw3c2.0.2.zip

1. 전자정부지원사업 관점에서 연계(EAI, SOA(ESB), Webservices 등)의 정의

전자정부지원사업에서 연계란 중앙부처 및 지자체, 유관기관 간 시스템 상호간의 소통을 위하여 각 시스템이 가지고 있는 자원을 결합시키고, 전자정부 사업의 목적 및 업무담당자들을 위하여 시스템들이 가지고 있는 자원의 통합/공유/중개/분배를 연계라 정의할 수 있음

이종간 시스템들 사이에 위치하여 각 시스템간의 필요한 정보를 서로 소통하여 관리의 효율성을 증대 시키며, 이를 통합이라고도 부르는데 이유는 이종시스템들이 연결되어 전체적으로 하나의 흐름처럼 움직이게 함. 이러한 역할을 수행하는 미들웨어로서는 EAI, SOA(ESB), Webservices 등이 있음

2. EAI(Enterprise Integration Application)

기업내 운영중인 다양한 플랫폼, OS, DB의 종류와 상관없이 비즈니스 차원에서 통합하여 제공하는 정보 교환시스템

● 구성 요소

- EAI 플랫폼 : 데이터 전송을 보장하는 메시지 큐와 트랜잭션 미들웨어 기능 수행
- Adaptor : 다양한 패키지 어플리케이션 및 기업 자체 개발 어플리케이션 재사용
- 데이터(메시지) 브로커 : 시스템 상호간 데이터가 전송될 때, 데이터 포맷과 코드변환
- Workflow : 미리 정의된 기업의 비즈니스 Workflow에 따라 업무 처리
- Message Queue

● EAI 유형

- 통합 범위
 - ① Data Level : 서비스 연결간 Data 내용을 바탕으로 어플리케이션간 전달
 - ② Object Level : 어플리케이션간의 트랜잭션 및 연관 데이터 통합
 - ③ Process Level : 다단계 프로세스에 대한 중앙집중식 프로세스 제어 관리

● EAI 통합 4단계

- 데이터 : 데이터 추출 및 변환, 라우팅 및 갱신
- 어플리케이션 : 메시지, API를 통한 직접 수행
- 비즈니스 로직 : 분산 비즈니스 오브젝트를 통한 시스템별 비즈니스 로직 프로비저닝
- 사용자 인터페이스 : 어플리케이션의 입출력 포인트, 전용시스템에 유용

3. ESB(Enterprise Service Bus)

최근 정보통합은 서비스라는 개념을 통하여 구현, 발전되고 있으며, 이러한 서비스는 소프트웨어 벤더나 환경의 구분 없이 다양한 컴퓨터 단말기, 이 기종 네트워크상의 서버, 모바일디바이스 같은 환경에서 실행되고, 복잡한 세부사항에 종속되지 않고, 구현되는 개방형 표준 방식의 통합 관리 필요함.

ESB는 개방형 오픈 플랫폼으로 웹서비스 기반의 서비스 연계 지원 및 기존의 EAI방식의 어답터 연계 두가지 방식을 동시에 지원하며, 빠른 비즈니스 환경 변화에 대응하여 새로운 시스템에 신속한 적응, 통합된 환경을 제공하기 위해 SOA(Service Oriented Architecture), 웹서비스, JMS, BPEL 등 차세대 정보표준들을 제품화한 기술임

기업 내·외 전사적 정보자원을 부품/조립하여, 다양한 서비스를 개발/운영/관제하고, 정보자원의 재사용성, 위치 투명성을 제공, 비용절감과 안정성 등을 제공 할 수 있는 서비스 지향 기반의 인프라 스트럭처임

서비스 지향 방식의 ESB는 느슨한 결합(Loosely-coupled)을 단일결합인 것처럼 사용하기위한 정보기술로서 컴퓨팅 환경 내에서 분산된 서비스(로직)를 유연하게 디자인, 개발, 배치, 관리하기 위한 기술로 기존 어플리케이션의 서비스 중 필요 서비스를 분리 조합함으로써 새로운 어플리케이션을 구현 하며, ESB 엔진/어댑터, 프로세스 관리, 통합 모니터링, 통합 개발 환경, 서비스 구성관리, 무중단 서비스를 위한 플랫폼으로 구성됨

4. EAI와 ESB의 기술 비교

구분	ESB	EAI
유형	<ul style="list-style-type: none"> 표준 개방형 사용 WSDL, SOAP, UDDI 기반 WS-Security, WS-Coordinate 등 WS-* 기반 	<ul style="list-style-type: none"> JMS, C# 등 벤더별 표준(준표준)
Protocol	<ul style="list-style-type: none"> SOAP, JMS, HTTP/S, WS-RM, WS-Address 	<ul style="list-style-type: none"> 벤더별 시스템 종속적인 프로토콜
아키텍처	<ul style="list-style-type: none"> SOA(서비스 요청자, 공급자,스펙 표준) 	<ul style="list-style-type: none"> Hub & Spoke, P2P
인터페이스 연결	<ul style="list-style-type: none"> 서비스간의 통신, 재활용, 조합 (Message Mediation/Broker) 서비스간의 연동은 ESB에서 결정 및 실행 	<ul style="list-style-type: none"> 각각의 어댑터별 대상 어댑터 연계 (별도 연계 테이블/큐 사용) 각각의 어댑터 로직에서 개별 수행
연계 방식	<ul style="list-style-type: none"> 서비스화를 통한 Process, Data 중심의 통합 표준에 의한 어플리케이션 연계 SOAP프로토콜 전송방식을 기반으로 Provider에 존재하는 UDDI에 서비스를 등록 및 발급하여 요청한 Client에게 제공해주는 방식이 일반적 	<ul style="list-style-type: none"> Data 중심의 통합 (확장성 한계) 각 연계시스템에 적합한 Adaptor를 통한 연계
적용대상	<ul style="list-style-type: none"> 신규시스템 개발 및 연계사업 SOA 기반 인프라 실현 실시간 연계업무인 경우에 보다 적합 불특정 시스템 연계 시 보다 적합 	<ul style="list-style-type: none"> 기 구축 시스템 연계사업 배치성 연계업무인 경우에 보다 적합 특정 시스템 연계시

3-1-2. 사업계획서 조정·확정

전문기관은 주관기관이 제출한 사업계획서를 검토·조정하고,
안전행정부는 조정 결과를 바탕으로 사업계획서를 확정하는 단계

(전자정부지원사업 관리지침 제11조, 운영지침 제4조 및 제5조)

프로세스 설명

1. 사업계획서 검토 및 조정

전문기관은 사업담당자와 분야별 원내 전문가를 활용한 검토, 외부 전문가에 의한 검토 및 안전행정부 관계자와의 본검토회의 등 다각적이고 심층적인 검토를 통해 사업계획서 초안에 대한 검토의견을 주관기관에 제시한다.

- ※ 전문기관 검토 : 사업담당자 및 성과관리·EA·보안·법제도 등 분야별 원내 담당자로 검토팀 구성
- ※ 외부 전문가 검토 : 주요 정책과 관련 분야(장비 통합, SW 분리발주 등)에 대해 학계 및 관련 기관(정부통합전산센터, NIPA 등) 전문가가 참여
- ※ 본검토회의 : 전문기관 검토팀과 안전행정부 관계자 참석하에 주관기관 담당자와 심층적인 질의/답변 실시

중점검토항목

구 분	검 토 항 목
사업 타당성	목적과의 부합성, 국정과제 및 국가정보화 연계성, 목표의 적정성, 시급성
사업 범위 적정성	중복성, 사업범위 및 내용의 적정성, 전자정부 공통서비스 적용, 소요예산의 적정성 등
기술 적정성	시스템 아키텍처, 정부통합전산센터 구축사업과의 연계성, 기술지침 준수 (행정기관 및 공공기관 정보시스템 구축·운영지침 등), 시스템 통합/연계 방법, 보안, 표준화, 장애인 접근성 등
사업목표 달성가능성	추진여건, 추진방안 및 향후 운영방안
국가EA 활용성	국가EA와 연계성, 국가EA기반의 사업간 중복성
성과관리 적정성	성과지표 적정성, 중간점검 필요성
사업관리 적정성	대기업 참여제한, SW분리발주, 기술 대 가격 평가방식
법·제도 개선	-

2. 사업계획서 수정 · 보완

주관기관은 전문기관의 검토 · 조정의견을 반영하여 사업계획서를 수정 및 보완한다

3. 사업심의위원회 개최

전문기관은 내 · 외부 전문가로 심의위원을 구성하여 사업심의위원회를 개최하고 그 결과를 주관기관에 통보한다.

□ 사업심의위원회 구성(운영지침 제4조)

- 안전행정부 전자정부지원사업 담당과장
- 전문기관 사업책임자
- 중앙부처를 대표하는 과장급 공무원
- 기타 학계 · 연구소 등에서 학식과 경험이 풍부한 자

4. 수정 사업계획서 제출

주관기관은 심의위원회 심의결과를 반영한 수정 사업계획서를 전문기관에 제출한다.

5. 사업계획 확정 요청

전문기관은 수정 된 사업계획서에 대해 안전행정부에 확정을 요청한다.

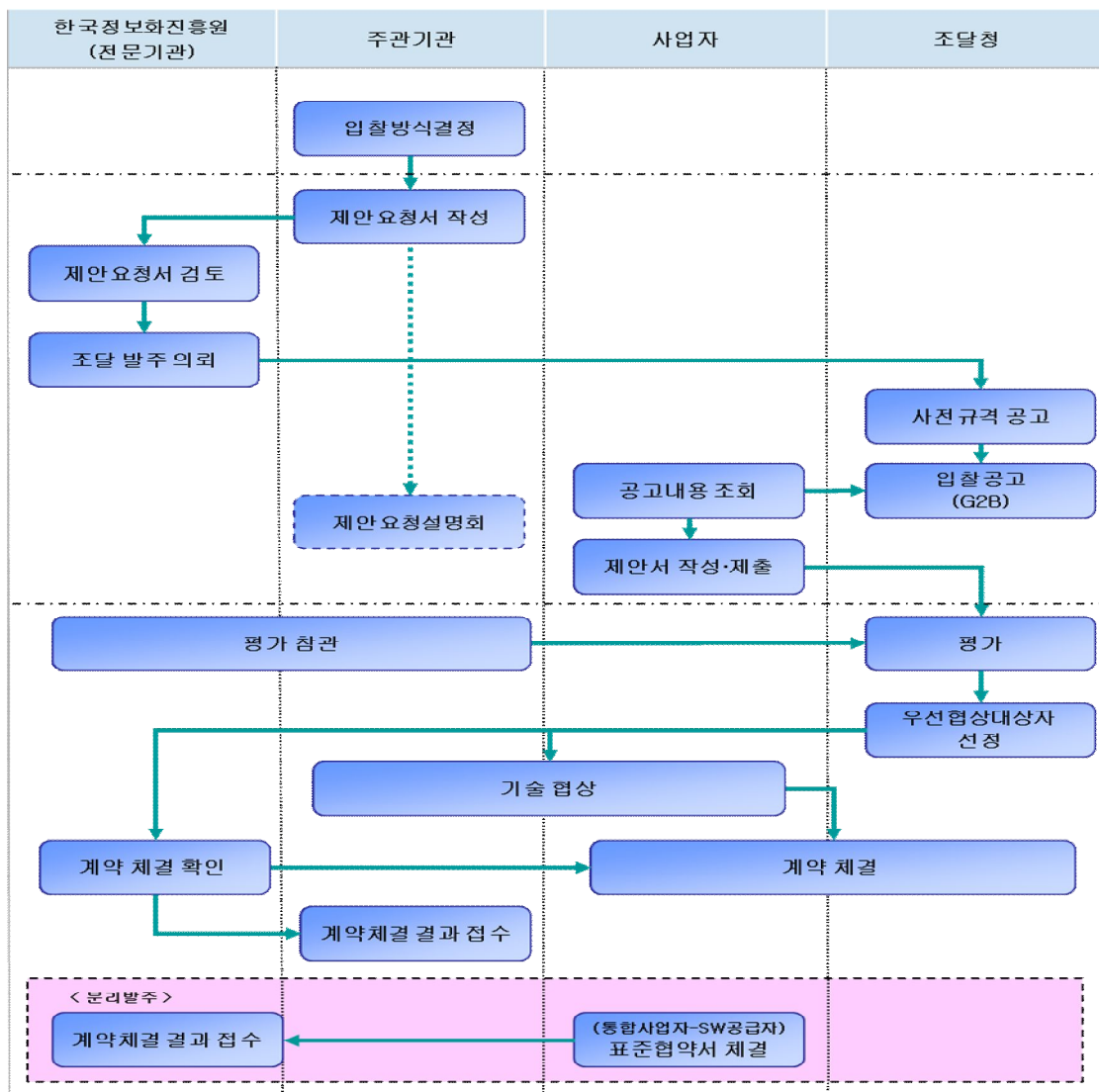
6. 사업계획 확정

안전행정부는 심의결과 등을 참고하여 사업계획서를 최종 확정하고, 그 결과를 전문기관과 주관기관에 통보한다.

3-2. 사업자 선정 및 계약

주관기관이 제안요청서를 작성하여 제출하면 전문기관이 조달발주의뢰하고, 조달청이 제안서 평가 등을 통해 사업자를 선정하여 계약을 체결하는 단계
(전자정부지원사업 관리지침 제15조, 제16조, 운영지침 제9조, 제10조~제13조)

〈 프로세스 개념도 〉



[세부 단계]

- ▶ 3-2-1 입찰 및 평가방식의 결정
- ▶ 3-2-2 제안요청서 작성 및 입찰공고
- ▶ 3-2-3 낙찰자 선정 및 계약체결

3-2-1. 입찰 및 평가방식의 결정

▣ 입찰방식의 종류

◎ 입찰방식은 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률(이하 ‘국가계약법’이라 함) 제 7조에 따라 일반경쟁입찰을 원칙으로 함

- 다만 계약의 목적, 성질, 규모 등을 고려하여 예외적으로 제한경쟁입찰, 지명 경쟁입찰, 수의계약 가능

◎ 입찰방식별 구분 및 주요내용

구분	내용	국가계약법
일반경쟁입찰	· 균등한 입찰참여 기회제공과 경쟁성 제고를 위해 일반경쟁입찰이 원칙	· 시행령 제12조 · 시행규칙 제14조 내지 제18조
제한경쟁입찰	· 계약목적에 효과적으로 달성하고, 입찰사무의 번잡을 피하기 위하여 필요한 경우 법령에 정한 내용에 따라 참가자격을 제한하여 입찰가능	· 시행령 제21조 · 시행규칙 제25조 · 정부입찰계약집행기준
지명경쟁입찰	· 계약이행의 신뢰성을 확보하고 계약절차를 간소화하기 위하여 일정 수 이상의 참가자를 지명하여 경쟁입찰	· 시행령 제23조 · 시행규칙 제27조, 제29조
수의계약	· 특정인을 선정하여 계약을 체결하는 제도로써 경쟁입찰의 예외	· 시행령 제26조 내지 제32조 · 시행규칙 제32조 내지 제37조

◎ 전자정부지원사업의 경우 특별한 경우를 제외하고는 일반경쟁입찰방식으로 추진하여야 함

◎ 일반경쟁입찰방식의 경우라도 사업의 특성에 따라 참여자격을 추가하여 제한할 수 있음

- SW 사업 : 소프트웨어산업진흥법 제24조(소프트웨어사업자의 신고)와 동법 시행령 제14조(소프트웨어사업자의 활용)에 따라 미래창조과학부(한국소프트웨어산업협회 대행)에 소프트웨어사업자로 등록되어 있는 업체(SW사업자신고 확인서 제출)
- 정보통신공사가 포함된 SW 사업 : 정보통신공사법 제14조의 규정에 의해 정보통신공사사업자로 등록한 사업자도 참여 가능
- 사업자는 중소기업자간 경쟁일 경우, 「중소기업제품 구매촉진 및 판로지원에 관한 법률」에 의한 중소기업자로서 “중소기업자간 경쟁제품 직접생산확인기준(중소기업청고시 제2013-5호, 2013.3.13.)”에 따라 직접생산증명서(소프트웨어 및 하드웨어 공학 용역)를 제출

■ 평가방식

◎ 전자정부지원사업은 협상에의한계약체결기준을 준용하여 평가함

◎ 제안서 평가시 기술 대 가격 배점기준을 9:1로 우선 적용

※ 행정기관 및 공공기관 정보시스템 구축·운영 지침(안전행정부 고시 제2013-36호) 제18조(평가배점)

- 단, 아래 사유에 해당하는 경우는 기술대 가격 배점기준을 8:2로 가능

- ① 추정가격 중 하드웨어의 비중이 50% 이상인 사업
- ② 추정가격이 1억 미만인 개발사업
- ③ 그 밖에 행정기관 등의 장이 판단하여 필요한 경우

◎ 기술성 평가는 소프트웨어 기술성평가기준을 준용하되, 사업별 특성을 고려하여 평가항목을 조정할 수 있음

. 예) 고도의 보안성이 요구되는 사업의 경우 보안업체와 컨소시엄 구성시 가산점 부여 등

◎ 또한 기술성 평가시 성능인증(SW의 경우 GS 인증 포함) 획득 제품의 채택 여부에 따른 별도 배점도 가능함



관련 법·제도 및 근거

- 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 제10조(경쟁입찰에 있어서의 낙찰자 결정), 동법 시행령 제43조(협상에 의한 계약체결) 등
- 협상에 의한 계약체결 기준(기획재정부계약예규 제114호, 2012. 9. 22)
- 소프트웨어산업 진흥법 제20조(국기기관 등의 소프트웨어사업 계약)
- 소프트웨어 기술성 평가기준(지식경제부고시 제2011-148호, 2011.7.22)


■ 기타 입찰방식의 제한 등

◎ 국가계약법 시행령 제21조 제1항 이외의 불필요한 입찰참가자격을 제시할 수 없음

◎ 소프트웨어산업진흥법 제24조의2(중소 소프트웨어사업자의 사업참여 지원)에 따른 대기업 참여하한을 준용하여야 하며, 공동수급의 경우 공동이행방식을 원칙으로 함

※ 대기업인 소프트웨어사업자의 참여가능 사업금액의 하한

대상업체	사업금액의 하한
매출액 8천억원 이상인 대기업	80억원 이상
매출액 8천억원 미만인 대기업	40억원 이상
산업발전법 제10조의2(중견기업에 대한 지원) 제1항의 '중견기업'	20억원 이상

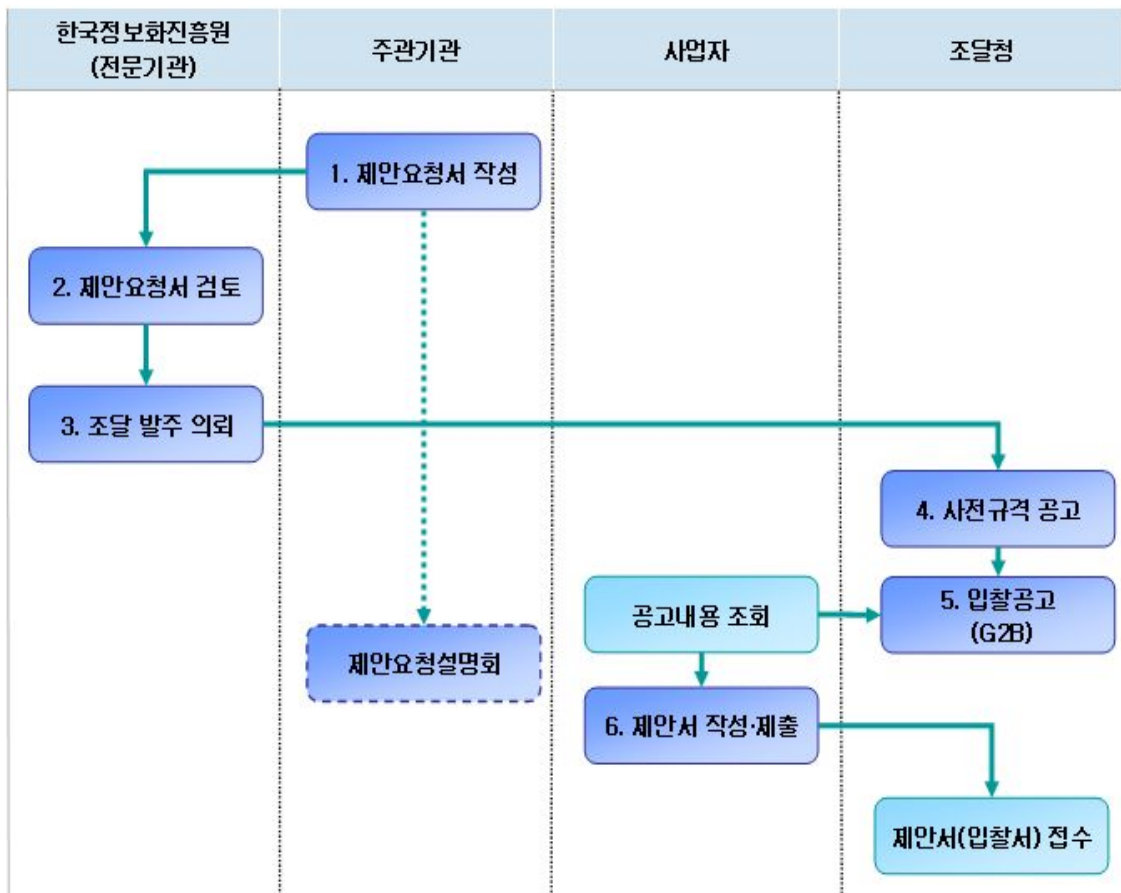

관련 법·제도 및 근거

- 공동계약운용요령(기획재정부계약예규 제125호, 2012.10.26)
- 대기업인 소프트웨어 사업자가 참여할 수 있는 사업금액의 하한
(지식경제부 고시 제2012-87호, 2012.4.26.)
- 대기업의 공공소프트웨어사업 참여 제한 예외사업(지식경제부 고시 제2013-53호, 2013.03.14)
- 분리발주대상소프트웨어(지식경제부고시 제2013-41호, 2013.2.22)
- 소프트웨어사업의 제안서 보상기준 등에 관한 운영규정
(지식경제부고시 제2012-67호, 2012.4.1.)
- 중소기업자간 경쟁제품 직접생산확인기준(중소기업청고시 제2013-5호, 2013.3.13)

3-2-2. 제안요청서 작성 및 입찰공고

주관기관이 확정된 사업계획서를 기반으로 제안요청서를 작성하고, 전문기관은 이를 검토하여 나라장터(G2B, 지정정보처리장치)에 입찰공고
(전자정부지원사업 관리지침 제15조, 제16조, 운영지침 제9조)

< 프로세스 흐름도 >



관련 법령·지침

- 행정기관 및 공공기관 정보시스템 구축·운영 지침(안전행정부고시 제2013-36호, 2013.8.27)
- 조달청내자구매업무처리규정(조달청훈령 제1557호, 2012.8.23.)
- 소프트웨어사업의 제안서 보상기준 등에 관한 운영규정(지식경제부 고시 제2012-67호, 2012.3.26)

프로세스 설명

1. 제안요청서 작성

주관기관은 사업계획서의 내용과 범위를 반영하여 사업계획 확정 통보후 7일 이내 제안요청서[별지 제2호 서식]를 작성한다.

※ 긴급한 입찰을 요하는 경우, 제안요청서와 함께 긴급입찰사유서를 포함하여 제출하여야 함



제안요청서 작성시 유의사항

- 제안요청서는 확정 사업계획서의 내용 및 범위에 대해 가감 없이 반영하여야 함
- 사업계획서(내용, 예산)에 반영되어 있지 않은 사항 및 사업자에게 불공정한 조건을 요구할 수 없음(예: 12월을 초과한 무상하자보수기간, 무리한 상주근무요구 등)
- 제안서보상 대상 사업 여부 명시 : 제안서보상 대상 사업의 경우 조달청 기술평가위원회에서 사업의 특성, 제안서 수준 등을 고려하여 제안서보상대상자를 의결하도록 명시
- 대기업 참여하한제 적용여부를 명시
- 제안요청서 작성시 법 및 제도 등 지침 준수(소프트웨어 사업 요구사항 분석 및 적용 가이드 준수, 무상 하자보수 등)

2. 제안요청서 검토

전문기관은 주관기관이 작성한 제안요청서를 검토한다. (제안요청서 작성시 유의사항 참조)

3. 조달 발주 의뢰

전문기관은 해당 사업에 대해 조달청(G2B)에 발주를 의뢰한다.

4. 사전 규격 공고(조달청 내자구매업무처리규정 제9조)

조달청은 제안요청서를 접수한 후 5일간 나라장터(G2B)를 통해 사전 공개한다.

□ 사전 규격 공고 예외사유

- 수요긴급 또는 비밀물자, 수의계약 대상물품
- 구매예상가격이 1억원 미만인 내자
- 해당년도에 1회 이상 규격 사전공개를 실시한 품목

□ 사전규격에 대한 의견 처리 점검사항

- 법에 명시된 사항 등 단순민원성 의견은 NIA 담당자 및 담당 부장이 규정에 따라 처리
- 그 밖의 복잡한 민원은 내부위원회를 구성하여 사전 검토후 부장/단장 보고후 처리

5. 입찰공고

조달청(G2B)은 입찰을 공고하며, 사업자는 G2B를 통해 입찰공고 내용을 조회한다.

※ 입찰공고 기간은 40일(협상에 의한 계약체결 방식 법정공고일수)로 하며, 긴급 입찰공고시 추정가격에 따른 공고기간은 아래와 같음

- 10억원 미만인 경우 20일, 10억원 이상 40억원 미만인 경우 25일, 40억원 이상인 경우 30일

6. 제안서 작성·제출

사업자는 제안서 작성 요령에 따라 제안서를 작성하여 제출마감일 전까지 조달청에 제출한다.

※ 제안서 작성 시 유의사항

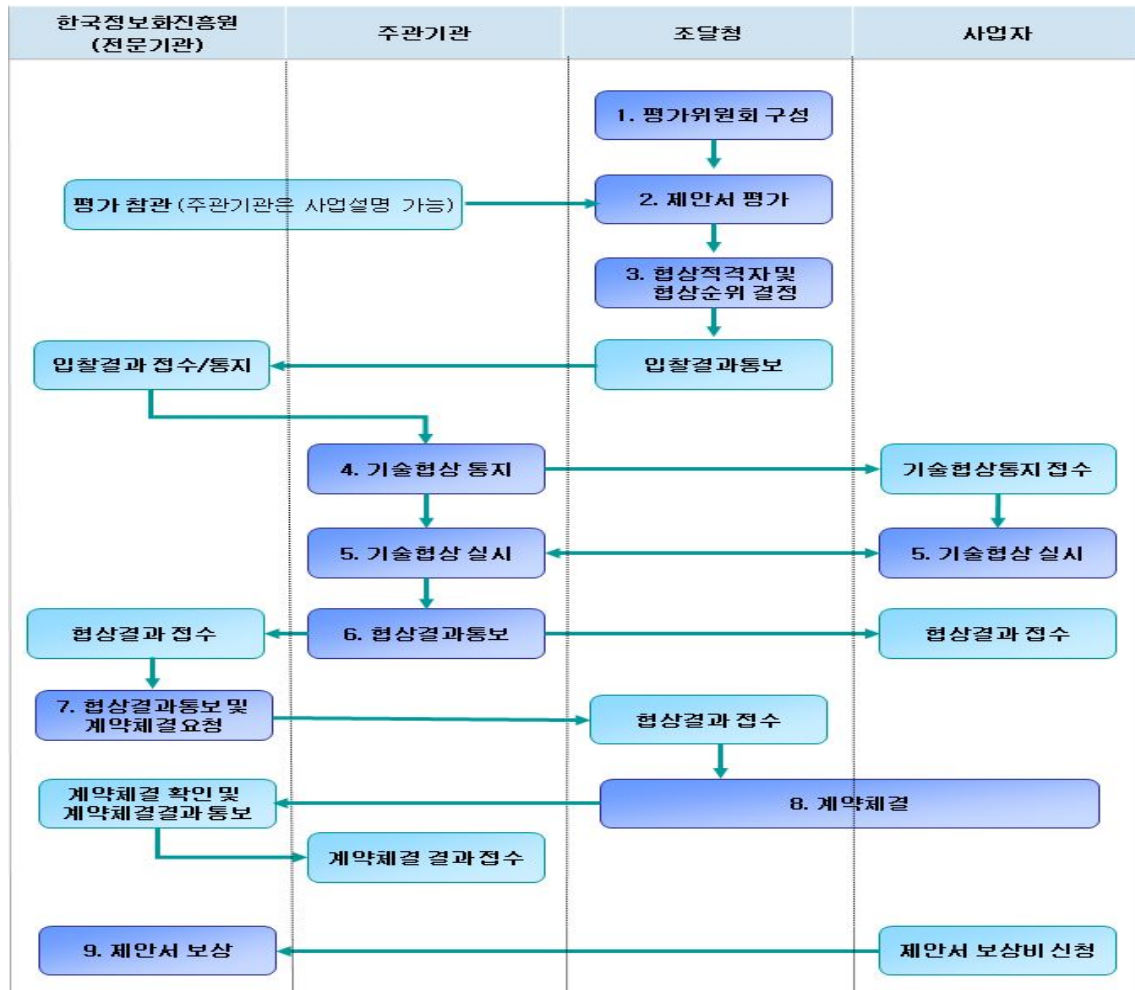
- 제출된 제안서의 내용은 변경할 수 없으며, 계약체결 시 계약조건의 일부로 간주
- 전자정부지원사업의 경우, 제안사의 실무책임자(PM)가 직접 제안발표하여야 함

3-2-3. 낙찰자 선정 및 계약체결

조달청이 사업자가 제출한 제안서 평가 및 협상 등을 통해
낙찰자와 계약을 체결하는 단계

(전자정부지원사업 관리지침 제16조, 제17조, 운영지침 제9조, 제10조, 제13조)

〈 프로세스 흐름도 〉



관련 법령·지침

- 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 제5조(계약의 원칙)
- 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제43조, 제43조의 2, 제48조
- 예정가격작성기준(계약예규 제109호, 2012.9.22)
- 협상에 의한 계약체결기준(기획재정부계약예규 제114호, 2012.9.22., 제 11조, 제13조)
- 용역계약일반조건 (기획재정부계약예규 제118호, 2012.9.22)
- 물품구매(제조)계약일반조건 (기획재정부계약예규 제120호, 2012.9.22)
- 소프트웨어사업의 제안서 보상기준 등에 관한 운영규정(지식경제부고시 제2012-67호, 2012.3.26)
- 협상에 의한 계약 제안서 평가세부기준(조달청 정보기술용역과-7245, 2012.8.13)

프로세스 설명

1. 평가위원회 구성

조달청은 10인 내외로 평가위원회를 구성한다.

- ※ IT전문가 Pool을 활용하여 Random Selection 시행하고, 조달청은 평가시행 30분 전에 조달청 감사실로부터 통보를 받음

예산액별 평가위원수(조달청 협상에 의한 계약 제안서평가 세무기준)				
예산액	1억원 미만	1~10억원미만	10~50억원미만	50억원 이상
위원수	7명 이하	7명 이상	8명 이상	9명 이상

2. 제안서 평가

조달청은 접수된 제안서에 대하여 기술 및 가격 평가를 실시한다.

- ※ 전문기관 및 주관기관은 평가에 참관
- ※ 평가위원의 사업 이해도 제고를 위해 주관기관에서 사업설명 가능
- ※ 소프트웨어사업 제안서 보상대상사업 여부(사업의 특성, 제안서 수준 등) 검토

3. 협상적격자 및 협상순위의 결정

- ① 기술능력평가분야 배점한도의 85% 이상인 자를 협상적격자로 선정한다.
- ② 협상순서는 합산점수(기술점수+가격점수)의 고득점순에 따라 결정한다.

※ 동점자 처리

합산점수가 동일한 경우 기술점수가 높은 제안자를, 기술점수도 동일한 경우 배점이 큰 항목에서 높은 점수를 얻은 자를 선순위자로 선정(협상에 의한 계약체결 기준 제8조 제2항)

- ③ 조달청은 전문기관에 입찰결과(협상순위와 점수 등)를 통보하고, 전문기관은 이를 주관기관에 전달한다.

4. 기술협상 통지

주관기관은 우선협상대상사업자에게 기술협상을 위한 일정 및 장소 등을 통보한다.

5. 기술협상 실시

※ 협상의 내용과 범위

- 협상대상자가 제안한 사업내용, 이행방법, 이행일정, 제안가격 등 제안서 내용

※ 협상의 기간 : 협상개시를 통보한 날로부터 15일 이내(협상대상자와 협의하여 5일 내에 서 조정 가능(협상에 의한 계약체결기준 제13조))

※ 기술협상서 협의 및 작성시 유의사항

- 제안요청서(RFP) 사업내용과 제안서에 근거한 기술협상서를 작성하여야 함
- 제안요청서와 제안서 내용을 존중(중소기업 보호차원)하여 작성하여야 함
- 제안요청서에 반영되어 있지 않는 사항 및 사업자에게 불공정한 조건을 요구할 수 없음

(예: 12개월을 초과한 무상하자보수기간, 무리한 상주근무요구, 사업 홍보 동영상 제작, 추가적인 H/W 장비 및 소프트웨어 요청 등)

- ① 주관기관은 협상순위에 따라 우선협상 대상자와 기술협상을 실시한다
 - ※ 주관기관 담당자는 사업자와 기술협상서 협의시 전담기관(NIA) 담당자와 사전협의
- ② 협상대상자와 협상이 성립되지 않으면 동일한 기준과 절차에 따라 차순위자와 순차적으로 기술협상을 실시한다.

6. 협상결과 통보

주관기관은 기술협상이 성립되면 그 결과를 협상대상자 및 전문기관에 통보한다.

7. 협상결과 통보 및 계약체결 요청

전문기관은 기술협상 결과를 조달청에 통보하고, 계약체결을 요청한다.

8. 계약체결

조달청은 기술협상 성립 후 10일 이내(협상에 의한 계약체결기준 제15조)에 사업자와 계약을 체결한다.

- ※ 전문기관과 주관기관은 계약이행에 따르는 법적 효과가 귀속되는 계약의 실질적 당사자로, 전자정부지원사업 계약특수조건은 국가계약법령에 따른 일반적 사항인 용역계약일반조건, 일반 용역계약특수조건보다 우선 적용됨

※ 계약문서(용역계약일반조건 제4조)

1. 용역계약일반조건(계약예규, 기획재정부)
2. 용역계약특수조건(조달청, 용역계약과)
3. 전자정부지원사업 계약특수조건(SW분리발주시에는 소프트웨어구매계약특수조건)
4. 과업내용서(제안서+기술협상서)
5. 산출내역서

9. 계약체결 통보 및 감독 및 검사담당자 지정 요청

전문기관은 계약체결 확인후 계약체결결과와 검사 및 감독공무원 담당자 지정요청을 주관기관에 요청한다.

주관기관은 전자정부지원사업 검사 및 감독공무원 담당자를 지정하여 전문기관에 통보한다.

- ※ 감독 및 검사담당자는 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제57조에 따라 겸직할 수 없음

10. 제안서 보상

제안서 평가가 종료된 후 전문기관은 조달청의 평가결과에 따라 제안서 보상을 실시한다

◎ 근거 : 소프트웨어산업진흥법 제21조

◎ 보상대상자의 요건 : 협상적격자로 선정(기술점수 85점 이상)된 자로서 낙찰자로 선정되지 아니한 자 중에서 2인 이내에서 선정 (평가위원회에서 결정)

◎ 보상기준 : 보상비는 총 1억원을 초과하지 않은 범위 내에서 지급

보상대상자	내용
2인인 경우	사업예산의 13/1000에 해당하는 금액을 기술능력 평가점수가 높은 자 순으로 13분의 8, 13분의 5를 각각 지급
1인인 경우	사업예산의 13/1000에 해당하는 금액의 13분의 5를 지급



고려사항

- 평가위원은 평가전까지 보안을 유지하여야 함
- 원가계산에 의한 예정가격은 조달청에서 작성
- 소프트웨어 개발용역의 원가계산은 다른 법령에서 대가기준을 규정하고 있는 경우에는 그에 따를 수 있음(예정가격작성기준(기획재정부계약예규 제109호, 2012.9.22) 제30조)

공동이행방식/분담이행방식

▶ 공동 및 분담이행방식

A사가 SW사업자, B사는 SW사업자, C사는 정보통신공사사업자일 경우 A사와 B사는 공동이행(단, A·B사는 SW관련 업무만을 할 수 있음), (A+B)와 C사는 분담이행방식으로 가능

▶ 전자정부지원사업의 원칙

전자정부지원사업은 공동이행방식(구성원 5개 이하, 최소지분율 10%이상)을 원칙으로 하며, 분담이행방식(구성원 5개 이하, 최소지분율 없음)을 예외적으로 인정
(공동계약운용요령 제9조 제5항)

< 공동이행방식과 분담이행방식의 비교 >

구분	공동이행방식	분담이행방식
내용	사업전체에 대해 참여업체간 자체적으로 업무의 지분을 분할하여 공동으로 사업수행	사업전체 중 참여업체가 각각 분담할 업무만을 지정하여 지정된 업무만을 수행
책임	사업전체에 대해 연대하여 공동책임	분담업무에 대해서만 책임
참가자격	공동수급체 구성원은 공동으로 이행하고자 하는 분야의 입찰참가자격을 가지고 있어야 함	각 업체가 분담하는 부분에 대해서만 입찰참가자격을 가지고 있으면 됨
예시	입찰참가자격을 SW사업자 및 정보통신공사사업자로 정하여 입찰공고한 사업에 A, B, (또는 C)사가 공동도급으로 참여한 경우	
자격에 대한 해설	A사와 B사 모두 SW사업자 및 정보통신공사사업자로 신고 또는 등록 요건	A사가 SW개발부문을 B사가 정보통신공사부문을 분담하는 경우 A사는 SW사업자로 신고, B사는 정보통신공사사업자로만 등록 요건

▶ 공동도급내용의 변경

1. 출자비율이나 분담내용은 변경할 수 없음
2. 다만, 국가계약법 시행령 제64조~제66조에 따른 계약내용변경이나 파산, 해산, 부도 등의 사유가 있는 경우 변경가능
3. 변경하는 경우에도 구성원 각각의 출자지분 또는 분담내용 전부를 다른 구성원에게 이 전할 수 없음

협상에 의한 계약체결 기준

(1) 내용

지식경제부는 중소소프트웨어사업자의 참여를 확대하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 정보시스템 구축사업의 성격을 고려하여 대기업인 소프트웨어사업자가 참여할 수 있는 금액의 하한을 정하여 고시하고 국가기관 등의 장에게 그 적용을 요청할 수 있다(소프트웨어산업진흥법 제24조의2)

(2) 대기업 참여 하한제의 적용

대기업인 소프트웨어사업자가 참여할 수 있는 사업금액의 하한의 일몰규정
(지식경제부 고시 제2012-87호, 2012.4.26)

대상업체	사업금액의 하한
매출액 8천억원 이상인 대기업	80억원 이상
매출액 8천억원 미만인 대기업	40억원 이상

※ 비고

1. 매출액을 적용함에 있어 매 사업년도 종료 후 4개월 이내에는 전전 사업년도 매출액을 적용하고, 4개월 후부터는 직전 사업년도 매출액을 적용한다.
2. 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제14조에 따른 동일한 상호출자제한기업집단에 속하는 복수의 소프트웨어사업자에 대하여는, 그 중 매출액이 큰 사업자(소프트웨어사업이 전체 매출액의 30%미만인 사업자 제외)의 사업금액 하한을 적용한다.
3. 중소기업이 「산업발전법」 제10조의2 제1항의 '중견기업'에 해당하는 대기업이 된 경우 그 사유가 발생한 날로부터 5년이 경과되지 않을 시에는 사업금액의 하한을 20억원 이상으로 한다.
4. 사업금액은 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제2조 제1호에 의한 추정가격에 부가가치세를 포함한 금액으로 한다.

(3) 적용예외 사업

대기업 참여 하한제의 예외사업(소프트웨어산업진흥법 시행령 제17조의3)

구 분	내용
제1호	대기업인 소프트웨어사업자 자신이 구축한 소프트웨어사업의 유지 및 보수에 관한 사업
제2호	소프트웨어사업자를 선정하지 못하여 다시 발주하는 사업(국가기관등이 「조달사업에 관한 법률」에 따라 조달청에 의뢰하여 발주하는 사업에 한정한다)
제3호	국방·외교·치안·전력(電力), 그 밖에 국가안보 등과 관련된 사업으로서 대기업인 소프트웨어사업자의 참여가 불가피하다고 미래창조과학부장관이 인정하여 고시하는 사업

중소기업 소프트웨어사업자의 사업참여지원

(1) 입찰가격 평점산식

입찰가격을 추정가격의 100분의 80 이상으로 입찰한 자에 대한 평가

$$\text{평점} = \text{입찰가격평가 배점 한도} \times \left(\frac{\text{최저입찰가격}}{\text{당해입찰가격}} \right)$$

입찰가격을 추정가격의 100분의 80 미만인 경우

$$\begin{aligned} \text{평점} = & \text{입찰가격평가 배점 한도} \times \left(\frac{\text{최저입찰가격}}{\text{추정가격의 80\% 상당가격}} \right) \\ & + \left[2 \times \left(\frac{\text{추정가격의 80\% 상당가격} - \text{당해입찰가격}}{\text{추정가격의 80\% 상당가격} - \text{추정가격의 60\% 상당가격}} \right) \right] \end{aligned}$$

※ 다만, 입찰가격이 추정가격의 100분의 60 미만일 경우에는 100분의 60으로 계산

※ 예정가격을 작성한 경우에는 추정가격을 예정가격으로 적용

(2) 입찰가격 평점 계산(예시)

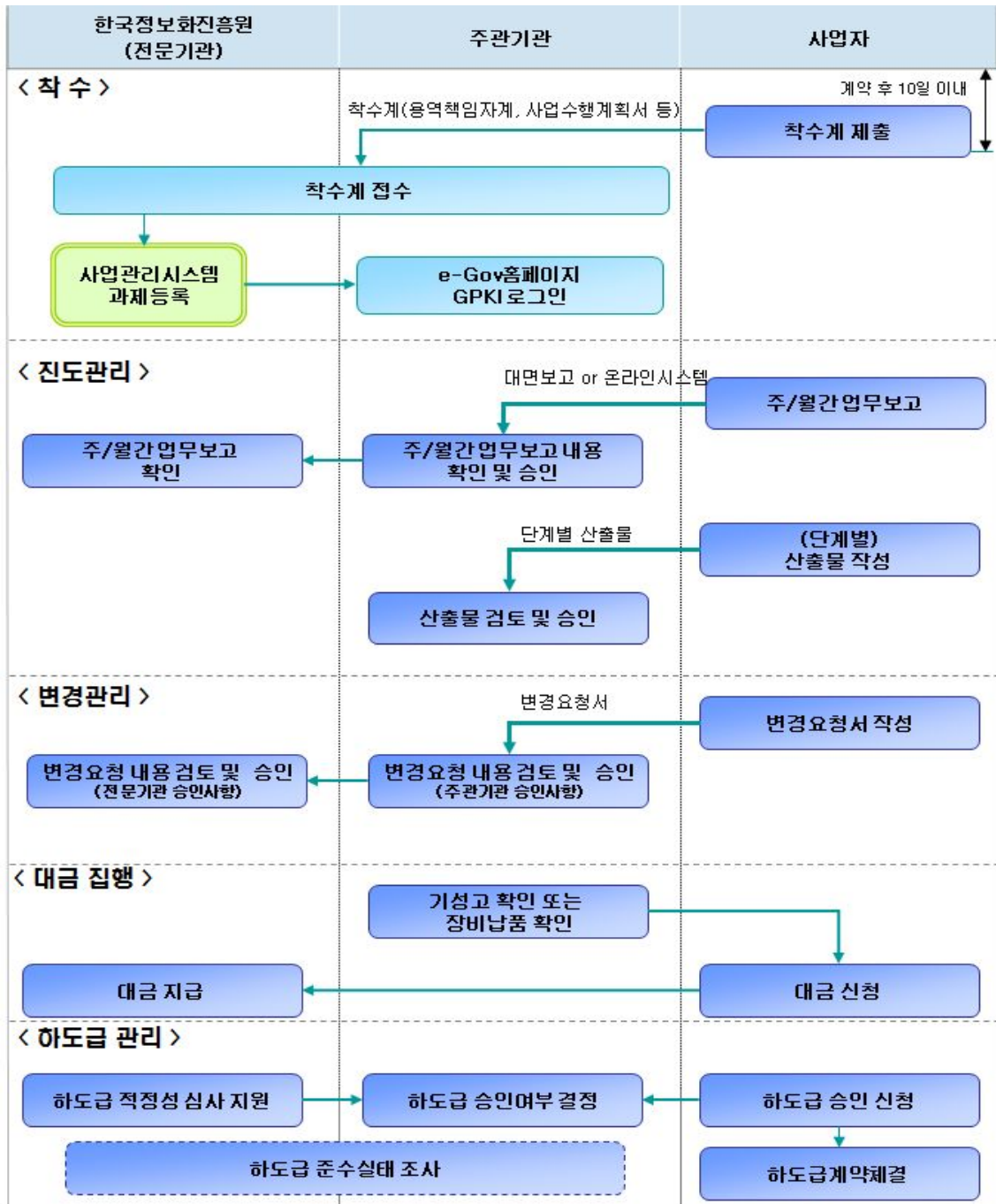
※ 추정가격 100억, 4개 업체 제안, 입찰가격배점한도 20점이라고 가정함

제안가격	가격평가점수	내용
90억	2.22	$20 \times (10/90)$
80억	2.5	$20 \times (10/80)$
70억	3.5	$2.5 + (2 \times (80 - 70) / (80 - 60))$
10억	4.5	$2.5 + (2 \times (80 - 60) / (80 - 60))$

3-3. 사업관리

계약체결 이후 전문기관과 주관기관이 사업자가 수행하는 사업을 관리하는 단계
(전자정부지원사업 관리지침 제21조, 운영지침 제18조)

< 프로세스 개념도 >



[세부 단계]

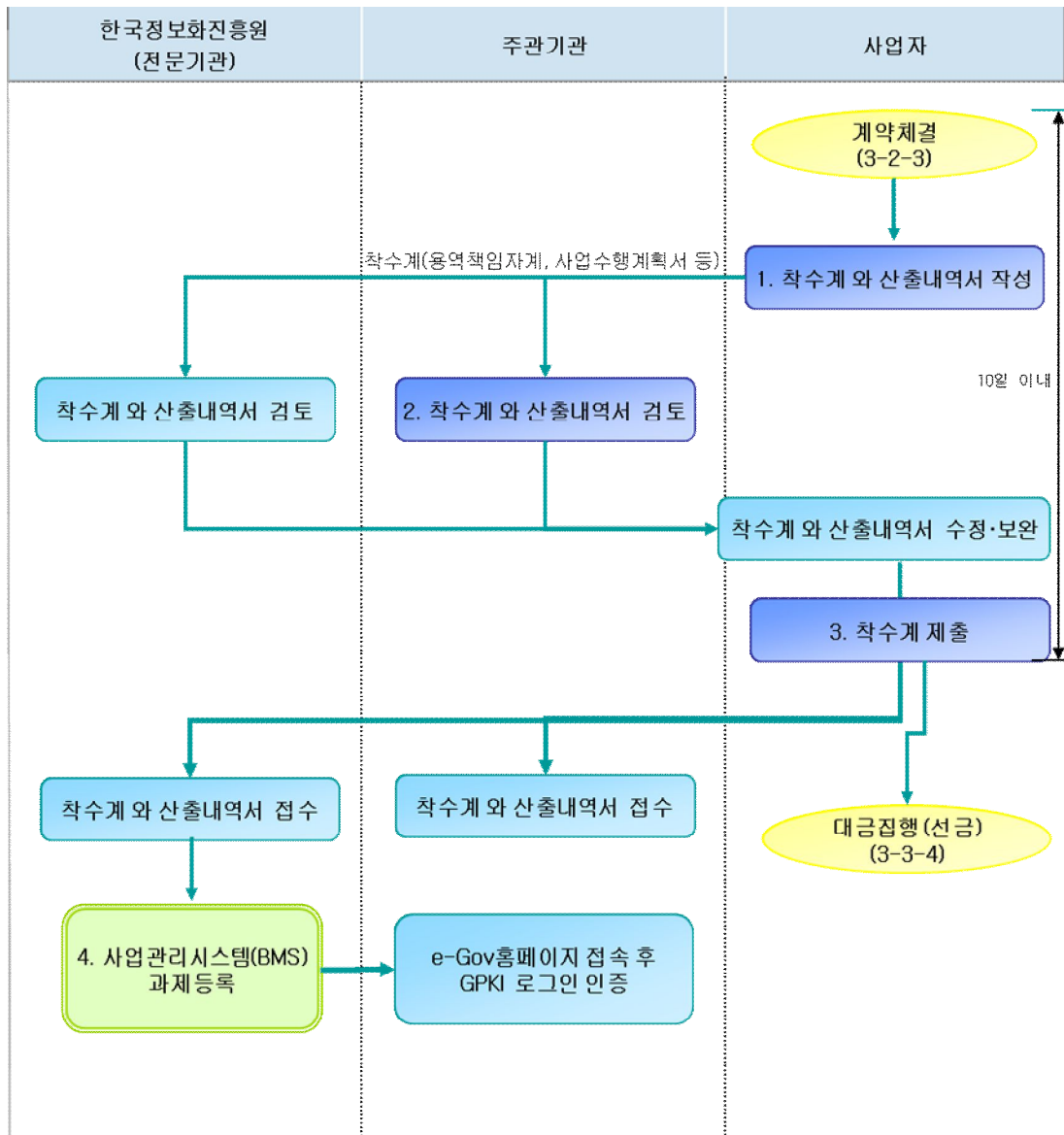
- ▶ 3-3-1 착수
- ▶ 3-3-2 진도관리
- ▶ 3-3-3 변경관리
- ▶ 3-3-4 대금집행
- ▶ 3-3-5 하도급관리
- ▶ 3-3-6 위험관리
- ▶ 3-3-7 보안관리
- ▶ 3-3-8 개인정보 보호
- ▶ 3-3-9 위임발주
- ▶ 3-3-10 SW분리발주

3-3-1. 착수

계약 체결 이후 사업자가 착수계를 작성 및 제출하고
전문기관과 주관기관이 검토 및 승인하는 단계

(전자정부지원사업 운영지침 제17조)

〈 프로세스 흐름도 〉



관련 법령·지침

- 용역계약일반조건 제51조(소프트웨어사업의 착수 및 보고)

프로세스 설명

1. 착수계와 산출내역서 초안 요청

전문기관 및 주관기관은 계약이 체결되면 착수계[운영지침 별지 제7호 서식 붙임 1]와 산출내역서[운영지침 별지 제7호 서식 붙임 4, 붙임 5] 초안을 사업자에게 요청한다.

* [운영지침 별지 제7호 서식 붙임 5] 공동수급 계약의 대금구성내역은 컨소시엄사업자 간 공동수급 계약내역과 대금지급내역(선금, 중도금, 잔금) 서식임

2. 착수계와 산출내역서 초안 검토

전문기관 및 주관기관은 사업자가 제출한 착수계와 산출내역서 초안을 검토하여 수정·보완사항이 있을 경우 사업자에게 보완을 지시한다.

□ 착수계 주요 검토사항

- 착수계에 첨부되어야 하는 모든 관련서류가 포함되어있는지 여부 확인
 - 용역책임자계, 사업수행계획서, 청렴서약서, 보안서약서
- 사업수행계획서 검토 필요사항
 - 제안요청서, 제안서, 기술협상서, 계약서 등의 내용을 모두 포함하고 있는지 여부와 특히 도입장비(HW, SW 및 기타장비)가 계약서(제안요청서)상의 규격과 동일한지 여부 확인
 - 사업추진체계에서 참여인력은 주사업자를 비롯한 참여업체와 승인된 하도급업체 인력으로 제시되었는지 여부
 - ※ 투입인력은 가급적 제안서 상의 인력을 제시하도록 하고, 부득이한 경우 주관기관과 협의하여 동급 이상의 인력으로 변경
 - 주관기관의 검사 및 감독담당자가 주관기관에서 통보한 내용과 동일한지 여부
 - 기타 유의사항
 - 산출물, 제출일정 및 제출부수는 주관기관과 협의하여 기술하여야 함
 - 품질관리계획 및 위험관리계획 등의 내용이 구체적이고 명확해야 함
- 산출내역서 검토 필요사항
 - 투입인력(M/M) 방식의 경우, 사업비를 산출하기 위해 적용한 기술자 등급별 투입인력 및 전체 투입인력 규모가 사업수행계획서 각각의 규모와 동일한지 여부
- 사업수행계획서 검토시 제안요청서, 제안서, 사업수행계획서를 3단비교표로 비교 및 검토하여 작성하여야 함
 - ※ 사업수행계획서에는 제안요청서, 제안서, 기술협상내용, 그 외 추가사항 모두 반영

【사업수행계획서 3단비교표】

제안요청서	제안서	사업수행계획서
·	·	·
·	·	·

3. 착수계와 산출내역서 접수

전문기관 및 주관기관은 수정 및 보완 필요사항이 반영된 착수계와 산출내역서를 계약체결일로부터 10일 이내에 사업자로부터 공문으로 접수한다.

※ 청렴서약서는 전문기관에만 제출

프로세스 설명

4. 원내 사업관리시스템(BMS) 사업과제 등록

전문기관은 원내 사업관리시스템에 사업과제를 등록한다.

※ 전문기관 사업담당자는 과제등록시 주관기관의 담당자 정보(기관명, 담당자 이름, 부서/팀)를 내부 사업관리시스템에 등록한다.

5. 주관기관 담당자의 eGov 홈페이지 로그인 인증

주관기관 담당자는 전자정부지원사업 eGov 홈페이지(egov.nia.or.kr)에 접속하여 사업관리(주관기관) 배너를 클릭한 후, GPKI 로그인 인증을 받는다.

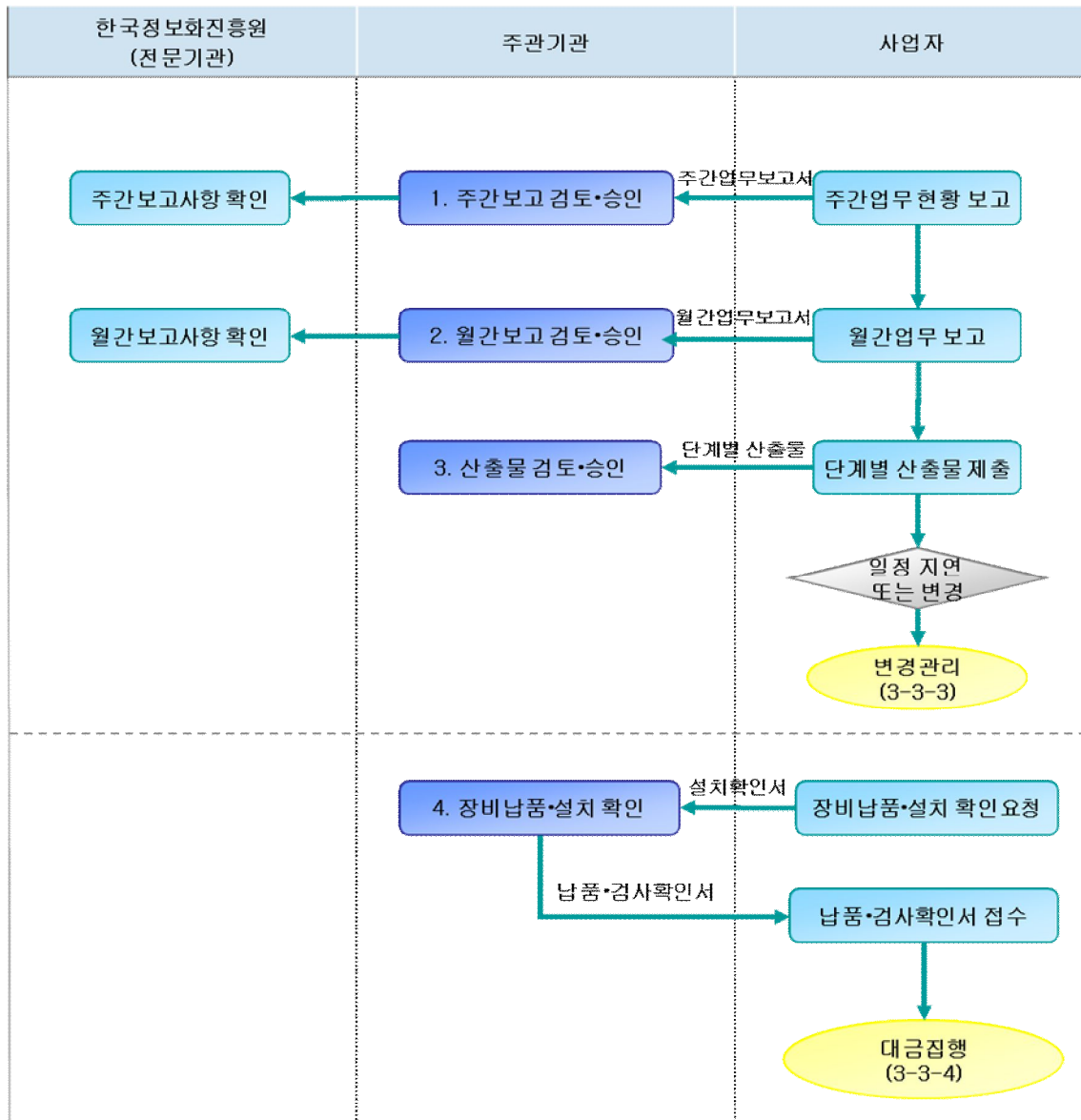
※ 주관기관 담당자는 전자정부지원사업 산출물 목록, 성과관리 정보(공지사항, 성과계획서, 성과보고서) 등을 확인

3-3-2. 진도관리

승인된 착수계(사업수행계획서)에 따라 사업에 대한
진도, 산출물 및 장비 납품사항 등 주요사항을 관리하는 단계

(전자정부지원사업 관리지침 제21조, 운영지침 제18조)

〈 프로세스 흐름도 〉



관련 법령·지침

- 용역계약일반조건 제50조(계약이행의 관리·감독 및 사업품질의 보고)

프로세스 설명

1. 주간보고 검토 · 승인

전문기관과 주관기관은 사업의 원활한 진행을 위해 진도관리를 수행하되, 주관기관이 주도적으로 수행하며, 사업자는 주간 업무현황을 정기적으로 보고하여야 한다

- ① 사업자는 매주 주간업무현황을 보고하며 주관기관의 검토사항에 대해서 보완
- ② 주관기관은 주간업무보고서를 검토하고 수정사항에 대해서 사업자에게 보완 지시
- ③ 전문기관은 주간업무보고 내용을 확인하고 필요시 사업자에게 보완 지시

☐ 주관기관의 진도관리 중점사항

- 계획대비 추진실적 점검
- 추진일정 지연시의 사유 및 제반 문제점 파악
- 기타 진도관리가 필요한 사항 수행

※ 사업자는 매주 주간보고와 함께 품질관리 및 위험관리보고를 하여야 하며, 주관기관은 이에 따른 품질관리 및 위험관리를 하여야 함

2. 월간보고 검토 · 승인

사업자는 월간 업무현황(품질관리보고서, 위험관리보고서, 주요 인력 또는 M/M로 예산이 산정된 인력의 월간투입인력 현황 포함)을 정기적으로 보고하여야 한다

- ① 사업자는 매월 월간업무현황을 보고하며 주관기관의 검토사항에 대해서 보완
- ② 주관기관은 월간업무보고서를 검토하고, 수정사항에 대해서 사업자에게 보완 지시
- ③ 전문기관은 월간업무보고 내용을 확인하고 필요시 사업자에게 보완 지시

※ 사업자는 매월 월간보고와 함께 품질관리 및 위험관리보고를 하여야 하며, 주관기관은 이에 따른 품질관리 및 위험관리를 하여야 함

3. 산출물 검토 · 승인

주관기관은 사업자가 사업수행계획서에 정의된 산출물이 정해진 분석/설계 단계별 시점에서 제대로 작성되었는지 검토 · 승인한다

※ 사업수행계획서상의 산출물 목록이 수정될 경우에는 주관기관은 전문기관에 통보하여야 함

4. 장비 납품 · 설치확인

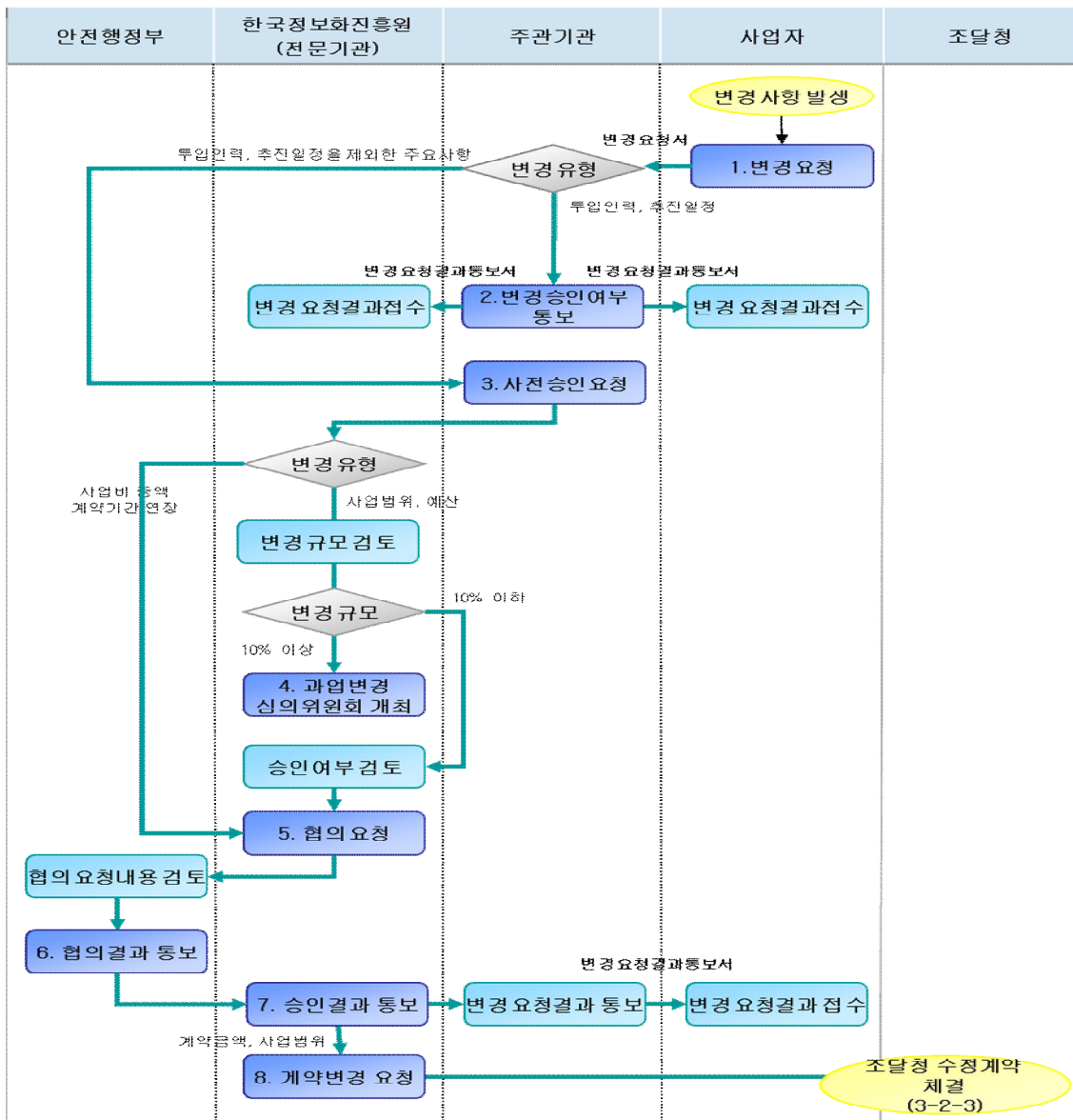
주관기관은 사업자의 장비납품 및 설치 확인 요청에 대해서 장비 설치확인서 및 증빙자료를 검토한 후, 이상이 없는 경우 납품 및 설치를 확인한다.

※ 주관기관은 납품 및 설치확인서[별지 제8호 서식 붙임11]에 확인하며, 사업자는 이를 근거로 전문기관에 장비구입비를 신청

3-3-3. 변경관리

사업의 범위, 투입인력, 일정 등 사업에 대한 주요 변경사항을 관리하는 단계
(전자정부지원사업 관리지침 제18조, 운영지침 제19조)

〈 프로세스 흐름도 〉



관련 법령·지침

- 정부입찰계약집행기준(제13장 물가변동조정을 산출)
- 용역계약일반조건 제53조(과업내용의 변경)

프로세스 설명

1. 변경요청

사업자는 투입인력, 일정, 사업범위, 장비, 예산 등 사업의 주요내용 변경 필요시 주관기관에 변경요청서[운영지침 별지 제8호 붙임3]를 제출한다

□ 변경 요청은 변경 사유가 발생한 즉시 처리하여야 하며, 과업범위 등의 변경은 요구사항 분석을 통해 설계가 완료된 시점 이후를 넘기지 않도록 함

※ 개발 착수가 진행된 이후 변경을 처리하는 경우 변경 승인이 불가한 경우 감액 정산됨

2. 변경승인여부 통보(주관기관 승인사항)

주관기관은 사업자의 변경요청사항을 검토한 후, 투입인력, 추진일정 등 변경에 대해서 변경요청 승인여부를 결정하고 그 결과를 전문기관 및 사업자에게 통보한다

※ 주관기관은 변경요청에 대해 변경요청목록대장을 작성하여 보관

3. 사전승인 요청(전문기관 승인사항)

주관기관은 과업범위, 예산 등 주요사항 변경의 경우에는 사업자의 변경요청사항을 검토한 후 전문기관에 승인을 요청한다

※ 주관기관은 변경요청에 대해 변경요청목록대장을 작성하여 보관

※ 주관기관은 과업범위 변경 신청시 해당 과업변경으로 인한 비용증감 현황 및 근거 제시

4. 과업변경심의위원회/과업변경실무협의회 개최

전문기관은 과업변경에 따른 계약금액의 조정액이 당초 계약금액의 10% 이상으로 추정될 경우, '과업변경심의위원회'를 구성하여 심의한다.

□ 과업변경심의위원회 구성 · 운영의 주요 방침

○ 변경심의위원회는 10인 이내로 구성

1. 안전행정부 전자정부지원사업 담당과장

2. 전문기관 사업책임자

3. 기타 소프트웨어산업진흥법 시행령 제14조의2 제2항의 요건을 갖춘 자로서 산업, 학계, 연구소 등에서 학식과 경험이 풍부한 자

○ 심의는 대면심의를 원칙으로 함

전문기관은 과업변경에 따른 계약금액의 조정액이 당초 계약금액의 10% 미만으로 추정될

경우, 사업담당자 등 관계인으로 과업변경실무협의회를 구성하여 과업변경을 심의한다.

다만, 조정액이 5천만원 이하에 해당하는 경우 과업변경실무협의회를 생략할 수 있다.

5. 협의요청(안전행정부 승인사항)

전문기관은 사업비 증액, 계약기간 연장의 경우 안전행정부에 협의를 요청한다

6. 협의결과 통보

안전행정부는 사업비 증액, 계약기간 연장에 대한 협의요청 의견을 검토하여 그 결과를 전문기관에 통보한다 (※ 사업비 증액, 계약기간 연장은 불가피한 경우가 아닌 한 승인 불가)

프로세스 설명

7. 승인결과 통보

전문기관은 사전승인 요청사항에 대한 승인여부 및 결과(사업비 변경 포함)를 주관기관에 통보한다.

8. 조달청 계약변경 요청

전문기관은 승인결과를 토대로 조달청에 계약변경을 요청한다

※ 전자정부지원사업의 조달발주 추진(2008. 8월)에 따라 전문기관이 승인한 변경사항에 대하여 조달청과 수정계약을 체결하여야 함

과업변경 검토시 변경금액(개발비) 산정방법

□ 개발과업범위 변경으로 인한 변경금액(개발비) 산정 절차

1. 과업 변경으로 인해 제외/추가되는 기능(function) 수를 유형별로 산출
2. 범위 변경에 따른 기능 제외/추가로 인한 증감내역을 반영하여 개발비를 재산정
3. 재산정한 개발비(B)에서 당초 개발비(A)를 차감하여 증감액(B-A), 즉 범위 변경으로 인한 변경금액 산정



유의사항

- ※ 규모보정계수를 제외한 나머지 보정계수는 당초 산출내역서의 해당 보정계수를 그대로 적용
- ※ 규모보정계수는 범위 변경에 따른 유형별 기능 증감내역을 반영하여 재산출 후 적용
- ※ 이윤 및 할인율도 당초 산출내역서의 이윤 및 할인율을 그대로 적용

□ 변경금액(개발비) 산정 사례

1. 과업 변경으로 인해 제외/추가되는 기능(function) 수를 유형별로 산출

구 분	제외					추가					증감				
	ILF	EIF	EI	EO	EQ	ILF	EIF	EI	EO	EQ	ILF	EIF	EI	EO	EQ
유형별 기능수	5	1	18	3	4	3	-	6	11	14	-2	-1	-12	8	10

2. 범위 변경에 따른 기능 제외/추가로 인한 증감내역을 반영하여 개발비 재산정(예시)

구 분	당초					이후				
	ILF	EIF	EI	EO	EQ	ILF	EIF	EI	EO	EQ
유형별 기능수	34	6	101	13	68	32	5	89	21	78
기능점수(점)	1,024.2					1,036.4				
규모 보정계수	0.9715					0.9728				
개발용역비(원)	756,715,232					766,753,675				
할인율 ※ 산출내역서	19.6527%									
개발용역비(원) ※ 이윤, 부가세 포함	608,000,258 (A)					616,065,875 (B)				

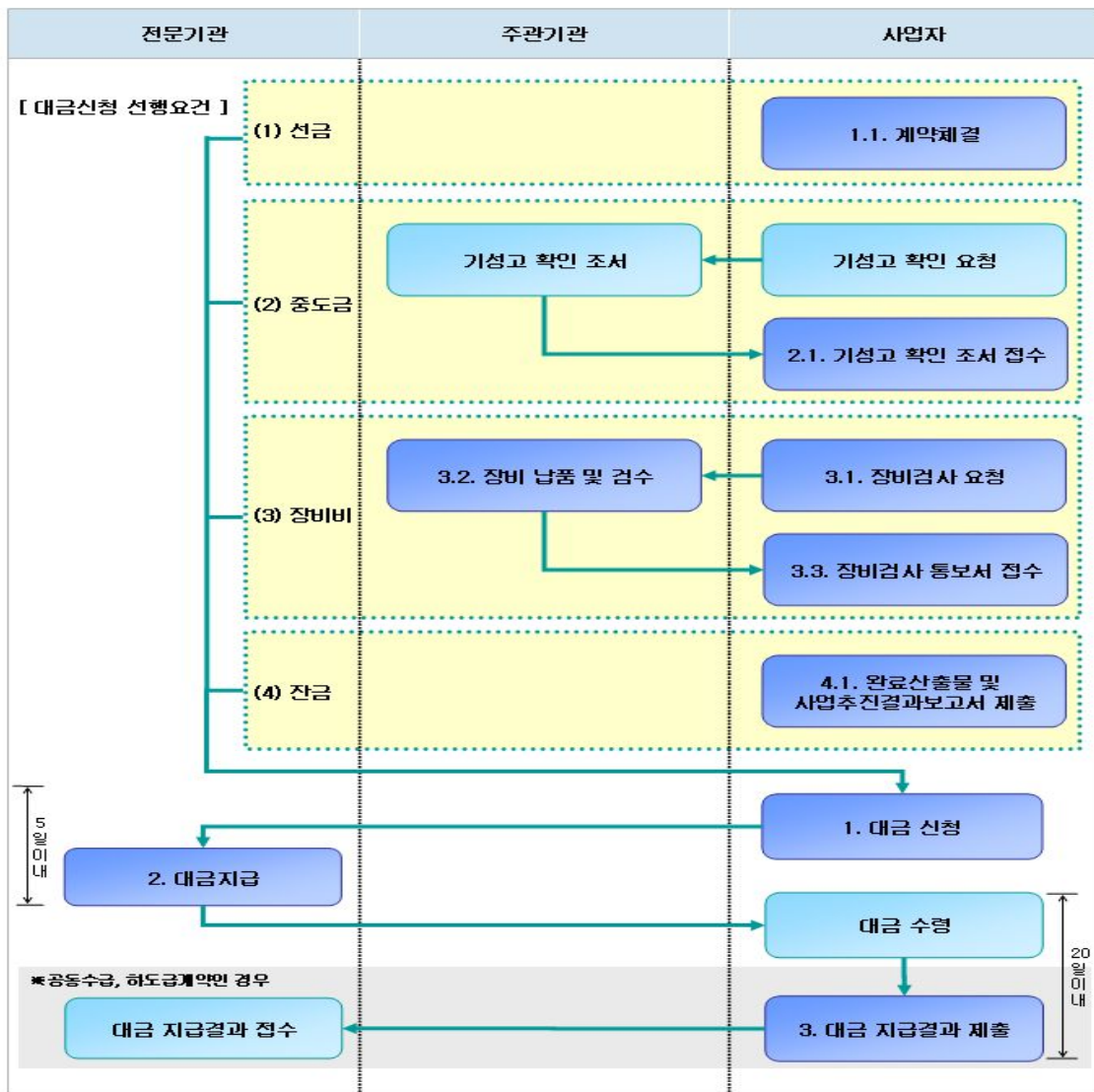
3. 재산정한 개발비(B)에서 당초 개발비(A)를 차감하여 증감액(B-A) 산정

- 범위 변경에 따른 변경액(B-A) : 8,065,617원 증가

3-3-4. 대금 집행

전문기관이 유형별 사업대금(선금, 중도금, 장비구입비, 잔금)을
대금 집행 요건에 부합하는 지 판단하여 사업자에게 집행하는 단계
(전자정부지원사업 운영지침 제5장 사업비의 집행 및 관리(제25조~제29조))

〈 프로세스 흐름도 〉



관련 법령·지침

- 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제58조, 제59조
- 공동계약운용요령 제11조(대가의 지급)
- 용역계약일반조건 제26조(기성대가의 지급), 제27조(대가의 지급)

< 대금신청 선행 요건 >	
(1) 선금	1.1. 계약체결 <p>사업자는 계약체결 후, 다음 선행사항을 확인하여 이행 한 후, 전문기관에 선금을 신청한다.</p> <p>※ 선금은 개발용역비의 70% 이내에서 신청</p> <p><input type="checkbox"/> 선금신청 이전 선행사항 (정부 입찰·계약 집행기준 제33조)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 계약체결 이후 즉시 산출내역서를 작성하여 주관기관 및 전문기관에 제출(공문) ○ 사업에 하도급계약이 있을 경우, 하도급 승인신청서를 작성하여 주관기관에 제출하고 승인 통보 공문을 접수 <p>※ 전문기관은 공동수급비율의 적정 여부 등 선금신청내역을 면밀히 확인</p>
	2.1. 기성고 확인 조서 접수 <p>사업자는 주관기관으로부터 기성고 확인 조서를 접수 한 후, 전문기관에 중도금을 신청한다.(주관기관으로부터 통보받은 '기성고 확인 조서' 첨부)</p> <p><input type="checkbox"/> 기성고 확인 유의사항</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 기성확인은 주관기관 검사담당자가 하여야 함. ○ 중도금 지급 가능금액 = 기성률에 해당하는 금액 - 선금 기 지급금액
(3) 장비비	3.1. 장비검사 요청 <p>사업자는 도입장비의 구매 및 설치를 완료한 후, 주관기관에 장비물품내역을 제출하고 확인을 요청한다.</p>
	3.2. 장비납품 및 검수 <p>주관기관은 도입장비의 납품 및 설치내역을 확인하여 이상이 없는 경우 '납품 및 설치확인서'를 작성하여 사업자에게 통보한다.</p>
	3.3 장비검사 통보서 접수 <p>사업자는 주관기관으로부터 '납품 및 설치확인서'를 통보받은 후 전문기관에 장비구입비신청서를 제출한다.</p> <p>※ 분리발주 SW는 70%까지 중도금으로 지급 가능</p>
	4.1. 완료산출물 및 사업추진결과보고서 제출 <p>사업자는 사업추진결과보고서를 작성하여 완료산출물과 함께 주관기관 및 전문기관에 제출한 후, 잔금을 신청한다.</p> <p><input type="checkbox"/> 잔금신청 시 고려사항</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 준공검사결과통보 이후 완료산출물 및 사업추진결과보고서 제출 ○ 정산여부를 확인하여 정산 후 최종 금액을 확정된 후 잔금 신청
(4) 잔금	

프로세스 설명

1. 대금신청

사업자는 각 지급 유형별 선행요건을 확인하여 이행 한 후, 운영지침의 각 대금 신청 서식을 준용하여 전문기관에 대금을 신청한다.

사업자는 공동수급이 있는 경우 지분률에 따라 대금을 신청할 수 있으며 대금신청 첨부서류를 업체별로 준비하여 전문기관에 제출한다.

■ 대금신청 첨부서류

- 공통 첨부서류 : 보증보험증권(중도금, 장비비 신청시 제외), 세금계산서, 통장사본
- 중도금 첨부서류 : 기성고 확인조서, 기성 산출물CD
- 장비비 첨부서류 : 납품 및 설치확인서
- 잔 금 첨부서류 : 확약서, 사업추진결과보고서, 최종산출물 CD

2. 대금지급

전문기관은 각 지급유형별 선행요건 이행여부 및 첨부서류 제출여부를 확인하고 사업자에게 대금을 지급한다.

3. 대금지급결과 제출

사업자는 하도급 계약이 있는 경우, 하도급업체에 대금을 지급(15일 이내)하고 그 결과를 전문기관에 제출한다.

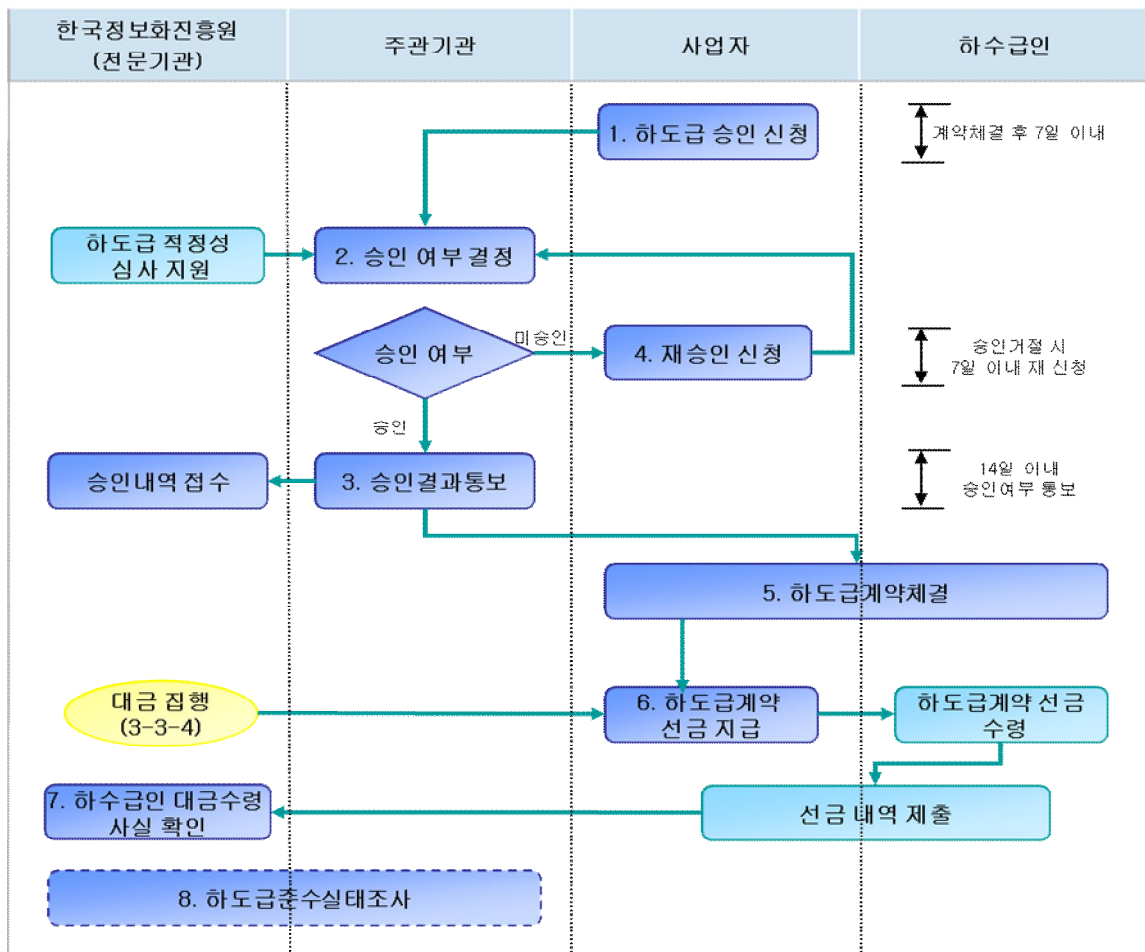
※ 하도급 지급결과 : 해당업체의 입금통장 사본 제출

사업자는 공동수급계약이 있는 경우, 계약서의 지분율에 따라 해당 대금을 전문기관이 공동수급업체 별로 지급한다.

3-3-5. 하도급관리

사업자가 사업 범위의 일부를 하도급 하는 경우
주관기관으로부터 사전승인을 받고, 하도급 관련 사항을 관리·감독받는 단계
(전자정부지원사업 운영지침 제16조)

〈 프로세스 흐름도 〉



관련 법령·지침

- 소프트웨어산업진흥법 제20조의3, 동법 시행규칙 제8조
- 소프트웨어사업의 하도급적정성판단기준(지식경제부 고시 제2011-265호, 2011.12.14)
- 행정기관 및 공공기관 정보시스템 구축·운영 지침(안전행정부고시 제2013-36호, 2013.8.27)
- 하도급거래 공정화에 관한 법률(공정거래위원회)
- 소프트웨어사업 하도급계약의 적정성 판단기준(지식경제부 고시 제2011-262호, 2011.12.14)

프로세스 설명

1. 하도급 승인신청

사업자는 사업 범위의 일부를 하도급 하고자 하는 경우 주관기관에게 하도급 승인 신청서를 제출하여 승인을 얻어야 한다. 정보시스템 구축·운영 지침 제37조(하도급 승인 신청) 의거해 제안서에 포함된 하도급 승인 신청은 계약체결후 7일 이내에 하여야 한다.



고려사항

- 사업자간 분쟁, 대금지불 지연 등 사업수행에 지장을 초래하여 하도급 승인 취소된 경우, 재하도급이 불가하고 원도급업자가 즉시 해당과업을 수행하여야 하며, 동일한 과업 부분에 대해서는 추후 하도급 할 수 없음
 - * 운영지침 제16조(하도급) 준수
- 원도급업체는 하도급 업체의 사유로 인해 대금지연이 발생한 경우 하도급업체로부터 대금지연이 발생하였다는 증빙을 제출하고, 원도급업체는 지연사유가 해소(보증보험증권발행)되는 즉시 대금을 지급하고 하도급업체의 선금수령증빙(입금 내역 등)을 첨부하여 전문기관에 제출
- **승인대상의 제외(하도급적정성판단기준 제5조)**
 1. 단순 물품(하드웨어를 포함한다)의 구매·설치 용역·유지보수
 2. 단순 조사업무 또는 외부자문
 3. 국가기관 등에 등록된 상용소프트웨어의 구매·설치 용역·유지보수(별도의 커스터마이징 비용이 소요되는 경우는 제외)
- **신청 주체** : 하도급을 주려는 자, 즉 원도급계약을 받은 사업자가 신청인
- **신청 시기** : 하도급계약 체결하기 이전. 다만, 원도급 계약체결 이전에 제안서 평가 시에도 하도급예정 계약에 대하여 승인여부를 평가받을 수 있음
- **제출문서**

1. 하도급 승인신청서	4. 하도급사업수행계획서
2. 소프트웨어표준하도급계약서(안)	5. 하도급적정성 판단 자기평가표
3. 세부산출내역서	

2. 승인여부 결정

☞ '하도급 적정성 평가방법' 참조

주관기관은 하도급 계약의 적정성 판단세부기준에 따라 사업자가 신청한 하도급 승인 요청을 판단하여 승인여부를 결정한다. (적정성 판단기준이 85점 이상인 경우에 승인)

※ 전문기관은 하도급 적정성에 대한 심사 지원 가능

※ 전자정부지원사업의 경우, “대금규모의 적정성” 항목을 추가적으로 심사

3. 승인결과통보

주관기관은 하도급 승인 신청서 신청일로부터 14일 이내에 하도급 승인 결과를 통보하여야 한다.

※ 1회에 한하여 14일 이내로 기한연장 가능하며, 미통보시 승인한 것으로 간주

4. 재승인 신청

주관기관이 승인을 거부한 경우 사업자는 7일 이내에 관련서류를 변경·보완하여 재승인을 요청할 수 있다.

5. 하도급계약 체결

주관기관으로부터 승인을 받은 사업자는 하수급인과 소프트웨어 사업 표준하도급계약서에 따라 하도급계약을 체결하고 사업을 수행한다.

6. 하도급계약 선금지급

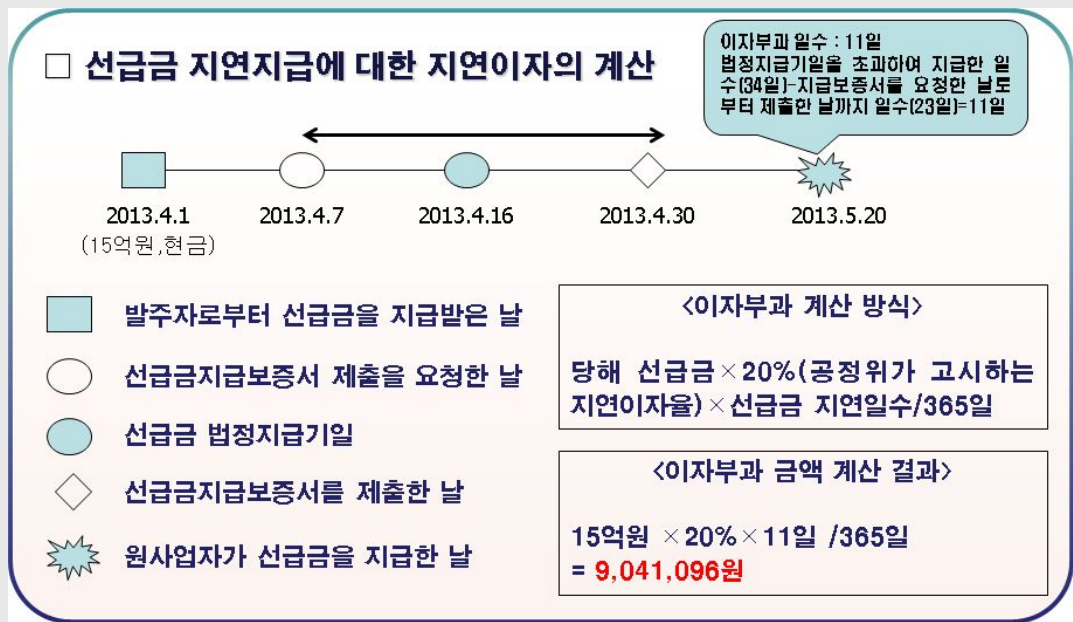
□ 사업자의 하도급계약 선금 지급기한

- 사업자가 하도급계약 이후 원사업의 선금 신청 시 : 발주기관으로부터의 선금 수령일로부터 15일 이내
- 사업자가 원사업의 선금을 수령 후 하도급계약 체결시 : 하도급계약 체결일로부터 15일 이내
- 사업자가 원사업의 선금 미 수령시 : 선금 지급의무 없음

□ 하도급 선금 지급이자의 지급

- 원사업자가 발주자로부터 선금금을 받은 때에는 수급사업자가 위탁 업무에 착수 할 수 있도록 자신이 발주자로부터 받은 선금금의 내용과 비율에 따라 선금금을 지급받은 날로부터 15일 이내에 수급자에게 지급해야 함 (하도급법 제13조③)
- ※ 다만, 원사업자가 발주자로부터 선금금을 지급받은 후 수급사업자에게 선금금지급보증서 제출을 요청한 날로부터 수급사업자가 선금금지급보증서를 제출한 날까지의 기간일수는 지연이자 계산시 공제 가능
- 하도급대금 지급기일 관련 기간의 계산시, 초일은 산입하지 않고 기간종료일이 공휴일인 경우에는 그 다음 거래일이 기간만료일로 봄
- 다만, 기간종료일이 아니라 기간산정의 초일이나 중간에 포함된 공휴일은 평일과 동일하게 기간 계산시 포함

<하도급 선금금 지연이자 계산법>



사업자는 사업자가 선금을 수령한 경우 하도급계약 체결 이후 15일 이내에 하수급인에게 선금을 지급[하도급 거래 공정화에 관한 법률 제6조 제1항]한다.

7. 하수급인 대금수령 사실 확인

전문기관은 선금지급일로부터 20일 이내에 하수급인의 선금수령 여부를 확인[정부입찰계약집행기준 제36조 제4항]한다.

- ☐ 전문기관은 15일을 초과하여 선금을 지급한 사업자에게 연리 25%를 적용하여 이자를 지급하도록 시정조치(하도급거래공정화에 관한 법률 제6조 제2항).
 ※ 선금금등지연지급시의지연이율고시(공정거래위원회 고시 제2004-6호)

8. 하도급준수 실태조사

- ① 전문기관 또는 주관기관은 사업자에게 하도급계약준수실태 보고서를 제출토록 할 수 있다(SW산업진흥법 시행규칙 제8조 제4항).
- ② 계약내용대로 이행되지 않는 경우, 즉시 공정거래위원회에 시정조치를 요구하여야 한다(SW산업진흥법 시행규칙 제8조 제5항).
- ③ 공정거래위원회는 위반행위의 시정에 필요한 조치를 권고하거나 명할 수 있고, 당해 시정명령 사실을 공표할 것을 명할 수 있다(하도급거래 공정화에 관한 법률 제25조).
- ④ 상기 시정조치를 따르지 않는 자는 공정거래위원회의 고발로서 1억 5천만원 이하의 벌금에 처한다(하도급거래 공정화에 관한 법률 제30조 제2항).

하도급 적정성 평가방법

I. 자격의 적정성

판단항목	세부 판단 항목	세부 판단 기준 및 방법	
하수급인의 자격	입찰참가제한	o 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률, 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률에 따라 하수급인 부정당 업자로 지정되어 입찰 참가제한 중인 경우	감점 (-25점)

II. 수행능력의 적정성

판단항목	세부 판단 항목	세부 판단 기준 및 방법				
하수급인의 사업수행능력 (40점)	사업수행실적 (30점)	① 하수급인의 최근 3년간 유사사업 수행실적 ※ 하도급계약 예정금액 대비 최근 3년간 유사사업 수행실적 합산액의 비율을 기준으로 평가				
		100%이상	99~80%	79~60%	59~50%	50%미만
	고용안정 및 적법근로 (10점)	30점	28점	26점	25~16점	15점
		② 하도급 사업 투입 인력 중 당해 사업과 유사사업 수행에 1건 이상 참여한 경험에 있는 인력비율				
		70%이상	69~60%	59~50%	49~40%	40%미만
		30점	28점	26점	25~16점	15점
		※ 승인 신청인은 ①, ②중 택일하여 판단요청 가능				
		③ 하도급사업 투입인력의 고용보험 가입 등 관련법 준수 여부 1. 기간제근로자 및 단시간근로자의 「고용보험법」 제 15조에 따른 고용보험 가입 2. 파견근로자의 「파견근로자보호 등에 관한 법률」 제 7조에 따른 근로자 파견사업 허가업체 소속 및 고용보험 가입 3. 이외의 경우 고용보험 가입 또는 개인사업자 등록 ※ 하도급사업 투입인력이 각 호를 충족하지 못하는 경우 0점 처리				

III. 계약의 공정성

계약방식 (60점)	하도급대금지급 방식의 적정성 (30점)	① 원도급 계약의 대금지급 방식 대비 하도급 계약의 대금지급 방식의 일치 여부 - ㉠ 대금지급 방식 (현금/어음 등), ㉡ 지급시기, ㉢ 지급율 (선금/중도 금/잔금)							
		㉠, ㉡, ㉢ 전부 일치		㉠, ㉡, ㉢ 중 2개 일치		㉠, ㉡, ㉢ 중 1개 일치		㉠, ㉡, ㉢ 전부 불일치	
		30점		25점		10점		0점	
		※원도급 사업의 계약대금 지급방식보다 하도급 계약대금의 지급방식 이 하수급인에게 유리한 경우에는 전부 일치 간주							
	하도급 금액의 적정성 (30점)	② 원도급의 하도급 부분금액 대비 하도급액의 비율(하도급율)							
		95%이상	94~90%	89~85%	84~80%	79~70%	65%미만		
		30점	25점	20점	15점	10점	5점		
		1. 하도급율(%) = (하도급액/하도급 부분금액) x 100 2. 하도급액 : 하도급 계약서(산출내역서)상의 소프트웨어 사업비 3. 하도급 부분금액 : 원도급 계약서(산출내역서)상의 소프트웨어사업비 중 하도급 되는 사업부문별에 해당하는 소프트웨어 사업비							

IV. 기타

기타	가점	① 하수급인이 중소기업인 경우 (가점 5점)				
		② 최근 3년간 하수급인이 유효기간 내에 있는 소프트웨어 관련 인증을 획득한 경우 (가점 2점) ※ 소프트웨어 관련 인증 : 소프트웨어프로세스(SP) 품질인증, GS인증, 행정업무용 소프트웨어 선정, 정보보호시스템인증(CC인증), 국가정보원 검증/지정, 신기술인증(NET), 신제품인증(NEP) 등 국가인증 및 국제표준인증 등				
		③ 최근 3년간 하수급인의 정부 · 지자체 · 공공기관 수상경력(회당 1점)				

[예시] 하도급 적정성 평가방법 설명

하도급 적정성 평가방법 설명

1. 자격의 적정성

세부 판단기준과 동일하며 조달청에 부정당업체로 등록된 경우 하도급 불가(-25점)
※ 조달청(www.g2b.go.kr)에서 부정당업자 및 행정처분 등록사실 또는 소프트웨어사업자신고확인서를 통한 확인

2. 사업수행능력의 적정성

1) 사업수행 실적(30점)

- 하수급인의 최근 3년 유사사업 수행실적

☞ 최근 3년간 유사사업수행실적의 합계 금액이 하도급계약 금액과 같거나 초과하는 경우 만점을 부여하며 그 이하일 경우 금액비율에 따라 평가함.

예) 하도급 계약금액이 1억원인 경우 최근 3년간 유사사업 실적 합이 1억원을 넘으면 만점 부여

☞ 증빙서류 : 소프트웨어사업 수행실적 확인서(한국소프트웨어산업협회 발행) 또는 수행실적을 확인할 수 있는 계약서 등

- 하도급 사업 투입 인력 중 당해 사업과 유사사업 수행에 1건 이상 참여한 경험이 있는 인력비율

☞ 세부판단기준 및 방법과 동일

예) 하수급업체의 투입인력이 4명인 경우 3명이 유사사업 경험이 있는 경우 만점 부여

☞ 증빙서류 : 투입인력에 대한 소프트웨어기술자격력증(한국소프트웨어산업협회 발행)

2) 고용안전 및 적법근로(10점)

- 하도급사업 투입인력의 고용보험 가입 등 관련법 준수 여부

☞ 투입되는 인력에 대한 고용보험 가입여부를 확인하여 관련법 준수 여부 점검하며 1명이라도 가입되어 있지 않으면 0점 처리

☞ 증빙서류 : 4대 사회보험 가입자 가입내역 확인서, 4대 사회보험 사업장 가입자 명부 등

3. 계약의 공정성

1) 하도급 대금지급의 적정성(30점)

- 원도급 계약의 대금지급 방식 대비 하도급 계약의 대금지급 방식의 일치 여부

☞ 세부판단기준 및 방법과 동일

2) 하도급 금액의 적정성(30점)

- 하수급인의 최근 3년 유사사업 수행실적

☞ 원도급의 하도급 부분금액 대비 하도급액의 비율(하도급율)로 95% 이상 시 만점 부여

① 하도급율(%) = (하도급액/하도급 부분금액) x 100

② 하도급액 : 하도급 계약서(산출내역서)상의 소프트웨어 사업비, 즉 하도급업체와 계약금액

③ 하도급 부분금액 : 원도급 계약서(산출내역서)상의 소프트웨어사업비

→ 하도급업체 사업수행계획서 내 명시된 하도급업체가 수행하여야 할 업무에 대한 사업비이며 “SW사업 대가산정 가이드”를 기준으로 산출함

예) 하도급 부분금액이 1억원이고 하도급 계약금액이 0.95억원인 경우 만점 부여

☞ 증빙서류 : 하도급 산출내역서, 하도급사업수행계획서

4. 기타(가점) 10점을 넘을 수 없음

1) 하수급인이 중소기업인 경우(가점 5점) ☞ 증빙서류 : 소프트웨어사업자 신고확인서

2) 최근 3년간 하수급인이 유효기간 내에 있는 소프트웨어 관련 인증을 획득한 경우 (가점 2점)

☞ 증빙서류 : 인증서 등 사본

3) 최근 3년간 하수급인의 정부·지자체·공공기관 수상경력(회당 1점)

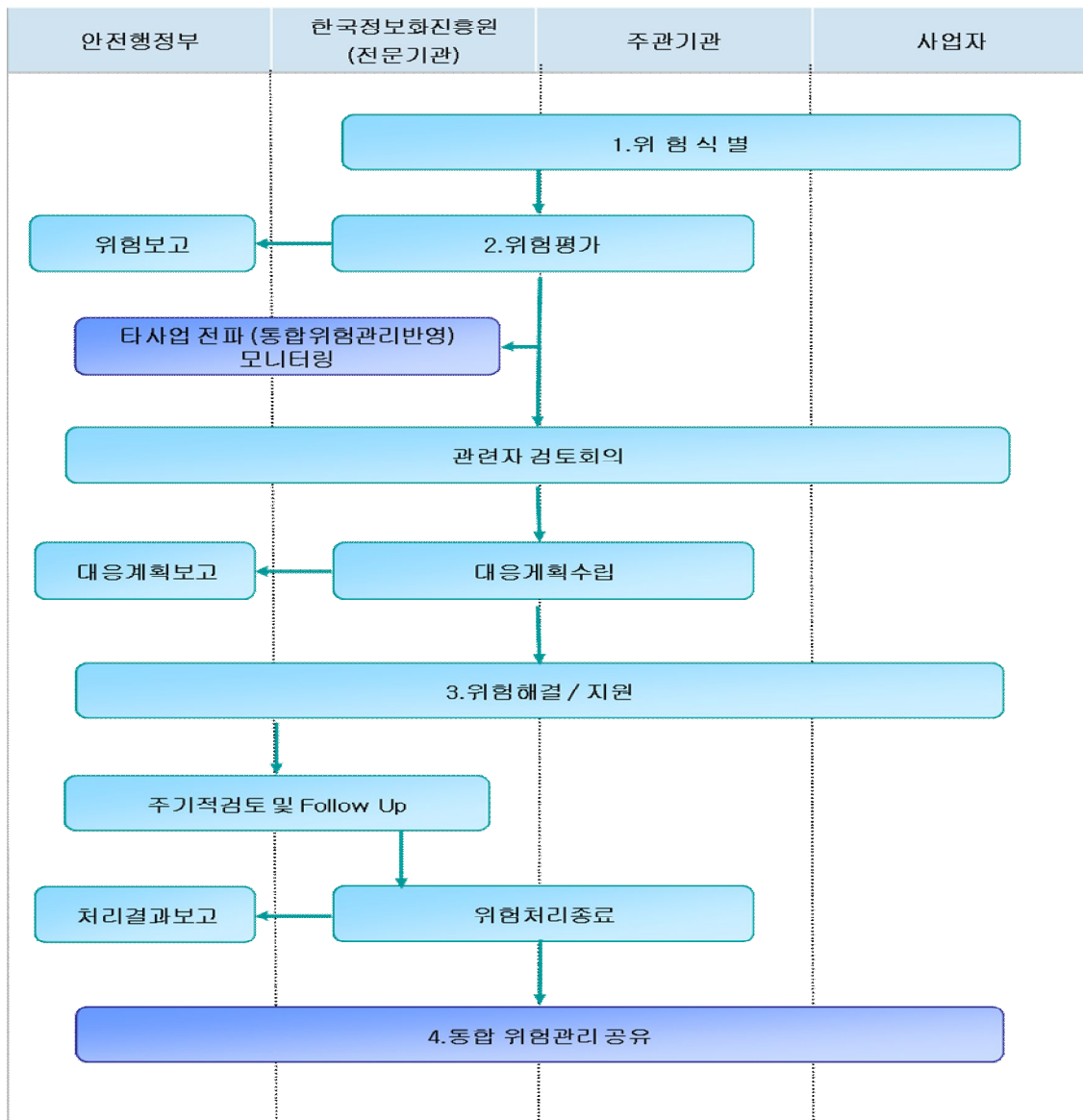
☞ 증빙서류 : 상장, 표창장 등 사본

3-3-6. 위험관리

사업의 정상 추진에 영향을 미칠 수 있는 위험요인을 사전에 예측하여 예방하거나, 문제 발생 초기에 즉시 대처하여 그 영향력을 최소화하기 위한 활동으로 사업관리 전 단계에 걸쳐 수행

(전자정부지원사업 운영지침 제20조)

〈 프로세스 흐름도 〉



🔍 관련근거 및 참고자료

- 프로젝트관리 일반

프로세스 설명

1. 위험식별

- 사업자는 위험관리계획이 포함된 사업수행계획서를 제출한다. 주관기관 및 전문기관에서는 위험관리계획에 사업 추진 각 단계별 예상 위험요소가 적절히 도출되었는지 그에 대한 대책이 적절히 수립되었는지를 확인한다.
- 사업추진현황에 대한 보고 및 점검 시, 예상했던 위험요인이 여전히 존재하는지 새로운 위험요인이 발생했는지를 확인한다.

□ 주요 위험요소

- 사업자의 준비 미흡(인력, 작업환경 구축 등), 프로젝트관리 역량 부족
- 우수 인력 미확보 및 잦은 교체
- 주관기관의 주요 의사결정 지연 및 참여율 저조(업무요건 미확정 등)
- 시스템 연계 등 유관기관과의 협의 미흡
- 주관기관과 사업자 간 이견(완료기준, 테스트방안 등)
- H/W, 상용SW 등 관련업체의 지원체계 미흡 등

2. 위험평가

- 전문기관 및 주관기관에서는 식별된 위험요소에 대한 영향도 분석 및 발생 가능성 등 위험수준을 평가하고 분석된 결과를 안전행정부에 보고한다
- 식별된 위험요소에 대해 관련자간 검토회의 등을 거쳐 효과적 해결방안을 수립한다.

□ 위험수준 분석방법(예)

○ 발생 가능성과 영향력

점수	발생 가능성	영향력	일정/평가/품질에 미치는 영향력 정도
3	높음	상	매우 심각한 영향을 미치며 많은 추가 자원과 노력을 투입하여 해결 가능
2	보통	중	영향을 미치며 추가 자원과 노력을 투입해야 해결 가능
1	낮음	하	약간의 영향을 미치나 추가 자원 없이 해결 가능

○ 위험평가방법 및 수준



위험수준	점수	위험관리 방법
상	9	- 위험관리 필요 - 위험관리계획 및 비상대처 계획수립 - 위험완화활동 실시
중	6	- 위험관리 필요 - 위험관리계획 및 완화활동 실시
하	3~4	- 상황에 따라 위험관리 실시
-	1~2	- 위험관리 불필요

프로세스 설명(계속)

3. 위험해결

- 사업 수행 주체별로 각자의 역할과 책임을 바탕으로, 수립된 대응계획에 따라 위험요인을 제거하기 위한 직접적인 활동 또는 지원활동을 수행한다.
- 전문기관 및 안전행정부는 위험관리현황에 대해 주기적인 점검 및 검토와 피드백을 거쳐 위험처리결과를 확인하고 종료처리한다.
- 위험처리결과에 대해 사업 수행 주체 간 공유하고 재발되지 않도록 관리한다.

□ 위험대응 방법

완화 방법	내용
수용(Accept)	위험 예방을 위하여 별다른 대응 계획을 수립하지 않는 것을 의미 실제로 모든 위험에 대하여 대응하여 예방 활동을 하는 것은 거의 불가능할 뿐만 아니라 바람직하지도 않음
회피(Avoid)	위험이 문제로 발생하는 경우 프로젝트에서 감당하기 힘들어 문제로 발생할 가능성을 원천적으로 봉쇄하는 방법임. 주로 계획을 변경하는 방법으로 이루어짐
관찰(Watch)	위험을 수용하기는 힘들지만 위험이 명확하게 파악되지 않아 시간을 가지고 추이를 지켜보는 것을 의미함
경감(Mitigate)	식별된 위험에 대하여 조치를 취하지 않으면 프로젝트의 진행에 지장이 있어 조치 계획을 수립하는 것을 의미하며 간단한 실행항목의 계획 혹은 상세한 일정 계획의 수립
전가(Transfer)	위험 예방에 대한 책임을 프로젝트 외부의 조직으로 넘기는 것을 의미함(예 : 아웃소싱) 예방에 대한 책임을 넘기는 것이지 위험 자체를 프로젝트 외부 조직으로 넘기는 것은 아님.

4. 통합위험관리 공유

- 안전행정부 및 전문기관에서는 정기적 또는 비정기적인 현장점검 등을 통해 위험관리활동을 모니터링한다.
- 전지정부지원사업의 타 사업에 동일하거나 유사한 유형의 위험요인이 발생할 가능성에 대비하여 개별 사업에서 위험요소가 식별될 경우 전문기관 및 안전행정부의 사업관리 담당자에게 상황을 전파한다.
- 위험 처리결과에 대한 공유를 통해 사업관리 담당자의 위험관리 역량을 제고하고 재발을 방지한다.



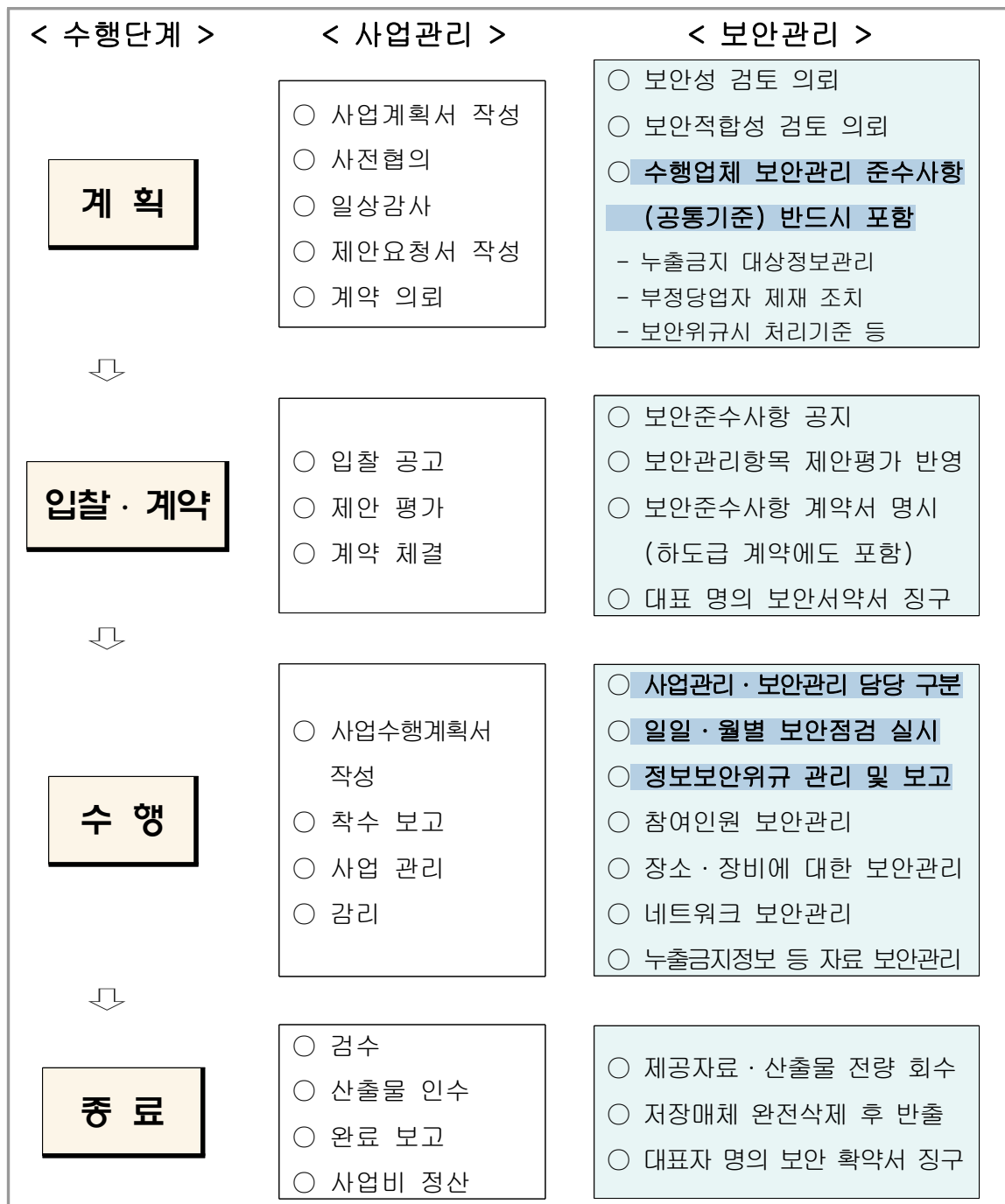
위험관리 및 이슈관리 유의사항

- 위험관리는 아직 발생하지 않은 사건으로 예상되는 문제점에 대한 관리이며 이슈관리는 위험이 실제 사건으로 진행된 상황을 관리하는 것으로 구분될 수 있음
- 위험관리는 위험에 대한 대처(수요, 회피 등) 활동 위주로 하고, 실재 문제가 발생할 경우 이슈관리 프로세스 작동 필요

3-3-7. 보안관리

주관기관이 전자정부지원사업에 대한 사업계획서와 제안요청서 작성 시 보안관리를 수립하고, 이후 사업관리 시 “정보화 용역사업 보안관리 매뉴얼”에 따라 정보화 수행단계 프로세스별로 보안관리 사업내용을 관리하는 단계
(전자정부지원사업 관리지침 제22조 및 운영지침 제6조, 정보시스템 구축·운영지침 제8조)

□ 보안수행 프로세스



1. 보안관리 검토

주관기관은 전자정부지원사업 사업계획서[나. 품질 및 보안요건] 와 제안요청서 작성 시 보안관리 대책을 검토하여 관련 준수사항 내용을 사업계획서와 제안요청서에 반영한다.

□ 계획단계

○ 보안성 검토

- 외부업체와 계약하여 정보화 용역사업을 추진하는 경우 사업계획에 대한 보안 대책을 수립 및 반영하고, 정보화사업 보안성 검토 처리 기준에 따라 정보통신보안담당관과 사전협의를 거쳐 국가정보원의 보안성 검토를 받아야 한다.
- 보안성 검토 의뢰는 사업계획서, 제안요청서, 네트워크 구성도, 자체 보안대책을 구비하여 요청하여야 한다.
- 스마트폰·개인휴대단말기(PDA)·전자제어장비 등 첨단 정보통신기기에서 업무자료 등 중요정보를 이용하는 경우, 국가정보원장의 보안성 검토를 마친 후 사용한다.
- 무선랜(Wi-Fi 등)으로 업무자료를 이용하는 경우, 국가정보원장의 보안성 검토를 받은 후 사용한다.

< 보안대책 >

- 보안서약서 징구, 보안교육 및 점검
- 보안준수 위반시 배상책임의 계약서 명시
- 정보시스템 접근권한 보안대책 및 제공자료 보안대책
- 외부 인력에 의한 장비 무단 반출·입 확인
- 비인가자에 대한 접근 통제 실시
- 개발시스템과 운영시스템의 물리적 분리 운영
- 개발시스템(PC 포함)의 인터넷 차단
- 소스코드 및 소프트웨어 보안관리 실시

○ 보안적합성 검증

- 국내용 CC인증제품·국가용 암호 제품·보안적합성 검증필 제품을 도입하여야 하며, 미검증 보안제품을 도입하는 경우에는 국가정보원에 의뢰하여 보안적합성 검증을 받아야 한다.
- ※ IT보안인증사무국 홈페이지(service1.nis.go.kr)에서 검증 제품 확인 가능

○ 사업수행업체 보안준수사항 명시(과업지시서 포함)

- 제안요청서에 누출금지 대상정보 관리, 부정당업자 제재 조치, 기밀유지 의무 및 위반 시 불이익 등을 포함하는 사업수행업체 보안 준수사항을 반드시 포함하여야 한다.
 - ※ 보안 위규자 처리기준과 위약금 부과기준은 해당 사업의 규모에 따라 조정하여 포함
- 제안서 평가요소에 자료,장비,네트워크 보안대책 및 누출금지 대상 정보관리방안 등에 대한 평가항목 및 배점기준을 마련하여야 한다.

□ 입찰 및 계약 단계

○ 입찰단계 보안관리

- 입찰 공고시, 해당 사업에서 작성한 사업수행업체 보안 준수사항을 정확히 공지하여야 한다.
- 제안업체가 제안서에 제시한 용역사업 전반에 대한 보안관리 계획이 타당한지 여부를 검토하여 사업자 선정 시 이를 반영하여야 한다.
- 정보시스템 위탁 운영시에는 해킹대비, 웹방화벽 등 보안시스템 구비 여부와 단순 운영 이외 보안 관리가 가능한지 여부를 면밀히 검토하여야 한다.

○ 계약단계 보안관리

< 계약서 명시 >

- 정보화 용역사업 계약서에 보안관리 사항을 포함하여야 한다.
 - 인원·장비·자료 등에 대한 보안조치
 - 보안준수사항, 위반시 손해배상; 책임
 - 누출금지 대상정보 및 부정당 업자의 제재조치 (입찰 공고, 과업지시서 포함)
 - 참여인력의 임의교체 금지 등
- 정보시스템 운용을 외부업체에 위탁하는 경우에는 계약서 또는 서비스 수준 협약 등에 보안대책·책임 범위 및 비상대책 등을 명시하고 실태를 점검하여야 한다

< 대표자 명의 보안 서약서 징구 >

- 사업수행과 관련하여 용역업체의 과오로 보안사고가 발생한 경우, 관련 법령 및 계약에 따라 어떤 처벌도 감수하겠다는 수행업체 대표명의로의 보안서약서를 반드시 징구하여야 한다.

< 하도급 계약체결의 경우 >

- 사업자간 계약내용에 원래 사업계약 수준의 보안준수사항 및 비밀 유지조항을 포함토록 조치하여야 한다.

< 투입되는 자료, 장비 등에 대한 대외보안이 필요한 경우 >

- 보안의 범위 및 책임을 명확하게 하기 위하여 사업수행 계약서와 별도로 비밀유지계약서를 작성하여야 하며, 비밀유지계약서는 비밀정보의 범위, 보안준수사항, 위반시 손해배상책임, 지적재산권 문제, 자료의 반환 등이 포함 되도록 명시하여야 한다.

□ 사업수행 단계

○ 보안관리 및 점검

- 외부 용역사업에 대한 철저한 보안관리를 위하여, 보안관리 담당과 사업관리 담당을 분리하여야 하며, 사업수행관련 보안관리는 보안관리 담당(이하 '담당 공무원')이 수행한다.
※ 단, 사업규모가 작아 분리가 곤란한 경우에는 사업관리 담당이 보안관리 병행
- 정보화 용역사업 보안관리 월별 점검표에 따라 보안점검을 실시하여 미흡한 부분을 보완하고, 정보통신보안담당관에게 보고하여야 한다.
※ 용역책임자는 일일 용역사업 보안점검 리스트에 따라 상시 보안 준수사항을 확인한다.

○ 보안위규 관리

- 사업 수행업체가 보안정책을 위반하였을 경우 아래 모든 조치를 수행하고, 처리 단계별 진행상황을 정보통신보안담당관에게 보고하여야 한다.

- | | |
|------------------|--------------------|
| ① 보안관련 위반시 경위 확인 | ② 보안위규 처리기준에 따라 조치 |
| ③ 재발방지대책 강구 요구 | ④ 보안조치 이행여부 점검 |

- 정보 누출 적발시 국가계약법 시행령 76조에 따라 지체없이 부정당업자 제재 조치를 실시하고 관련사항을 정보통신보안담당관에 통보하여야 한다.
※ 「국가계약법 시행규칙」에 의거, 1회 위반시 1개월, 2회 위반시 3개월 입찰 제한 등 제재 가능

○ 참여 인원 에 대한 보안관리

< 참여 인원 보안 서약서 징구 및 보안 교육 >

- 용역사업 참여인원에 대해서는 '정보누출' 금지조항 및 개인의 친필서명이 들어간 보안서약서를 징구하여야 한다.
- 용역사업 수행 전에 참여인원에 대하여 법적 또는 발주기관 규정에 따른 비밀 유지 의무 준수 및 위반시 처벌내용 등에 대한 보안교육을 실시하여야 한다.

○ 용역수행 장소 및 장비에 대한 보안관리

< 용역사업 수행 장소 >

- 시건장치와 통제가 가능한 부내 공간이나, CCTV.시건 장치 등 비인가자 출입 통제 대책이 마련된 외부 사무실을 사용하여야 한다.

< 용역 수행을 위하여 사용되는 정보시스템 보안관리 >

- 정보시스템의 관리자를 지정하여 관리대장에 등록한다.
- 기간 외 상주인력에 대해서는 정보보안 S/W(바이러스 백신, 보조기억매체 제어 등) 설치를 통해 기관 내부 직원과 동일한 수준의 보안 통제를 적용하여야 한다.
- 정보시스템 하드디스크의 비인가 반출을 방지하기 위하여 봉인표를 부착하여 주기적으로 점검하여야 한다.
- 용역사업 수행 장소를 기준으로 반출/반입되는 모든 정보시스템(휴대용저장매체 포함)은 반드시 반출/반입대장에 기록하고
 - 반입 시, 바이러스 백신으로 악성코드 감염 여부를 확인하고
 - 반출 시, 담당공무원의 확인 하에 포맷하여 반출하여야 한다.

< 용역업체의 노트북, USB 등 휴대폰 저장매체 보안관리 >

- 용역사업 참여인원의 노트북 사용을 원칙적으로 금지하고, 불가피한 경우에는 잠금장치를 설치하여야 하며, 비밀번호는 용역책임자가 관리하여야 한다.
- 휴대용 저장매체를 사용할 수 없도록 기술적으로 차단하여야 하며, 불가피한 경우 담당공무원의 승인 하에 용역책임자 명의로 발급.관리되어야 한다.
 - ※ 용역업체 부담으로 휴대용 저장매체 제어 S/W를 구매 및 설치하여야 함
- 기관 내 국가정보통신망을 이용하는 경우, 담당공무원은 휴대용 저장매체 관리대장 사본과 보안각서를 작성하여 해당기관 정보통신보안 담당관에게 승인을 득해야 한다.
- 용역책임자는 승인된 노트북, USB 등 휴대용 저장매체를 퇴근 시 확인하여 무단반출을 차단하여야 한다.

○ 네트워크 사용 시 보안관리

< 네트워크 주소 >

- 용역사업에 사용되는 모든 정보 시스템에 대한 네트워크 주소를 네트워크 관리시스템 또는 대장(대외비 분류)으로 등록·관리하여야 한다.

< 네트워크 사용 제한 >

- 용역사업에서 활용되는 정보시스템은 인터넷 연결을 금지하는 것을 원칙으로 하며, P2P, 웹하드 등 인터넷 자료공유사이트로의 접속을 방화벽 등을 이용해 원천 차단한다.
- 용역사업 참여인원(개발·유지보수 등)의 모든 원격작업을 금지하여야 하나, 가피한 경우에는 해당기관 정보통신보안담당관의 승인을 거쳐 보안대책을 마련한 후 한시적으로 허용한다.

< 기관 내에서 국가정보통신망을 사용하는 경우 >

- 용역업체 참여인원 PC에서 업무상 웹사이트 접근이 필요하다고 인정되는 경우, 필요한 웹사이트 목록과 사용자 본인명의로 보안각서를 작성하여 해당기관 정보통신보안담당관에게 제출한다.
- 해당기관 정보통신보안담당관은 검토 후 승인된 내용에 한해서 방화벽 등 정보보안시스템을 통하여 네트워크 사용을 허용한다.

< 기관 외 사무실에서 별도의 통신망을 구성하여 사용하는 경우 >

- 용역책임자는 외부 사무실내 방화벽 등 정보보호시스템을 활용하여 기관 업무망과 분리하여 별도의 네트워크를 구성하여야 한다.
- 용역책임자는 담당공무원의 승인 하에 필요한 정보시스템에만 접근이 가능하도록 네트워크 사용을 허용하고 사용자별 접근허용리스트를 작성·관리하여야 한다.

< 위탁운영기관에 있는 웹서버 등 정보시스템에 원격 접근시 >

- 정부통합전산센터 등 위탁운영기관에 있는 정보시스템에 접근하여 용역을 수행하고자 하는 경우에 담당공무원은 위탁 운영기관으로 별도의 원격접근 허용신청서를 제출하여 사전 승인을 득해야 한다.

< 웹서버 등 정보시스템 사용자 권한 관리 >

- 사업 참여인원에 대한 사용자 계정은 하나의 그룹으로 등록하고 계정별로 접근 권한(접근 가능한 디렉토리, 읽기/쓰기/삭제 등)을 차등 부여하여야 한다.
- 정보시스템 접근 가능한 참여 인원은 1 ~ 2인으로 최소화하여야 하며, 참여인원에 대한 수행이 완료된 즉시 해당 계정을 삭제하여야 한다.

< 웹서버 등 정보시스템 접근 기록관리 및 확인 >

- 용역사업 참여인원에게 부여한 계정과 패스워드는 용역책임자가 별도로 기록. 관리하고, 작업 내역을 기록하여야 한다.
- 참여인원 작업종료 후 해당 계정에 접속하여 수기 기록한 작업 내역과 정보시스템의 작업 로그를 확인하여야 한다.
 - ※ 정보시스템이 위탁운영기관에 있는 경우, 해당 기관에 작업기록 확인 요청
- 서버 및 장비 운영자로 하여금 서버 및 네트워크 장비에 대한 접근기록을 매일 확인하여 비인가자의 접근이 없었는지 보고하도록 하여야 한다.
 - ※ 정부통합전산센터의 경우, 입주시스템에 대하여 매일 비인가 접근 내역을 확인하고 분석하여 이상 징후 발견 시 담당공무원에게 즉시 통지
- 네트워크 허용내역에 대해 관리하여야 하며, 허용기간 만료 시에는 방화벽 등 정보보안시스템을 이용하여 즉시 차단한다.
- 방화벽 등 정보보안시스템에서 네트워크를 통한 행위에 대한 로그를 최소 6개월 이상 기록.관리하여야 한다.

○ 자료에 대한 보안관리

< 누출금지대상정보를 용역업체에게 제공할 경우 >

- 자료관리대장을 작성, 담당공무원과 용역책임자가 서명 후 제공하여야 한다.
- 용역책임자는 제공받은 누출금지대상정보를 시건장치가 된 보관함에 보관하고 출.퇴근 시 반드시 확인 점검하여야 한다.
 - 업무수행을 위해 다른 참여인원에게 제공할 경우에 제공사유, 제공기한, 제공매체 등을 반드시 기록하여 관리한다.
- 제공기간이 만료되면 해당 자료 회수 및 삭제 처리하여야 한다.

< 용역사업 관련 산출물 관리 >

- 용역사업 수행시 생산되는 모든 산출물은 발주기관 파일서버 또는 보안담당관 지정PC 등 지정된 시스템에만 저장하여야 하며, 해당하는 파일서버는 인터넷 연결을 금지하여야 한다.

- 용역사업 수행으로 생산되는 산출물 및 기록은 담당공무원이 인가하지 않은 비인가자에게 제공·대여·열람을 금지하여야 한다.
- 인터넷 웹하드, P2P 등 인터넷 공유사이트 및 개인 메일함에 저장을 금지하여야 한다.
- 공무원과 용역업체간 전자우편을 이용해 자료 전송이 필요한 경우에는 공무원은 공직자 통합메일을, 용역업체는 자체메일을 사용하고 첨부 자료는 암호화(영문, 숫자, 특수문자 조합하여 9자리 이상) 후 수·발신하여야 하며, 대외비 이상은 전자우편 송·수신을 금지하여야 한다.

□ 완료 단계

○ 용역관련 제반자료 회수, 삭제 또는 폐기

- < 용역업체에 제공한 자료, 산출물 등 용역관련 제반자료는 전량 회수하고 불필요한 자료는 삭제 및 폐기하여야 한다.>
- 종이는 분쇄기로 폐기하고, 전자기록 저장매체는 국가정보원장이 안전성을 검증한 삭제 S/W로 완전 삭제 후 반출하여야 한다.
- ※ 완전 삭제 S/W가 필요한 경우, 정보통신보안담당관에게 요청할 수 있다.

○ 용역업체 대표명의 확약서 징구

- < 용역사업관련 자료 회수 및 삭제 조치 후 업체에게 복사본 등 용역사업관련 자료를 보유하고 있지 않다는 용역사업 대표 명의 확약서를 징구하여야 한다.>
- ※ 붙임과 별지서식은 “정보화 용역사업 보안관리 매뉴얼(2012.05.17, 행정안전부 배포)” 참조

○ 보안관리 지침 준수

- < 주관기관은 정보시스템 구축·운영 지침과 소프트웨어 개발보안(시큐어 코딩) 관련가이드 등 정보시스템 SW 개발보안을 준수하여야 한다. >
- 행정기관 및 공공기관 정보시스템 구축·운영 지침(안전행정부 고시 제2013-36호) 제50조(소프트웨어 개발보안 원칙)과 제53조(보안약점 진단절차)에 따라 소프트웨어 개발보안을 적용하고 <별표 3> 소프트웨어 보안약점 기준을 사업자에게 준수 요구

- 소프트웨어 개발보안(시큐어 코딩)관련 가이드 준수
 - ※ 개발시 소프트웨어 개발보안 가이드(2012.5), 점검시 소프트웨어 보안약점 진단가이드(2012.5)
- '소프트웨어 개발보안 가이드'에 따른 소스코드 보안성 확보를 위해 착수 단계 에서 표준 코딩스타일 정의 및 적절한 개발절차·개발방법론, 교육계획 등을 제시토록 요구
- 소스코드 보안취약성을 자체 진단하고 제거하기 위한 방안 제시 요구 (진단도구, 진단 전문인력 활용, 진단환경, 진단회수, 진단·조치방안 등)
 - ※ 소프트웨어 개발보안 적용시점 및 기준 : 2013.1.1일부터 사업규모 40억원 이상
- 홈페이지 SW(웹) 개발보안 가이드(행정안전부, 2012.11) 준수
 - ※ 각급기관 도입을 위한 상용 정보보호시스템 보안성 검토지침 (국정원, 2005.7) 준수 여부 검토
- 국가·공공기관 정보보호제품 도입기준 및 절차(국가정보원, 2009.5.21) 준수
 - ① CC인증 대상인 '중요' 정보보호제품은 CC인증필 제품 도입을 원칙으로 함
 - ② 국내용 CC인증제품.국가용 암호제품.보안적합성 검증필 제품 등이 아닌 정보보호제품 도입은 제안서 접수시점까지 국내용 CC인증을 획득하거나 보안적합성 검증을 필한 제품에 한함
 - ③ 보안적합성 검증 생략이 가능한 경우, 관련기관의 증빙 문서 첨부
 - ※ 정보보호제품 도입시 정보보호제품 도입요건에 따른 기준 명시



관련근거 및 참고자료

- 정보시스템의 구축·운영 지침(안전행정부 고시 제2012-25호, 2012.6.27.) 제8조(보안성 검토 및 보안관리), 제17조(제안요청서의 보안사항 등), 6장 소프트웨어 개발 보안 등
- 소프트웨어 개발보안 가이드, 소프트웨어 보안약점 진단가이드(행정안전부, 2012.5)
- 홈페이지 SW(웹) 개발보안 가이드(행정안전부, 2012.11)
- 각급기관 도입을 위한 상용 정보보호시스템 보안성 검토 지침(국정원, 2005.7)
- 정보화 용역사업 보안관리 매뉴얼(행정안전부, 2012.05.17)
- 외부용역업체 보안관리방안 (국가정보원 국가사이버안전센터, 2011.7.7)



고려사항

- 정보화 용역사업 보안관리 매뉴얼을 참고하여 사업 수행단계별로 보안에 별도 예산이 수반될 것으로 예상되는 항목에 대하여 사업계획서 소요예산 산출내역서에 반영하여야 함
- 주관기관은 정보화 사업관련 보안관리 취급 시 준수해야 하는 공통법규(법률, 지침, 매뉴얼, 고시 등) 및 사업의 특성에 따라 적용되는 관련법 등을 참고하여 준수하여야 함
- 개발 및 용역업체 PC 해킹, 개인 USB로 자료 무단반출 및 보관, 기관의 민감자료 인터넷 PC 자료 유출 등에 대비하여 정보화사업 단계별로 보안관리 사전에 점검 및 예방

3-3-8. 개인정보 보호

주관기관이 전자정부사업에 대한 사업계획서 작성 시 개인정보보호 대책을 수립하고, 이후 사업진행 시 개인정보보호 관련 사업내용을 수행하는 단계
(전자정부지원사업 관리지침 제22조 및 운영지침 제6조, 정보시스템 구축·운영지침 제8조)

프로세스 설명

1. 개인정보 영향평가 검토

주관기관은 전자정부지원사업 사업계획서[나. 품질 및 보안요건] 작성 시 개인정보보호 대책으로 개인정보영향평가 대상여부를 검토하여 관련 내용을 사업계획서에 반영한다.

□ 개인정보 영향평가 대상여부 검토

- 주관기관은 일정규모 이상의 개인정보파일을 운영하는 경우 「개인정보보호법」 제33조(개인정보 영향평가)와 「개인정보보호법 시행령」 제35조(개인정보 영향평가의 대상)에 근거하여 개인정보 영향평가를 의무적으로 수행하여야 함
 - 개인정보를 취급·활용하는 정보시스템을 신규 구축하거나 기존 정보시스템의 중대한 변경시 개인정보에 미치는 영향을 사전에 조사·예측·검토하고 개선방안을 도출
 - 일정규모 이상의 구축·운용 또는 변경하려는 개인정보파일로서 민감정보 또는 고유식별정보 처리, 다른 개인정보파일과의 연계 등의 경우 영향평가의 대상

※ 개인정보영향평가 사이트(www.pia.go.kr) 참조

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.pia.go.kr/pia/PreQstPop.jsp>. The page title is '개인정보 영향평가 대상여부확인'. The form contains the following sections:

- 사업명** (Project Name): Text input field.
- 신규여부** (New/Not New): Radio buttons for '신규 구축 사업' (New construction project), '변경 구축 사업' (Change construction project), and '기존 구축 사업' (Existing construction project).
- 개인정보 취급 규모** (Personal information handling scale): Text input field with '명' (persons) as a unit.
- 개인정보 파일유형** (Personal information file type): Radio buttons for '민감 또는 고유식별정보 처리가 예상되는 개인정보파일의 경우' (In the case of personal information files where processing of sensitive or biometric information is expected), '기관 내부 또는 외부에서 운영하는 다른 개인정보파일과 연계 또는 연동하는 경우' (In the case of linking or interconnecting with other personal information files operated internally or externally), '위의 명시된 사항 외에 개인정보파일을 취급하는 경우' (In the case of handling personal information files other than the above items), and '해당없음(개인정보파일을 취급하지 않음)' (Not applicable (not handling personal information files)).
- 기관유형** (Institution type): Dropdown menu.
- 기관명** (Institution name): Text input field.
- 기관검색** (Institution search) and **직접 입력시 체크** (Check when entering directly) buttons.
- Questions** (Questions): A series of questions with radio button options for '예' (Yes), '아니오' (No), and '해당없음' (Not applicable).
 - Q: 당해 사업의 수행을 위해 개인정보를 신규로 수집, 이용, 공개하거나 기존 개인정보의 수집, 이용, 공개 범위를 확대하는가? (For the execution of the project, are you collecting, using, or disclosing personal information newly, or expanding the collection, use, or disclosure scope of existing personal information?)
 - Q: 당해 사업이 개인정보의 수집 방법을 기존에 정보주체로부터 직접 수집 하는 방식에서 타 기관(하위 또는 산하 기관 포함)으로부터 제공받는 경우 등과 같이 수집하는 방식 등을 변경하는가? (Does the project change the collection method from direct collection from the data subject to receiving from other institutions (including subordinate or subsidiary institutions) or other collection methods?)
 - Q: 당해 사업의 수행을 위해 타 기관으로부터 개인정보를 제공받거나 당해 기관의 개인정보 DB를 타 기관과 연계하여 이용할 필요가 있는가? (For the execution of the project, is it necessary to receive personal information from other institutions or connect the personal information DB of this institution with other institutions for use?)
 - Q: 당해 사업의 수행을 위해 개인정보를 수집, 이용, 저장, 관리, 파기하는 기존의 업무 수행 절차에 중대한 변경이 초래되는가? (For the execution of the project, does a significant change occur in the existing business execution procedures for collecting, using, storing, managing, and disposing of personal information?)

개인정보보호법 제33조(개인정보 영향평가) ① 공공기관의 장은 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 개인정보파일의 운용으로 인하여 정보주체의 개인정보 침해가 우려되는 경우에는 그 위험요인의 분석과 개선사항 도출을 위한 평가(이하 “영향평가”라 한다)를 하고 그 결과를 행정안전부장관에게 제출하여야 한다. 이 경우 공공기관의 장은 영향평가를 행정안전부장관이 지정하는 기관(이하 “평가기관”이라 한다) 중에서 의뢰하여야 한다.

개인정보보호법 시행령 제35조(개인정보 영향평가의 대상) 법 제33조제1항에서 “대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 개인정보파일”이란 개인정보를 전자적으로 처리할 수 있는 개인정보파일로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 개인정보파일을 말한다.

1. 구축·운용 또는 변경하려는 개인정보파일로서 5만명 이상의 정보주체에 관한 법 제23조에 따른 민감정보(이하 “민감정보”라 한다) 또는 고유식별정보의 처리가 수반되는 개인정보파일
2. 구축·운용하고 있는 개인정보파일을 해당 공공기관 내부 또는 외부에서 구축·운용하고 있는 다른 개인정보파일과 연계하려는 경우로서 연계 결과 50만명 이상의 정보주체에 관한 개인정보가 포함되는 개인정보파일
3. 구축·운용 또는 변경하려는 개인정보파일로서 100만명 이상의 정보주체에 관한 개인정보파일
4. 법 제33조제1항에 따른 개인정보 영향평가(이하 “영향평가”라 한다)를 받은 후에 개인정보 검색체계 등 개인정보파일의 운용체계를 변경하려는 경우 그 개인정보파일. 이 경우 영향평가 대상은 변경된 부분으로 한정한다.

2. 개인정보 영향평가 수행

주관기관은 사업 착수 후 「개인정보 영향평가기관」을 통해 본격적인 정보화 사업을 추진하기 이전에 개인정보 영향평가를 수행한다.

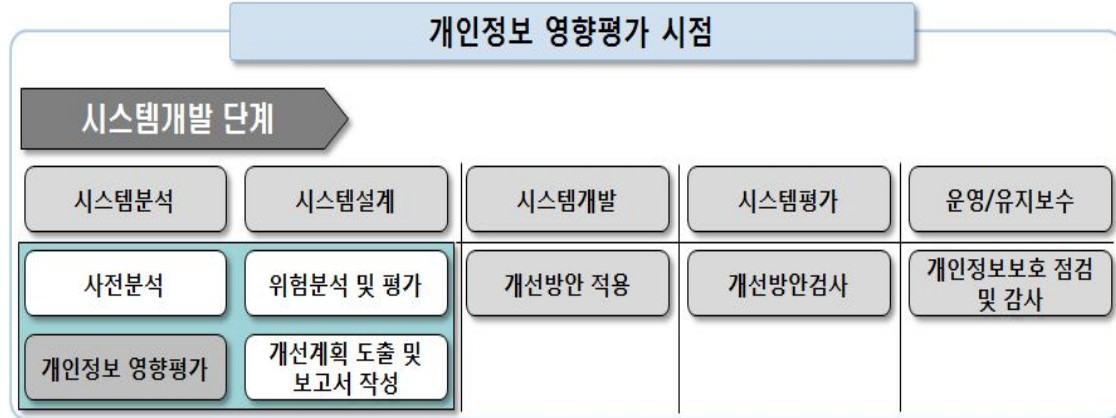
□ 개인정보 영향평가 수행

- 개인정보 영향평가는 정보시스템의 구축 전 정보시스템을 분석하거나 설계하는 단계에서 실시하는 것이 적절함
 - 정보시스템의 평가(감리)단계에서 반영 정도의 적절성 확인
 - 향후 유지·보수단계에서는 자체적으로 개인정보보호에 관한 사항을 지속적으로 점검 및 감사
- 「개인정보보호법 시행령」 제35조에 해당하는 기관의 대상사업(대상시스템)에 대해서는 안전행정부장관이 지정한 개인정보 영향평가기관에 의뢰하여 영향평가를 수행하고 그 결과를 안전행정부장관에게 제출
- ※ 개인정보 영향평가기관(총 18개) 지정 : 6개(‘11.12.23), 12개(‘12.3.9)

□ 개인정보 영향평가 수행 주체

- 일반적으로 대상사업에 대한 이해도가 높은 사업 주관부서가 기관 내 개인정보 보호 전담조직, 정보보안 조직 등의 협조를 받아 영향평가팀을 구성하여 개인정보 영향평가를 수행
- 개인정보 영향평가 수행을 위해서는 개인정보 보호 관련 법규·지침, 정보시스템 개발·분석 등에 대한 전문지식을 갖춘 전문인력의 참여가 필요
 - 영향평가팀은 대상사업을 주관하는 부서의 사업담당자, 개인정보 보호책임자, 분야별 개인정보 보호책임자, 개인정보취급자, 외부 컨설턴트(안행부장관이 지정한 평가기관의 영향평가 수행인력) 등으로 구성될 수 있으며 필요한 경우 관련 분야에 대한 외부전문가의 도움을 받을 수 있다.

[개인정보 영향평가 수행 시기]



[개인정보 영향평가 수행 절차]





관련근거 및 참고자료

- 개인정보보호법 제33조(개인정보 영향평가), 개인정보보호법 시행령 제35조(개인정보 영향평가의 대상)
- 개인정보의 안전성 확보조치 기준 및 해설서(안전행정부)
- 공공기관 개인정보보호 수준진단 매뉴얼(안전행정부)
- 개인정보 처리단계별 기술적 보호조치 가이드라인(안전행정부)
- 개인정보 영향평가 수행안내서(안전행정부)
- 정보시스템의 구축·운영 기술지침(안전행정부 고시 제2012-25호, 2012.6.27)



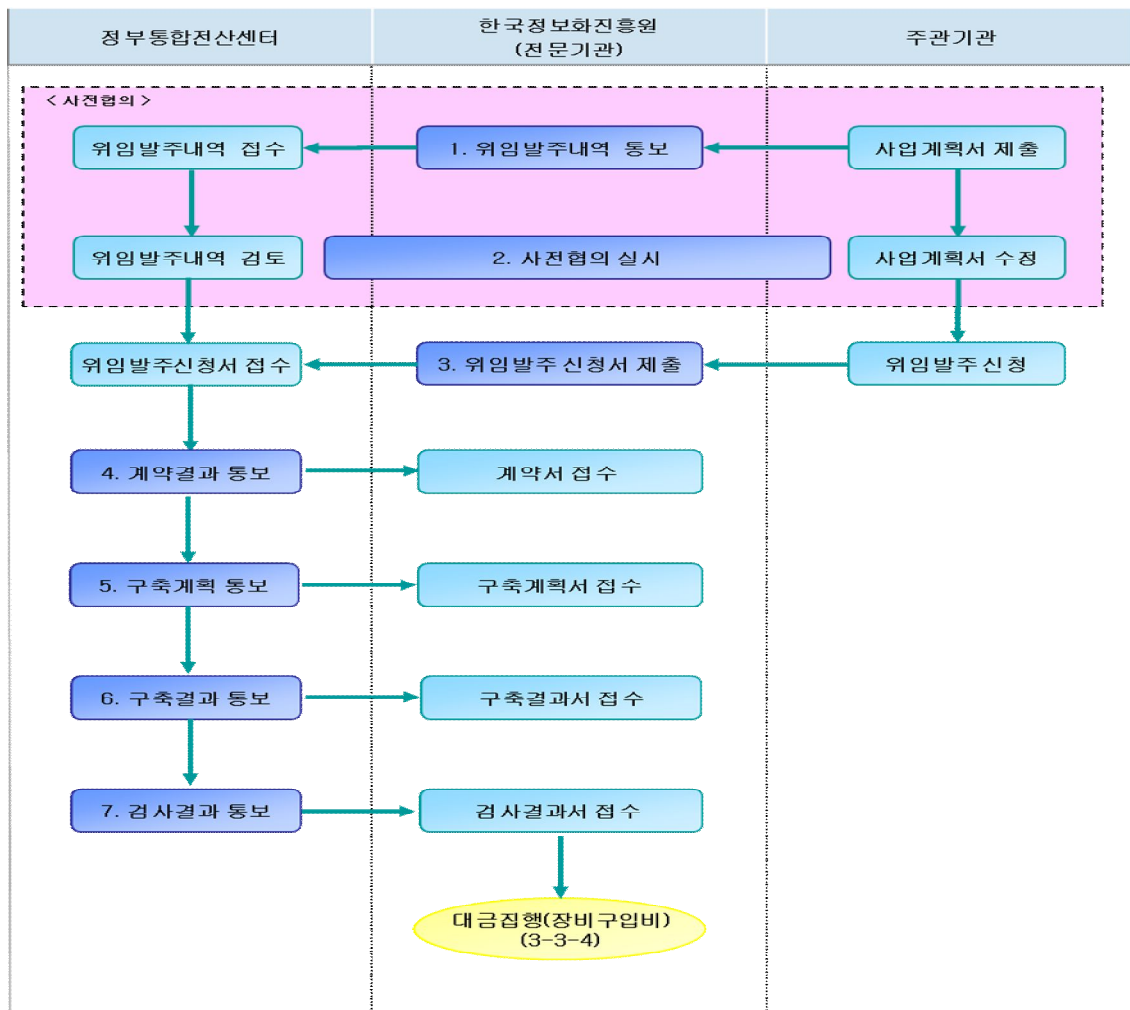
고려사항

- 개인정보영향평가 결과 별도 예산이 수반될 것으로 예상되는 항목에 대하여 사업계획서 소요예산 산출내역서에 반영하여야 함
- 개인정보영향평가 결과 예산이 수반되는 항목의 내용이 사업계획서에 반영되지 않는 항목이 있는 경우 주관기관은 중장기적인 조치방안을 강구하여야 함
- 주관기관은 개인정보 취급 시 준수해야 하는 공통법규(법률, 지침, 매뉴얼, 고시 등) 및 평가대상 사업의 특성에 따라 적용되는 관련법 등을 참고하여 평가기준을 수립하여야 함
- 소요예산은 「개인정보 영향평가 관련 참고사항(행안부 개인정보보호과-2111, '12.6.12)」을 참조하여 개인정보영향평가 대상 사업규모 등에 따른 적정한 대가를 산정함

3-3-9. 위임발주

정부통합전산센터 위임발주 절차에 따라 하드웨어(H/W) 및 시스템 소프트웨어(S/W) 장비의 발주 및 구축을 정부통합전산센터에 위임하여 발주하는 프로세스

< 프로세스 흐름도 >



관련 근거 및 참고사항

- 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 제6조(계약사무의 위임·위탁)
- 예산 및 기금운용계획 집행지침 [기획재정부]
- 예산안 작성 세부지침 [기획재정부]
- 정부통합전산센터 정보자원 입주기준 안내(정부통합전산센터, '11.5.2)
- 정부통합전산센터 정보자원 기술기준 (정부통합전산센터, 2012.3)
- 정보자원 기술기준 검증지침 (정부통합전산센터 훈령 제 108호, 2013.6.20)

프로세스 설명

1. 위임발주 내역 통보

주관기관이 제출한 사업계획서의 위임발주 대상(HW 및 시스템SW)에 대해 예산과 도입 자원 의 규격 등 세부내역을 정부통합전산센터(이하 통합센터)에 통보 한다

- ① 주관기관은 전문기관에 사업계획서 위임발주 대상 내역을 표시하여 제출
- ② 전문기관은 통합센터에 위임발주 대상 금액과 발주내역을 통보

※ 위임발주 : 통합센터가 정부기관으로부터 예산이 이체되지 않은 도입 자원의 수요를 받아 통합영역 설치, 공동활용 측면에서 통합 설계하여 발주 및 구축을 대행하는 절차

■ 통합센터 위임발주 자원범위

- 하드웨어(H/W) : 서버, 스토리지, 백업장비, 네트워크장비, 보안장비 등
- 시스템 소프트웨어(S/W) : WEB, WAS, DBMS, 서버보안, DB보안(암호화 제외), DB 접근제어, WAS모니터링, DBMS모니터링, 관제SW(SMS, ESM), 백업SW, HA용 SW 등
- ☞ 검색엔진, 리포팅툴, 연계SW 등 상용SW는 위임발주 대상이 아님

< 정부통합전산센터 통합사업 설계기준 >

- (HW 자원) 부처 수요를 고려한 용량산정, 가상화 기반의 통합자원 풀(Pool)구축
- (시스템 SW 자원) 부처 수요를 반영하여 라이선스 구매(상용SW 제외)
- (신규수요) 공동 활용성 우선, 통합자원 풀(Pool) 구축 후 할당
 - ※ 「전자정부 표준프레임워크」 기반의 서비스 통합 아키텍처 구현
- (증설수요) 기존 시스템과 상호 호환성 확보, 시스템 통합 설계 검토
- (발주) 사업 발주의 효율성 및 경제적 효과를 등을 고려하여 자원종류별 분리발주

2. 사전협의 실시

주관기관과 통합센터는 위임발주신청서를 제출하기 전에 발주내역의 검토·예산 조정 등 사전협의를 진행하며 전문기관은 원활한 협의를 진행되도록 지원한다.

- ① 통합센터는 통보받은 발주내역을 검토하고 주관기관에 필요시 보완 요청
- ② 주관기관은 통합센터의 요구 내역에 대해 타당성 검토 후 사업계획서 수정 및 보완
- ③ 전문기관은 주관기관과 통합센터의 원활한 협의를 가능하도록 지원
 - ※ 사업계획서 심의 전에 위임발주 내역에 대해 협의를 완료하여야 함

3. 위임발주 신청서 제출

전문기관은 주관기관으로부터 위임발주신청서를 제출받아 통합센터에 통보한다.

※ 위임발주 신청은 통합센터의 위임발주신청서 서식을 작성하여 제출 및 통보하여야 함

4. 계약결과 통보

통합센터는 통합발주를 통한 계약체결 결과를 전문기관에 통보한다.

※ 위임발주별로 계약서를 분리하지 않고, 통합센터 일반용역계약서에 위임발주별로 사업비 내역을 구분하여 표시

5. 구축계획 통보

통합센터는 위임발주 장비의 도입내역, 설치일정 등 구축계획서를 전문기관에 통보한다.

6. 구축결과 통보

통합센터는 위임발주 장비의 설치결과를 구축결과서로 전문기관에 통보한다.

- ※ 구축결과와 내용이 다른 경우가 발생할 수 있으므로, 구축내역을 면밀히 확인하고 설치 위치 등이 다른 경우에는 해당 설치 위치를 반드시 확인하거나 관련 자료 요청

7. 검사결과 통보

통합센터는 위임발주 한 장비의 설치, 성능테스트 등 검사결과서를 전문기관에 통보한다.

- ※ 성능테스트 및 검사진행은 통합센터에서 진행하므로, 검사결과 접수시 결과를 면밀히 확인하고, 특히 업무기능이 할당받은 자원 안에서 제대로 작동하는지 반드시 확인

8. 대금지급

전문기관은 통합센터에서 통보한 검사결과서를 근거로 대금을 통합센터 사업자에게 지급한다.



고려사항

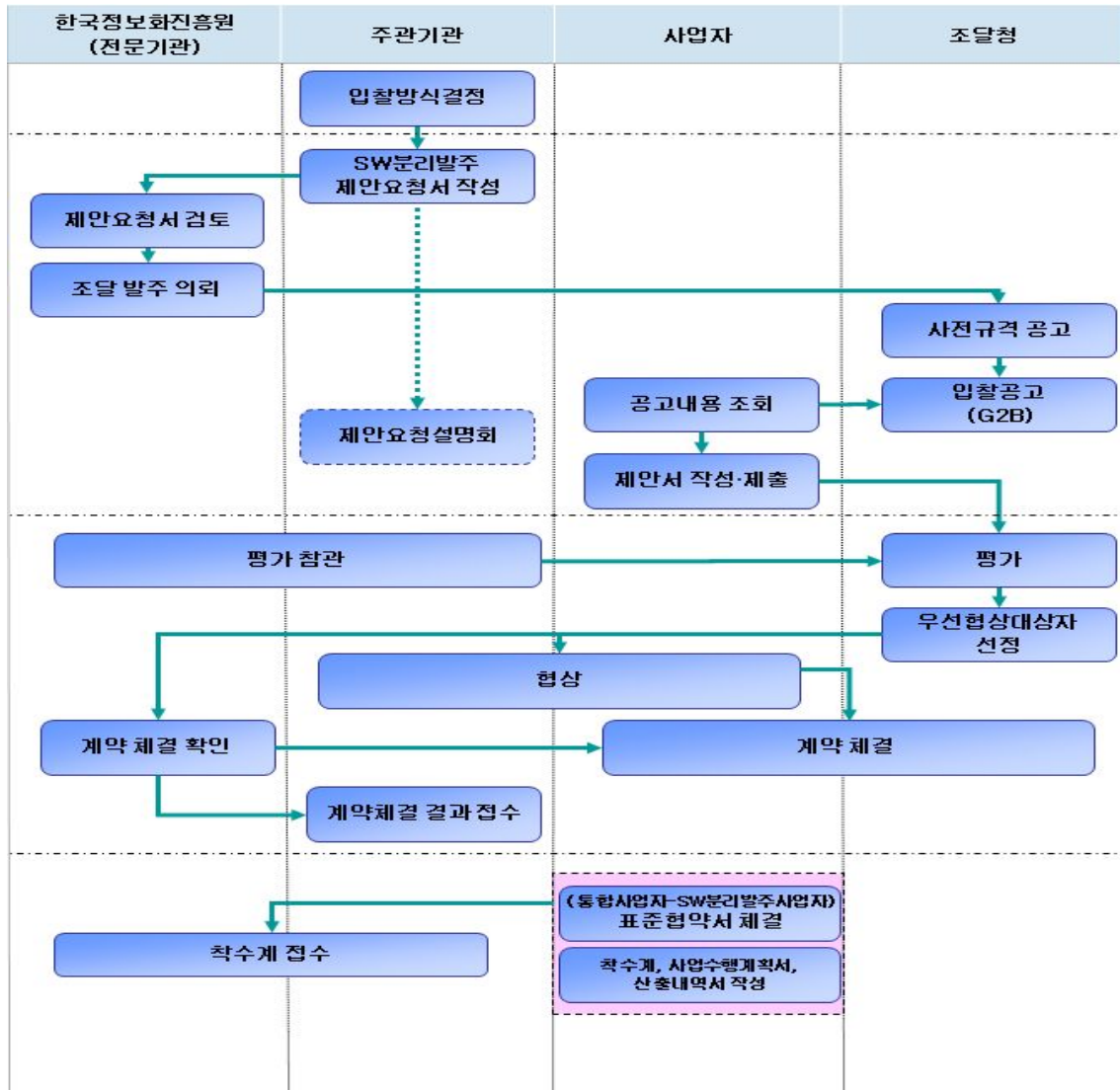
- 통합센터의 통합자원 발주는 통상 상반기(6월말) 까지 이루어지므로, 위임발주 의뢰하기 전에 발주일정을 확인 (통합센터 발주계획이 없는 경우에는 위임발주 불가)
- 통합센터는 개별 위임발주를 모아 자원의 할당, 통합장비로 구성 등 통합설계를 하는 과정에서 발주내역이 변경 또는 기존 장비의 활용 등으로 바뀌는 경우가 있으므로 위임 발주신청서 제출 전에 최종 협의결과를 확인
- 통합센터에서 요구하는 견적기준과 위임발주 금액의 차이로 예산에 대한 이견이 종종 발생하므로, 업무 요구사항 및 객관적 견적자료에 의거하여 협의 진행
- 통합센터의 클라우드 정책에 따라 계약통보 내용이 RFP 대비 범위가 달라지는 경우, 통합센터에 확인하여야 함
- 계약통보 후, 통합센터의 감독/검사담당자를 받아야 함
- 변경관리 발생시, 변경절차에 대해서 통합센터, 주관기관과 사전협의하고 처리
- 장비의 도입·설치 후, 필요한 경우 전문기관과 주관기관은 장비설치 내역을 확인
- 통합센터에서 검사 시 업무요구 성능기준을 만족하지 못할 경우, 성능(자원 추가)을 확보하도록 되어 있으므로 확보여부를 확인
- 통합센터 사업이 먼저 종료되더라도, 통합센터 구축사업자는 기술지원이 가능하도록 통합센터와 협의됨
- 위임발주는 낙찰차액, 조달수수료를 적용하지 않고 기술협상, 가격협상은 별도 진행하지 않음
- 최근 정부 시행에 따라 통합센터는 장애 및 시스템 S/W 도입시 국산장비(x86서버 및 스토리지 등) 와 국산 S/W(국산 DBMS 등) 도입을 권장하고 있음
- 주관기관이 통합센터에 보안장비 등을 구축시 사전에 국가정보원 보안성 검토 및 심사를 받아 통합전산센터에 제출 하여야 한다.

3-3-10. SW 분리발주

주관기관이 SW 분리발주 제안요청서를 작성하고 전문기관이 조달발주하고, 조달청이 제안서 평가 등을 통해 사업자를 선정하여 계약을 체결하는 단계

(전자정부지원사업 운영지침 제11조)

〈 프로세스 개념도 〉



※착수계 접수 이후는 통합사업 사업수행 절차에 따라 수행함

[세부 단계]

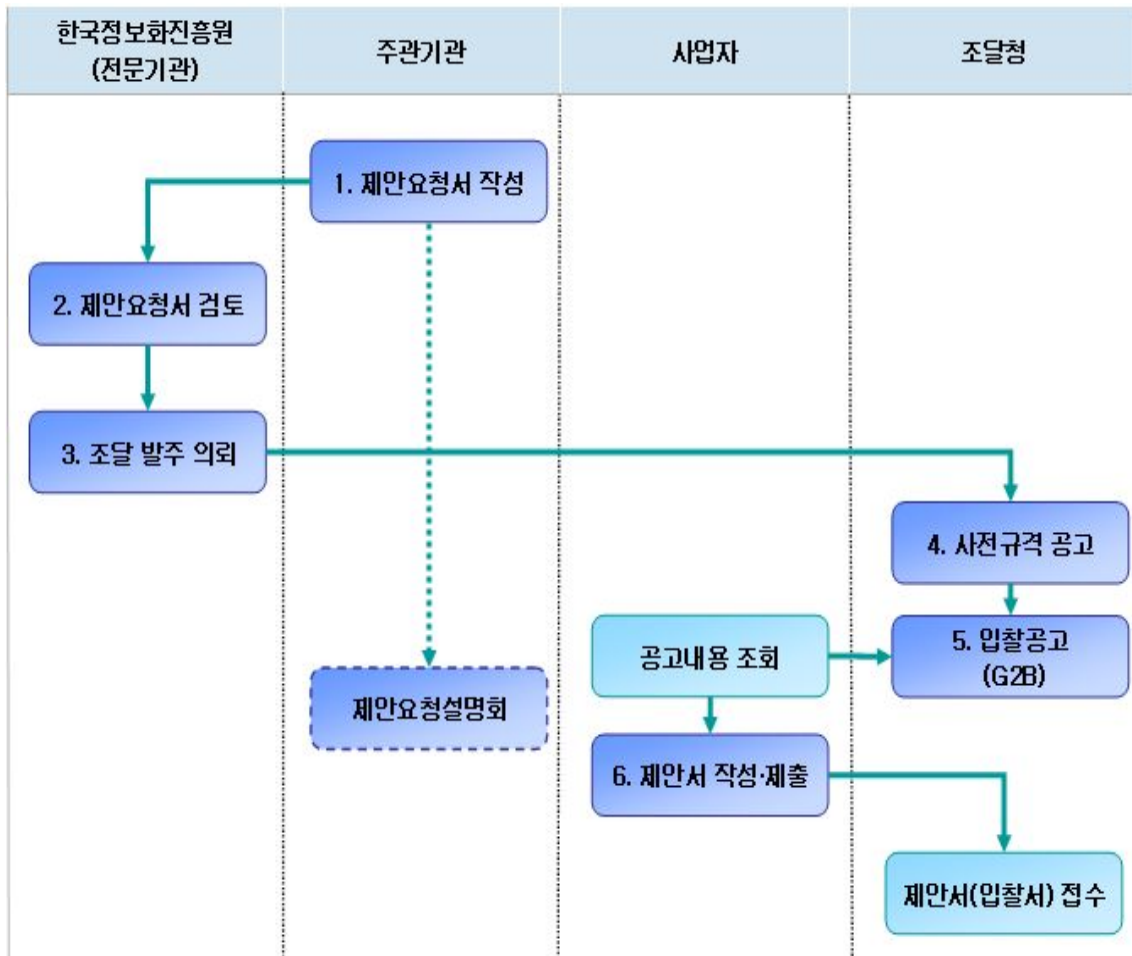
- ▶ 3-3-10-1. 제안요청서 작성 및 입찰공고
- ▶ 3-3-10-2. 낙찰자 선정 및 계약체결

3-3-10-1. 제안요청서 작성 및 입찰공고

주관기관이 확정된 사업계획서를 기반으로 분리발주 제안요청서를 작성하고, 전문기관은 이를 검토하여 나라장터(G2B, 지정정보처리장치)에 공고

(전자정부지원사업 운영지침 제11조)

< 프로세스 흐름도 >



관련 법령·지침

- 행정기관 및 공공기관 정보시스템 구축·운영 지침(안전행정부고시 제2013-36호, 2013.8.27)
- 조달청내자구매업무처리규정(조달청훈령 제1557호, 2012.8.23.)
- 분리발주 대상 소프트웨어(지식경제부고시 제2013-41호, 2013.2.22)

프로세스 설명

1. 제안요청서 작성

주관기관은 구)지식경제부장관이 고시한 「분리발주 대상 소프트웨어」에 해당하는 소프트웨어를 분리발주하여 구매하도록 사업계획서에 내용과 범위를 반영하며, 사업계획 확정통보 후 7일 이내 분리발주 제안요청서[별지 제3호 서식]를 작성한다.

※ 긴급한 입찰을 요하는 경우, 제안요청서와 함께 긴급입찰사유서를 포함하여 제출하여야 함



제안요청서 작성시 유의사항

- 개발용역(커스터마이징 등)이 있는 경우에는 사업계획서 작성 시 용역부분에 대한 사업 대가를 예산에 계상할 수 있음
- 제안요청서는 확정 사업계획서의 내용 및 범위에 대해 가감 없이 반영하여야 함
- 사업계획서(내용, 예산)에 반영되어 있지 않은 사항 및 사업자에게 불공정한 조건을 요구할 수 없음(예: 12월을 초과한 무상하자보수기간, 무리한 상주근무요구, 근무장소 지정, 사업 홍보 동영상 제작 등)
- 2억 미만 사업의 경우 온라인 평가로 진행되며, 평가항목은 상용소프트웨어 평가항목 및 배점한도를 준용하여 작성

2. 제안요청서 검토

전문기관은 주관기관이 작성한 제안요청서를 검토한다. (제안요청서 작성시 유의사항 참조)

3. 조달 발주 의뢰

전문기관은 해당 사업에 대해 조달청(G2B)에 발주를 의뢰한다.

4. 사전 규격 공고(조달청 내자구매업무처리규정 제9조)

조달청은 제안요청서를 접수한 후 5일간 나라장터(G2B)를 통해 공개한다.

□ 사전 규격 공고 예외사유

- 수요긴급 또는 비밀물자, 수의계약 대상물품
- 구매예상가격이 1억원 미만인 내자
- 해당년도에 1회 이상 규격 사전공개를 실시한 품목

□ 사전규격에 대한 의견 처리 점검사항

- 법에 명시된 사항 등 단순민원성 의견은 NIA 담당자 및 담당 부장이 규정에 따라 처리
- 그 밖의 복잡한 민원은 내부위원회를 구성하여 사전 검토후 부장/단장 보고후 처리

5. 입찰공고

조달청(G2B)은 입찰을 공고하며, 사업자는 G2B를 통해 입찰공고 내용을 조회한다.

6. 제안서 작성·제출

사업자는 제안서 작성 요령에 따라 제안서를 작성하여 제출마감일 전까지 조달청에 제출한다.

※ 제안서 작성 시 유의사항

- 제출된 제안서의 내용은 변경할 수 없으며, 계약체결 시 계약조건의 일부로 간주
- 전자정부지원사업의 경우, 제안사의 실무책임자(PM)가 직접 제안 발표하여야 함 (단, 2억 미만 사업의 경우는 온라인 평가이므로 제외)

□ 중소기업자간 경쟁제품으로 직접생산 증명서 발급받는 경우

< 입찰 참가 자격 >

① 국가종합전자조달시스템 입찰참가자격등록규정('13.01.14 개정)에 의하여 반드시 나라장터(G2B)에 입찰마감일 전일까지 소프트웨어사업자(컴퓨터관련 서비스사업, 업종 코드:1468)로 입찰참가자격을 등록한 자

② 중소기업청고시 '중소기업자간 경쟁제품 직접생산확인기준'에 의거 직접생산증명서 [입찰마감일 전일까지 전산업무(소프트웨어)개발분야의 “소프트 및 하드웨어 공학“으로 발행된 것으로 유효기간 내에 있어야 함]를 소지한 자

※ 「중소기업제품 구매촉진 및 판로지원에 관한 법률」 제 8조의 2(중소기업자간 경쟁입찰 참여제한 등)에 해당하는 자는 입찰에 참여할 수 없음

※ 중소기업제품 구매촉진 및 판로지원에 관한 법률」 제 8조의 2(중소기업자 간 경쟁입찰 참여제한 등)

① 공공기관의 장은 중소기업자간 경쟁입찰의 공정한 경쟁을 위하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 중소기업을 영위하는 자의 참여를 제한하여야 한다.

1. 다음 각 목에 해당하는 기업으로부터 「상법」 제530조의2 및 제530조의12에 따른 분할·분할합병 및 물적분할(이하 이 조에서 “분할등”이라 한다)에 의하여 설립되는 기업과 존속하는 기업이 같은 종류의 사업을 영위하는 경우에 해당하는 중소기업

가. 대기업(분할등에 의하여 설립되는 기업과 존속하는 기업 중 어느 하나가 분할·분할합병일 또는 물적분할일이 속하는 연도의 다음 연도부터 4년 이내에 대기업이 되는 경우도 포함한다)

나. 중소기업자간 경쟁입찰 참여자격 유지 또는 공공조달시장의 점유율 확대 등을 목적으로 분할등을 하였다고 중소기업청장이 인정한 중소기업

□ 중소기업자간 경쟁제품 대상이 아닌 추정가격 1억미만 물품 - 소기업, 소상공인 제한경쟁

〈입찰 참가자격〉

- ① 국가종합전자조달시스템 입찰참가자격등록규정('13.01.14. 개정)에 의하여 반드시 나라장터((G2B)에 입찰마감일 전일까지 다음 분야의 입찰참가자격을 모두 등록한 자이어야 합니다.

가. 소프트웨어사업자(컴퓨터관련서비스사업, 업종코드:1468)

나. G2B분류번호 10자리(보안소프트웨어 : 4323320501)

- ② 「소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법」 제2조(정의)에 따른 소기업 또는 소상공인으로서 「중·소기업·소상공인 및 장애인기업 확인요령」에 따라 발급된 소기업

· 소상공인 확인서(입찰마감일 전일까지 발급된 것으로 유효기간 내에 있어야함)를 소지한 자

※ <중·소기업 소상공인 확인서>는 중소기업공공구매 종합정보망에서 확인하며 확인이 되지 않을 경우 입찰참가 자격이 없음

* 소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법(법률 제11690, 2013.3.23) 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “소기업”이란 「중소기업기본법」 제2조제2항에 따른 소기업을 말한다.
2. “소상공인”이란 소기업 중 상시 근로자가 10명 미만인 사업자로써 업종 별 상시 근로자 수 등이 대통령령으로 정하 기준에 해당하는 자를 말한다.

* 소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법 시행령(대통령령 제24432, 2013.3.23.) 제2조(소상공인의 범위 등) ① 「소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법」(이하 “법”이라 한다) 제2조제2호에서 “업종별 상시근로자수등이 대통령령이 정하는 기준에 해당하는 자”라 함은 주된 사업에 종사하는 상시근로자의 수가 다음 각호의 1에 해당하는 사업자를 말한다. <개정 2006.3.23>

1. 광업·제조업·건설업 및 운수업의 경우에는 10인 미만
2. 제1호외의 업종의 경우에는 5인 미만

* 중소기업자간 경쟁제품인지 여부는 “중소기업청 공고 제 2013-104호(2013.4.16) 중소기업자간 경쟁제품 지정내역 공고”를 확인 가능함

- 「중소기업제품 구매촉진 및 판로지원에 관한 법률」 제6조 및 동법 시행령 제6조에 따라 “중소기업자간 경쟁제품” 즉, 전산업무 중 소프트웨어 개발 업무는 해당됨 (소프트 및 하드웨어 공학, 프로그래밍 및 언어관련 용역 등)

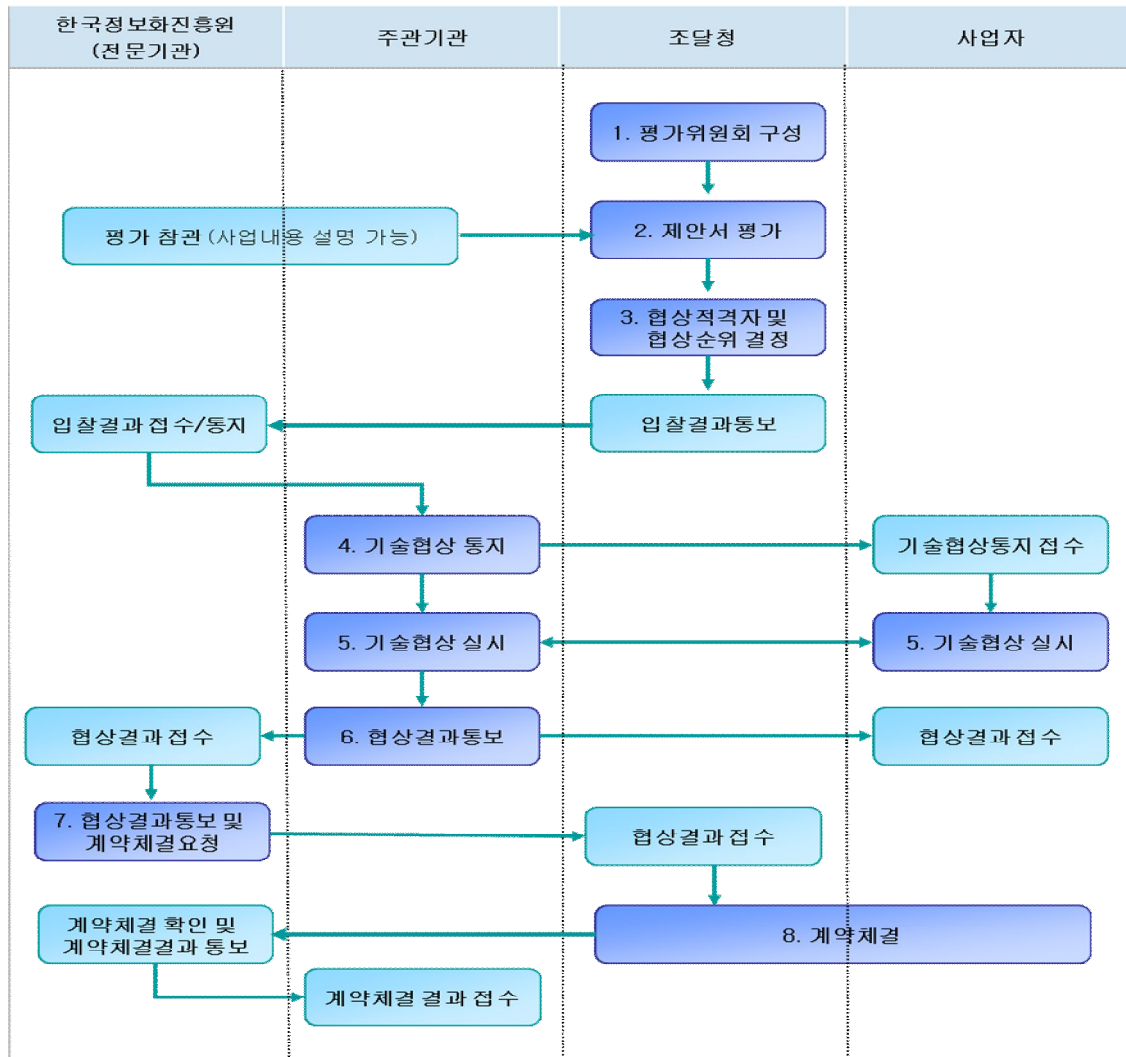
또한 소기업 소상공인 제한 관련하여 [중소기업제품 구매 촉진 및 판로지원에 관한 법률 시행령]에 그 기준이 나와있음

3-3-10-2. 낙찰자 선정 및 계약체결

조달청이 사업자가 제출한 제안서 평가 및 협상 등을 통해
낙찰자와 계약을 체결하는 단계

(전자정부지원사업 관리지침 제16조, 운영지침 제9조, 제10조)

〈 프로세스 흐름도 〉



🔍 관련 법령·지침

- 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 제5조(계약의 원칙)
- 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제43조, 제43조의 2, 제48조
- 예정가격작성기준(계약예규 제109호, 2012.9.22)
- 협상에 의한 계약체결기준(기획재정부계약예규 제114호, 2012.9.22)
- 물품구매(제조)계약일반조건(기획재정부계약예규 제120호, 2012.9.22)

프로세스 설명

1. 평가위원회 구성

조달청은 10인 내외로 평가위원회를 구성한다.

- ※ IT전문가 Pool을 활용하여 Random Selection 시행하고, 조달청은 평가시행 30분 전에 조달청 감사실로부터 통보를 받음

예산액별 평가위원수(조달청 협상에 의한 계약 제안서평가 세무기준)				
예산액	1억원 미만	1~10억원미만	10~50억원미만	50억원 이상
위원수	7명 이하	7명 이상	8명 이상	9명 이상

2. 제안서 평가

조달청은 접수된 제안서에 대하여 기술 및 가격 평가를 실시한다.

- ※ 전문기관 및 주관기관은 평가에 참관
- ※ 평가위원의 사업 이해도 제고를 위해 주관기관에서 사업내용 설명 가능

3. 협상적격자 및 협상순위의 결정

- ① 기술능력평가분야 배점한도의 85% 이상인 자를 협상적격자로 선정한다.
- ② 협상순서는 합산점수(기술점수+가격점수)의 고득점순에 따라 결정한다.

※ 동점자 처리

합산점수가 동일한 경우 기술점수가 높은 제안자를, 기술점수도 동일한 경우 배점이 큰 항목에서 높은 점수를 얻은 자를 선순위자로 선정(협상에 의한 계약체결 기준 제8조 제2항)

- ③ 조달청은 전문기관에 입찰결과(협상순위와 점수 등)를 통보하고, 전문기관은 이를 주관기관에 전달한다.

4. 기술협상 통지

주관기관은 우선협상자에게 기술협상을 위한 일정 및 장소 등을 통보한다.

5. 기술협상 실시

- ① 주관기관은 협상순위에 따라 우선협상 대상자와 협상을 실시한다
- ② 협상대상자와 협상이 성립되지 않으면 동일한 기준과 절차에 따라 차순위자와 순차적으로 협상을 실시한다.

※ 협상의 내용과 범위

- 협상대상자가 제안한 사업내용, 이행방법, 이행일정, 제안가격 등 제안서 내용

※ 협상의 기간 : 협상개시를 통보한 날로부터 15일 이내(협상대상자와 협의하여 5일 내에서 조정 가능(협상에 의한 계약체결기준 제13조))

※ 기술협상서 협의 및 작성시 유의사항

- 제안요청서(RFP) 사업내용과 제안서에 근거한 기술협상서를 작성하여야 함
- 제안요청서와 제안서 내용을 존중(중소기업 보호차원)하여 작성하여야 함
- 제안요청서에 반영되어 있지 않는 사항 및 사업자에게 불공정한 조건을 요구할 수 없음

(예: 12개월을 초과한 무상하자보수기간, 무리한 상주근무요구, 사업 홍보 동영상 제작, 추가적인 H/W 장비 및 소프트웨어 요청 등)

6. 협상결과 통보

주관기관은 협상이 성립되면 그 결과를 협상대상자 및 전문기관에 통보한다..

7. 협상결과 통보 및 계약체결 요청

전문기관은 기술협상 결과를 조달청에 통보하고, 계약체결을 요청한다.

8. 계약체결

조달청은 협상 성립 후 10일 이내(협상에 의한 계약체결기준 제15조)에 사업자와 계약을 체결한다.

- ※ 전문기관과 주관기관은 계약이행에 따르는 법적 효과가 귀속되는 계약의 실질적 당사자로, 전자정부지원사업 계약특수조건은 국가계약법령에 따른 일반적 사항인 용역계약일반조건, 일반용역계약특수조건보다 우선 적용됨

※ 계약문서(용역계약일반조건 제4조)

1. 용역계약일반조건(계약예규, 기획재정부)
2. 용역계약특수조건(조달청, 용역계약과)
3. 전자정부지원사업 계약특수조건(SW분리발주시에는 소프트웨어구매계약특수조건)
4. 과업내용서(제안서+협상서)
5. 산출내역서



고려사항

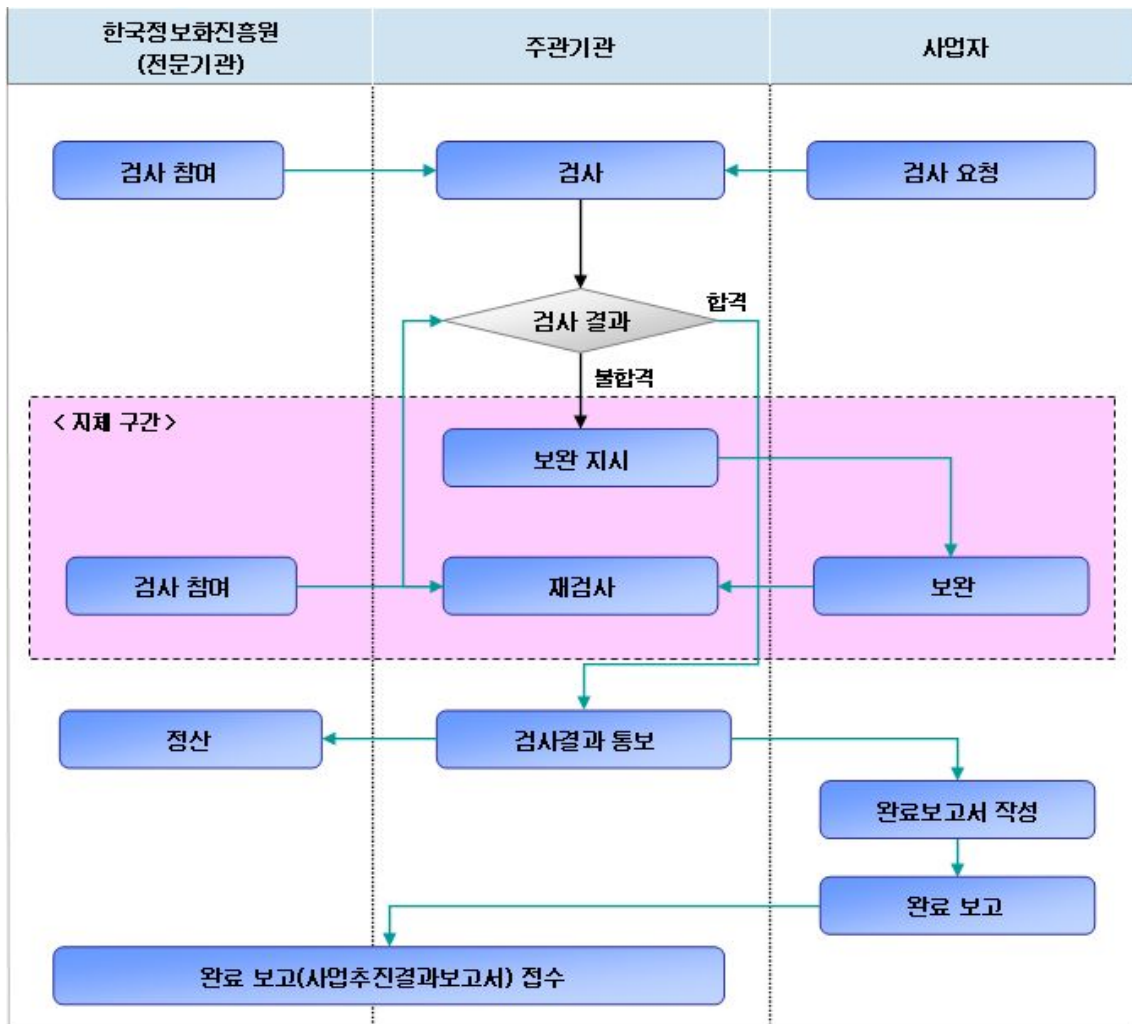
- 기술평가위원회는 평가전까지 보안을 유지하여야 함
- 원가계산에 의한 예정가격은 조달청에서 작성
- 소프트웨어 개발용역의 원가계산은 다른 법령에서 대가기준을 규정하고 있는 경우에는 그에 따를 수 있음(예정가격작성기준(기획재정부계약예규 제109호, 2012.9.22) 제30조)

3-4. 사업완료

사업자가 수행한 사업결과물을 검사하여 사업을 종료하는 단계

(전자정부지원사업 운영지침 제23조)

< 프로세스 개념도 >



[세부 단계]

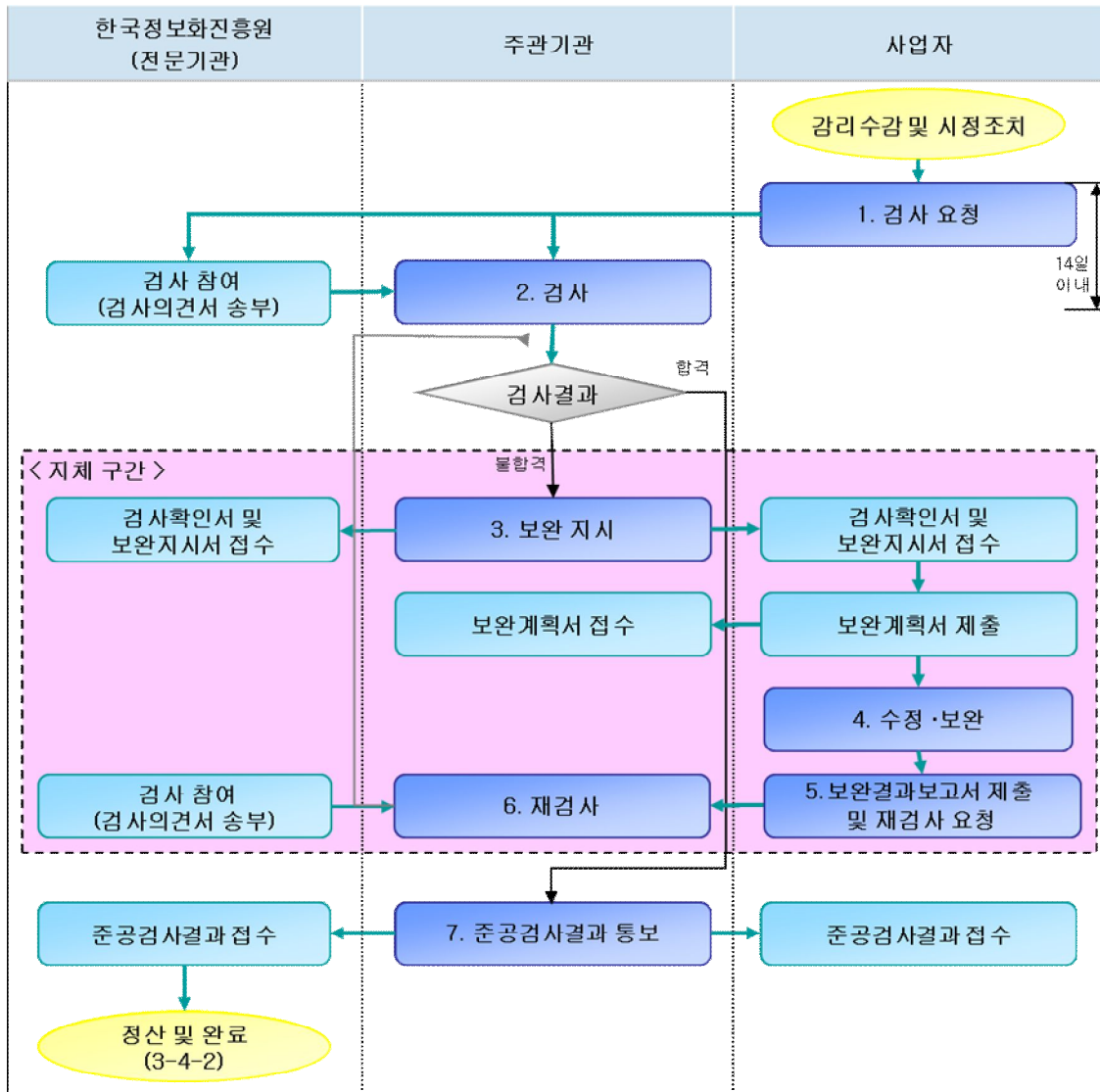
- ▶ 3-4-1. 검사
- ▶ 3-4-2. 정산 및 완료
- ▶ 3-4-3. 하자보수

3-4-1. 검사

사업자가 수행한 계약이행내용에 대하여
주관기관과 전문기관이 검사를 수행하는 단계

(전자정부지원사업 관리지침 제24조, 운영지침 제14조, 제23조)

〈 프로세스 흐름도 〉



관련 근거 및 참고자료

- 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 제14조(검사)
- 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제55조(검사)
- 용역계약일반조건 제20조(검사)

프로세스 설명

1. 검사 요청

사업자는 용역수행을 완료한 때에는 계약에 의한 제출 문서를 구비하여 주관기관과 전문기관에 검사를 요청한다.

- 감리를 수행하는 경우에는 최종감리결과에 대한 시정조치 완료 후에 검사를 요청한다.

2. 검사

주관기관은 검사요청일로부터 14일 이내에 감리결과조치내역서, 최종산출물 등을 근거하여 검사를 완료한다.

- ※ 검사는 검사담당자로 지정되어 전문기관에 통보된 자가 수행하여야 하며, 담당자 변경시 전문기관에 즉시 통보[운영지침 제14조]하여야 함

- ※ 주관기관은 사업자가 수행한 내용과 대한 기능과 산출물, 준공량 모두에 대해 검사를 수행

■ 전문기관의 검사 참여

전문기관은 검사에 참여하여 검사완료 후 검사의견서[별지 제9호 서식 붙임3]를 작성하여 주관기관에 통보(검사의견서 내용 : 사업취지의 적합여부, 사업비 적정 집행여부, 기타 검사 절차와 관련된 사항)

3. 보완지시

주관기관의 검사 결과 수정·보완사항이 발견되면, 주관기관은 즉시 검사확인서(검사항목, 검사내용, 검사결과, 검사종합판정, 검사종합의견)를 작성하여 전문기관과 사업자에게 통보한다.

4. 수정·보완

사업자는 주관기관의 보완지시가 정당한 경우 보완계획서를 작성하여 주관기관에 제출하고, 수정·보완을 수행한다.

- ※ 사업자가 검사에 이의가 있을 때에는 주관기관에게 이의제기 가능

5. 보완결과보고서 제출 및 재검사 요청

사업자는 수정·보완을 완료한 후 보완결과보고서를 작성하여 주관기관에 제출하고, 재검사를 요청한다.

6. 재검사

주관기관은 보완 지시에 대한 사업자의 수정·보완을 확인, 재검사를 수행한다. 재검사는 요청일로부터 14일 이내에 검사를 완료하여야 한다.

7. 준공검사결과 통보

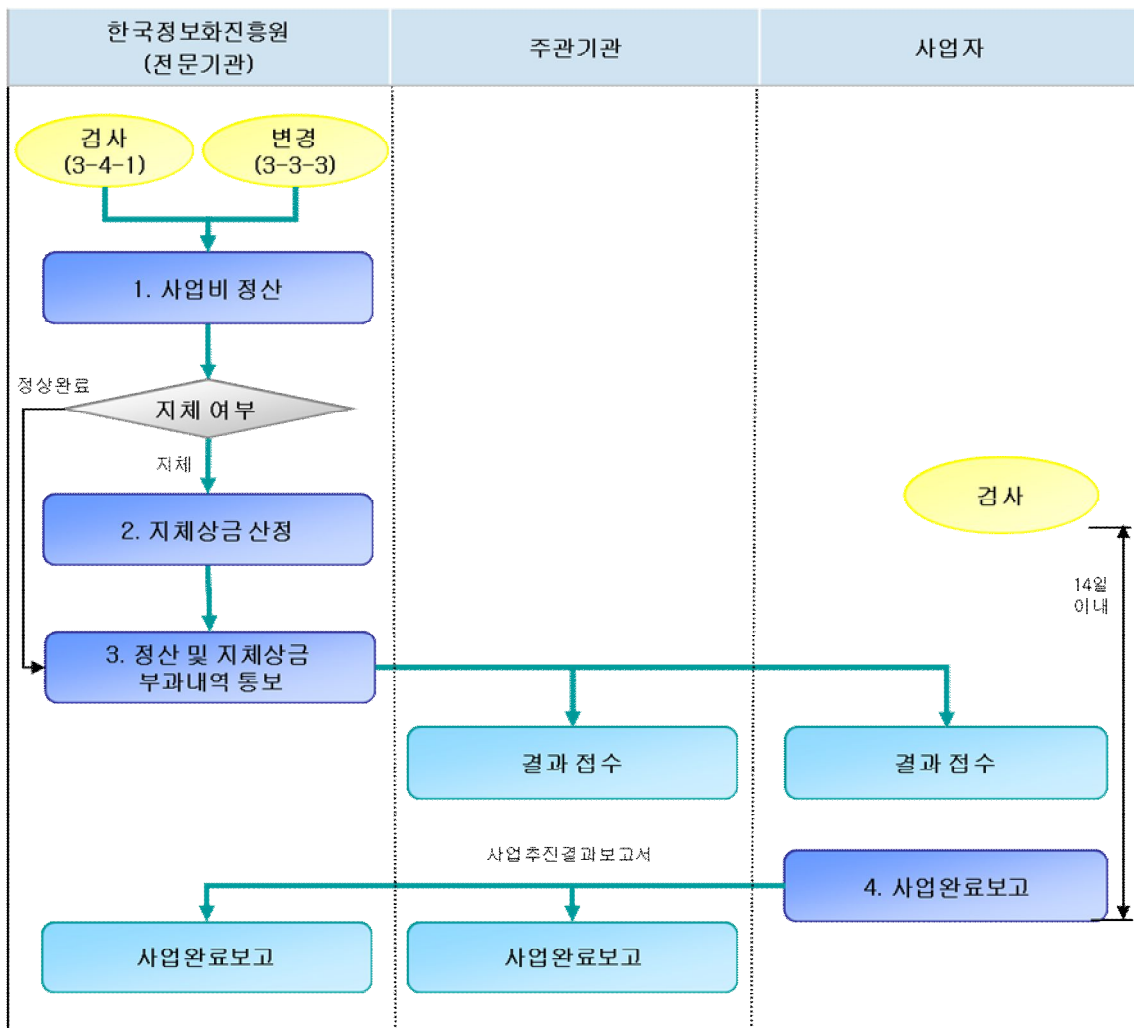
주관기관은 검사결과가 합격인 경우 즉시 준공검사확인서[별지 제9호 서식 붙임1]를 작성하여 전문기관과 사업자에게 통보한다.

3-4-2. 정산 및 완료

전문기관이 준공검사확인서 및 소요경비를 확인할 수 있는 증빙서류와
변경관리내용을 검토하여
사업비를 정산하고 지체상금을 부과하는 단계

(전자정부지원사업 운영지침 제24조, 제29조,
전자정부지원사업 계약 특수조건 제12조, 제19조)

〈 사업비 정산 프로세스 흐름도1 〉



관련 근거 및 참고자료

- 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제74조(지체상금)
- 용역계약일반조건 제18조(지체상금), 제55조(지체상금율)
- 물품구매(제조)계약일반조건 제24조(지체상금)

프로세스 설명

1. 사업비 정산시 지체여부 검토

(사업비 정산이 필요한 경우) 전문기관은 준공검사확인서 및 소요경비를 확인 할 수 있는 증빙 서류 등을 검토하여 사업비 정산시 사업지체 여부를 검토한다.

2. 지체상금 산정

전문기관은 계약기간 내 용역이 완료되지 않았거나 검사결과 불합격이 발생하여 계약 이행기간 이 연장된 때에는 지체상금을 부과한다.

※ 검사결과와 보완지시에 의하여 수정·보완에 소요되는 기간, 재검사에 소요되는 기간, 재검사의 보완지시에 의하여 수정·보완에 소요되는 기간은 지체일수에 산입한다. 단 계약 종료일 익일부터 지체일수에 산입한다.

$$\text{지체상금} = \text{지체대상금액}^1) \times \text{지체일수}^2) \times \text{지체상금율}^3)$$

(1) 지체대상금액

- 원칙적으로 전체 계약금액이 대상
단, 성질상 분할할 수 있는 물품에 대한 완성부품으로 인수한 것에 대해서는 공제하여 대상금액 산정 가능 (지연 부문과 관계없이 인수하여 관리함으로써 계약 목적에 부합 되는 부문 포함)
- 정산으로 사업비가 감액된 경우 감액된 금액을 기준으로 지체상금 산정

(2) 지체일수

- 계약기간 내에 준공요청서 제출 : 보완지시일로부터 최종검사에 합격한 날까지 (계약기간 내에 보완지시를 한 경우 계약기간 익일부터 산정)
- 계약기간 경과 후 준공요청서 제출 : 계약기간 익일부터 최종검사에 합격한 날까지

(3) 지체상금율

구분	지체상금율	예시
물품 수리·가공·대여, 용역 및 기타	1000분의 2.5	BPR, ISP, 소프트웨어개발사업 등
물품의 제조, 구매	1000분의 1.5	장비도입사업
물품과 용역을 일괄하여 입찰에 부치는 소프트웨어 계약		SI사업(소프트웨어개발사업과 장비도입사업을 일괄 추진)

3. 지체상금 부과내역 통보

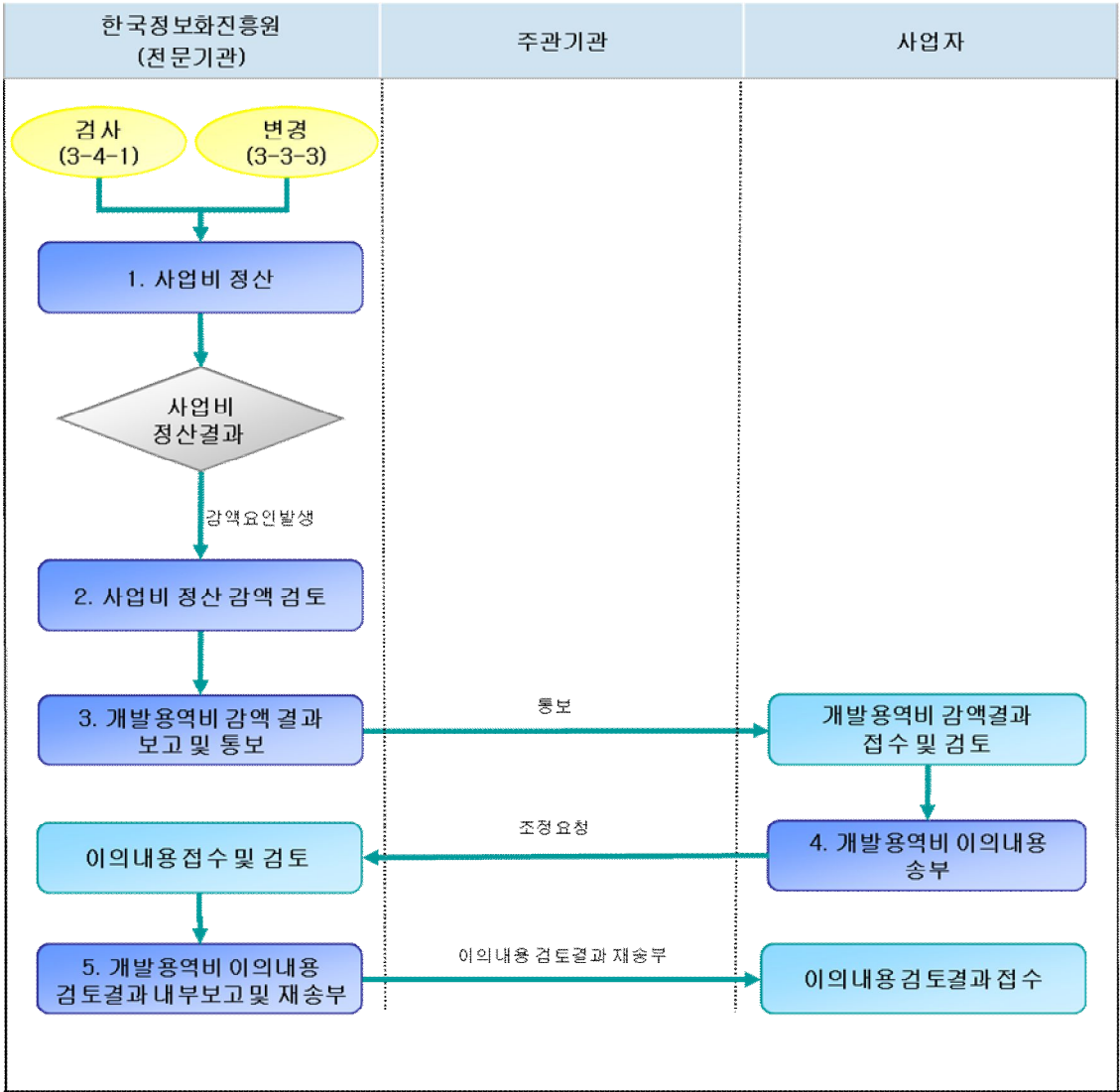
전문기관은 정산결과 감액이 있거나 지체상금을 부과하여야 하는 경우 그 결과를 주관기관 과 사업자에게 통보한다.

4. 사업완료보고

사업자는 주관기관으로부터 검사 완료를 통보받은 후 14일 이내 사업추진결과보고서 [별지 제10호 서식 붙임1]를 전문기관과 주관기관에 제출한다.

(※ 제출서류 : 사업추진결과보고서 2부, 최종 산출물 저장매체 (CD 등) 2부)

〈사업비 정산 프로세스 흐름도2〉



프로세스 설명

1. 사업비 정산결과 검토 실시

(사업비 정산이 필요한 경우) 전문기관은 준공검사확인서 및 소요경비를 확인 할 수 있는 증빙 서류

□ 사업비 정산 대상

- 장비구입비 중 계약품목과 최종 납품목록이 변경되어 금액이 감액된 경우
- 개발용역비 중 소프트웨어 개발비, 데이터베이스 구축비, 자료입력비 등이 계약물량과 비교하여 적게 구축된 경우
- 개발용역비 중 직접경비가 각 비목별 금액보다 적게 지출된 경우 등

(계약서, 변경요청목록 등)를 검토하여 사업비 정산결과 검토를 실시한다.

2. 사업비 정산 감액 검토

전문기관은 사업비 정산 감액 대상에 대해서 검토한다.

3. 개발용역비 감액결과 보고 및 통보

- 전문기관의 장은 개발용역비가 감액된 경우 정산된 결과를 주관기관과 사업자에게 통보한다.
- 전문기관의 장은 사업비 정산을 위하여 집행실적에 대한 실사를 할 수 있다.
실사내용은 사업별, 비목별 집행실적의 적정성, 집행기준의 준수, 사업수행의 관련성, 집행현황 기록장부 및 증빙서류 관리상태, 증빙서류의 적정성 등에 관한 사항을 포함할 수 있다.
- 정산의 근거 자료 : 계약서, 준공검사확인서, 변경요청목록, 변경 승인사항 등
- 정산 금액 산정
 - 개발용역비 : 「SW사업 대가산정 가이드」를 기준으로 감액
 - 직접경비 : 계약금액에서 실비용을 감안한 금액을 감액
 - 장비구입비 : 산출내역서상의 소프트웨어와 하드웨어와 관련된 해당금액을 감액
- ※ 다만 운영지침 19조(변경관리)에 의해 변경관리 된 경우 주관기관의 장에게 통보된 변경 금액을 기준으로 감액

4. 개발용역비 이의내용 송부

사업자는 개발용역비 감액에 대해 이의내용이 있는 경우 전문기관에게 서면으로 조정을 요청할 수 있다.

5. 개발용역비 이의내용 검토결과 송부

전문기관은 사업자가 이의 제기한 내용을 검토하고 그 결과를 내부보고 후 사업자에게 재송부한다.

6. 사업완료보고

사업자는 주관기관으로부터 검사 완료통보를 받은 후 14일 이내 사업추진결과보고서 [별지 제10호 서식 붙임1]를 전문기관과 주관기관에 제출한다.

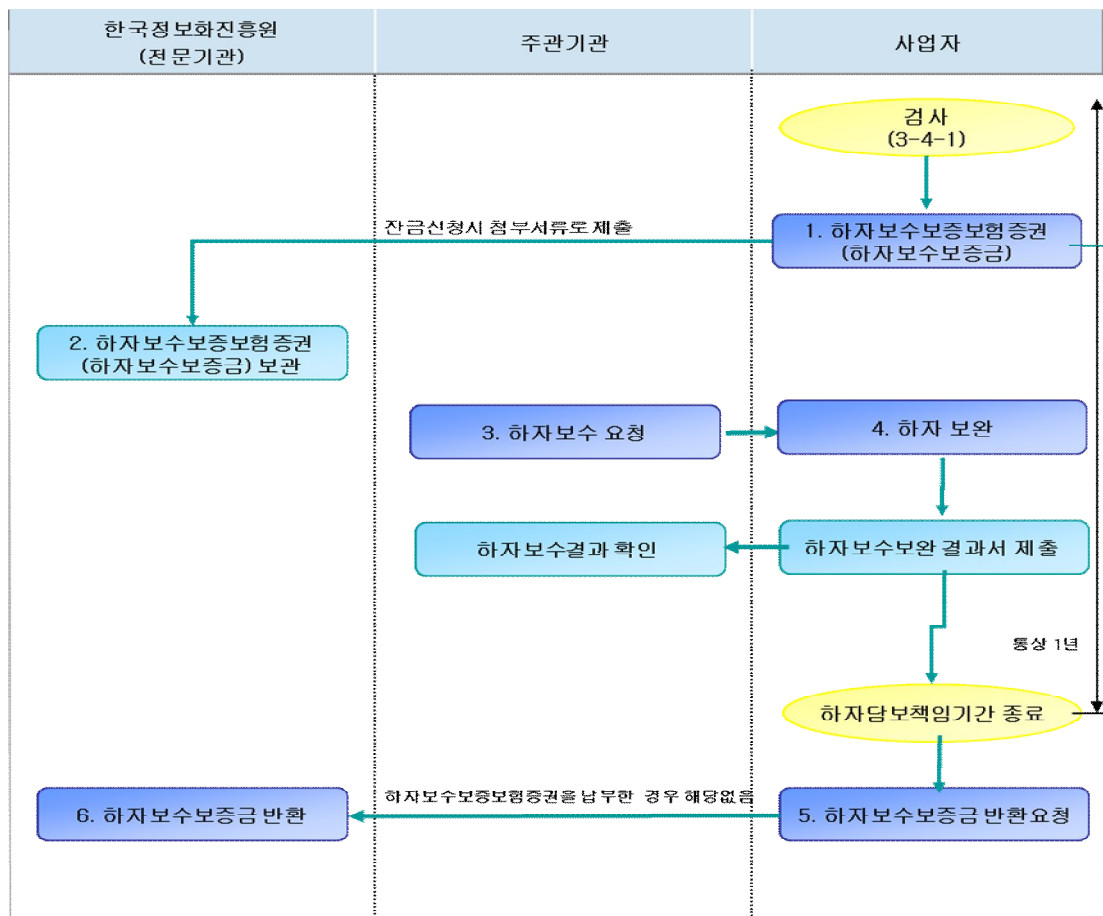
(※ 제출서류 : 사업추진결과보고서 2부, 최종 산출물 저장매체 (CD 등) 2부

3-4-3. 하자보수

하자보수 단계는 무상 하자보수기간(통상 1년) 중에 발견된 결함을 수정하는 것을 의미

(전자정부지원사업 계약특수조건 제23조, SW구매계약 특수조건 제22조)

< 프로세스 흐름도 >



관련 근거 및 참고자료

- 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 제18조(하자보수보증금)
- 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제62조(하자보수보증금)
- 용역계약 일반조건(기획재정부계약예규 제118호, 2012.9.22) 제58조(하자보수 등), 제59조(하자보수보증금)
- 소프트웨어산업 진흥법 제20조의4(SW사업의 하자담보책임)
- 소프트웨어사업 표준하도급계약서(정보시스템 개발구축분야)(공정거래위원회, 2012.12.1)

프로세스 설명

1. 무상 하자보수

- 사업자는 잔금신청서 서류 제출시 하자보수보증보험증권(또는 하자보수 보증금)을 한국정보화진흥원에 제출한다.(※ 하자보수보증 보험증권 통산 1년)
- 사업자는 최종검사완료 후 하자담보 책임기간(통상 1년)내에 하자가 발생한 경우 하자보수를 무상으로 실시한다. 동 기간내에 하자보수를 요청한 경우 하자보수 기간을 초과하더라도 하자보수를 완료하여야 한다.

□ 무상 하자보수 대상이 아닌 경우

- 하자보수기간 경과 후 발생한 하자
- 과업내용서상에 반영되지 않는 기능개선
- 사용방법의 개선을 위한 요구사항 추가
- ☞ 유상 유지보수 또는 재개발에 해당함

2. 하자보수 요청

주관기관은 하자담보 책임기간내에 하자가 발생한 경우 주관기관은 하자보수내용을 작성하여 전문기관과 사업자에 통보한다.

3. 하자보수 보완

사업자는 하자보수 보완계획서를 작성하여 주관기관과 전문기관에 제출하고 보완을 수행한다.

4. 하자보수 보완결과보고서 제출

사업자는 하자보수 보완을 완료한 후 하자보수 보완결과보고서를 작성하여 주관기관과 전문기관에게 제출한다.

5. 하자보수보증보험증권(또는 하자보수보증금) 납부

사업자는 계약금액의 100분의 20이상에 상당하는 금액의 현금 또는 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제37조 제2항 각호의 하자보수보증보험증권을 전문기관에게 납부하여야 한다.
※ 하자담보책임기간중 주관기관으로부터 하자보수 요구를 받고 이에 불응한 경우에는 하자보수보증금을 국고에 귀속한다.

6. 하자보수보증금 반환

전문기관은 하자보수보증금을 현금으로 납부 받은 경우 하자담보책임기간이 만료되면 지체 없이 사업자에게 반환한다.

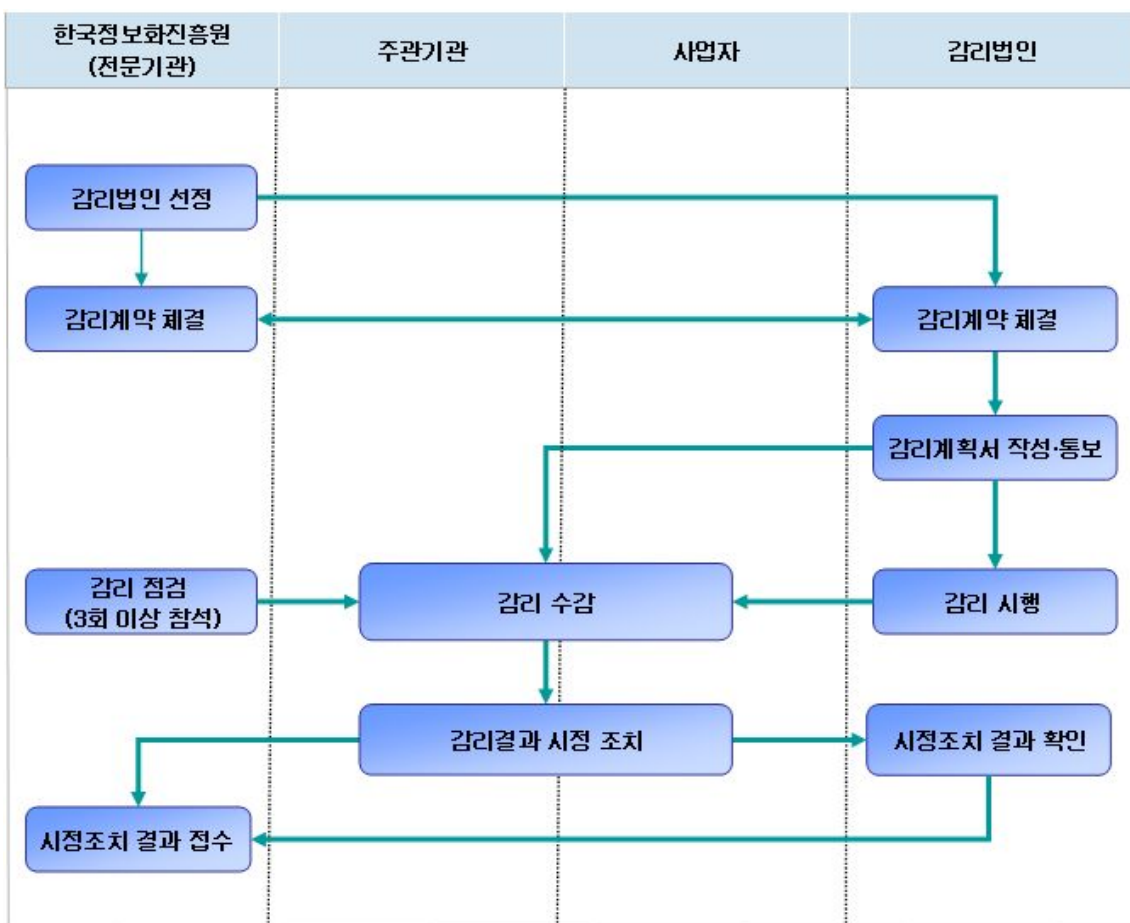
※ 하자보수보증보험증권은 해당하지 않음.

3-5. 감리관리

전자정부지원사업의 신뢰성, 안정성, 유효성 등을 제고하기 위해
전문기관은 전문 감리기관(감리법인)으로 하여금
감리를 수행하도록 하고 이를 관리

(전자정부법 제57조, 동시행령 71조,
전자정부지원사업 관리지침 제23조, 운영지침 제22조)

〈 프로세스 개념도 〉



🔍 관련근거 및 참고자료

- 정보시스템 감리기준(행정안전부 고시 제2012-11호, 2012. 3. 2)
- 한국정보진흥원 위탁감리관리지침(2012. 11. 6)

[세부 단계]

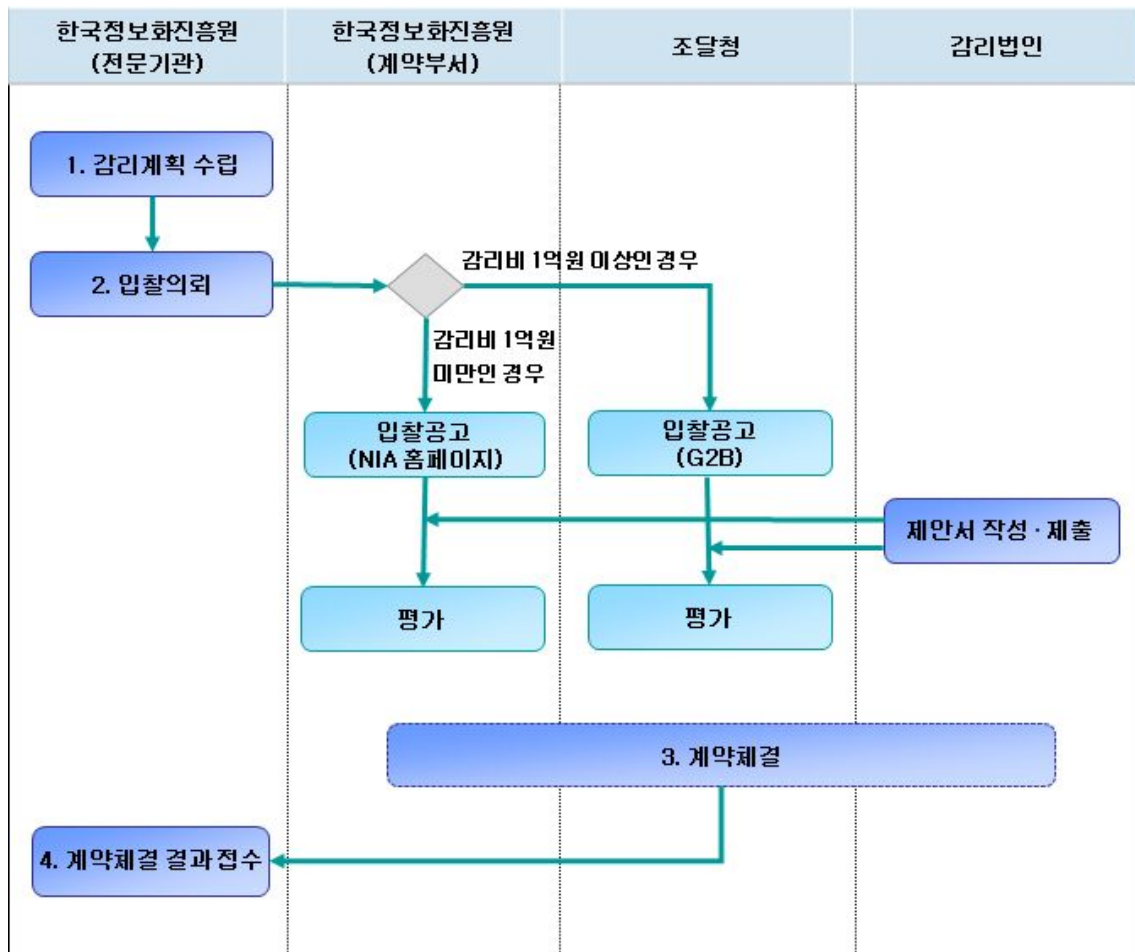
- ▶ 3-5-1. 감리법인 선정
- ▶ 3-5-2. 감리법인 관리
- ▶ 3-5-3. 감리수감 및 시정조치

3-5-1. 감리법인 선정

전문기관이 해당 사업에 대한 감리법인을 선정하는 단계

(한국정보화진흥원 위탁감리관리지침 제4조)

〈 프로세스 흐름도 〉



관련근거 및 참고자료

- 전자정부법 제57조, 동시행령 71조
- 정보시스템 감리기준(행정안전부 고시 제2012-11호, 2012. 3. 2)
- 한국정보화진흥원 위탁감리관리지침(2012. 11. 6)

프로세스 설명

1. 감리계획 수립

전문기관은 주관기관과 협의하여 감리실시 여부, 시기 및 방법 등을 결정(사업계획서 및 제안요청서 등에 반영)하여야 한다.

※ 사업의 특성을 고려하여 감리인의 자격요건, 세부 감리 범위의 추가 가능

2. 입찰의뢰

전문기관은 감리법인 선정을 위한 제안요청서를 작성하여 한국정보화진흥원 계약부서로 입찰의뢰 한다.

※ 계약부서에서는 감리비가 1억원 이상인 경우 조달전문기관(조달청)에 감리법인 선정을 의뢰 하고, 감리비가 1억원 미만인 경우는 한국정보화진흥원 재무관리부에서 자체 선정절차를 수행한다. 5천만원 미만인 경우에는 업체정보와 투찰 가격만으로 적격심사를 통해 감리법인을 선정한다.

3. 계약체결

감리법인으로부터 제안서를 접수하고 제안서 평가 등을 통해 감리법인을 선정한다.

4. 계약체결 결과접수

전문기관은 감리법인 선정 결과를 주관기관과 사업자에게 알려준다.

고려사항

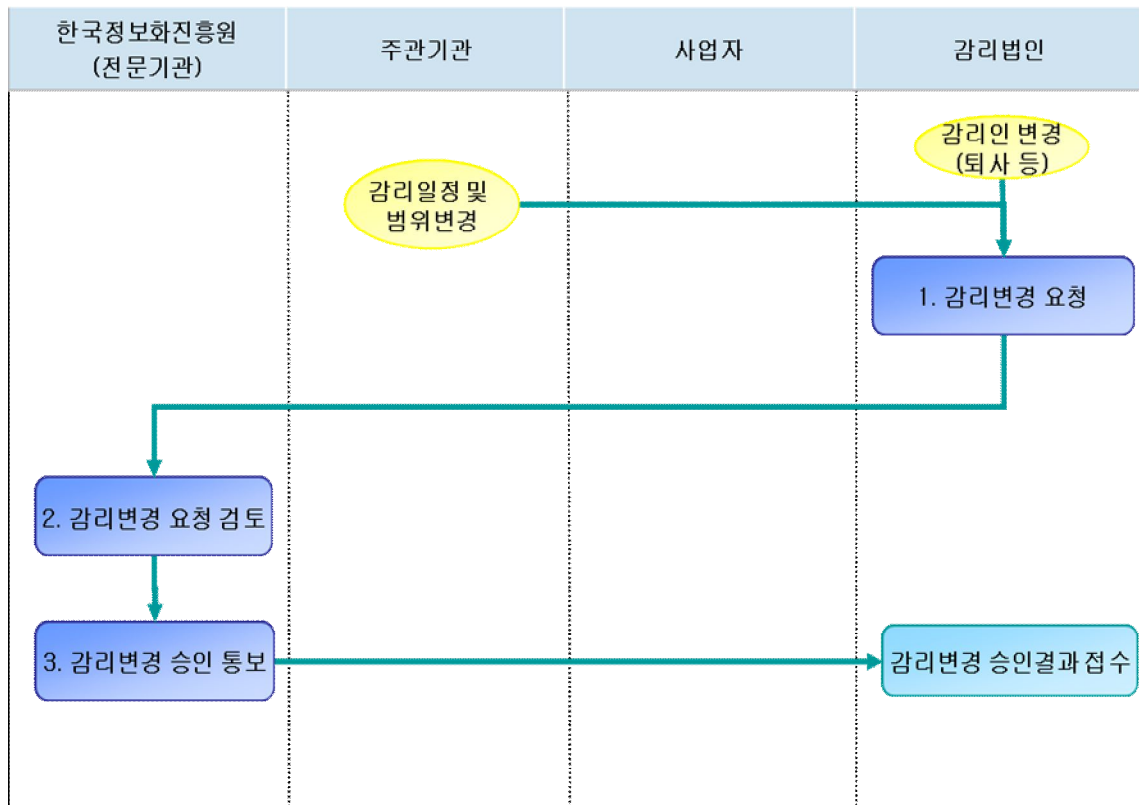
- 업무프로세스재설계(BPR) 및 정보화전략계획수립(ISP), 정보기술아키텍처(EA) 사업 등은 감리를 실시하지 않을 수 있다.
- 정보시스템 구축사업이지만 총사업비 중에서 HW, SW의 구입비용을 제외한 금액이 5억원 미만인 경우에는 감리를 실시하지 않을 수 있다.
- 감리예산은 감리대상사업의 확정된 예산 혹은 추정가격에서 부가세를 제외한 금액을 기준으로 산정한다.
- 사업비가 20억원 미만이거나 사업기간이 6개월 미만인 경우 요구정의단계 감리를 생략할 수 있다.
- 사업자는 전문기관 및 주관기관과 협의하여 감리 실시시기, 방법 등을 사업수행계획서 및 사업관리 일정에 반영한다.
 - 종료감리 단계 착수일은 감리시정조치와 확인기간 등을 고려하여 사업의 검사요청일 2~3주 전으로 편성하는 것이 효과적이다.
- 총괄감리원은 감리법인 상근감리원 중 수석감리원으로서 적절한 능력과 경험이 있는 자 이어야 하며, 상주감리원은 모두 수석감리원이어야 한다.
- 투입되는 전체 감리원 중 50% 이상이 당해 감리법인의 상근감리원이어야 한다.
- 감리법인은 제출한 감리계획에 따라 현장 감리기간으로 명시된 기간 동안 투입하기로 계획한 인원을 투입하여야 한다.
- 감리용역의 계약종료일은 감리대상 사업의 완료일보다 일주일정도 뒤로 설정하는 것이 효과적이다.

3-5-2. 감리법인 관리

감리인 변경, 감리기간 변경 등 감리계약의 주요 사항을 변경·관리하는 단계
(한국정보화진흥원 위탁감리관리지침 제5조)

※ 감리계약의 변경은 원칙적으로 불가, 예외적으로 변경

< 프로세스 흐름도 >



관련근거 및 참고자료

- 정보시스템 감리기준(행정안전부 고시 제2012-11호, 2012. 3. 2)
- 한국정보화진흥원 위탁감리 관리지침(2012. 11. 6)

프로세스 설명

1. 감리변경 요청

감리법인은 체결된 감리계약을 변경할 수 없다. 다만 다음의 예외사항에 대해 전문기관과 주관기관과의 협의를 거친 후 감리변경을 요청할 수 있다[한국정보화진흥원 위탁감리관리지침 제5조]

- ☐ 감리인 변경 : 감리인 변경 가능 조건에 해당하는 경우 동등한 자격이상을 갖춘 감리인으로 변경 가능
 - 상근 감리원의 퇴사
 - 예비군 훈련 등 공무, 재해 또는 질병으로 인하여 2일 이상 감리에 불참하는 경우
 - 타 공공기관 및 이전 감리결과 조치내역 확인을 위해 2일 이상 불참하는 경우
 - 주관기관 또는 전문기관의 요청에 의한 감리일정 변경으로 감리인의 감리 중복이 발생한 경우
 - 감리원의 경조사, 퇴사 등 감리원 변경이 필요하다고 발주기관의 장이 인정하는 경우
- ☐ 감리일정 변경 : 주관기관 또는 전문기관의 요청에 의한 경우
 - 감리법인에서 일정 검토 및 조정후 수용하는 절차 필요

2. 감리변경 요청 검토

전문기관은 감리법인의 감리변경 요청에 대해 필요성, 투입인력의 적절성, 감리비 정산 등을 검토한다.

※ 감리일정 및 범위 변경시 감리인 투입공수의 조정여부를 검토하여 투입공수에 따라 감리비 정산

3. 감리변경 승인통보

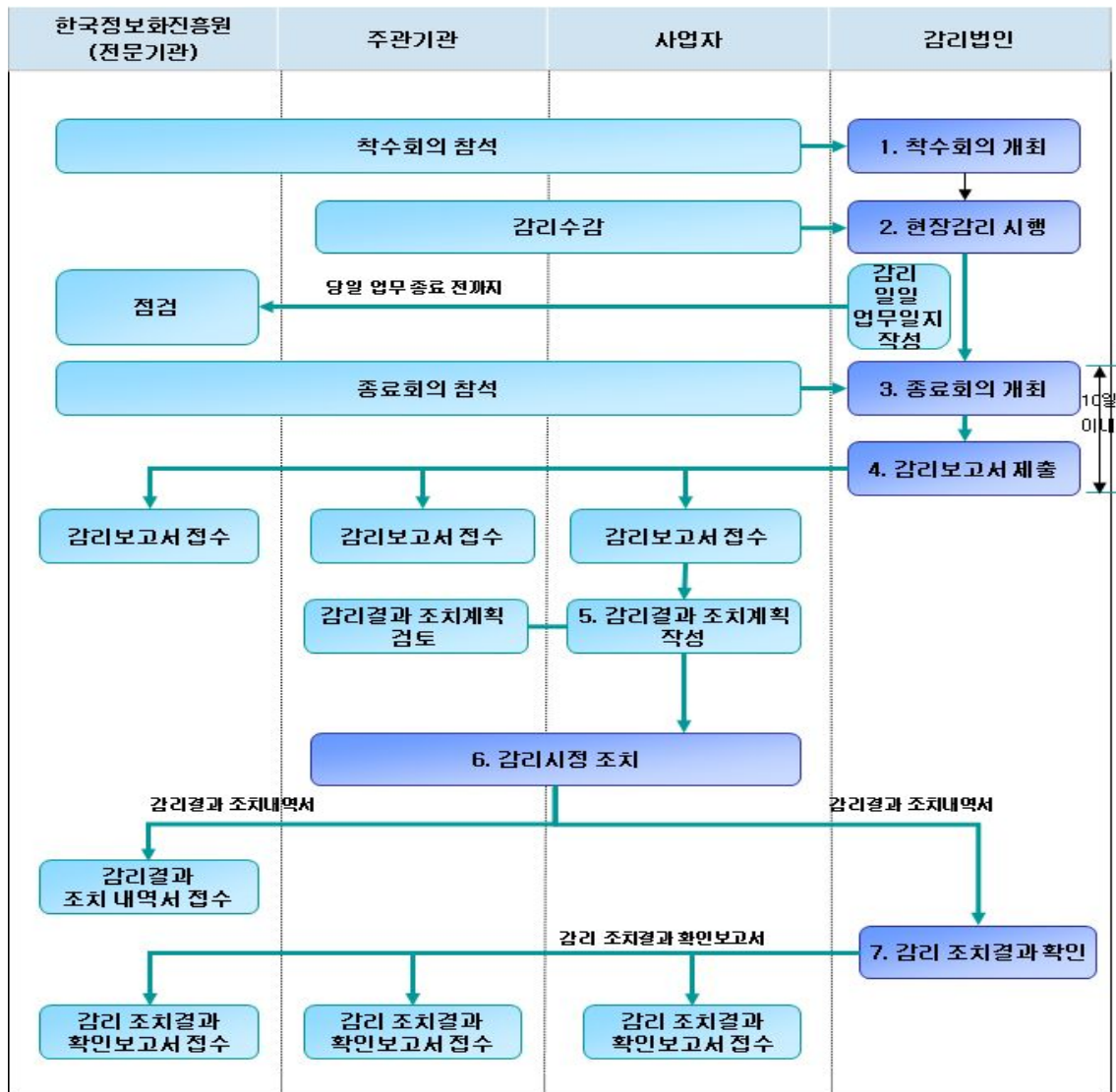
전문기관은 감리변경 요청사항을 검토한 결과 합당한 경우 승인하고, 그 결과를 감리법인에 통보한다.

3-5-3. 감리수감 및 시정조치

감리법인으로부터 감리계획을 통보받고 감리를 수감하고,
감리결과에 대해 주관기관 및 사업자가 시정 조치하는 단계

(정보시스템 감리기준 제7조~제10조, 한국정보화진흥원
위탁감리관리지침제6조~제10조, 전자정부지원사업 운영지침 제22조)

< 프로세스 흐름도 >



관련근거 및 참고자료

- 정보시스템 감리기준(행정안전부 고시 제2012-11호, 2012. 3. 2)
- 한국정보화진흥원 위탁감리관리지침(2012. 11. 6)
- 전자정부법 시행령 제72조

프로세스 설명

1. 착수회의 개최

감리법인은 주관기관, 사업자, 전문기관 및 기타 관련 당사자들을 대상(예비조사)으로 착수회의(감리계획서 등)를 개최한다

- ※ 감리 착수회의는 감리법인이 감리인 소개, 감리일정, 중점검토사항 등을 소개하고 대상사업의 개략적 현황을 파악하는 회의이므로 주관기관을 비롯한 사업 관련자는 반드시 참석하여야 함
- ※ 주관기관이 감리인에게 해당 사업 주요내용에 대해서 상세설명(사업목표, 사업성과 등) 필요

2. 현장감리 시행

감리법인은 감리계획서에 따른 현장감리기간 동안 모든 감리인(상근, 비상근)이 업무일과 시간의 100%를 상주하여 감리활동을 수행한다.

- ※ 감리법인은 현장감리기간 중 매일 감리업무일지[한국정보화진흥원 위탁감리관리지침 별지 제3호 서식]를 작성하여 현장에 비치하여야 함
- ※ 전문기관은 주관기관으로 하여금 감리인의 근태여부를 확인토록 할 수 있음

☐ 주관기관 및 사업자 준수사항

- 사업자는 감리법인으로부터 감리계획을 통보받은 후, 감리 착수보고회까지 감리법인이 요구한 산출물을 제출하여야 함
- 주관기관 및 사업자는 감리에 필요한 제반환경을 준비하고, 감리에 성실히 응해야 함

☐ 전문기관은 불시에 현장 점검 가능(감리진행상황, 감리인력 투입 현황 등 점검)

3. 종료회의

감리법인은 감리를 수행하고 감리보고서 작성 후 전문기관, 주관기관, 사업자 및 기타 관련 당사자들이 참석하는 종료회의를 개최한다.

4. 감리보고서 제출

감리법인은 감리 종료회의 후 10일 이내에 감리수행결과보고서[한국정보화진흥원 위탁감리관리지침 별지 제7호 서식]를 전문기관, 주관기관 및 사업자에게 각 2부를 제출한다.

5. 감리결과 조치계획 작성

사업자는 주관기관의 확인을 받아 감리결과에 대한 조치계획을 수립한다.

6. 감리시정조치

사업자는 주관기관과 협의하여 적절한 조치를 수행하고, 시정조치내역서 등을 작성하여 주관기관의 확인을 받은 후 감리법인에게 시정조치 확인을 요청한다.

7. 감리 조치결과 확인

감리법인은 주관기관 및 사업자로부터 감리결과조치내역서를 접수한 후 감리결과에 대한 시정조치의 적정성 및 충분성을 확인하여 그 결과(시정조치결과 확인보고서[한국정보화진흥원 위탁감리관리지침 별지 제8호 서식])를 전문기관, 주관기관 및 사업자에게 제출한다.

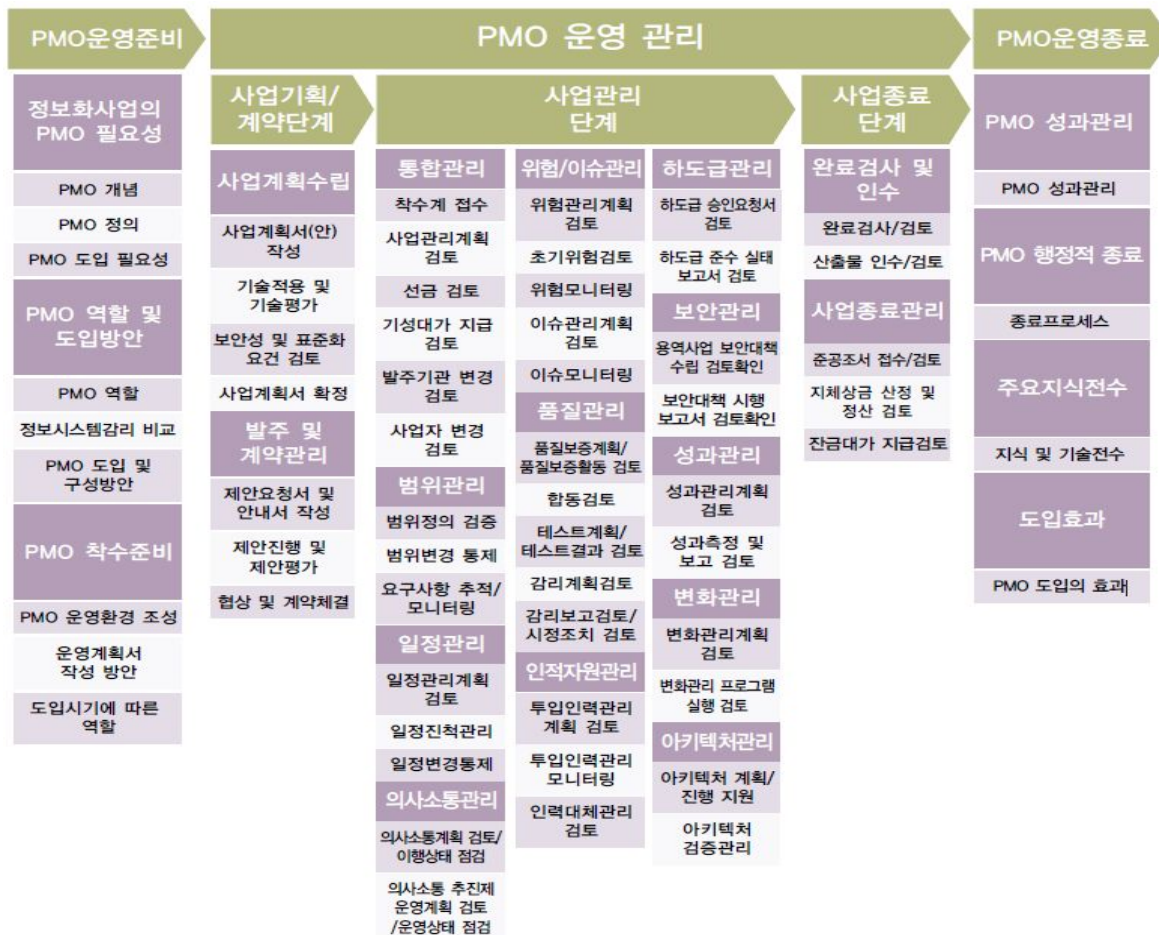
3-6. PMO

전문기관이 해당 사업에 대한 PMO를 선정하여
발주기관의 사업관리 및 기술검토를 전문적으로 지원

(전자정부법 제 64조의 2, 동법 시행령 제78조의 2~5)

- ※ 전자정부사업관리 위탁(PMO) 제도관련 전자정부법 개정·공포('13.4.5) 및 시행('13.7.6)으로
'전자정부사업관리 위탁에 관한 규정 고시(안전행정부 고시 제2013-32호)' 및 '위탁 운영 가이드'
확정 시 해당 지침에 따라 반영 예정임

〈 프로세스 흐름도 〉



관련근거 및 참고자료

- 전자정부법 제 64조의 2 및 동법 시행령 제 78조의 2부터 제78조의 5까지
- 전자정부사업관리 위탁에 관한 규정(안전행정부 고시 제2013-32호, 2013.07.06)
- 정보화사업 PMO 운영관리 매뉴얼(한국정보화진흥원, 2011. 11)

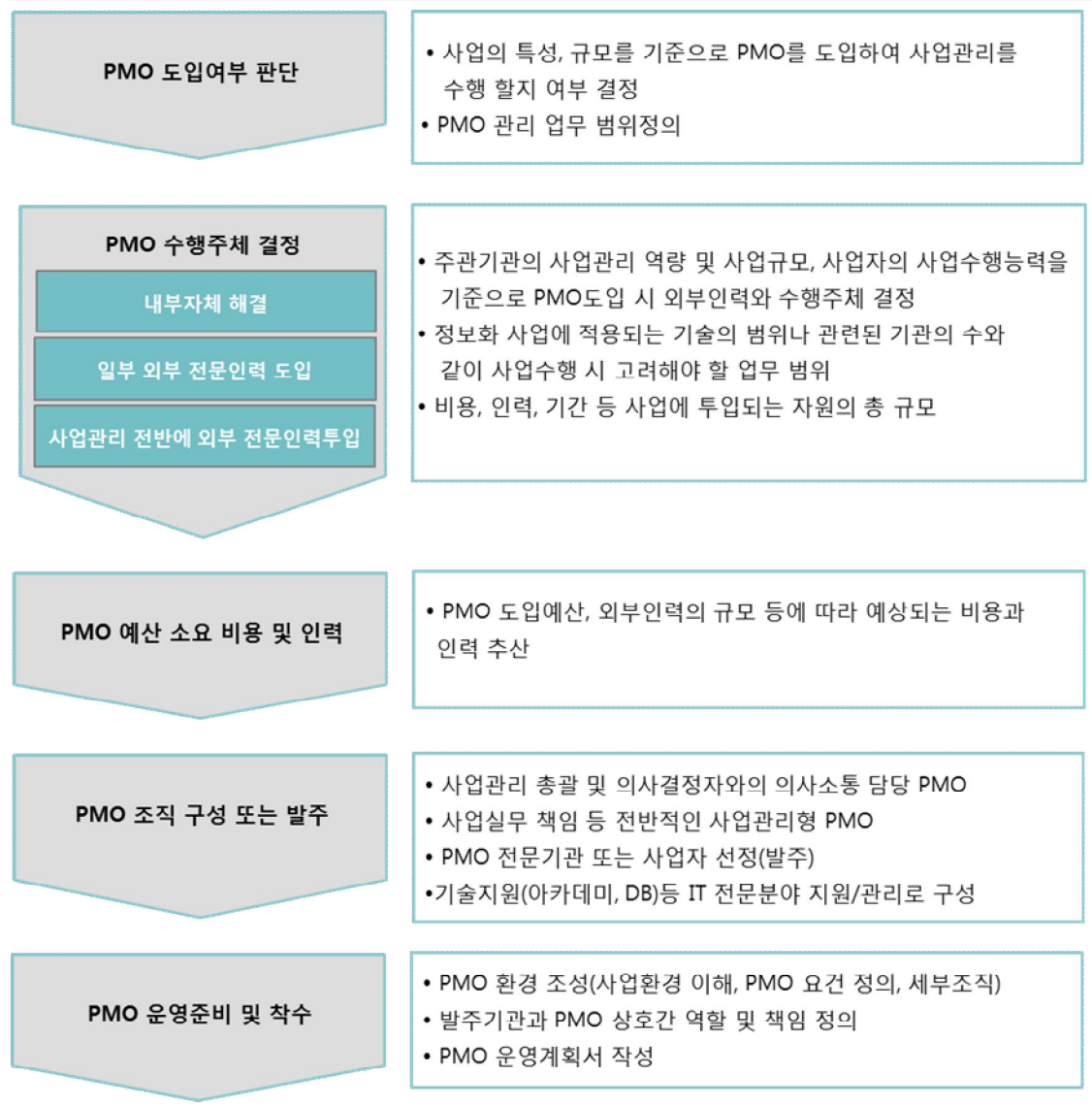
1 PMO 정의

구 분	설 명		
개 념	전자정부사업의 성공적 수행을 위하여 전문적인 사업관리 활동을 수행하는 조직		
도입목표	전자정부사업의 위험방지 및 품질제고를 위해 PMO를 도입하여 전문적인 사업관리를 통한 성공적 사업수행 도모		
역 할	발주기관의 사업기획, 사업관리 및 사후관리를 전문적으로 지원 • 기획·분석, 일정관리, 위험관리, 품질관리 등 사업관리 전반지원 • H/W,S/W 규모산정, 보안성 관리점검, 상호운용성 기술평가 수행 등 IT 기술 분야 검토지원		
수행업무	본사업 기획	본사업 집행	본사업 사후관리
	• RFP 작성·기술검토 지원 - 최신기술 적용방안 - 요구사항 및 상세 RFP - 장비용량산정 등	• 발주기관의 사업관리업무 지원 - 일정관리 및 위험관리 (예측/통제) - 과업변경, 영향분석·대응방안 제시 - 고난이도 기술문제의 의사결정 지원 - 산출물, 설계내용 검토·확인 등	• 사업경험 지식화 사례전파, 교육 등 지원 - 경험의 체계적 지식화, 전파, 홍보 - 운영자, 관리자 교육지원 등

2 도입대상 및 위탁범위

구 분	설 명
도입여부	대상 전자정부사업의 중요도·난이도 및 규모와 발주기관의 사업관리 역량 등을 고려하여 자체적으로 도입여부 판단
도입 대상 사업의 구체적인 범위	① 전자민원창구 시스템, 재난안전관리 시스템 등 국민생활의 편의와 안전을 위하여 필요한 정보시스템을 구축하거나 고도화하는 사업 ② 행정기관 내 전자문서유통 시스템 등 여러 행정기관등이 공통적으로 사용하여 행정의 효율성에 큰 영향을 미치는 정보시스템을 구축하거나 고도화하는 사업 ③ 행정정보의 공동이용시스템 등 둘 이상의 정보시스템이 통합·연계되어 고도의 사업관리 역량이 요구되는 사업 ④ 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사업으로서 전자정부사업관리의 위탁이 필요하다고 행정기관등의 장이 인정하는 사업 <ul style="list-style-type: none"> - 해당 행정기관등이 전자정부사업관리 경험 및 전문성 등이 부족하거나 필요인력 등이 충분하지 아니하여 위탁관리가 필요한 사업 - 그 밖에 전자정부사업의 중요도 및 난이도 등이 제1호부터 제3호까지의 사업에 준하는 것으로 전문적인 관리 및 감독이 필요하다고 인정되는 사업
위탁범위	전자정부지원사업의 기획·집행·사후관리 단계를 모두 위탁 가능 <ul style="list-style-type: none"> • 발주기관의 판단에 따라 기획 또는 사후관리 단계는 위탁하지 않을 수 있음 (ISP 등을 통해 상세 RFP가 이미 마련된 경우는 기획단계 생략 가능) • 기획단계부터 위탁시 대상 전자정부사업의 사업계획서 작성 전에 PMO 발주 진행

3 PMO 도입 절차



4 전자정부사업관리자의 수행단계별 세부 업무(14조 관련)

o 전자정부사업관리자의 주요업무

1. 기획단계

- 가. 사업계획 수립 및 사업기획 지원
- 나. 성과목표 설정 등 성과관리 지원 등

2. 집행단계

- 가. 위탁대상의 관리 및 감독
- 나. 위탁대상사업의 공정단계별 계획 검토, 조정 및 이행현황 점검
- 다. 쟁점 및 위험 등의 식별·분석·보고 및 대안 제시
- 라. 전자정부사업관리와 관련된 보고 및 의사결정 지원
- 마. 의사결정 사항 지시·관리 및 이행상황 점검 등

3. 사후관리단계

- 가. 하자보수 등 정보시스템 안정화 지원
- 나. 교육홍보 등 정보시스템의 이용활성화 지원 등
- 다. 그 밖에 위탁용역 계약에서 정하는 사항

프로세스	활 동	상세업무
본사업 기획	통합관리	1.사업계획 수립 지원 2.사업대가 산정 지원 3. 제안요청서 작성 지원 4. 사업자 선정 및 기술협상 지원
	성과관리	1. 사업목표 수립 지원 2. 세부 성과지표 및 목표치 수립 지원
본사업 집행	통합관리	1. 사업착수 관련 계획의 검토 및 조정 2. 사업 진행상황 모니터링, 검토 및 조정 3. 과업 변경영향 분석 및 대안 제시 4. 설계·종료 단계 기능점수 적정성 검토 5. 사업의 검사·인수 지원 6. 단계별 교훈수집, 하자보수 계획 및 절차 검토·조정 7. 적용된 사업관리 절차 및 방법론의 지식화 8. 위험 및 쟁점 사항에 대한 지식화
	이해관계자 관리	1. 이해관계자 식별 및 영향도 분석 2. 이해관계자 의견 반영여부 점검 및 조치사항 지시
본사업 집행	범위관리	1. 사업범위 검토 및 조정 2. 요구사항 분석내용의 점검 및 추적관리 3. 사업범위 변경통제
	자원관리	1. 투입인력 계획의 적정성 검토 및 조정 2. 투입인력 계획의 준수여부 점검 및 조치사항 지시

프로세스	활 동	상세업무
	일정관리	3. 인력변경 적정성 점검 및 조치사항 지시
		1. 일정계획 검토 및 조정
		2. 진척상황 점검 및 지연시 조치사항 지시
	위험관리	3. 일정변경 요청의 타당성 검토 및 대안제시
		1. 위험 관리계획 검토 및 조정
		2. 위험사항 식별 및 분석
	품질관리	3. 위험 대응계획 검토 및 조정
		4. 위험 대응상황 점검 및 조치사항 지시
		1. 품질 및 시험 관리계획 검토 및 조정
	성과관리	2. 방법론 검토 및 조정
		3. 품질 · 시험 활동 점검 및 조치사항 지시
본사업 사후관리	조달관리	1. 성과 관리계획 수립
		2. 단계별 성과지표 평가
	의사소통관리	1. 하도급 및 조달 계획 점검 · 조정
		2. 하도급 및 조달 계획의 이행상황 점검, 조치사항 지시
		1. 의사소통 계획 검토 및 조정
	변화관리	2. 사업추진 상황 및 쟁점사항의 정기 · 비정기 보고
		3. 발주기관의 의사결정 지원
	보안관리	1. 변화관리 계획 검토 및 조정
		2. 변화관리 계획의 이행여부 점검 및 조치사항 지시
		1. 보안 및 개인정보보호 관리계획 검토 · 조정
	통합관리	2. 보안 및 개인정보보호 관리계획 이행여부 점검, 조치사항 지시
		1. 적용된 사업관리 절차 및 방법론의 지식화
		2. 위험 및 쟁점 사항에 대한 지식화
		3. 하자여부의 검토
	변화관리	4. 하자보수 이행 관리
		1. 정보시스템 안정화
	성과관리	2. 교육 및 홍보
		1. 성과지표 달성 여부 평가

4. 운영 및 유지보수

1. 운영

2. 유지보수

- ▶ 본 장은 전자정부지원사업이 완료된 이후 주관기관에서 구축된 정보시스템을 운영·관리하게 되는 경우 참고할 수 있도록 개략적인 정보를 제공하는 장임
- ▶ 본 장은 ‘정보시스템 운영관리지침’을 기반으로 작성되었으므로, 본 장에서 제시하지 않는 세부적인 사항은 지침을 참조하기 바람
- ▶ 주관기관에서는 본 장의 내용을 참고하여 각 기관의 정보시스템 규모, 성격, 특성 등에 따라 기관의 상황에 맞도록 시스템 운영관리 지침서 및 절차서를 만들어 사용하는 것이 바람직함

정보시스템 운영관리 지침서 및 절차서의 개념

구분	설 명	비 고
정보시스템 운영관리지침	<ul style="list-style-type: none"> 정보시스템 운영관리에 대한 최상위 지침 운영계획수립, 수행, 평가 등 각 단계별로 필요한 관리요소에 대해 설명 	표준지침으로 제공
관리요소별 세부지침	<ul style="list-style-type: none"> ‘정보시스템 운영관리 지침서’에서 설명한 세부 관리 요소별로 작성된 지침 구성 및 변경관리, 운영상태관리 등 운영관리 요소별로 하나씩 존재 세부 관리요소들의 운영을 위한 절차, 방법, 양식 예제 등을 제공 	표준지침으로 제공
관리요소별 지침서 및 절차서	<ul style="list-style-type: none"> 각 기관 및 시스템의 특성에 맞도록 기관 내에서 작성된 문서로써, 정보시스템 운영을 위해 필요한 절차, 책임·권한 사항, 산출물, 양식 등을 정의 ‘관리요소별 세부 지침’을 참고하여, 운영관리 요소별로 각각 작성 	기관별 작성



고려사항

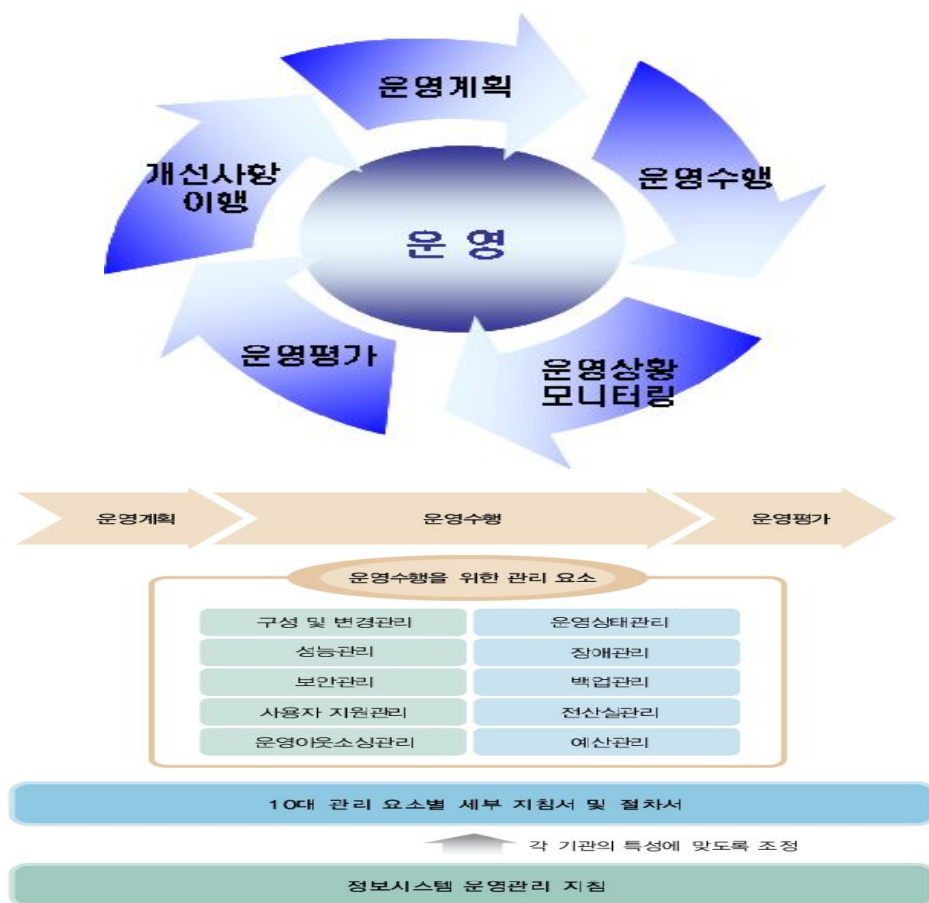
- 지침서 및 절차서는 각 기관이 운영하는 시스템의 규모와 관리 중요도에 따라, 지침서와 절차서를 묶어 하나의 문서로서 작성할 수도 있고, 분리하여 두개의 문서로 작성·관리할 수도 있음

4. 운영 및 유지보수

4-1. 운영

운영 단계는 전자정부사업 추진을 통해 시스템 구축이 완료된 후, 시스템의 체계적이고 효율적인 관리를 위해 수행되는 모든 활동을 의미

- 운영계획, 운영수행, 운영상황 모니터링, 운영평가, 개선사항 이행 프로세스가 반복적으로 수행



관련근거 및 참고자료

- 정보시스템 운영관리지침 (국무조정실 · 정보통신부, 2005. 12, 자료문의처: 한국정보화진흥원)
- IT 아웃소싱 운영관리 매뉴얼 (행정안전부, 기획재정부, 지식경제부, 한국정보화진흥원, 2009. 12)
- IT 아웃소싱 운영관리 매뉴얼 V2.0 (행정안전부, 기획재정부, 지식경제부, 한국정보화진흥원, 2011. 7)

프로세스	활 동	산 출 물
운영계획	개발공정으로부터의 인수	
	운영계획 수립	운영계획서
	지침서 및 절차서 작성	지침서 및 절차서
운영수행	구성 및 변경관리	정보시스템 구성 및 변경관리지침서
	운영상태관리	운영상태관리요청서
		운영상태관리적용현황
		운영상태관리기록
	성능관리	성능관리계획서
	장애관리	성능추이분석보고서
		비상연락망
	보안관리	장애접수 및 결과보고서
		비상계획서
	재해복구관리	보안관리대장
		시스템 계정관리대장
		업무영향분석보고서
		IT 자원 복구계획
운영 상황 모니터링	내부운영 상황 모니터링	재해복구 모의훈련 시나리오
		재해복구조직 역할 및 책임
	사용자지원관리	재해복구 절차서
		서비스 요청관리 보고서
		사용자 만족도
운영 평가	내부 운영 시각 평가	장애관리 보고서
		(일/주/월간)보고양식
	사용자 시각 평가	서비스데스크 요원평가
		사용자지원 처리서
		전산실 출입 기록
개선 사항이행	개선 계획	전산실 장비 반출입 기록
		설비점검 및 유지보수 기록
	개선사항 이행	정보시스템 서비스수준관리서

■ 운영계획

- ◎ 운영계획은 시스템 운영을 원활히 수행하기 위해 사전작업을 준비하는 과정임
- ◎ 개발공정으로부터의 인수, 운영계획 수립, 지침서 및 절차서의 작성으로 구성됨

활 동	설 명	주요 산출물
개발공정으로부터의 인수	<ul style="list-style-type: none"> 개발공정으로부터 필요한 산출물들을 정확하게 인수하는 과정 	
운영계획수립	<ul style="list-style-type: none"> 본격적인 시스템 운영에 들어가기에 앞서 운영을 위한 종합적인 계획을 수립 <ul style="list-style-type: none"> 서비스 운영 목표, 프로세스별 활동 내역, R&R, 예산 및 자원 계획, 조직 구성, 교육계획 등 정보시스템 운영조직은 최소 연단위로 운영 계획서를 수립하고, 지속적으로 검토·보완해야 함 	운영계획서
지침서 및 절차서 작성	<ul style="list-style-type: none"> 각 기관의 특성을 고려하여 기관별 운영관리 지침서 및 절차서를 수립하는 활동 <ul style="list-style-type: none"> 정보시스템 운영관리 지침 및 관리요소별 세부지침은 표준지침으로 제공됨(국무조정실·정보통신부) 기관의 규모, 업무분야, 시스템이 종류 및 유형 등 기관의 특성에 맞도록 표준지침을 조정하여 기관별 지침서 및 절차서를 작성 지침서 및 절차서는 운영환경에 맞도록 정기적 혹은 비정기적인 검토 필요 	지침서 및 절차서

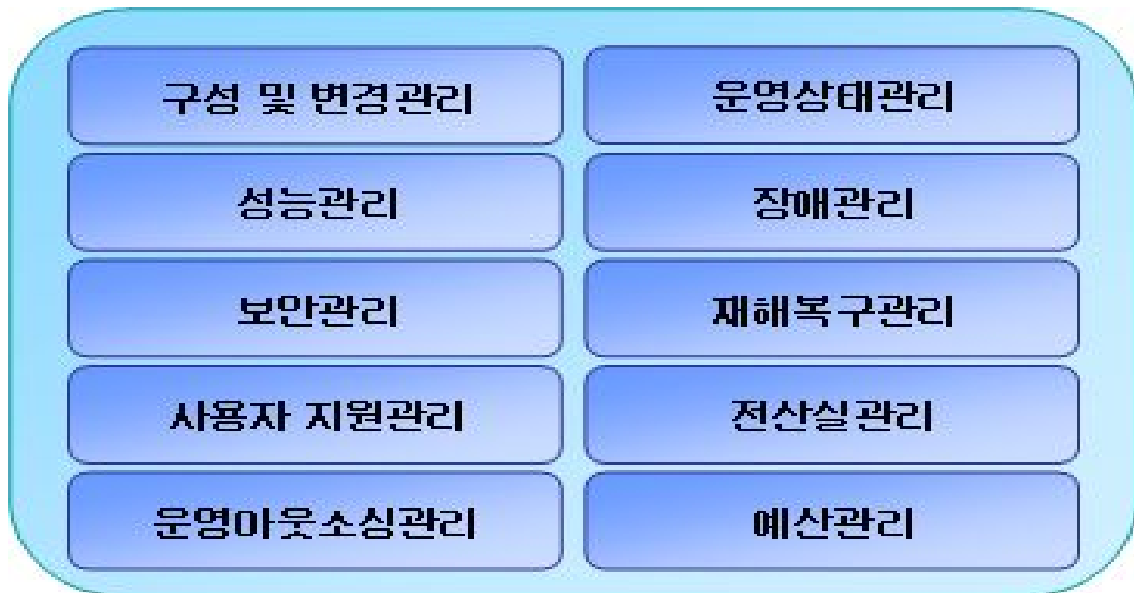


고려사항

- 대부분의 현업에서 인원과 비용의 제한으로 한 사람이 여러 가지 업무 역할을 맡게 되는 것이 보통임
- 이때에는 동일인이 함께 맡아서는 안 되는 역할을 정의하고(직무분리·통제), 이에 대한 정책을 사전에 명확하게 수립하여 개인에게 적절한 역할과 책임을 할당해야 함

■ 운영수행

- ◎ 운영수행은 운영계획을 기반으로 실제 운영업무를 수행하는 과정임
- ◎ 운영수행 단계에서는 정보시스템 운영 수행을 위해 필요한 관리요소를 정의하고, 각 관리 요소별 조직과 절차를 정의해야 함
- ◎ 운영 수행은 구성 및 변경관리, 운영상태관리, 성능관리, 장애관리 등 10개 관리세부관리 요소로 구성



1 구성 및 변경관리

구 분	설 명		
개 요	하드웨어 및 소프트웨어의 구성현황, 이력, 구성파일, 파라미터, 구성도 등을 관리하고, 구성항목 변경사항 관리 절차를 규정		
주요 작업	구성관리 절차	변경관리 절차	
	<div>구성관리 계획 수립</div> <div>↓</div> <div>구성관리 요소의 식별 및 제어</div> <div>↓</div> <div>구성관리 요소의 보관 및 유지</div> <div>↓</div> <div>구성관리 요소의 상태 기록 및 보고</div> <div>↓</div> <div>구성관리 요소의 검증 및 점검</div> <div>↓</div> <div>구성관리의 절차 평가</div>	<div>변경관리 계획 수립</div> <div>↓</div> <div>변경 요청 접수</div> <div>↓</div> <div>변경 검토 및 우선순위 할당</div> <div>↓</div> <div>변경 승인 및 통보</div> <div>↓</div> <div>변경 승인 여부의 기록</div> <div>↓</div> <div>변경 작업계획 및 작업 등록</div> <div>↓</div> <div>변경 테스트 및 적용 승인</div> <div>↓</div> <div>변경 평가 및 변경사항 기록</div>	
산 출 물	정보시스템 구성 및 변경관리 처리서		
핵심관리지표	지 표 명	지표설명	산식
	변경작업정상 처리율	변경 후 원하는 결과가 도출된 변경 비율	(총 변경건수-실패한 변경건수)/총 변경건수
	긴급 변경율	변경절차를 수행하지 않고 긴급히 수행한 변경 비율	긴급변경건수/총 변경건수
	합의된 시간 내 변경율	비즈니스 고객이 원하는 시간 내 수행한 변경 비율	합의된 시간 내 변경건수/총 변경건 수
	구성감사시 구성항목 오류율	Sampling 구성감사 시 정합성 오류율	정합성 오류 구성항목 건수/정합성 확인 구성항목 건수

구성관리와 타 운영관리 요소와의 관계

From: To:	운영상태 관리	서비스 데스크	장애관리	문제관리	변경관리	구성관리	서비스 수준관리	성능관리
운영상태 관리						CI 정보 및 관계		
서비스 데스크						CI 정보 및 관계		
장애관리						CI 정보 및 관계		
문제관리						CI 정보 및 관계		
변경관리						CI 정보 및 관계		
구성관리	CI별 임계치	CI 수정 요청	CI별 장애 발생 정보	CI별 문제 분석 및 에러 정보	변경요청, 변경현황		SLA 등	CI별 성능 데이터
서비스 수준관리						CI 정보 및 관계		
성능관리						성능기준, 임계치		

※ CI(Configuration Item) : 구성요소

변경관리와 타 운영관리 요소와의 관계

From: To:	운영상태 관리	서비스 데스크	장애관리	문제관리	변경관리	구성관리	서비스 수준관리	성능관리
운영상태 관리					변경결과			
서비스 데스크					변경일정 조정(FSC)			
장애관리					변경으로 인한 장애정보			
문제관리					변경으로 인한 문제정보			
변경관리	변경요청	변경요 청	변경요청	변경요청		속성정보, 구성요소 간 관계정보	변경요청	성능관련 변경요청
구성관리					변경으로 수정되어 야 할 구성요소			
서비스 수준관리					변경요청 에 대한 평가			
성능관리					성능계획 에 따른 변경 검토/승인			

❷ 운영상태관리

구 분	설 명		
개 요	시스템 구성요소의 이상 징후를 발견, 기록, 분류, 통지하여 해당 업무 담당자가 조치하도록 함으로써 시스템의 가용성을 향상시키는 업무		
주요 작업	<ul style="list-style-type: none"> • 운영상태관리 요구사항의 수집 및 관리 항목의 정의 • 운영상태관리의 구현 가능 여부 판단 • 운영상태관리 환경 구현 • 운영상태관리 수행 • 운영상태관리 적용 현황 작성 및 개선 		
산 출 물	<ul style="list-style-type: none"> • 운영상태관리 요청서 • 운영상태관리 적용 현황 • 운영상태관리 기록 		
핵심관리지표	지 표 명	지표설명	산식
	합의된 시간 내 장애 발견율	장애 발생을 신속히 감지하여 합의된 시간내 장애감지율	합의된 시간내 감지건수/ 총 장애 감지 건수

정보시스템 운영상태관리 대상 및 항목(예시)

관 리 대 상		관 리 항 목
서버	CPU	총 CPU 사용율, 시스템 모드 CPU 사용율, 'wait 모드'에서 CPU 사용율, 'idle 모드'에서 CPU 사용율, 'User'별 CPU 사용율
	메 모 리	총 메모리 사용율, 사용자 메모리 사용율, 시스템 및 버퍼캐쉬 사용율, 시스템 메모리 사용율, 초당 Page Out율, 메모리 Cache Hit율
	내장디스크	I/O wait 시간, Peak 디스크 사용율, 초당 Physical 디스크 I/O율
	네트워크 연결 상태	네트워크 연결 가능성
	파일시스템	사용되고 있는 파일 시스템 공간, 파일시스템에서의 inode의 사용량
	로 그 파 일	stdout, stderr 파일 또는 기타 로그 파일
	OS 프로세스	'inet.d' 프로세스 상태, 'cron' 프로세스 상태, 'syslogd' 프로세스 상태, 'ftpd' 프로세스 상태, 'telnetd' 프로세스 상태, 'portmap' 프로세스 상태, 'xntpd' 프로세스 상태
	비정상 프로세스	Zombie 프로세스 상태
네 트 워 크		네트워크 장비 연결 상태, 서버의 네트워크 포트 상태, 네트워크 I/O Error율, 구간별 네트워크 응답시간, 초당 네트워크 패킷율
스 토 리 지		총스토리지 사용율 및 가용율, 평균 디스크 응답시간, Cache Hit Ratio, 초당 디스크 I/O
DBMS		DBMS 엔진 상태, DB I/O, 가용 테이블 저장 공간, 가용 로그저장 공간, DBMS 로그, 메모리 적중률, 평균 Lock 대기율
미 들 웨 어		미들웨어 엔진 상태, 서비스 큐잉/Thread 상태 초당 처리 건수(응답시간), 에러 및 ABEND 로그
응용소프트웨어		각종 응용 소프트웨어 엔진 상태, 응답시간, CPU 점유율, 초당 처리 건수
P C		백신 설치 상태, 중요 패치 적용 상태, 바이러스 감염 상태
기 타		배치 에러율, 배치 로그, 백업 성공 여부, 백업 로그

3 성능관리

구 분	설 명		
개 요	시스템의 효율 및 응답속도 등을 최적의 상태로 유지하기 위하여 낮은 성능을 보이는 요소를 찾아 성능 개선을 수행하거나 성능 분석을 통해 문제점을 발견하여 개선		
주요 작업	<ul style="list-style-type: none"> • 성능관리 요구사항의 검토 및 성능관리 계획서 작성 • 성능 측정 환경 구현 • 성능 정보의 측정 및 분석 • 성능 개선 방안 수립 및 실행 		
산 출 물	<ul style="list-style-type: none"> • 성능관리 계획서 • 성능 추이 분석 보고서 		
핵심관리지표	지 표 명	지표설명	산식
	사용자 응답시간	최종 사용자 시각에서 서비스 사용에 대한 시스템 응답시간	목표 응답시간 도달건수/ 총 측정건수
	용량/성능 문제로 인한 장애발생 건수	용량 및 성능으로 인한 장애 발생건수	발생 여부
	튜닝 수행건수	용량 최적화 활동 수행건수	수행 여부

4 장애관리

구 분		설 명	
개 요	운영관리 대상 시스템의 고장, 장애, 서비스 불능 상태 등 시스템의 장애 여부를 관찰, 진단, 보고, 제어, 처리하는 일련의 과정		
주요 작업	장애처리 절차	장애식별 및 접수 → 장애등록 및 등급지정 → 복구대책 수립 → 조치수행 → 결과 관리	
	예방점검 절차	예방점검 계획 수립 → 예방점검 실시 및 보고 → 점검결과 보고 및 분석	
	장애모의훈련 절차	환경구성 및 장애발생 → 장애 전파 → 장애 요인 분석 → 장애복구 및 비상관리 → 장애처리 결과 보고 → 훈련 결과 보고	
	비상계획 수립	• 발생 가능한 재난 및 재해 등 위험 유형 정의 • 재난, 재해를 포함한 비상시 대응 절차 수립 • 비상 계획 및 복구 계획이 적절하게 수행될 수 있도록 교육 • 비상 계획을 지원하기 위한 준비 활동 실시	
산 출 물	• 비상연락망 • 장애접수 및 결과보고서 • 비상계획서		
핵심관리지표	지 표 명	지표설명	산식
	합의된 시간 내 처리율	장애 발생시 등급별 목표 시간 내 해결율	목표시간 내 해결건수/ 총 장애 발생건수
	등급별 장애 발생건수	1등급, 2등급 장애 발생 여부	등급별 장애 발생건수

장애등급의 분류서의 개념

■ 장애등급은 장애의 영향도(Impact)와 긴급도(Urgency)에 따라서 측정됨

$$\begin{aligned}\text{장애등급} &= \text{장애복구 우선순위} = \text{영향도} \times \text{긴급도} \\ &= \text{잠재적 손실의 영향} \times \text{해결시간의 중요성}\end{aligned}$$

	개 념	측정지표
영향도	조직의 중요한 업무 프로세스를 지원하는 정보시스템의 장애 때문에 발생하는 잠재적 손실의 영향	장애관련 데이터량, 영향 받은 업무 프로세스, 영향 받은 시스템 수, 영향 받은 사용자의 수, 영향 받은 사이트 수
긴급도	정상적 업무로 복귀하기 위해 정보 시스템 장애를 해결해야 하는 시간 중요성	업무 프로세스 복귀 요구시간, 시스템 복구 요구시간, 장애 해결 요구시간

■ 장애등급 결정


- 장애등급은 장애복구의 우선순위에 따라 정해짐
- 장애등급 결정 매트릭스(장애등급을 5등급으로 구분하는 경우 사례)

영향도	낮음	3	우선순위 3	우선순위 4	우선순위 5
	중간	2	우선순위 2	우선순위 3	우선순위 4
	높음	1	우선순위 1	우선순위 2	우선순위 3
			1. 높음	2. 중간	3. 낮음
					긴급도

	영 향 도	긴 급 도	보고체계
우선순위 1 (등급 1)	전체 조직과 관련된 중요한 업무 프로세스에 심각한 영향	즉각적으로 해결	장애발생 즉시 또는 10분 이내 상부보고
우선순위 2 (등급 2)	중요한 업무 프로세스의 부분적인 영역에 비교적 심각한 영향	가능한 신속히 해결	장애발생 20분 이내 상부 보고
우선순위 3 (등급 3)	조직의 중간규모 부서의 특정 업무에 심각한 영향	어느 정도 대응 시간을 가지고 해결	장애발생 1시간 이내 상부 보고
우선순위 4 (등급 4)	조직의 소규모 부서의 특정 업무에 미미한 영향	관리적 조치로 해결 가능	장애처리 조직에서 별도 관리
우선순위 5 (등급 5)	특정의 개인적인 업무에 부분적으로 아주 미미한 영향	관리적 해결이 거의 필요 없음	보고 필요 없음

5 보안관리

구 분	설 명		
개 요	<ul style="list-style-type: none"> 정보시스템, 네트워크, 응용시스템, 데이터베이스 등에 대한 정보보호활동 및 절차를 체계적으로 관리하여 기밀성, 무결성, 가용성을 확보 내·외부의 무단사용자에 의한 정보의 불법 유출·파괴·변경 행위로부터 안전하게 정보자산을 보호 정보 운영환경과 응용프로그램을 안전하고 신뢰성 있게 운영하여 조직의 정보시스템 사용자에게 원활한 서비스를 제공 		
주요 작업	<ul style="list-style-type: none"> 보안수칙, 보안등급 기준, 보안점검 및 보안사고 처리 정보시스템관리 네트워크관리 : 전산망관리, 방화벽관리 서버 관리 : 운영 및 관리, 보안점검, 계정관리 전산자료 및 데이터베이스 관리, 응용 소프트웨어 관리 PC 관리 : PC 보안 관리, 바이러스 예방 및 조치 인원보안 		
산 출 물	<ul style="list-style-type: none"> 보안관리대장 (방화벽관리대장, 출입통제관리대장, 시스템접근통제관리대장 등) 시스템 계정 관리대장 		
핵심관리지표	지 표 명	지표설명	산식
	보안 장애 발생 건수	보안 문제로 인한 장애 발생 여부	보안장애 발생 건수

 관련근거 및 자료			
<ul style="list-style-type: none"> 국가정보보안 기본지침(국가정보원, 2008) 외주 용역업체 보안관리 방안(국가정보원 국가사이버안전센터, 2011.7.7.) 행정안전부 정보화용역사업 보안관리 매뉴얼(안) (2012.5) 			

6 재해복구관리

구 분	설 명		
개 요	재해로 인하여 중단된 정보기술 서비스를 재개하는 것 ※ 재해 : 정보기술 외부로부터 기인하여 예방 및 통제가 불가능한 사건으로 인해 정보기술서비스가 중단되거나, 정보시스템의 장애로부터 예상 복구시간이 허용 가능한 범위를 초과하여, 정상적인 업무 수행에 지장을 초래하는 피해		
주요 작업	재해복구 전략 수립	• 업무영향분석 • IT자원 복구전략 수립	
	재해복구시스템 설계 및 구축	• 재해복구시스템 운영형태 결정(독자, 위탁, 상호, 공동) • 재해복구시스템 유형결정(미러, 핫, 웜, 콜드) • 재해복구센터 위치선정 • 재해복구시스템 기술 결정 • 네트워크 형태 결정 • 재해복구 조직 구성 • 재해복구시스템 구축	
	재해복구시스템 운영	• 재해복구 운영조직의 구성 및 역할 정의 • 재해복구 절차 수립 • 재해복구 모의훈련 수행	
산 출 물	• 업무영향분석보고서 • IT 자원 복구계획 • 재해복구 모의훈련 시나리오 • 재해복구조직 역할 및 책임 • 재해복구 절차서		
핵심관리지표	지 표 명	지표설명	산식
	재해 모의 훈련 수행	계획대로 재해 모의 훈련수행 여부	수행 여부
	계획대비 훈련소요 시간	목표 복구시간 내 서비스 복구 시간	목표시간 초과 여부
	데이터 일치성	백업센터에서 서비스 복구 시 데이터 일치성 여부	데이터 일치성 여부

7 사용자지원관리


구 분	설 명		
개 요	<ul style="list-style-type: none"> 정보시스템 최종 사용자의 만족도를 향상시키기 위한 활동 운영상에서 발생하는 전산 장애 접수, 처리, 안내 및 기록과 장애현황을 관리 		
주요 작업	<ul style="list-style-type: none"> 사용자지원 업무의 분류 및 지원 사용자지원 업무의 체계 사용자지원 담당자의 교육 사용자 요청 처리 임시 대책의 사용자지원 		
산출물	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 요청관리 보고서 사용자 만족도 설문 장애관리 보고서 (일/주/월간) 보고양식 서비스데스크 요원 평가 사용자지원 처리서 		
핵심관리지표	지 표 명	지표설명	산식
	사용자 불만 접수건수	서비스 사용에 있어 사용자 불만 접수 건수	불만 접수 건수
	1차 응대율	사용자 지원센터에서 직접 응대한 비율	직접 응대건수/총 접수 건수
	사용자 불만 해결비율	사용자 불만 해결의 적정성 여부	불만해결건수 / 총 불만건수
	사용자 만족도 평가 수준	사용자 만족도 설문조사 결과	목표 사용자 만족 수준 대비 결과

9 전산실관리

구 분	설 명		
개 요	<ul style="list-style-type: none"> 전산실의 접근 통제 업무와 전산실과 관련된 건물 및 관련 설비의 관리 업무 		
주요 작업	<ul style="list-style-type: none"> 장비 및 인원의 출입 통제 전산실 내부 및 관련 설비에 대한 위험 식별 및 점검 활동 <ul style="list-style-type: none"> 위험을 파악, 위험 예방 활동 각종 장치의 작동 상태의 확인 및 점검 화재 예방 활동 등 		
산출물	<ul style="list-style-type: none"> 전산실 출입 기록 전산실 장비 반출입 기록 설비 점검 및 유지보수 기록 		
핵심관리지표	지 표 명	지표설명	산식
	계획 대비 이행 실적	연간 및 월간 수립된 업무계획 대비 이행 실적	이행건수/계획건수

9 운영아웃소싱관리

구 분	설 명		
개요	<ul style="list-style-type: none"> 외부 기관으로부터 운영 서비스를 획득, 유지, 관리하는 활동 정보시스템의 운영 서비스의 효율적인 관리를 위해 서비스 수준관리와 운영 인력 관리를 포함 		
주요 작업	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 수준관리 <ul style="list-style-type: none"> 서비스 사전조사 서비스 정의, 서비스 협약, 서비스 관리 운영인력관리 <ul style="list-style-type: none"> 운영인력 사전조사 운영인력 계획, 인력 계획 조정 운영인력 비용 산정 운영인력 관리 점검 		
산출물	<ul style="list-style-type: none"> 정보시스템 서비스 수준관리서 정보시스템 운영인력관리 계획서 		
핵심관리지표	지 표 명	지표설명	산식
	계획 대비 운영 실적	사업수행계획서에 언급된 업무 수행 계획건수	미 수행업무 건수
	서비스품질목표 달성을	고객과 합의된 서비스 품질 목표 이행 실적	월별 서비스 품질 목표 달성 건수 /12월

 관련근거 및 자료	
<ul style="list-style-type: none"> 서비스수준관리(SLM) 가이드라인 v1.0 (정보통신부 · 한국소프트웨어진흥원, 2007.12) 국가 · 공공기관 발주 용역사업 보안관리 요령(국가정보원, 2007.10.10.) 외주 용역업체 보안 관리 방안 (국가정보원 국가사이버안전센터, 2011.7.7) 	

아웃소싱의 장단점

■ 아웃소싱의 장점

분 류	상세 내용
관 리 (Management)	<ul style="list-style-type: none"> • 업무 수행 능력 강화 • 의사소통의 문제와 부서 이기주의 문제 해결 • 직원들의 잦은 이동 및 전문 인력부족의 문제 해결 • 부서 통제 및 관리 능력 증가 • 통합 및 분권화를 통한 조직 변화의 유연성 유지
전 략 (Strategy)	<ul style="list-style-type: none"> • 핵심 역량에 집중 • 기술 자원의 부족을 메워줄 업체와의 전략적 제휴 수립 • 전략적 제휴로 핵심 경쟁력을 강화하여 신규 사업 진출 가능 • 리스크의 공유 • 시장의 적시성 강화
기 술 (Technology)	<ul style="list-style-type: none"> • 신기술의 도입 • 신기술 이전으로 내부 IS부서 능력 강화
경 제 (Economics)	<ul style="list-style-type: none"> • 개발 및 관리 비용 절감 • 고정비를 변동비로 전환 • 재무적 유연성 증대
품 질 (Quality)	<ul style="list-style-type: none"> • 업무 성과와 신뢰도 증가 • 높은 서비스 수준

■ 아웃소싱의 단점

분 류	상세 내용
관 리 (Management)	<ul style="list-style-type: none"> • 자원의 통제 및 유연성 상실의 문제 • 내부 부서의 경험 부족으로 인한 능력 관리의 문제 • 환경변화 및 조직 요구변화에 능동적으로 대응하기 어려움 • 계약중단이나 파기, 그리고 공급업체 변경의 어려움 및 높은 교체비용
조 직 (Organization)	<ul style="list-style-type: none"> • 내부의 외주된 기능의 약화 • 사내 정보나 데이터에 대한 보안유지가 어려움 • 내부 전문인력의 직업 안정성을 위협
비 용 (Cost)	<ul style="list-style-type: none"> • 의사소통을 위한 조정비용의 증가 • 협력관계 관리에 추가적 비용이 소요

성공적인 아웃소싱을 위한 조건

1. 아웃소싱을 통해 상호간의 이득이 생길 수 있도록 한다.
2. 내부에 아웃소싱을 관리 감독할 수 있는 부서를 둔다.
3. 협력 위원회를 구성하여 정기적으로 만난다.
4. 아웃소싱 계약 후 철저한 관리를 수행한다.
5. 아웃소싱에 대한 지속적인 평가와 감시를 실시한다.
6. 아웃소싱 위험에 대한 적절한 관리를 한다.

10. 예산관리

구 분	설 명		
개요	<ul style="list-style-type: none"> 정보시스템 운영조직은 조직 내의 정보시스템 운영 예산의 소요를 예측하고, 주기적인 협의를 통해 예산 계획을 수립 예산관리는 정보시스템 운영 조직에서 예산을 계획, 집행, 통제하기 위한 절차와 지침을 규정하는 것이 그 목적 		
주요 작업	<ul style="list-style-type: none"> 예산관리 준비 <ul style="list-style-type: none"> 운영관리 정보화 과제 예측 소요조사 과제 우선순위, 업무 시스템 간 조정 등 차년도 과제 취합 연간 정보화 계획 수립 연간 정보화 계획 확정 운영 계약 체결 예산관리 절차 <ul style="list-style-type: none"> 예산 계획, 예산 산정, 예산 편성, 예산 집행, 예산 통제 		
산출물	<ul style="list-style-type: none"> 연간 예산계획서 		
핵심관리지표	지 표 명	지표설명	산식
	예산의 계획 대비 실적의 정확성	계정과목별 수립된 예산 계획대비 이행 실적	집행한 계정과목/ 총 계정 과목 수

■ 운영 상황 모니터링

- ◎ 운영 상황 모니터링은 운영 업무가 수립된 계획대로 잘 이행되는가를 모니터링 하는 과정임
- ◎ 운영 상황 모니터링은 내부 운영 상황 모니터링 과 사용자 평가를 모니터링 하는 활동으로 구성

활동	설 명	세부 수행 활동	주기 (예시)
내부 운영 상황 모니터링	<ul style="list-style-type: none"> • 운영 업무가 수립된 계획대로 수행되는가를 모니터링 • 주기별로 수행 함 	• 서비스 수준 측정	매월
		• 프로세스별 핵심 관리 지표측정	매월
		• 내부감사 계획서 및 체크리스트	연2회
사용자 평가 모니터링	<ul style="list-style-type: none"> • 사용자 시각에서 운영 업무의 모니터링 • 주기별로 수행 	• 고객만족도 조사계획서 설문지	연2회
		• 장애 및 서비스 요청사항에 대한 사용자 만족도 측정	매월

■ 운영평가

- ◎ 운영평가는 운영 상황을 모니터링한 결과를 평가하는 활동임
- ◎ 내부 운영 상황 평가 활동과 사용자가 생각하는 운영 상황을 평가하는 활동으로 구성
- ◎ 평가 결과는 상위관리자(서비스운영관리자)에게 보고하여야 함

구 분	설 명	주요 산출물
내부 운영상황 평가	<ul style="list-style-type: none"> • 운영 상황 모니터링 한 결과를 도출하여 평가 • 평가한 후 개선사항을 식별하여 제시 	<ul style="list-style-type: none"> • 내부감사 결과 및 지적 사항 보고서 • 프로세스별 핵심관리 지표 측정 결과 및 개선 보고서, • 서비스 품질 측정 결과 및 개선 보고서
사용자 관점 운영평가	<ul style="list-style-type: none"> • 사용자 관점에서 제공하는 운영 업무에 대한 모니터링한 결과를 도출하여 평가 	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 만족도 조사 결과보고서 • 장애 및 서비스 요청처리에 대한 사용자 만족도 결과 보고서 • 고객 불만처리 결과 보고서

■ 개선사항 이행

◎ 개선사항 이행은 운영상황 모니터링 및 운영 평가 결과를 분석하여 식별된 개선사항 이행 계획을 수립하여 이행 하는 활동임

◎ 식별된 개선 사항 이행 결과는 반드시 Feedback 되어야 함

구 분	설 명	주요 산출물
개선계획 수립	<ul style="list-style-type: none"> • 운영 평가한 결과를 근거로 개선 계획을 수립 • 개선 범위를 확정 • 개선 계획은 여러 산출물에서 도출된 사항을 통합하여 수립되고 관리 • 개선 계획은 매월 현행화 	개선 계획서
개선사항 이행 및 Feedback	<ul style="list-style-type: none"> • 개선 활동 이행 관련 프로세스와 연계 • 개선 활동에 대한 주체(R&R)를 정함 • 개선 활동을 수행 • 개선 결과를 보고 	개선이행 결과보고서

4-2. 유지보수

유지보수 단계는 유지보수 계획 수립, 기존 시스템의 문제 및 수정사항 분석, 수정사항을 반영하여 유지보수 결과를 검토하는 모든 활동을 의미

〈 유지보수 업무 추진절차〉

프로세스	활 동	산 출 물
유지보수 준비	유지보수 계획 작성	유지보수 계획서
	유지보수 절차 개발	유지보수 절차서
유지보수 분석	유지보수 영향 분석	수정사항 요청서
	유지보수 문제 검증	수정사항 검증결과
	유지보수 대안 개발	유지보수 대안
시스템 수정 및 시험	시스템 수정	시스템 수정 내용
	시험 및 승인	시험결과서 변경완료 프로그램
유지보수 검토 및 승인	유지보수 영향 및 시험 결과 검토	유지보수 검토결과
	유지보수 승인	유지보수 승인결과
전환	전환계획 수립	이전계획서
	병행운영 및 이전	이전결과보고서
	이전영향 분석	운영 검토결과
구 시스템 폐기	구 시스템 폐기계획 수립	폐기계획서
	구 시스템 폐기	폐기결과보고서
	기존자료 보관 및 제공	보관결과

■ 유지보수 준비

◎ 사용자의 유지보수 요구사항에 따라 유지보수 계획과 유지보수 절차를 작성

활 동	설 명	주요 산출물
유지보수 계획 작성	<ul style="list-style-type: none"> 유지보수 세부 활동을 수행하기 위한 계획 작성 	유지보수 계획서
유지보수 절차 개발	<ul style="list-style-type: none"> 유지보수 세부 활동을 수행하기 위한 절차를 개발하여 문서화 유지보수 관련 표준 설정 	유지보수 절차서

■ 유지보수 분석

◎ 시스템의 유지보수 과정에서 발생하는 문제와 수정사항에 대해 분석하고, 분석 결과를 문서화

◎ 유지보수 담당자는 유지보수와 관련된 사항이 조직과 기존 시스템, 상호 연계되는 시스템 등에 미치는 영향을 고려해야 함

활 동	설 명	주요 산출물
유지보수 영향 분석	<ul style="list-style-type: none"> 문제보고서 또는 변경요청서 분석 문제 혹은 수정사항이 시스템 등에 미치는 영향 분석 	수정사항 요청서
유지보수 문제 검증	<ul style="list-style-type: none"> 문제를 검증하고, 해당 결과를 문서화 	수정사항 검증결과
유지보수 대안 개발	<ul style="list-style-type: none"> 수정사항을 반영하기 위한 대안을 마련하고, 적절한 해결책을 선택 	유지보수 대안

■ 시스템 유지보수

◎ 유지보수 담당자는 승인된 변경 처리사항을 바탕으로 기존 시스템에 대한 변경사항 반영

◎ 유지보수는 운영되는 시스템에 대한 수정이 수반되기 때문에 충분한 분석이 선행된 후에 수행되어야 함

활 동	설 명	주요 산출물
유지보수 조치사항 결정	문제 및 수정사항 분석결과에 따라 수정해야할 문서, 시스템 등을 결정	수정사항
유지보수 수행	수정사항을 구현하기 위하여 유지보수를 수행	시험 및 평가 기준 유지보수 시험결과보고서

■ 유지보수 검토 및 승인

- ◎ 유지보수 결과로 수정된 시스템 무결성을 검토
- ◎ 유지보수 담당자는 유지보수 조치결과 완료에 대해 승인을 받음

활 동	설 명	주요 산출물
유지보수 검토	수정된 시스템의 무결성에 대해 검토	유지보수 검토결과
유지보수 승인	계약에 명시된 대로 수정처리 되었는지 승인받음	유지보수 승인결과

■ 시스템 전환

- ◎ 개발된 소프트웨어 등 각종 산출물을 포함하여 새로운 운영환경으로 전환하기 위한 계획수립
- ◎ 유지보수 담당자는 필요에 따라 신·구 시스템을 병행 운영할 수 있으며, 새로운 운영 환경으로 이전하는데 따른 영향 분석
- ◎ 이전 이후에도 기존 운영환경 및 시스템과 관련된 모든 자료는 자료 보호나 감리를 위해서 접근할 수 있어야 함

활 동	설 명	주요 산출물
시스템 전환계획 수립	시스템 전환계획을 수립하여 공지	이전계획서
병행운영 및 이전	새로운 운영환경으로 원활한 이전을 위하여 신·구 운영환경에서 병행 운영할 수 있으며, 이전 활동을 모든 관련 조직에게 통보	이전결과 보고서
이전영향 분석	새로운 운영환경으로 이전에 따른 변경 영향을 평가하기 위하여 운영 사후검토를 수행	운영 검토결과

■ 구 시스템 폐기

- ◎ 시스템의 수명주기가 끝나서 폐기하게 되는 경우, 유지보수 담당자는 시스템을 폐기하기 위한 계획을 수립하고 이를 공지
- ◎ 시스템 폐기 후에 기존 운영환경 및 시스템과 관련된 모든 자료는 자료 보호나 감리 수행 시 접근 및 통제가 가능해야 함

활 동	설 명	주요 산출물
구 시스템 폐기계획 수립	운영 및 유지보수 조직의 지원을 중단하기 위한 폐기 계획을 작성하여 공지	폐기계획서
구 시스템 폐기	더 이상 사용할 계획이 없는 시스템을 폐기	폐기결과보고서
기존자료 보관 및 제공	기존 운영환경의 모든 관련 문서, 기록, 코드 등은 보존함	보관 결과



고려사항

□ 정보시스템 운영 성과관리 지침

○ 제정이유

지속적으로 증가하고 있는 정보시스템의 효율적 운영·관리를 위해 운영 성과관리에 대한 세부사항을 규정하여 국가정보화 투자효율성 제고에 기여하고자 함

○ 추진경위

- 국가 정보화 투자관리체계 개선 방안 수립('11.5 ~ 10월)
 - 정보시스템 운영성과 측정 모델 마련
- 재정사업 자율평가 시 정보시스템 운영 성과 측정모델 적용('12.5월)
- 정보시스템 운영성과 측정 모델 보완 및 운영 성과관리 지침(안) 마련('12. 3 ~ 10월)
- 운영 성과관리 지침(안) 마련을 위한 전문가 회의('12.10.15, 30, 11.8)
 - 참석 : 행정안전부, 한국정보화진흥원, 학계 등 관계 전문가
- 운영 성과관리 지침(안) 마련을 위한 기관설명회('12.10.25)
- 운영 성과관리 지침(안) 의견조회 및 행정예고('12.11.23 ? 12. 18)

○ 적용범위

- 행정기관 및 공공기관

○ 주요내용

- 개발 및 구축이 완료되어 운영이 개시된 시점으로부터 5년이 경과한 정보시스템에 투입 된 운영 및 유지보수 예산의 효용가치와 제공 기능의 업무지원 가치에 대해 운영타당성 을 판단
- 기관이 자율적으로 정보시스템의 운영성과를 측정할 수 있는 측정대상 및 측정항목, 지표 제시
- 운영 성과측정 결과의 지속적 관리와 활용방안 제시 등



관련근거 및 자료

- 정보시스템 운영 성과관리 지침(행안부고시 제 2012-61호, 2012. 12)

5. 성과관리

1. 성과관리 개요

2. 성과관리 단계

5. 성과관리

5-1. 성과관리 개요

5-1-1. 개요

□ 성과관리의 개념

- “성과관리”라 함은 정부업무를 추진함에 있어서 기관의 임무, 중·장기 목표, 연도별 목표 및 성과지표를 수립하고, 그 집행과정 및 결과를 경제성·능률성·효과성 등의 관점에서 관리하는 일련의 활동 (☞ 정부업무평가기본법 제2조 6호, 2006년 4월 시행)
- 각 공공기관은 성과달성을 위해서 해당 업무에 대한 전략적 우선순위를 설정하고, 이를 조직 전체와 개개인의 구체적인 성과목표로 세분화하여 관리
 - 즉, 성과관리란 전략목표와 성과목표를 설정하고, 사업을 설계하며, 사업을 시행하고, 목표했던 산출과 결과가 달성되었는지를 점검하고, 이를 의사결정에 환류 시키는 것을 의미
- (☞ 고영선 외 「공공부문의 성과관리」 한국개발연구원, 2004)
- 성과관리는 정부기관으로 하여금 수행하고 있는 사업결과, 공공서비스의 질, 고객 만족도에 대한 책임성을 제고하는 등 기관의 성과에 대해 정부기관 스스로가 책임지도록 하는 제도
- (☞ OECD, 1999)
- 성과관리는 성과목표의 정립과 이에 따른 자원배분, 성과정보를 활용한 사업방향 설정, 정책 및 사업의 목표달성 정도에 대한 보고로 구성
- (☞ 미국 National Performance Review, 1997)

< 성과의 정의 >

☞ “성과”란 조직 및 구성원이 서비스의 생산 및 제공을 위해 수행한 업무, 사업, 정책 등의 결과 또는 정도를 의미하며, 정보화사업의 성과관리에 있어 성과는 ‘정보화사업을 통해 특정 기간 내에 달성해야 하는 목표의 결과’를 의미한다.

□ 주요국별 성과관리 도입연혁

미국 (1994년 ~)	1994년 부시 행정부에서 성과주의 예산제도 운영을 위해 PART를 도입하였으나, 2007년 Program Improvement Initiative로 변경
프랑스 (2006년 ~)	2001년 재정관련 입법을 통해 성과주의 예산제도를 도입하여 2006년부터 시행
캐나다 (1990년 중반~)	1990년 중반 재정적자 문제해결 과정에서 각 부처의 평가기능 강화
영국 (1980년대 ~)	1980년대 공공부문개혁의 핵심전략으로 성과관리 도입
한국 (2003년 ~)	1997년 외환위기 이후 공공부문개혁의 일환으로 2003년에 재정성과목표관리제도를 도입하였으며, 2006년에 국가재정법 제정으로 법적 근거 마련 후 본격 추진

5-1-2. 정보화사업 성과관리 체계

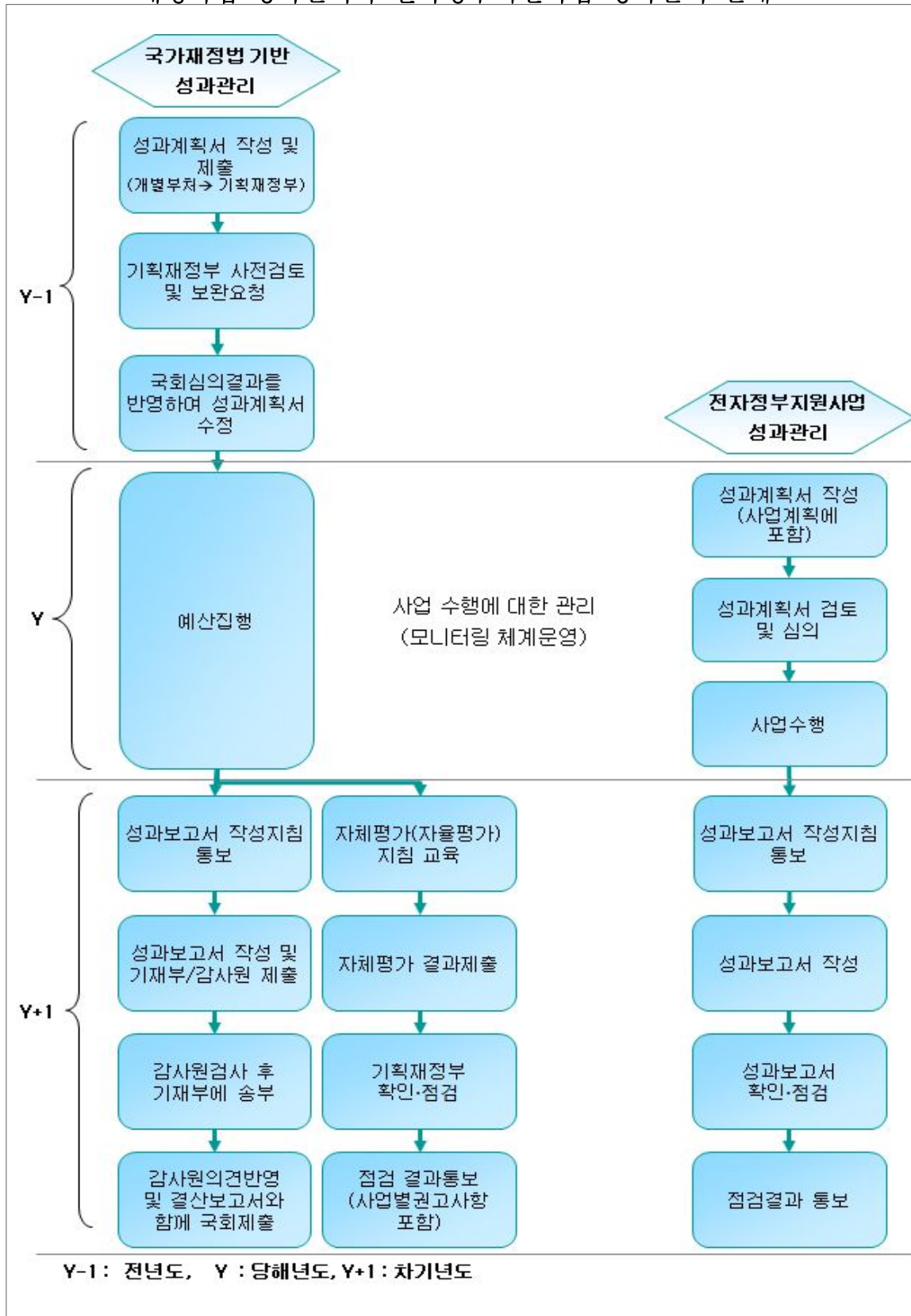
□ 성과관리 체계 비교

- 정보화사업의 성과관리는 국가재정법, 정부업무평가 기본법, 전자정부법, 국가정보화기본법 등에 근거를 두고 있으며, 계획-실행-평가의 체계로 구성
- 전자정부지원사업은 국가재정법, 전자정부법에 따라 성과관리를 수행하며, 재정사업자율평가(단위사업 기준)와 전자정부성과관리의 대상임
- 재정사업자율평가는 3개년에 걸쳐 단위사업 위주로 평가를 수행하나, 전자정부지원사업 성과관리는 2개년에 걸쳐 세세부 사업 단위로 점검을 수행

< 재정사업 성과관리와 전자정부지원사업 성과관리 비교 >

주관	기획재정부	안전행정부
근거	국가재정법 제 8조(성과중심의 재정운용)	전자정부법 제 68조(성과분석 및 진단)
도입연도	2005년	2009년
목적	평가결과를 세출구조조정에 재정운용의 효율성 확보	성과점검 결과를 환류하여 사업성과의 극대화 및 최초 목표 달성에 기여
대상	단위사업을 원칙으로 하되 사업 특성을 고려하여 세부사업 단위로 평가단위조정 가능	전자정부지원사업 예산으로 추진된 모든사업으로 일반적으로 세세부 사업단위
평가주기	3년 ※ 매년 전체사업 중 1/3을 선정하여 평가	1년
평가방식	계획(30점)-집행(20점)-성과·환류(50점) 단계별 체크리스트에 따라 작성하고, 그 결과를 확인·점검하는 방식	성과계획서의 성과지표 달성여부를 주관기관이 자체적으로 평가하고, 그 결과를 점검단(행안부)이 확인·점검하는 방식
등급	매우 우수(100-90점), 우수(89-80), 보통(79-60점), 미흡(59-50), 매우 미흡(59-50점)	S(110%이상), A(100%이상-110%미만), B(90%이상-100%미만), C(80%이상-90%미만), D(80% 미만)
환류	미흡 이하 등급의 사업에 대해서는 차기년도 예산 10% 이상 삭감을 원칙으로 함	등급별 환류 원칙에 따라 후속사업 범위(예산 등)을 조정

< 재정사업 성과관리와 전자정부지원사업 성과관리 관계 >



5-1-3. 전자정부지원사업 성과관리 이해

☐ 추진근거

- 국가재정법 제8조(성과중심의 재정운용) 제2항
- 전자정부법 제68조(성과분석 및 진단)
- 전자정부지원사업 관리지침(안전행정부 예규 제27호) 제6장(성과관리)
- 전자정부지원사업 운영지침(개정 2013.9.3) 제34조(성과의 점검 및 분석)

☐ 추진목적

- 전자정부지원사업 성과점검 결과를 향후 사업추진 시 반영함으로써
성과기반의 사업 추진체계 확립과 성과 극대화 유도

☐ 관리대상

- 당해 연도 전자정부지원사업 중 구축사업
 - ※ BPR/ISP, 컨설팅 등의 사업은 정보시스템 운영성과가 없어
성과측정이 불가하므로 성과관리 대상에서 제외

☐ 추진체계

구 분	역 할
안전행정부	▶지원사업 성과관리에 관한 정책의 수립
사업심의위원회	▶사업별 성과지표 및 목표 확정
성과점검단	▶사업별 성과 점검결과 조정
주관기관	▶사업별 성과지표 개발 ▶사업별 성과 측정 및 결과 제출(주관기관→NIA)
전문기관 (한국정보화진흥원)	▶성과관리 기준마련 ▶사업별 성과지표 및 목표의 적정성 검토·조정 ▶사업의 성과분석
컨설팅 및 조사업체	▶주관기관이 제출한 성과 확인·점검 ▶이용자 만족도 조사 실시

□ 평가결과 산출 및 활용

- 지표별 가중치를 반영한 목표 달성률을 종합*하여 사업별로

5등급으로 분류

※ $\Sigma(\text{지표별 달성률} \times \text{지표별 가중치} / 100)$

- 환류 원칙에 따라 후속 사업계획 및 예산에 반영

< 등급별 환류기준 >

등급	구간	환류내용
S	110% 이상	예산 수립 시 최우선 고려, 필요시 증액
A	100% 이상 ~ 110% 미만	후속 사업 정상 추진
B	90% 이상 ~ 100% 미만	후속 사업계획 수정·보완
C	80% 이상 ~ 90% 미만	사업방향 재검토 및 수정
D	80% 미만	사업 전면수정 또는 예산 미반영

□ 성과관리 주요원칙

- 성과계획서는 주관기관과 전문기관이 협의·조정
- 성과 확인·점검은 전문업체(위탁방식)를 활용하여 추진하며, 승인된
성과계획서 및 객관적인 근거자료를 기반으로 목표 달성도 점검
 - 지표 및 측정산식 등 기준 준수여부 등을 종합 점검하며, 객관적인 근거
자료가 없는 경우 불인정
- 사업관리 적절성은 감리법인이 진도, 위험, 변경, 품질관리에 대해
제시한 감리의견을 기반으로 적절성을 점검
- 이용자 만족도 조사는 모든 시스템 구축 사업에 대해 실시하며,
조사결과의 객관성 확보 및 조사의 효율성 향상을 위해 전문기관
일괄조사(조사업체 활용)를 원칙으로 함
 - 다만, 이용자가 대국민이고 정기적으로 만족도 조사를 실시하는 경우
에 한해 전문기관이 제공하는 구조화된 설문지를 활용하여 주관기관 개
별조사 허용
- ※ 이용자 만족도 조사결과의 객관성 및 신뢰성 확보가 어려울
것으로 예상되는 경우 조사대상에서 제외

□ 성과관리 주요절차

○ 성과계획서 작성·확정단계

- 주관기관은 사업계획 수립단계에서 **성과계획을 수립**
- 안전행정부 및 전문기관은 성과계획의 적정성 등을 **검토·조정**
- 사업심의위원회는 성과지표 및 목표의 적정성 등을 **심의·확정**

○ 성과관리 이행단계

- 주관기관은 사업관리 과정에서 성과 목표 달성을 위해 적극 노력
 - ※ 사업변경 등으로 인해 성과목표 또는 지표 변경 시 변경관리 수행
- 전문기관은 성과목표가 달성될 수 있도록 종합적 사업관리 지원 등 수행

○ 성과 점검단계

- 주관기관은 사업 완료 후, 성과목표 달성 여부를 점검하고 **성과보고서**를 작성하여 안전행정부 및 전문기관에 **제출**
- 전문기관은 컨설팅 및 조사업체를 활용하여 이용자 만족도 조사를 실시하고 주관기관이 제출한 **성과를 확인·점검**
- 전문기관은 내·외부 전문가로 성과점검단을 구성하여 사업별 **성과 점검결과 조정**
- 전문기관은 **성과 점검결과**를 안전행정부 및 사업심의위원회에 **보고**

○ 환류단계

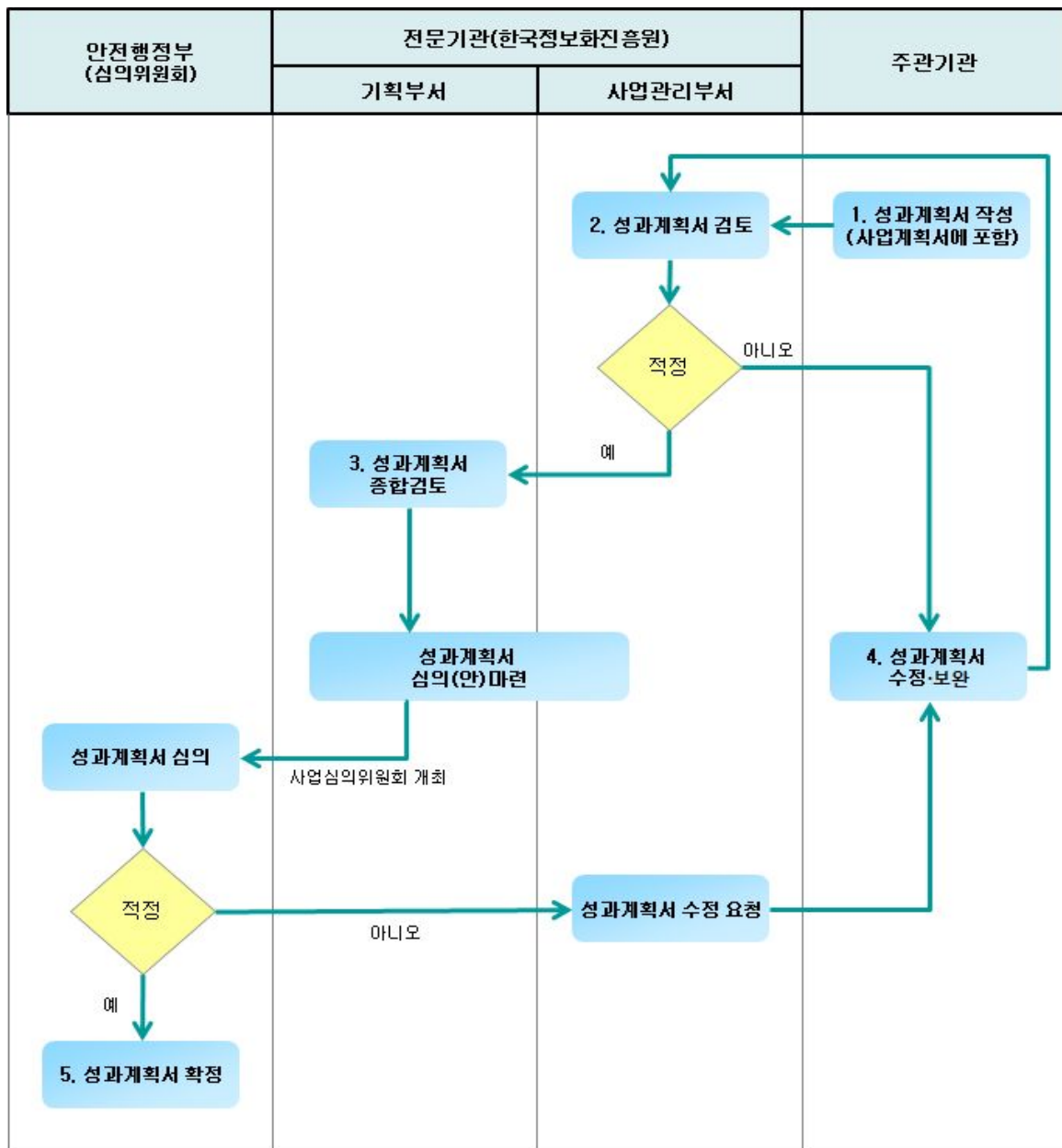
- 안전행정부는 **성과 점검결과**를 후속 사업에 반영하여 추진

5-2. 성과관리 단계

5-2-1. 성과계획서 확정

주관기관이 전자정부지원사업에 대한 성과계획서를 작성하고 전문기관이 성과계획서를 검토한 후, 사업심의위원회가 성과계획서를 확정하는 단계

< 성과계획서 작성·검토·확정 절차 >



※ 전문기관의 장은 사업심의위원회를 구성하여 신규사업의 타당성 및 사업계획의 심의 등을 구성 및 운영한다.

1. 성과계획서 작성

주관기관은 전문기관이 배포한 성과관리 매뉴얼을 참고하여 [별지 제14호 서식]에 맞게 성과계획서를 작성한다.

주관기관은 사업계획 수립 시 해당 사업의 장기 성과목표를 제시하고, 성과목표를 달성하기 위한 성과지표를 도출한다. 또한, 매년 달성하고자 하는 연도별 목표치를 설정하여 관리한다.

※ 성과지표는 사업대표성, 연계성, 측정가능성 등을 고려하여 도출. 세부적인 사항은 “성과지표 개발 원칙”을 참고

2. 성과계획서 검토

전문기관(사업관리부서)은 주관기관이 제출한 성과계획서를 『성과계획서 검토결과 작성요령』에 따라 각 항목의 적정성을 검토한다.

- 그 결과가 ‘적정’이면 『전자정부지원사업 성과계획서 검토결과(전자정부사업부 담당자 검토용)』 [별지 제15호 서식]에 ‘○’으로 표기하고 성과계획서와 검토결과를 기획부서에 제출
- 만약 그 결과가 ‘부적정’이면 사업관리부서는 주관기관에 성과계획서 수정요청 및 재검토 실시

3. 성과계획서 종합검토

전문기관(기획부서)은 사업관리부서가 검토 완료한 성과계획서에 대해 종합 검토한 후, 『전자정부지원사업 성과계획서 조정결과(전자정부기획부 담당자 검토용)』 [별지 제16호 서식]를 작성하여 사업관리부서에 제출하면, 사업관리부서는 그 결과를 사업심의위원회에 보고한다.

4. 성과계획서 수정·보완

주관기관은 전문기관이 제시한 성과계획서 수정요청 사항을 반영하여 성과계획서를 수정·보완한다.

성과계획서 수정·보완 후 재검토 절차를 거쳐 사업심의위원회에 사업계획서와 함께 심의를 요청한다.

또한, 주관기관은 사업심의 시에 사업심의위원회로부터 수정요청이 있을 경우 이를 반영하여야 한다.

5. 성과계획서 확정

사업심의위원회는 주관기관이 제출한 성과계획서의 적절성 여부를 검토하여 사업계획서와 함께 성과계획서를 확정한다.

단, 시급성을 요하는 사업의 경우, 성과관리 영역에 대해서는 조건부 승인으로 명시하고 사업진행 중에 성과계획서를 확정할 수 있다.



관련근거 및 참고자료

- 전자정부지원사업 관리지침 제6장 성과관리(안전행정부 예규 제27호, 2013. 08.26)

성과지표 구성 및 개발원칙

■ 성과지표의 구성

◎ 개별 사업의 지표는 일반지표(10%)와 핵심지표(90%)로 구성

- 일반지표는 사업관리 적절성(10%)으로 설정
- 핵심지표는 결과지표인 이용자 만족도(30%), 이용률(30%), 개별사업 고유지표(30% 한도 균등배분) 1~2개로 구성

※ 사업목적 달성여부를 확인할 수 있는 고유지표가 이용자 만족도 또는 이용률인 경우, 관련 지표를 고유지표로 간주하고, 고유지표의 가중치 30%는 핵심지표에 배분하되 고유지표로 간주한 지표의 비중을 높게 설정해야 함

< 가중치 배분원칙(기재부 재정사업 자율평가 지침, '13.1) >

☞ 핵심지표는 결과지표 위주로 설정하고, 핵심지표 가중치의 최소값이 일반지표의 최대값보다 크고 핵심지표 가중치의 합이 60%이상이 되도록 배분

< 성과지표 구성 및 가중치 >

구 분	지표명	가중치(%)
일반지표(10%)	사업관리 적절성	10
핵심지표(90%)	이용자 만족도	30
	이용률 또는 이용건수	30
	고유지표(1~2개)	30

■ 성과지표 개발원칙

◎ 성과지표는 사업대표성, 적절성, 인과성, 구체성, 측정가능성, 기한성, 비교 가능성 등 7대 항목을 충족해야 함 (☞ 권고사항)

< 성과지표 개발원칙 >

원 칙	내 용
사업대표성	▶ 사업 내용의 일부가 아닌 전체를 대표해야 함
적절성	▶ 목표치는 객관적인 데이터에 기반하여 적절히 설정되어야 함
인과성	▶ 성과 측정결과로 사업 목적 달성 여부가 확인되어야 함 ▶ 목표달성을 위한 기관의 노력이 반영되어야 함
구체성	▶ 달성하고자 하는 목표를 명확하고 구체적으로 제시해야 함
측정가능성	▶ 성과목표 달성정도에 대하여 객관적으로 측정이 가능해야 함
기한성	▶ 일정기한 내 달성 가능해야 함
비교가능성	▶ 과거의 성과 및 유사사업의 성과와 비교가 가능해야 함

고유지표 도출 및 목표치 설정 예시

■ 고유지표 도출 예시

◎ 사업명 : 과세자료 체납정보 통합관리시스템 구축

사업목적	정부부처와 지방자치단체간 과세자료 공유를 통해 부담금 징수율 제고와 부과착오·누락 과세 문제 해소
------	--



투입지표	(단위 : 백만원)						
	연도	'13	'14	'15	'16	'17	합계
	예산	500	4,652	3,494	1,323	-	9,969



과정	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 표준업무모델 설계 및 정보화전략계획 수립('13) ▶ 과세자료 및 체납정보 통합관리시스템 구축 1차('14) ▶ 과세자료 및 체납정보 통합관리시스템 구축 2차('15) ▶ 과세자료 및 체납정보 통합관리시스템 구축 3차('16)
----	---



산출지표	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 과세자료 연계 종수 : 70종('14) → 130종('16) ▶ 지방세 과세정보 활용기관 수 : 10개('14) → 30개('16)
------	--



결과지표 (고유지표)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 환경개선부담금 및 지방세외수입 징수율 ▶ 지방세 부과착오 건수
----------------	---

■ 목표치 설정 예시

◎ 이용자 만족도 목표치 설정근거 작성 예

- 신규 사업이며, 과거 추세치 또는 유사사례 비교가 불가능한 경우 : 본 사업의 과거실적 또는 유사사업간 비교가 어려운 신규 사업이므로 초기 연도('14년) 목표치는 70점을 설정하고, 종료 연도('17년)까지 매년 2점씩 상향 설정
- 신규 사업이며, 과거 추세치 또는 유사사례 비교가 가능한 경우 : 본 사업의 성격과 유사한 ○○○ 시스템(△△△부)의 초기 연도 이용자 만족도가 70.2점이므로 초기 연도('14년) 목표치는 이보다 높은 71점을 설정하고, 종료 연도('17년)까지 매년 3점씩 상향 설정
- 계속사업인 경우 : 최초 설정한 연도별 목표치 변경 없이 유지

※ 단, 기관 외부 환경변화(법제도 변경 등)로 인한 실적 저하가 발생한 경우, 구체적인 사유를 명시하고 재설정 가능

◎ 이용률(고유지표 포함) 목표치 설정근거 작성 예

- 신규 사업이며, 과거 추세치 또는 유사사례 비교가 불가능한 경우 :
본 사업의 과거실적 또는 유사사업간 비교가 어려운 신규 사업이므로
초기 연도('13년) 목표치는 전제의 xx% 수준으로 설정하고, 종료 연
도('17년)까지 매년 yy%p씩 상향 설정
 - 신규 사업이며, 과거 추세치 또는 유사사례 비교가 가능한 경우 : 본
사업의 성격과 유사한 ○○○ 시스템(△△△부)의 초기 이용률 xx%를
근거로 초기 연도 이용률은 yy% 수준으로 설정하고, 종료 연도('17년)
까지 매년 zz%p씩 상향 설정
 - 계속사업인 경우 : 최초 설정한 연도별 목표치 변경 없이 유지
- ※ 단, 기관 외부 환경변화(법제도 변경 등)로 인한 실적 저하가 발생한 경우, 구체적
사유를 명시하고 재설정 가능

이용자 만족도 조사대상 선정기준

■ 대국민 서비스 사업

◎ 이용자 조사대상 규모 : 300명 이상

- 전체 회원 가입자 수 등을 고려하여 실제 이용자를 조사 대상으로 하되,
- 설문조사 시 평균 응답률이 조사대상 인원수를 기준으로 30% 내외임을 고려하여 유효응답자가 100명 이상이 되도록 설계 (※ 제출 고객 수 : 300명 이상)
- 이용 기관(또는 영역별)이 10개 이상인 경우, 이용기관별(또는 영역별) 조사대상 인원은 30명 이내에서 균등 배분을 원칙으로 하되 배분기준 이하인 기관은 전수가 조사 대상임
- 이용 기관(또는 영역별)이 10개 미만인 경우, 이용기관별(또는 영역별) 조사대상 인원은 전체 조사대상 규모가 300명 이상이 되도록 균등 배분
- 만족도 조사는 이메일 조사를 원칙으로 하되, 이메일 확보가 어려운 경우 홈페이지 배너 등을 통한 조사를 실시하며, 이때는 별도의 고객명단 제출은 불필요
- 주관기관이 자체조사를 희망할 경우, 전담기관이 제공하는 설문지와 측정방식을 준수해야 함

※ 신규사업은 100명 이상이 응답할 수 있는 이용자 추정치 제시

◎ 다수 시스템이 포함된 사업인 경우

- 다수의 기관이 추진하는 사업이거나 1개 사업에 다수의 시스템이 포함된 경우 기관별·시스템별로 조사설계표를 작성하여 제출
- 이용 조사대상 규모는 상기 기준에 따름
- ※ 일부 기관 또는 시스템을 제외하고자 하는 경우 제외 사유를 기록

◎ 이용자 조사대상 요건

- 성과계획서 상 조사범위에 해당하는 이용자여야 함
- 사업 추진과 관련된 이용자는 제외하여야 함
- ※ 주관기관 사업관리 부서 직원, 시스템 관리자, NIA 직원, 사업 수행업체 관계자 등

◎ 설문마감 기준

- 홈페이지를 통한 설문조사는 설문독려의 어려움을 감안하여 영역별, 기관별 조건 없이 선착순으로 유효표본수(유효응답자) 100명 달성 시 설문 종료
- 이메일을 통한 설문조사는 영역별, 기관별로 설문종료 인원수를 균등하게 배분하여 선착순으로 유효표본수 100명 달성 시 설문 종료

■ 정부/공공기관 등 내부 사업

◎ 이용자 조사대상 규모 : 150명 이상

- 여러 기관에 설치된 경우 누락 없이 모든 기관의 실제 이용자를 조사대상에 포함하되,
- 설문조사 시 평균 응답률이 조사대상 인원수를 기준으로 30% 내외임을 고려하여 유효응답자가 50명 이상이 되도록 설계 (1회 제출 고객 수 : 150명 이상)
- 업무 특성을 고려하여 기관별 이용자 조사대상 규모를 가능한 균등하게 배분하여야 함
- 이용/설치기관 수(또는 구분영역)가 16개 미만인 경우, 전체 조사대상 규모가 150명 이상이 되도록 균등 배분하되 실 이용자 수가 배분기준 이하인 경우 전수를 대상으로 함
- 이용/설치기관 수가(또는 구분영역) 16개 이상인 경우, 10명씩 배분하되 실 이용자 수가 배분기준 이하인 경우 전수를 대상으로 함

※ 신규사업은 50명 이상이 응답할 수 있는 이용자 추정치 제시

◎ 다수 시스템이 포함된 사업인 경우

- 다수의 기관이 추진하는 사업이거나 1개 사업에 다수의 시스템이 포함된 경우 기관별·시스템별로 조사설계표를 작성하여 제출
- 이용 조사대상 규모는 상기 기준에 따름
- ※ 일부 기관 또는 시스템을 제외하고자 하는 경우 제외 사유를 기록

◎ 이용자 조사대상 요건

- 성과계획서 상 조사범위에 해당하는 이용자여야 함
- 해당시스템을 실제로(한번이라도) 사용한 경험이 있는 이용자이어야 함
- 사업 추진과 관련된 이용자는 제외하여야 함
- ※ 주관기관 사업관리 부서 직원, 시스템 관리자, NIA 직원, 사업 수행업체 관계자 등

◎ 설문마감 기준

- 영역별, 기관별로 설문종료 인원수를 균등하게 배분하여 선착순으로 유효표본 수 50명 달성 시 설문 종료
- 다만, 주관기관이 조사대상에 포함된 경우, 분석내용에 따라 임의 조정할 수 있음

이용자 만족도 점수산정

◎ 척도(Scale)

- 각 항목별로 7점 척도를 사용하고, 7점 척도 평균점수를 100점 만점으로 환산하여 서비스 만족도를 계산

- 항목별 만족도 측정 : 매우 불만족(1점), 보통(4점), 매우 만족(7점)
- 100점 환산법 = 100점 환산법 = $100 \times (\frac{\text{원점수}}{7})$

◎ 중요도

- 만족도 조사 항목 중 가장 중요하다고 응답된 비율(Frequency)을 이용한 지수

- 항목중요도* S_i = 항목별 응답 비율
- ※ 해당항목이 만족도에 영향을 미치는 정도

◎ 종합만족도 산출

- 산술만족도와 체감(전반적)만족도를 사용하고 ½로 평균함

$$Z = (\sum_{i=1}^p Y_i \times S_i)$$

Z = 산술만족도

Y_i = 항목별 만족도

S_i = 항목별 중요도

p = 항목개수

※ $\sum_{i=1}^p S_i = 1$: 항목별 가중치의 합은 1임

- 산술만족도 : 항목별 중요도가 부여된 각 항목 만족도의 합계 점수

◎ 전체 사업 종합만족도 산출

- 전자정부지원사업의 전체 종합만족도는 각 사업별 종합만족도를 산출하여 그 평균값을 사용

성과계획서 작성 예시

수요자 맞춤형 행정정보 공동이용체계 구축 성과계획서

< 사업목적 작성의 바른 예 >

사업 목적	국민이 행정기관에 제출하지 않아도 되는 구비서류 종수를 확대함으로써 저탄소 녹색성장을 구현	이용자	공무원 및 이용기관
----------	---	-----	---------------

※ 기관이 추진하고자 하는 일의 핵심내용과 이를 통해 나아가고자 하는 방향이 모두 포함됨

< 사업목적 작성의 나쁜 예 >

사업 목적	행정정보 공동이용 정보조회서비스 확대 및 범정부 정보유 통허브 구축	이용자	공무원 및 이용기관
----------	--	-----	---------------

※ 기관이 추진하고자 하는 일의 내용만 반영됨

I. 산출지표(Outputs)

< 산출지표 작성의 바른 예 >

'09	'10	'11	'12	'13
• 공동이용 행정정보 : 80종	• 공동이용 행정정보 : 92종 <누적>	• 공동이용 행정정보 : 120종 <누적>	• 공동이용 행정정보 : 135종 <누적>	• 공동이용 행정정보 : 142종 <누적>
• 공동이용 기관수 : 386개	• 공동이용 기관수 : 414개 <누적>	• 공동이용 기관수 : 438개 <누적>	• 공동이용 기관수 : 455개 <누적>	• 공동이용 기관수 : 465개 <누적>

※ 사업의 시작 연도부터 최종 연도까지의 과업범위가 구체적이고 명확함

< 산출지표 작성의 나쁜 예 >

'09	'10	'11	'12	'13
• 행정정보 공동이용체계 구축 1단계	• 행정정보 공동이용체계 구축 2단계	• 행정정보 공동이용체계 구축 3단계	• 행정정보 공동이용체계 구축 4단계	• 행정정보 공동이용체계 유지보수

※ 언제까지 사업을 추진하면 과업이 완료되는지 알 수 없으며, 지원사업에 해당되지 않는 유지보수 사업이 포함됨

📖 성과계획서 작성 예시는 이해를 돕기 위해 편집된 것임

※ 주관기관은 성과계획서 작성 시 **음영부분**을 중심으로 내용 작성

II. 성과지표 및 목표

< 성과지표 및 목표 작성의 바른 예 >

성과영역	지표명	단위	가중치 (%)	'09	'10	'11	'12	'13
	합계	-	100	-	-	-	-	-
일반지표	①사업관리 적절성	점	10	100	100	100	100	100
핵심지표	②이용자 만족도	점	30	70	72	74	76	80
	③공동이용건수	백만건	30	58.8	87.9	131.4	196.5	294
	④탄소저감량	만톤	30	11.7	17.5	26.2	39.2	58.7

※ 목표치가 성과지표(지표명)에 대한 내용을 확인할 수 있도록 작성됨

< 성과지표 및 목표 작성의 나쁜 예 >

성과영역	지표명	단위	가중치 (%)	'09	'10	'11	'12	'13
	합계	-	100	-	-	-	-	-
일반지표	①사업관리 적절성	점	10	10	10	10	10	10
핵심지표	②이용자 만족도	점	30	15	20	25	30	30
	③공동이용건수	건	30	10	15	20	25	30
	④탄소저감량	만톤	30	10	15	20	25	30

※ 목표치가 가중치의 배점 한도를 기준으로 작성됨

Ⅲ. 성과지표 상세정의서

① 사업관리 적절성

지표명	사업관리 적절성		가중치(%)	10	
지표정의	진도, 위험, 변경, 품질관리 등 사업수행의 적절성 점검				
연도	'09	'10	'11	'12	'13
목표	100점	100점	100점	100점	100점
측정기준	- 측정항목 및 점수 부여기준				
	구분	점검내용	점수		
			적정	조치완료	미조치
	진도관리의 적절성	사업추진체계를 구성하였고, 정기적인 점검 등을 통해 계획된 일정 및 범위 내에서 사업이 추진되었는가?	25점	20점	0점
	위험관리의 적절성	사업추진 중에 발생한 문제점이나 위험요인에 대한 적절한 대책을 수립시행하였는가?	25점	20점	0점
	변경관리의 적절성	사업일정범위 등의 변경으로 이어질 수 있는 사업시행 상 변경요인에 대해 적절한 대책을 수립시행하였는가?	25점	20점	0점
	품질관리의 적절성	사업내용에 적시한 결과물의 내용이 충족될 수 있도록 품질관리를 위한 적절한 대책을 수립시행하였는가?	25점	20점	0점
	- 측정방법 : 최종 감리 결과보고서상 진도·위험·변경·품질관리에 대한 검토의견(적정, 보통, 미흡 등)을 준용하여 점수를 부여하되 미흡 판정을 받은 경우 감리 조치결과 보고서를 확인하여 조치 완료시 부분점수 부여 ※ 위탁감리 미실시한 경우, NIA 사업담당자 의견을 반영				
	- 측정산식 : 진도관리 점수 + 위험관리 점수 + 변경관리 점수 + 품질관리 점수 ·예시) 25점(진도) + 25점(위험) + 20점(변경) + 0점(품질)				
	- 측정기간 : 사업 수행기간 - 측정시기 : 감리 종료 후 - 근거자료 : 최종 감리 결과보고서 ※ 측정항목 중 미흡 판정을 받은 경우, 감리 조치결과 보고서를 추가로 제출. 또한, 위탁감리 미실시한 경우 NIA 사업담당자 검토의견서를 근거자료로 제출				

※ 사업관리 적절성 지표는 상기 양식 변경 없이 활용하며, 목표치는 연도별 계획에 따라 100점을 설정

② 이용자 만족도

지표명	이용자 만족도		가중치(%)	30												
지표정의	e하나로 민원 이용자에 대한 만족수준															
목표치	'09	'10	'11	'12	'13											
	70점	72점	74점	76점	80점											
측정기준	<div>- 측정방법 : 전문기관(NIA)이 제공하는 구조화된 설문지를 활용하고 리커트 7점 척도로 조사한 결과를 반영</div> <div>- 조사주체 : 전문기관(NIA)</div> <div>- 설문 대상</div> <table><tr><td>구분</td><td>설문 대상</td><td>조사 대상 규모</td></tr><tr><td>공무원</td><td>행정정보 공동이용 업무처리 담당자</td><td>약 150명 이상</td></tr></table> <div>- 조사내용 : 시스템 만족도, 불편사항 등 시스템 이용 전반에 대한 내용</div> <div>- 표본 추출방법 : 단순무작위추출법</div> <div>- 조사시기 : 익년 3~4분기</div> <div>※ 주관기관 자체조사가 허용된 경우만 조사시기 변경</div> <div>- 만족도 산정방법</div> <div>① 설문 항목별로 응답자들의 7점 척도 점수를 합산하여 평균값 산출</div> <div>② 체감만족도 문항 응답점수를 합산하여 평균값 산출</div> <div>③ 가장 중요하다고 응답한 문항의 응답 빈도를 이용하여 각 항목에 가중치 부여</div> <div>④ 산술만족도 산출 : $\sum \text{항목별 만족도} \times \text{가중치}$</div> <div>⑤ 사업별 이용자만족도 산출 : $\text{체감만족도} \times 0.5 + \text{산술만족도} \times 0.5 \Rightarrow 100\text{점 환산}$</div> <div>⑥ 전자정부지원사업의 전체 종합만족도 : $\sum \text{사업별 이용자만족도} / \text{사업수}$</div> <div>- 근거자료 : 이용자만족도 조사 결과보고서</div> <div>예시) 사업별 이용자만족도 산출 예시</div> <table><tr><td>① A항목 평균 : 5 B항목 평균: 4 C항목 평균: 4</td></tr><tr><td>② 체감만족도 : 체감만족도 문항 응답점수를 합산하여 평균 점수 산출(예: 4.8)</td></tr><tr><td>③ 항목중요도 : A항목 응답빈도: 50% B항목 응답빈도: 20% C항목 응답빈도 : 30%</td></tr><tr><td>④ 산술만족도 = $(5 \times 0.5) + (4 \times 0.2) + (4 \times 0.3) = 4.5$</td></tr><tr><td>⑤ 사업별 이용자만족도 : $4.8\text{점} \times 0.5(50\% \text{ 반영}) + 4.5 \times 0.5(50\% \text{ 반영}) = 4.7$ 100점 환산 = $(4.7/7) \times 100 = 67.1\text{점}$</td></tr></table> <div>- 목표치 설정 근거 : 본 사업의 과거실적 또는 유사사업간 비교가 어려운 신규 사업이므로 초기 연도('09년) 목표치는 70점을 설정하고, 종료 연도('13년)까지 매년 2점 이상씩 상향 설정</div>					구분	설문 대상	조사 대상 규모	공무원	행정정보 공동이용 업무처리 담당자	약 150명 이상	① A항목 평균 : 5 B항목 평균: 4 C항목 평균: 4	② 체감만족도 : 체감만족도 문항 응답점수를 합산하여 평균 점수 산출(예: 4.8)	③ 항목중요도 : A항목 응답빈도: 50% B항목 응답빈도: 20% C항목 응답빈도 : 30%	④ 산술만족도 = $(5 \times 0.5) + (4 \times 0.2) + (4 \times 0.3) = 4.5$	⑤ 사업별 이용자만족도 : $4.8\text{점} \times 0.5(50\% \text{ 반영}) + 4.5 \times 0.5(50\% \text{ 반영}) = 4.7$ 100점 환산 = $(4.7/7) \times 100 = 67.1\text{점}$
	구분	설문 대상	조사 대상 규모													
	공무원	행정정보 공동이용 업무처리 담당자	약 150명 이상													
	① A항목 평균 : 5 B항목 평균: 4 C항목 평균: 4															
	② 체감만족도 : 체감만족도 문항 응답점수를 합산하여 평균 점수 산출(예: 4.8)															
	③ 항목중요도 : A항목 응답빈도: 50% B항목 응답빈도: 20% C항목 응답빈도 : 30%															
	④ 산술만족도 = $(5 \times 0.5) + (4 \times 0.2) + (4 \times 0.3) = 4.5$															
	⑤ 사업별 이용자만족도 : $4.8\text{점} \times 0.5(50\% \text{ 반영}) + 4.5 \times 0.5(50\% \text{ 반영}) = 4.7$ 100점 환산 = $(4.7/7) \times 100 = 67.1\text{점}$															

③ 공동이용건수

지 표 명	공동이용건수		가 중 치 (%)	30	
지 표 정 의	행정정보의 공동이용(중계, 열람) 활용건수				
목 표 치	'09	'10	'11	'12	'13
	58.8백만건	87.9백만건	131.4백만건	196.5백만건	294백만건
측 정 기 준	<ul style="list-style-type: none">- 측정방법 : e하나로 민원시스템 관리자 메뉴의 통계화면 또는 로그를 확인- 측정산식 : 이용건수- 측정기간 : 매년 1월 ~ 12월- 측정시기 : 익년 8월말- 근거자료 : e하나로 민원시스템의 행정정보 공동이용 실적화면 또는 e나라지표의 행정정보 공동이용 총괄표- 목표치 설정 근거 : '09년은 사업 초기 연도임을 감안하여 행정정보 공동이용 중기전략계획서상 '13년 목표치 294백만건의 20% 수준인 58.8백만건으로 설정하고 매년 49.5%씩 상향 설정				

④ 탄소저감량

지표명	탄소저감량		가중치(%)	30	
지표정의	행정정보 공동이용에 따른 탄소저감량				
목표치	'09	'10	'11	'12	'13
	12만톤	13만톤	14만톤	24.3만톤	34.4만톤
측정기준	<div>- 측정방법 : e하나로 민원시스템 관리자 메뉴의 통계화면 또는 로그를 확인하여 계산</div> <div>- 측정산식 : [공동이용건수 × [20.65/1,000,000(중이절감계수)]] + [공동이용건수 × [10Km(평균왕복거리)]/[10.76Km(리터당 주행거리)] × [7400/10,000,000(발열량)] × [0.783(탄소배출계수)] × [44/12(탄소분자량/탄소원자량)]</div> <div>※ 세부 측정산식은 불임2 참고</div> <div>- 측정기간 : 매년 1월 ~ 12월</div> <div>- 측정시기 : 익년 8월말</div> <div>- 근거자료 : ① e하나로 민원시스템의 행정정보 공동이용 실적화면 또는 e나라지표의 행정정보 공동이용 총괄표</div> <div>② 탄소저감량 산출 자료</div> <div>- 목표치 설정 근거 : '09년부터 '13년까지 공동이용건수 목표치에 따라 탄소저감량 목표치 설정</div>				

【붙임1】 이용자 만족도 조사설계표

(공무원/내부시스템용)

사업명	수요자 맞춤형 행정정보공동이용체계 구축		유형	계속		
주관기관명	안전행정부 행정정보공동이용센터					
시스템명	e하나로민원(http://www.share.go.kr)		서비스 오픈 시기	2002. 11		
시스템 설명	행정정보 공동이용을 통해 국민과 기업의 구비서류 최소화 및 무방문 민원처리를 구현하고, 수요자 맞춤형 서비스 제공으로 정보 오남용 방지 및 공동이용 활성화 도모					
조사 범위	행정정보 공동이용 업무담당자					
이용/설치 기관 수	455개	이용/설치기관명*		<붙임> 행정정보 공동이용 이용기관 목록 참고		
조사대상 인원 수	150명	기관별 이용자 수* (또는 영역별)	기관명 (또는 영역명)	최대 사용가 능 인원	실이용자 수	기관별 (또는 영역별) 조사대 상 인원수
			중앙행정기관	52명	52명	50명
			지자체	261명	200명	50명
			공공금융·교육	142명	140명	50명
특이사항	없음					

〈붙임〉 행정정보 공동이용 이용기관 목록

- 135종 구비서류를 제출하지 않아도 되는 기관 (455개)

중앙행정기관	
52개	대통령실, 감사원, 국가정보원, 방송통신위원회, 민주평화통일자문회의, 국가인권위원회, 국무총리실, 법제처, 국가보훈처, 특임장관실, 공정거래위원회, 금융위원회, 국민권익위원회, 기획재정부, 교육과학기술부, 외교통상부, 통일부, 법무부, 국방부, 안전행정부, 문화체육관광부, 농림수산식품부, 지식경제부, 보건복지부, 환경부, 고용노동부, 여성가족부, 국토해양부, 국세청, 관세청, 조달청, 통계청, 대검찰청, 병무청, 방위사업청, 경찰청, 소방방재청, 문화재청, 농촌진흥청, 산림청, 중소기업청, 특허청, 식품의약품안전청, 기상청, 해양경찰청, 행정중심복합도시건설청, 육군본부, 대일항쟁기강제동원피해조사 및 국외강제동원희생자등지원위원회, 국회, 대법원, 헌법재판소, 중앙선거관리위원회

지방자치단체	
261개	시·도(17개), 시·군·구(228개), 시·도 교육청(16개)

공공기관	
106개	<ul style="list-style-type: none"> •(공사공단) 기술신용보증기금, 농수산물유통공사, 대한법률구조공단, 대한주택보증주식회사, 대한지적공사, 사립학교교직원연금공단, 한국예탁결제원, 한국법무보호복지공단, 한국공항공사, 한국농어촌공사, 한국산업인력공단, 한국무역보험공사, 한국자산관리공사, 한국장애인고용공단, 한국전기안전공사, 한국토지주택공사, 교통안전공단, 공무원연금공단, 국민건강보험공단, 국민연금공단, 근로복지공단, 신용보증기금, 중소기업진흥공단, 한국전력공사, 한국환경자원공사, 한국주택금융공사, 부산광역시시설관리공단, 한국철도시설공단, 평생교육진흥원, 한국산업단지공단, 서울특별시SH공사, 한국수자원공사, 한국가스안전공사, 대구도시공사, 대전도시공사, 전북개발공사, 서울특별시시설관리공단, 대구광역시시설관리공단, 강동구도시관리공단, 강서구시설관리공단, 경기도시공사, 광주도시공사, 대전시설관리공단, 마포구시설관리공단, 부산도시공사, 부산교통공사, 부산항만공사, 송파구시설관리공단, 울산도시공사, 금융감독원, 대덕연구개발특구지원본부, 서울도시철도공사, 서울메트로, 주택관리공단, 중소기업중앙회, 한국장학재단, 한국지역난방공사, 새마을금고, 강원도개발공사, 한국석유관리원, 강남구도시관리공단, 건강보험심사평가원, 관악구시설관리공단, 국립공원관리공단, 광진구시설관리공단, 국립암센터, 도로교통공단, 동작구도시시설관리공단, 서대문구도시관리공단, 성동구도시관리공단, 속초시시설관리공단, 수원시시설관리공단, 예금보험공사, 종로구시설관리공단, 중구시설관리공단, 창원시시설관리공단, 청주시시설관리공단, 한국기업데이터, 한국승강기안전관리원, 한국저작권위원회, 은평구시설관리공단, 천안시설관리공단, 노원구시설관리공단, •(협회) 한국전기공사협회, 한국정보통신공사협회, 대한상공회의소, 한국산업기술진흥협회, 한국소프트웨어산업협회, 한국공정거래조정원, (사)소방시설관리협회 •(재단) 16개 시·도 신용보증재단

금융기관	
18개	우리은행, 중소기업은행, 신한은행, 하나은행, 한국외환은행, 국민은행, SC제일은행, 한국씨티은행, 농업협동조합중앙회, 수산업협동조합중앙회, 대구은행, 부산은행, 광주은행, 제주은행, 전북은행, 경남은행, 서울보증보험, 홍콩상하이은행

교육기관	
18개	송실대, 서울대, 안동대, 전북대, 군산대, 목포해양대, 경상대, 단국대, 국민대, 대구대, 부산대, 영남대, 원광대, 울산대, 청주대, 충북대, 전주비전대, 한국해양대(부산)

※ 진실화해를 위한 과거사정리위원회('12.4.30 폐지), 세종시('12.7.31 신설 시도)

【붙임2】 연도별 사업비 및 구축 계획

□ 투입 : 연도별 사업비

(단위 : 백만원)

합계	'08년(결산)	'09년(결산)	'10년(결산)	'11년(결산)	'12년	'13년
30,954	845	5,475	7,464	8,150	4,067	4,953

□ 과정 : 연도별 구축 계획

연도	주요 내용	사업기간
'08	• 수요자 맞춤형 행정정보공동이용 BPR/ISP	2008. 12 - 2009. 6
'09	• 공동이용 정보 확대(9종, 71→80종) • 공동이용 공공·민간기관 확대(19개, 441→460개) • 맞춤형 서류정보 열람체계 시범 개발(5개) • 전자민원서류관리시스템 구축(기본기능) • 행정정보 중계서비스 고도화 및 적용 확대	2009. 8 - 2009. 12
'10	• 공동이용 정보 확대(12종, 80→92종) • 공동이용 공공·민간기관 확대(56개, 460→516개) • 맞춤형 서류정보 열람체계 확대(400개, 5→405개) • 전자민원서류관리시스템 연계 확대(2개, 1→3개) • 행정정보 중계서비스 확대 적용(미환급금 4종 시범 적용) • 정보보안 및 개인정보보호체계 강화	2010. 4 - 2010. 11
'11	• 공동이용 정보 확대(28종, 92→120종) • 공동이용 공공·민간기관 확대(43개, 516→559개) • 맞춤형 서류정보 열람체계 확대(22개, 405→427개) • 전자민원서류관리시스템 연계 확대(5개, 3→8개) • 행정정보 중계서비스 확대 적용(5개, 1→6개 서비스) • 업무 및 제도 변화에 따른 시스템 개선	2011. 3 - 2011. 11
'12	• 공동이용 정보 확대(15종, 120→135종) • 맞춤형 서류정보 열람체계 확대(23개, 427→450개) • 전자민원서류관리시스템 기능고도화 • 행정정보 중계서비스 기능 고도화 • 공동이용 정보보안체계 개선	2012. 6 - 2012. 11
'13	• 공동이용 정보 확대(7종, 135→142종) • 맞춤형정보조회서비스 확대(20개 사무, 450→470개) • 행정정보공동이용 대상 기관 확대(10개기관, 455→465개) • 전자민원서류관리서비스 연계 창구 확대(4개, 8개→12개) • 정보유통서비스 기관 및 서비스 확대 - 정보유통서비스 제공·이용기관 확대(20개, 444→464개) - 사실여부 확인서비스 대상정보 확대(12종, 21종→33종) • G-ISMS 재인증	2013. 4 - 2013. 12

【붙임3】 탄소저감량 측정산식

1. 종이절감계수 : $20.65/10^6 \text{t CO}_2$

- A4 용지 1매 기준
- 종이생산 : 6.4g CO_2 (= 1매 5g x $1.28 \text{g CO}_2/\text{g}$)
- 토너 : 0.96g CO_2 / 전력 : 13.29g CO_2
- A4용지 1매 당 $20.65/10^6 \text{t CO}_2$ 탄소 소비

2. 왕복거리(평균) : 10Km

- 안전행정부 녹색정보화기본계획('09.1) 기준 준용

3. 리터당 주행거리(평균) : 10.76Km/리터

- 안전행정부 녹색정보화기본계획('09.1) 기준 준용

4. 종이감축에 따른 탄소 저감량

- 종이출력 절감에 따른 탄소절감
= A4 용지 1매 * $20.65/10^6 \text{t CO}_2$
= [공동이용건수 × $20.65/1,000,000$ (종이절감계수)]

5. 이동 방식을 통한 탄소 저감량

- 교통이동 절감에 따른 탄소절감
[공동이용건수] × 10Km (평균왕복거리)/ 10.76Km (리터당 주행거리)]
× $7400/10,000,000$ (발열량)] × 0.783 (탄소배출계수)]
× $44/12$ (탄소분자량/탄소원자량)]

6. 총 탄소 저감량

- 종이출력 절감에 따른 탄소절감량
+ 교통이동 절감에 따른 탄소절감량
= [공동이용건수 × $20.65/1,000,000$ (종이절감계수)]
+ [공동이용건수] × 10Km (평균왕복거리)/ 10.76Km (리터당 주행거리)]
× $7400/10,000,000$ (발열량)] × 0.783 (탄소배출계수)]
× $44/12$ (탄소분자량/탄소원자량)]

성과계획서 검토결과 작성요령

◎ 성과점검 대상 여부 : 익년도 성과점검 대상여부를 확인

- 성과점검이 불가하거나 불필요한 경우 주요 검토/조정 의견에 사유를 제시(예: BPR/ISP사업)

※ 성과점검 대상여부를 사업심의위원회에서 최종 결정

◎ 검토 결과 요약 : 지표별 검토 세부내역의 각 항목 검토결과를 종합하여 O/X로 표기 (X가 하나 이상 존재하면 X로 처리)

- 사업목적/이용자 : 누락 여부를 확인

- I. 산출지표 : 사업 시작연도부터 최종 연도까지 산출내용*(사업범위)이 작성되어 있는지 확인

※ 예시) 연계중수 확대 : x종, 표준화율 : x%, ~서비스 개발 : x종, 공동이용 기관수 확대 : x개 기관 등

- II. 성과지표 및 목표

- 사업관리 적절성(단위 : 점, 가중치 10%), 이용자 만족도(단위 : 점, 가중치 30%), 이용률 또는 이용건수(단위 : % 또는 건, 가중치 30%) 지표의 가중치와 사업 시작 연도부터 최종 연도까지 목표치가 작성되어 있는지 확인

- 고유지표가 설정되어 있고 가중치는 30% 한도 내에서 균등 배분 되어 있는지 확인(해당연도 목표치, 단위 포함)

※ 사업목적 달성여부를 확인할 수 있는 고유지표가 이용자 만족도 또는 이용률인 경우, 고유지표에 할당된 가중치 30%를 핵심지표에 배분하되 고유지표로 간주한 지표의 비중이 높게 설정되어 있는지 확인

- III. 성과지표 상세정의서 : 누락 없이 작성되어 있는지 확인

- 성과지표/목표의 적정성 : 지표별 검토 세부내역을 종합하여 작성

◎ 주요 검토/조정 의견 : 조정결과 또는 성과점검 등과 관련한 특이사항이 있는 경우 기술(특이사항이 없는 경우 작성 불필요)

붙임. 지표별 검토 세부내역 작성요령

◎ 사업관리 적절성 : 사업관리 적절성 지표 반영 여부를 확인

- 사업관리 적절성 지표가 설정되어 있지 않을 경우 X 처리하고 미적용 사유를 기재

◎ 이용자 만족도

- **설계 여부** : 이용자 만족도 조사설계표가 제시 되어 있는지를 확인
- **설계 기준** : 이용자 만족도 조사대상 선정기준에 부합하는지를 확인
- **설문대상** : 이용자 만족도 조사대상이 구체적으로 작성되어 있는지 확인
 - ※ 예시 : 국민(글로벌 첨단항만물류정보망 이용자), 공무원(방역업무담당자)
- **조사 가능성** : 성과계획서상 이용자 만족도 조사시기에 조사가 가능한지 여부를 확인하여 O/X로 표기
 - ※ 시스템 오픈시기 및 충분한 이용기간 확보 등을 종합적으로 판단
- **표본 추출방법** : 주관기관이 전문기관(NIA)에 고객명단 제출 시 표본 추출방법이 작성되어 있는지 확인
 - ① 단순무작위 추출법
 - ② 계통 추출법
 - ③ 층화 추출법
- **비교가능성** : 목표치 설정 근거에 과거 실적 기반 또는 유사 사업간 비교가 되어 있는지 확인
- **적절성** : 목표치 설정 근거에 따른 목표치 설정이 객관적이고 타당한지 확인
 - ※ 과거 실적 또는 유사 사업간 비교가 어려운 신규 사업은 70점부터 설정
- **기타** : 측정방법, 조사주체, 조사내용, 조사시기, 만족도 산정방법이 제시된 기준대로 작성되어 있는지 확인

◎ 이용률(또는 이용건수)

- **지표의 적정성** : 지표정의 및 측정산식 내용을 반영하여 이용률 또는 이용건수로 설정되어 있는지 확인
- **비교가능성** : 목표치 설정 근거에 과거 실적 기반 또는 유사 사업간 비교가 되어 있는지 확인
- **적절성** : 목표치 설정 근거에 따른 목표치 설정이 객관적이고 타당한지 확인
- **측정산식** : 지표정의 내용이 수식으로 표기되어 있는지 확인
 - ※ 해당건수(온라인)/전체(온라인+오프라인), 항목 ① 이용건수 + 항목 ② 이용건수...
- **측정기간/시기** : 측정기간은 계속사업의 경우 ‘매년 1월~12월’, 신규사업의 경우 시스템 오픈 일부터 최소 3개월 이상, 측정시기는 ‘익년 8월말’로 작성되어 있는지 확인 =

- 측정방법/근거자료

- 측정방법 : 어떤 시스템의 무엇을 통해 결과를 확인시켜 주겠다고 되어 있는지 확인
- 근거자료 : 활용도를 입증할 수 있는 객관적인 자료명이 제시되어 있는지 확인

◎ 고유지표

- 대표성 : 고유지표는 사업 내용의 일부가 아닌 전체를 대표하는지 확인
- 연계성 : 고유지표의 성과측정 결과로 사업 목적 달성여부를 확인할 수 있는지 확인
- 성과 : 고유지표가 투입이나 산출의 양이 아닌 결과(Outcome)에 초점이 맞추어져 있는지 확인
- 비교가능성 : 목표치 설정 근거에 과거 실적 기반 또는 유사 사업간 비교가 되어 있는지 확인
- 적절성 : 목표치 설정 근거에 따른 목표치 설정이 객관적이고 타당한지 확인
- 측정가능성 : 측정산식이 수식으로 표현되지 않거나 현실적으로 측정이 불가능한지 확인
- 일치성 : 고유지표의 정의와 측정산식의 일치성이 결여되었는지 확인

※ 불일치 예시

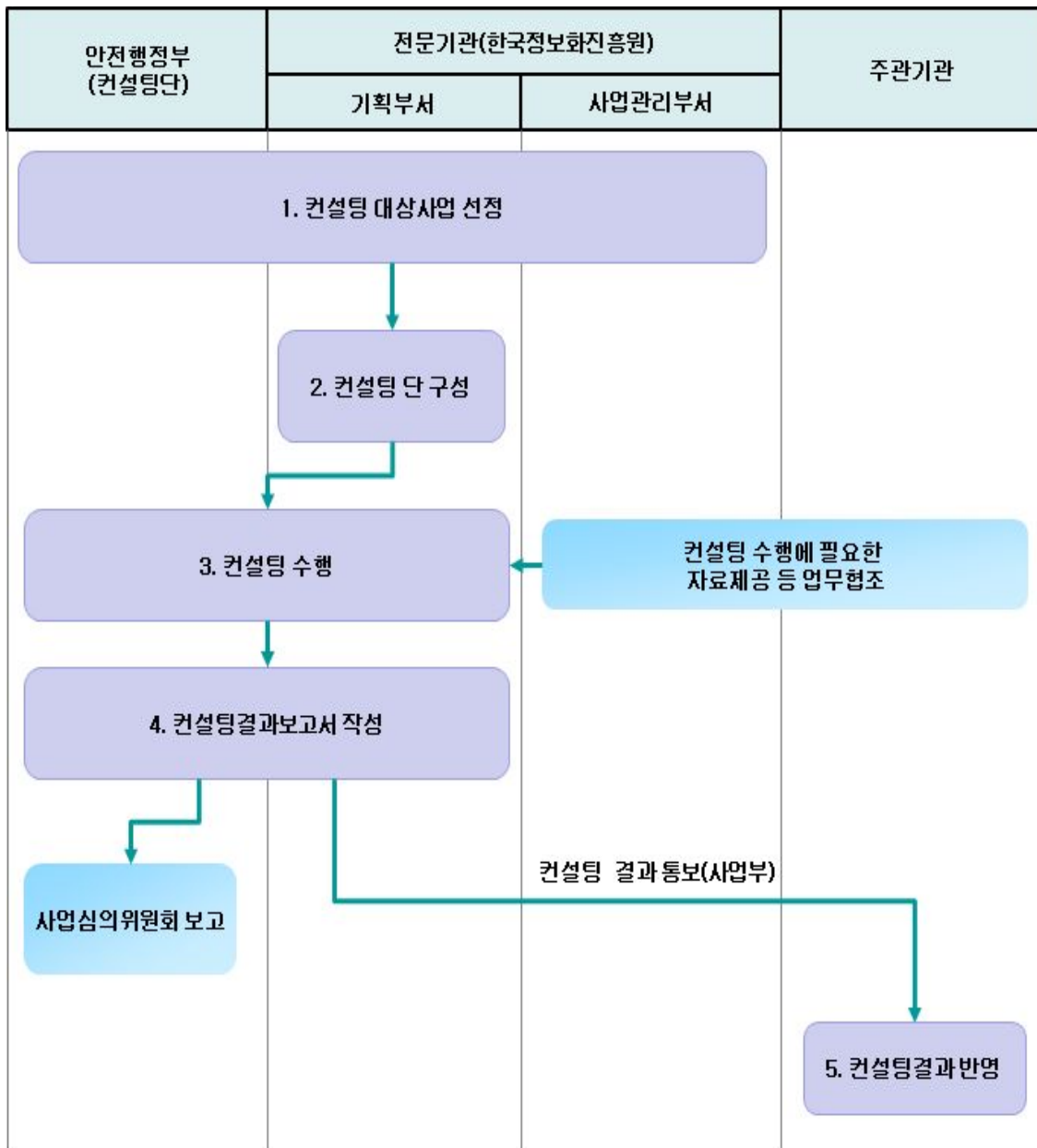
- 지표명 : 실종아동 발견율 (☞ 측정산식의 분자만 당해 연도로 한정됨)
- 지표정의 : 프로파일링시스템상 신고 등록된 실종아동 중 발견(해제)된 비율
- 측정산식 : 프로파일링시스템상 당해 연도 실종아동 발견건수/실종아동 신고건수 × 100(%)
- 측정산식 : 지표정의 내용이 수식으로 표기되어 있는지 확인
- 측정기간/시기 : 측정기간은 계속사업의 경우 ‘매년 1월~12월’, 신규사업의 경우 시스템 오픈 일부터 최소 3개월 이상, 측정시기는 ‘익년 8월말’로 작성되어 있는지 확인
- 측정방법/근거자료
 - 측정방법 : 어떤 시스템의 무엇을 통해 결과를 확인시켜 주겠다고 되어 있는지 확인
 - 근거자료 : 활용도를 입증할 수 있는 객관적인 자료명이 제시되어 있는지 확인

◎ 세부 검토/조정 의견 및 특이사항 : 조정결과 또는 성과점검 등과 관련한 특이사항이 있는 경우 기술(특이사항이 없는 경우 작성 불필요)

5-2-2. 중간점검 및 컨설팅

전자정부지원사업 중 핵심기반사업, 대규모 사업 등 사회적 이슈가 되는 사업에 대해서 사업의 실패 최소화와 사업목표 달성을 유도하기 위해 중간점검 및 컨설팅을 제공하는 단계

< 중간점검 및 컨설팅 절차 >



프로세스 설명

1. 컨설팅 대상사업 선정

사업심의위원회, 안전행정부, 전문기관은 외부지적 및 사회적 이슈에 기반하여 중간점검 및 컨설팅 대상 사업을 선정한다.

2. 컨설팅 단 구성

전문기관(기획부서)은 중간점검 및 컨설팅 수행에 필요한 컨설팅 단을 구성한다.
컨설팅 단 구성은 전문기관(NIA), 안전행정부, 외부전문가 등으로 구성한다.

3. 컨설팅 수행

컨설팅 단은 사업관리부서와 주관기관의 협조를 얻어 진행중인 전자정부지원사업에 대하여 중간점검 및 컨설팅을 수행한다.

4. 컨설팅 결과보고서 작성

컨설팅 단은 중간점검 및 컨설팅 결과에 대한 보고서를 작성하고 사업심의위원회에 보고하고, 그 결과를 주관기관에 통보한다.

5. 컨설팅 결과 반영

주관기관은 중간점검 및 컨설팅 결과 보고서에서 제시한 주요 개선사항을 진행중인 사업에 반영하여 사업을 수행한다.



관련근거 및 참고자료

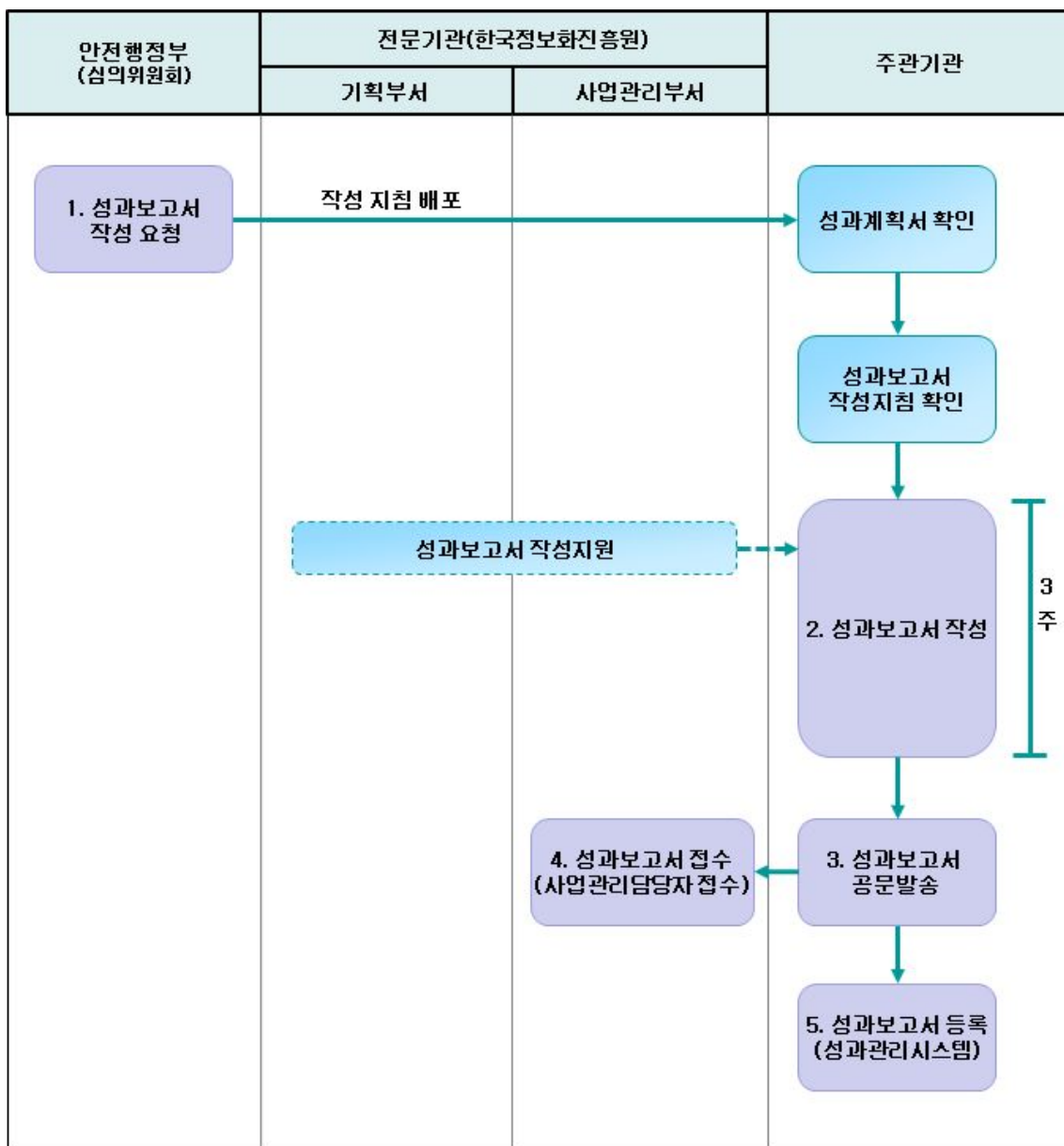
- 전자정부지원사업 관리지침 제6장 성과관리(안전행정부 예규 제27호, 2013.8.26)

5-2-3. 성과점검 및 결과 환류

5-2-3-1. 성과보고서 작성 절차

사업수행 완료 후 성과계획서에 근거하여 사업의 성과를 성과점검보고서 양식에 맞게 작성하는 단계

< 성과보고서 작성 절차 >



프로세스 설명

1. 성과보고서 작성 요청

안전행정부(전자정부지원과)에서 전자정부지원사업을 수행한 주관기관에 성과보고서 작성 요청 공문을 발송한다.

2. 성과보고서 작성

주관기관은 사업의 성과계획서를 확인하고, 성과지표별로 성과를 자체적으로 측정하여 전자정부지원사업 성과보고서 [별지 제19호 서식] 를 작성한다.

※ 사업관리 적절성과 이용자 만족도 지표는 전문기관에서 제공한 결과에 기반하여 해당 내용을 작성한다. 단, 조사결과가 나오지 않은 경우, 해당 항목은 제외하고 작성한다.

3. 성과보고서 공문발송

주관기관은 작성이 완료된 성과보고서를 전문기관(사업관리부서)으로 공문 발송한다. 공문 발송 시 성과보고서를 첨부한다.

4. 성과보고서 접수

전문기관(사업관리부서)은 주관기관에서 발송한 성과보고서를 접수한 후 전자정부 기획부서에 공람처리 한다.

단, 사업관리 담당은 접수한 성과보고서 제출 공문에 성과보고서가 첨부되지 않은 경우, 주관기관에 성과보고서와 공문을 다시 제출해 줄 것을 요청한다.

5. 성과보고서 등록

주관기관은 전문기관에 공문으로 성과보고서를 제출한 후, 성과관리 시스템에 성과보고서와 증빙자료를 등록한다.

※ 성과관리시스템 URL : <http://egov.nia.or.kr>



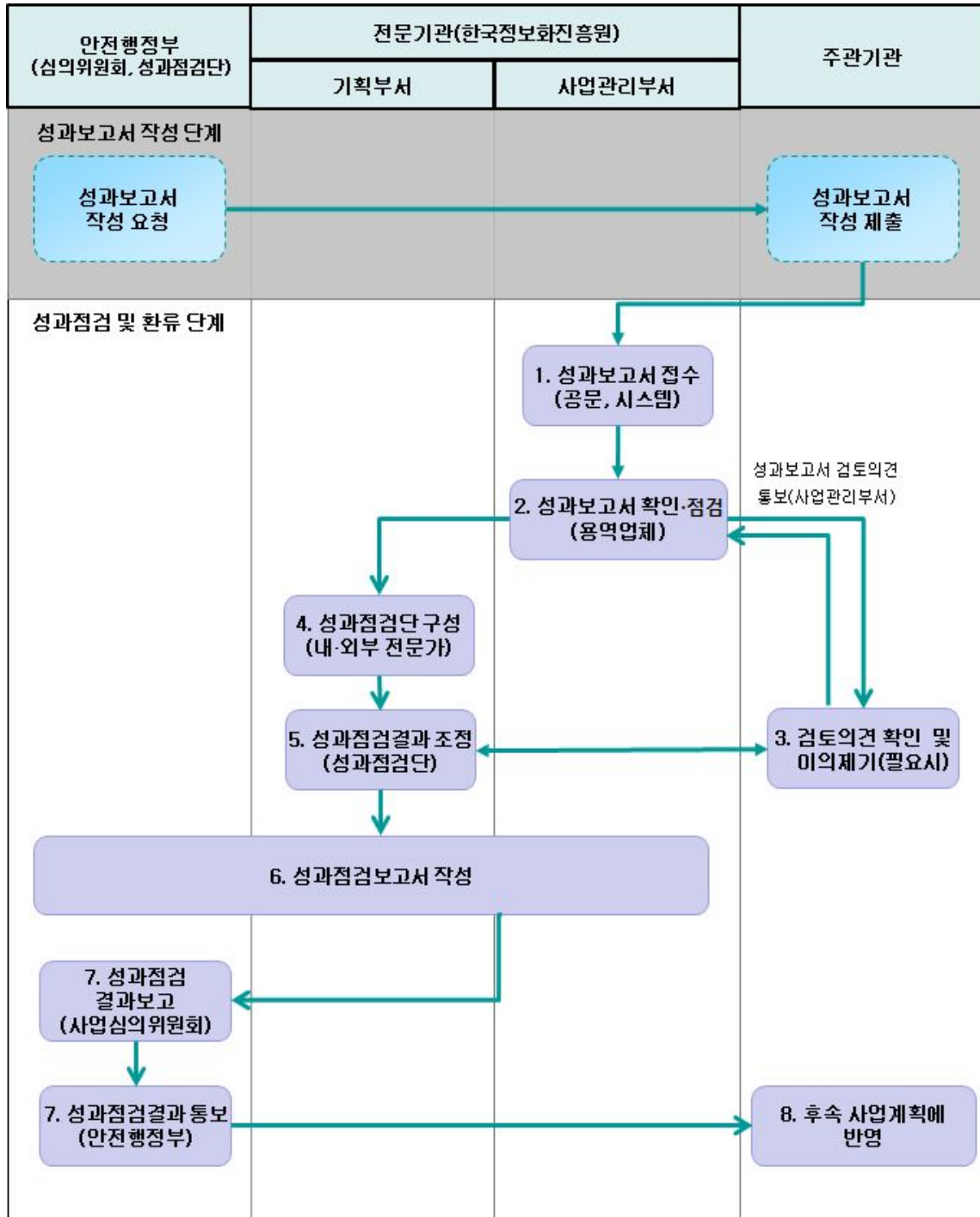
관련근거 및 참고자료

- 전자정부지원사업 관리지침 제6장 성과관리(안전행정부 예규 제27호, 2013. 8. 26)

5-2-3-2. 성과점검 및 결과 환류

주관기관이 제출한 성과보고서를 성과점검단(안행부, NIA, 외부전문가)이 실적을 확인·점검 하고 그 결과를 환류하는 단계

< 성과점검 및 결과 환류 절차 >



프로세스 설명

1. 성과보고서 접수(공문, 시스템)

전문기관은 주관기관이 공문으로 제출한 성과보고서와 성과관리 시스템에 등록된 근거자료를 접수한다.

2. 성과보고서 확인·점검

전문기관(사업관리부서)은 용역업체를 활용하여 주관기관이 제출한 성과보고서의 실적을 근거자료에 기반하여 타당성을 확인 및 점검 후, 주관기관에 검토의견을 통보한다.

3. 검토의견 확인 및 이의제기

주관기관은 검토의견을 확인하고, 필요 시 이의 제기는 전문기관이 한다.

4. 성과점검단 구성(내·외부 전문가)

전문기관은 10명 내외의 내·외부 전문가로 성과점검단을 구성한다.

※ 내부 전문가 : 안전행정부부, 한국정보화진흥원 성과관리 담당자(기획부서, 사업관리부서)
외부 전문가 : 전자정부지원사업과 성과관리에 전문성을 확보한 외부인사

5. 성과 점검결과 조정

성과점검단은 주관기관이 성과보고서 검토의견에 대한 이의제기 시 소명을 받아 조정과정을 거친다.

6. 성과점검보고서 작성

성과점검단은 이의 조정결과를 반영하여 성과점검보고서를 작성한다.

7. 성과점검 결과보고

전문기관은 성과점검 결과를 사업심의위원회에 보고한 후 그 결과를 주관기관에 통보한다.

8. 후속 사업계획에 반영

안전행정부는 당해 연도 성과점검결과에 기반하여 후속사업에 환류하고, 성과목표 등의 변경이 필요하다고 판단되는 경우, 주관기관에 변경을 요청한다.



관련근거 및 참고자료

- 전자정부지원사업 관리지침 제6장 성과관리(안전행정부 예규 제27호, 2013. 8. 26)

등급별 환류기준

◎ 성과점검 결과에 따라 각 사업을 등급별로 분류하여 후속 사업계획 및 예산에 반영

등급	구간	환류내용
S	110% 이상	예산 수립 시 최우선 고려, 필요시 증액
A	100% 이상 ~ 110% 미만	후속 사업 정상 추진
B	90% 이상 ~ 100% 미만	후속 사업계획 수정·보완
C	80% 이상 ~ 90% 미만	사업방향 재검토 및 수정
D	80% 미만	사업 전면수정 또는 예산 미반영

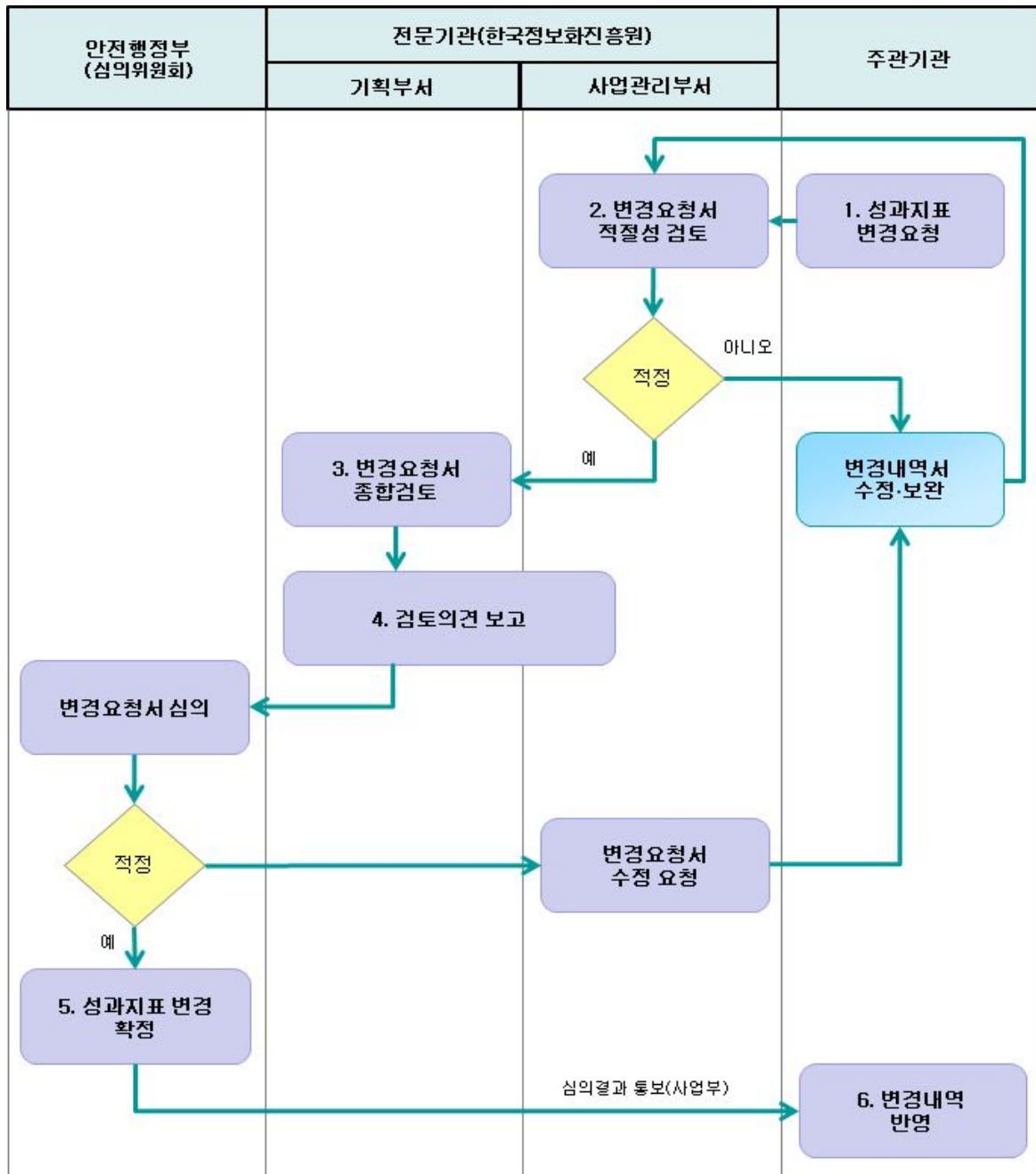
※ 적용 예시 : 환산 달성률이 100.4%로 A 등급에 해당되어 후속사업 정상 추진

	'13	'14	'15	'16	'17
지표별 환산 달성률 합계(%)	100.4	0	0	0	0
○ 사업관리 적절성(점)	-	-	-	-	-
▪ 계획 ①	100				
▪ 실적 ②	100				
▪ 달성률(%) ③=(②÷①)×100	100				
▪ 가중치(%) ④	10				
▪ 환산 달성률(%) ③×④÷100	10				
○ 이용자 만족도(점)	-	-	-	-	-
▪ 계획	80				
▪ 실적	81				
▪ 달성률(%)	101.3				
▪ 가중치(%)	30				
▪ 환산 달성률(%)	30.4				
○ 공동이용건수(백만건)	-	-	-	-	-
▪ 계획	294				
▪ 실적	294				
▪ 달성률(%)	100				
▪ 가중치(%)	30				
▪ 환산 달성률(%)	30				
○ 탄소저감량(만톤)	-	-	-	-	-
▪ 계획	58.7				
▪ 실적	58.7				
▪ 달성률(%)	100				
▪ 가중치(%)	30				
▪ 환산 달성률(%)	30				

5-2-4. 성과계획서 변경

성과지표, 목표치 변경 등이 필요한 경우, 변경요청서를 작성하여 전문기관과 조정·검토를 거친 후 사업심의위원회가 이를 심의·확정하는 단계

< 성과계획서 변경 절차 >



프로세스 설명

1. 성과지표 변경요청

주관기관은 사업실적에 따른 목표치 변경, 성과지표 추가, 제거 등 최초 제출한 성과계획서의 변경이 필요한 경우, 성과지표 변경요청서 [별지 제17호 서식] 를 작성하여 전문기관에 변경을 요청한다.

2. 변경요청서 적절성 검토

전문기관(사업관리부서)은 주관기관이 제출한 성과지표 변경요청서의 적절성을 『성과계획서 검토결과 작성요령』에 준하여 검토한다.

※ 『성과계획서 확정단계』에서 실시한 성과계획서 검토 절차 및 기준 참고

3. 변경요청서 종합검토

전문기관(전자정부 기획부서)은 사업관리부서가 검토 완료한 변경요청서에 대해 종합 검토한다.

※ 『성과계획서 확정단계』에서 실시한 성과계획서 종합검토 절차 및 기준 참고

4. 검토의견 보고

전문기관은 지표 변경요청이 타당할 경우, 해당 내용을 정리하여 사업심의위원회에 보고한다.

5. 성과지표 변경 확정

사업심의위원회는 성과지표 변경요청서를 확정한다.

6. 변경내역 반영

전문기관(사업관리부서)은 사업심의위원회에서 확정된 성과지표 변경내역을 주관기관에 통보하고, 주관기관은 그 결과를 성과계획서에 반영한다.



관련근거 및 참고자료

- 전자정부지원사업 관리지침 제6장 성과관리(안전행정부 예규 제27호, 2013. 8. 26)

【별지 제14호 서식】 성과계획서 양식

사업명 성과계획서			
사업 목적		이용 자	

※ 사업의 추진목적을 간략하게 기술함(2~3줄 내외), 이용자는 해당사업 산출물(정보시스템 등)을 이용하는 사람으로 이용자 그룹이 여럿일 경우 모두 기록함

I. 산출지표(Outputs)

'xx	'xx	'xx	'xx	'xx
•	•	•	•	•
•	•	•	•	•
•	•	•	•	•

※ 사업 시작 연도부터 종료 시까지의 구축범위를 산출(양) 중심으로 간략하게 기술(누적일 경우, <누적>으로 표기)

II. 성과지표 및 목표

※ 당해 연도에 BPR/ISP 사업(컨설팅 사업 포함)만 추진하는 경우는 성과계획서를 제출할 필요가 없으며, 차기 연도 구축 사업 추진 시 성과계획서 제출. 단, 당해 연도에 BRP/ISP 후 구축까지 추진하는 경우는 성과계획서를 작성·제출해야 함.

성과영역	지표명	단위	가중치(%)	'xx	'xx	'xx	'xx	'xx
	합계	-	100	-	-	-	-	-
일반지표	①사업관리 적절성	점	10					
핵심지표	②이용자 만족도	점	30					
	③이용률	%	30					
	④고유지표1							
	⑤고유지표2							

※ 성과지표(5개 내외)는 일반지표(10%)와 핵심지표(90%)로 구성

※ 핵심지표의 가중치는 이용자 만족도 30%, 이용률 30%, 고유지표 30%로 고정

※ 고유지표의 가중치는 30% 한도 내에서 균등 배분

※ 사업목적 달성여부를 확인할 수 있는 고유지표가 이용자 만족도 또는 이용률인 경우, 관련 지표를 고유지표로 간주하고, 고유지표의 가중치 30%는 핵심지표에 배분하되 고유지표로 간주한 지표의 비중을 높게 설정해야 함

※ 기타 예외사항은 전문기관과 협의하여 조정

Ⅲ. 성과지표 상세정의서

① 사업관리 적절성

지표명	사업관리 적절성		가중치(%)	10	
지표정의	진도, 위험, 변경, 품질관리 등 사업수행의 적절성 점검				
연도	'xx	'xx	'xx	'xx	'xx
목표	100점				
측정기준	- 측정항목 및 점수 부여기준				
	구분	점검내용	적정	점수 미흡 또는 부적정 조치완료 미조치	
	진도관리의 적절성	사업추진체계를 구성하였고, 정기적인 점검 등을 통해 계획된 일정 및 범위 내에서 사업이 추진되었는가?	25점	20점	0점
	위험관리의 적절성	사업추진 중에 발생한 문제점이나 위험요인에 대한 적절한 대책을 수립시행하였는가?	25점	20점	0점
	변경관리의 적절성	사업일정범위 등의 변경으로 이어질 수 있는 사업시행 상 변경요인에 대해 적절한 대책을 수립시행하였는가?	25점	20점	0점
	품질관리의 적절성	사업내용에 적시한 결과물의 내용이 충족될 수 있도록 품질관리를 위한 적절한 대책을 수립시행하였는가?	25점	20점	0점
	- 측정방법 : 최종 감리 결과보고서상 진도·위험·변경·품질관리에 대한 검토의견(적정, 보통, 미흡 등)을 준용하여 점수를 부여하되 미흡 판정을 받은 경우 감리 조치결과 보고서를 확인하여 조치 완료시 부분점수 부여				
	※ 위탁감리 미실시한 경우, NIA 사업담당자 의견을 반영				
	- 측정산식 : 진도관리 점수 + 위험관리 점수 + 변경관리 점수 + 품질관리 점수				
	·예시) 25점(진도) + 25점(위험) + 20점(변경) + 0점(품질)				
- 측정기간 : 사업 수행기간					
- 측정시기 : 감리 종료 후					
- 근거자료 : 최종 감리 결과보고서					
※ 측정항목 중 미흡 판정을 받은 경우, 감리 조치결과 보고서를 추가로 제출. 또한, 위탁감리 미실시한 경우 NIA 사업담당자 검토의견서를 근거자료로 제출					

※ 사업관리 적절성 지표는 상기 양식 변경 없이 활용하며, 목표치는 100점을 설정

② 이용자 만족도

지표명	이용자 만족도		가중치(%)	30															
지표정의	※ 지표에 대한 정의를 간략하게 기술해야 함																		
목표치	'xx	'xx	'xx	'xx	'xx														
	목표(단위)	목표(단위)	목표(단위)	목표(단위)	목표(단위)														
측정기준	<div>- 측정방법 : 전문기관(NIA)이 제공하는 설문지를 활용하고 리커트 7점 척도로 조사한 결과를 반영</div> <div>- 조사주체 : 전문기관(NIA) 또는 주관기관</div> <div> ※ 전문기관(NIA)이 용역업체를 활용한 일괄조사가 원칙임. 다만, 이용자가 대국민이고 정기적으로 만족도 조사를 실시하는 경우에 한해 전문기관(NIA)이 제공하는 설문지를 활용하여 주관기관 개별조사 가능함</div> <div>- 설문 대상 ※ 이용자 구분에 따라 시스템별로 구체적으로 작성</div> <table><tr><td>구분</td><td>설문 대상</td><td>조사 대상 규모</td></tr><tr><td>공무원</td><td></td><td>약 xxx명 이상</td></tr><tr><td>국민</td><td></td><td>약 xxx명 이상</td></tr></table> <div>- 조사내용 : 시스템 만족도, 불편사항 등 시스템 이용 전반에 대한 내용</div> <div>- 표본 추출방법 : ※ 단순무작위추출법, 계통추출법, 층화추출법 등에서 해당되는 표본추출법을 선택하여 기술</div> <div>- 조사시기 : 익년 3~4분기</div> <div> ※ 주관기관 자체조사가 허용된 경우만 조사시기 변경</div> <div>- 만족도 산정방법</div> <div>① 설문 항목별로 응답자들의 7점 척도 점수를 합산하여 평균값 산출</div> <div>② 체감만족도 문항 응답점수를 합산하여 평균값 산출</div> <div>③ 가장 중요하다고 응답한 문항의 응답 빈도를 이용하여 각 항목에 가중치 부여</div> <div>④ 산술만족도 산출 : $\sum \text{항목별 만족도} \times \text{가중치}$</div> <div>⑤ 사업별 이용자만족도 산출 : $\text{체감만족도} \times 0.5 + \text{산술만족도} \times 0.5 \Rightarrow 100\text{점 환산}$</div> <div>⑥ 전자정부지원사업의 전체 종합만족도 : $\sum \text{사업별 이용자만족도} / \text{사업수}$</div> <div>- 근거자료 : 이용자만족도 조사 결과보고서</div> <div>예시) 사업별 이용자만족도 산출 예시</div> <table><tr><td>① A항목 평균 : 5, B항목 평균 : 4, C항목 평균 : 4</td></tr><tr><td>② 체감만족도 : 체감만족도 문항 응답점수를 합산하여 평균 점수 산출(예: 4.8)</td></tr><tr><td>③ 항목중요도 : A항목 응답빈도 50%, B항목 응답빈도 20%, C항목 응답빈도 : 30%</td></tr><tr><td>④ 산술만족도 = $(5 \times 0.5) + (4 \times 0.2) + (4 \times 0.3) = 4.5$</td></tr><tr><td>⑤ 사업별 이용자만족도 : $4.8\text{점} \times 0.5(50\% \text{ 반영}) + 4.5 \times 0.5(50\% \text{ 반영}) = 4.7$ 100점 환산 = $(4.7/7) \times 100 = 67.1\text{점}$</td></tr></table> <div>- 목표치 설정 근거 : ※ 계속사업은 과거 실적을 기반으로 목표치를 설정, 단 신규사업은 유사사업간 비교 등을 통해 제시하고 불가능한 경우 70점으로 설정</div> <div> ※ 목표치를 도전적으로 설정할 수 없을 경우, 제약사항 등의 사유를 구체적으로 작성</div>					구분	설문 대상	조사 대상 규모	공무원		약 xxx명 이상	국민		약 xxx명 이상	① A항목 평균 : 5, B항목 평균 : 4, C항목 평균 : 4	② 체감만족도 : 체감만족도 문항 응답점수를 합산하여 평균 점수 산출(예: 4.8)	③ 항목중요도 : A항목 응답빈도 50%, B항목 응답빈도 20%, C항목 응답빈도 : 30%	④ 산술만족도 = $(5 \times 0.5) + (4 \times 0.2) + (4 \times 0.3) = 4.5$	⑤ 사업별 이용자만족도 : $4.8\text{점} \times 0.5(50\% \text{ 반영}) + 4.5 \times 0.5(50\% \text{ 반영}) = 4.7$ 100점 환산 = $(4.7/7) \times 100 = 67.1\text{점}$
	구분	설문 대상	조사 대상 규모																
	공무원		약 xxx명 이상																
	국민		약 xxx명 이상																
	① A항목 평균 : 5, B항목 평균 : 4, C항목 평균 : 4																		
	② 체감만족도 : 체감만족도 문항 응답점수를 합산하여 평균 점수 산출(예: 4.8)																		
	③ 항목중요도 : A항목 응답빈도 50%, B항목 응답빈도 20%, C항목 응답빈도 : 30%																		
	④ 산술만족도 = $(5 \times 0.5) + (4 \times 0.2) + (4 \times 0.3) = 4.5$																		
	⑤ 사업별 이용자만족도 : $4.8\text{점} \times 0.5(50\% \text{ 반영}) + 4.5 \times 0.5(50\% \text{ 반영}) = 4.7$ 100점 환산 = $(4.7/7) \times 100 = 67.1\text{점}$																		

③ 이용률

지표명	이용률 ※ 전체 모수가 파악이 되면 이용률 지표를 사용하고, 전체 모수 파악이 어려우면 이용건수 지표를 사용		가중치(%)	30	
지표정의	※ 지표에 대한 정의를 간략하게 기술해야 함(대상 시스템의 이용률 또는 이용건수 등에 대한 상세 내용을 작성)				
목표치	'xx	'xx	'xx	'xx	'xx
	목표(단위)	목표(단위)	목표(단위)	목표(단위)	목표(단위)
측정기준	<div>- 측정방법 : 해당 정보시스템 관리자 메뉴의 통계화면 또는 로그를 확인</div> <div>- 측정산식 : ※ 활용도를 측정하기 위한 산식을 구체적으로 기록하되, 측정산식이 비율인 경우 분자·분모를 상세하게 기재해야 함 ※ 이용률인 경우 : 해당 건수/전체 모수×100(%) ※ 이용건수인 경우 : 항목 ① 이용건수 + 항목 ② 이용건수 ...</div> <div>- 측정기간 : 매년 1월 ~ 12월</div> <div>- 측정시기 : 익년 8월말</div> <div>- 근거자료 : ※ 활용도를 입증할 수 있는 객관적인 증빙 자료명을 작성</div> <div>- 목표치 설정 근거 : ※ 구체적인 데이터를 기준으로 작성(과거 추세치, 유사사업간 비교 등) ※ 목표치를 도전적으로 설정할 수 없을 경우, 제약사항 등의 사유를 구체적으로 작성</div>				

④ 고유지표 1

지표명	※ 지표명을 기록함		가중치(%)		
지표정의	※ 지표에 대한 정의를 간략하게 기술함				
목표치	'xx	'xx	'xx	'xx	'xx
	목표(단위)	목표(단위)	목표(단위)	목표(단위)	목표(단위)
측정기준	<div>- 측정방법 : 해당 정보시스템 관리자 메뉴의 통계화면 또는 로그를 확인</div> <div>- 측정산식 : ※ 고유지표1을 측정하기 위한 산식을 구체적으로 기록하되, 측정산식이 비율인 경우 분자·분모를 상세하게 기재해야 함</div> <div>- 측정기간 : 매년 1월 ~ 12월</div> <div>- 측정시기 : 익년 8월말</div> <div>- 근거자료 : ※ 활용도를 입증할 수 있는 객관적인 증빙 자료명을 작성</div> <div>- 목표치 설정 근거 : ※ 구체적인 데이터를 기준으로 작성(과거 추세치, 유사사업간 비교 등) ※ 목표치를 도전적으로 설정할 수 없을 경우, 제약사항 등의 사유를 구체적으로 작성</div>				

⑤ 고유지표 2 (고유지표가 2개일 경우 기록)

지표명	※ 지표명을 기록함		가중치(%)		
지표정의	※ 지표에 대한 정의를 간략하게 기술함				
목표치	'xx	'xx	'xx	'xx	'xx
	목표(단위)	목표(단위)	목표(단위)	목표(단위)	목표(단위)
측정기준	<div>- 측정방법 : 해당 정보시스템 관리자 메뉴의 통계화면 또는 로그를 확인</div> <div>- 측정산식 : ※ 고유지표2를 측정하기 위한 산식을 구체적으로 기록하되, 측정산식이 비율인 경우 분자·분모를 상세하게 기재해야 함</div> <div>- 측정기간 : 매년 1월 ~ 12월</div> <div>- 측정시기 : 익년 8월말</div> <div>- 근거자료 : ※ 활용도를 입증할 수 있는 객관적인 증빙 자료명을 작성</div> <div>- 목표치 설정 근거 : ※ 구체적인 데이터를 기준으로 작성(과거 추세치, 유사사업간 비교 등)</div>				

- ※ 붙임 1. 이용자 만족도 조사설계표
2. 연도별 사업비 및 구축계획

【붙임1】 이용자 만족도 조사설계표

(공무원/내부시스템용)

사업명			유형	신규/계속 ※ 택일		
주관기관명						
시스템명			서비스 오픈 시기	YYYY. MM ※ 최초 오픈시기를 기술		
시스템 설명	XXXX ※ 시스템/서비스의 용도, 개념 또는 개요를 3줄 이내로 간략히 기술					
조사 범위	XXXX ※ 성과계획서에 기술된 '이용자 만족도' 지표의 조사범위를 기술					
이용/설치 기관 수	개	이용/설치기관명*				
조사대상 인원 수 ※ 조사대상 인원수는 기관별(또는 영역별) 조사대상 인원수와 같아야 함	명 ※ 유효표본수의 3배수	기관 별 이용 자수* (또는 영역별)	기관명 (또는 영역명)	최대 사용가능 인원 ※ 신규인 경우만 작성	살아용자 수 ※ 계속인 경우만 작성	기관별 (또는 영역별) 조사대 상 인원수
			기관명 1	명	명	명
			기관명 2	명	명	명
			기관명 3	명	명	명
			기관명 4	명	명	명
특이사항	XXXX ※ 이용/설치기관 중 이용자 조사가 곤란한 경우, 제외 사유 등 특이사항을 기술					

※ 별지 사용 가능하며, 구축된 시스템이 다수인 경우, 시스템별로 작성

(대국민용)

사업명			유형	신규/계속 ※ 택일
주관기관명				
시스템명 (URL)			서비스 오픈 시기	YYYY. MM ※ 최초 오픈시기를 기술
시스템 설명	XXXX ※ 시스템/서비스의 용도, 개념 또는 개요를 3줄 이내로 간략히 기술			
조사 범위	XXXX ※ 성과계획서에 기술된 '이용자 만족도' 지표의 조사범위를 기술			
회원 가입여부	O / X	전체 회원가입자 수		명
조사대상 인원 수	명 ※ 이메일 조사를 희망할 경우, 유효표본수(100명 이상)의 3배수, 홈페이지배너를 통한 조사를 희망할 경우는 유효표본수 100명을 작성	실이용자 수	(√)	명 ※ 전체 회원가입자 수 중에서 실제 시스템을 사용하고 있는 이용자 수를 작성하고, 신규사업으로 현재 실이용자가 없는 경우는 추정치를 체크하고 수치를 작성
		추정치	()	
조사 방식	NIA 일괄조사 ()	조사방식	이메일 조사가능 () ※권고 홈페이지배너등록()	
	기관 자체조사 ()	조사방식	외부용역 / 기관자체 조사 ※ 택일하여 기술 이메일 조사 () 홈페이지배너등록() 대면조사 () 전화조사 ()	
특이사항	XXXX ※ 만족도 조사 제외사유, 자체 조사 사유 등 기타 특이사항을 기술			

※ 별지 사용 가능하며, 구축된 시스템이 다수인 경우, 시스템별로 작성

【붙임2】 연도별 사업비 및 구축 계획

□ 투입 : 연도별 사업비

(단위 : 백만원)

합계	'xx년(예산)	'xx년(예산)	'xx년(예산)	'xx년(예산)	'xx년(예산)
0					

□ 과정 : 연도별 구축 계획

년 도	주 요 내 용	사업기간
'xx	♦ —	20xx. x - 20xx. x
'xx	♦ —	20xx. x - 20xx. x
'xx	♦ —	20xx. x - 20xx. x
'xx	♦ —	20xx. x - 20xx. x
'xx	♦ —	20xx. x - 20xx. x

【별지 제15호 서식】 전자정부사업부 담당자 검토 양식

전자정부지원사업 성과계획서 검토결과

- [년도] 사업명 -

☐ 검토 결과 요약

구 분		검토결과 (O/X)	비고
작성양식의 준수	사업목적/이용자		
	I. 산출지표		
	II. 성과지표 및 목표		
	III. 성과지표 상세정의서		
성과 지표/목표의 적정성*	일반	사업관리 적절성	
	핵심 지표	이용자 만족도	
		이용률(또는 건수)	
		고유지표명1	
		고유지표명2	

※ 지표별 세부의견은 붙임 참조

☐ 주요 검토/조정 의견

☐ ...
 ☐ ...

※ 특이사항 또는 조정결과 등에 대해 기술

검토일자 :

2013. xx. xx

검 토 자 : 전자정부사업부 ☐ ☐ ☐ (인)

확 인 자 : 전자정부사업부장 ☐ ☐ ☐ (인)

〈 붙임 〉 지표별 검토 세부내역

☐ 공통지표

지 표 명	적용 여부 (O/X)	미적용시 사유						비고
사업관리 적절성								
이용자 만족도	설 계 여 부	설계의 적정성				목표의 적정성		기타
		설 계 기 준	설 문 대 상	조 사 가 능 성	표 본 추 출 방 법	비 교 가 능 성	적 절 성	
시스템 이용률 (또는 이용건수)	지 표 의 적 정 성	목표의 적정성		측정기준의 타당성			기타	
		비교 가능성	적절성	측정 산식	기간/ 시기	측정방 법/ 근거자 료		

☐ 고유지표

지표명	지표의 적정성			목표치 적정성		측정기준의 타당성					기타
	대표성	연계성	성과 (outcome)	비교 가능성	적절성	측정 가능성	일치성	측정 산식	기간 시기	측정방법 근거자료	
고유지표명1											
고유지표명2											

☐ 세부 검토/조정 의견 및 특이사항

0 ...

0 ...

【별지 제16호 서식】 전자정부기획부 담당자 검토 양식

[연도-순번]

전자정부지원사업 성과계획서 검토결과

- 사업명 -

검토결과	
종합의견	○ ※ ○
기타 제언	○

2013. xx. xx NIA 전자정부기획부

【별지 제4호 서식】 성과지표 변경요청서 양식

성과지표 변경요청서

사 업 명			사업책임자	인
변경요청일	년	월	일	변경요청번호
변경유형 (※ 해당유형에 √표시)	<input type="checkbox"/> 지표 ※ 기존 지표를 타 지표로 교체하거나 지표가 신규로 추가되는 경우			
	<input type="checkbox"/> 지표 세부내용(지표명 :) <input type="checkbox"/> 지표명 <input type="checkbox"/> 지표정의 <input type="checkbox"/> 목표치 <input type="checkbox"/> 측정기준			
	<input type="checkbox"/> 가중치			
[변경요청내용]				
기존			변경	
[변경요청사유]				
[비 고]				

붙임 : 성과지표 상세정의서 1부.

※ 기존 지표를 타 지표로 교체하거나 지표가 신규로 추가되는 경우

지표변경 예)

성과지표 변경요청서

사 업 명			사업책임자	인
변경요청일	년	월	일	변경요청번호
변경유형 (※ 해당유형에 √ 표시)	<input checked="" type="checkbox"/> 지표			
	<input type="checkbox"/> 지표 세부내용(지표명 :) <input type="checkbox"/> 지표명 <input type="checkbox"/> 지표정의 <input type="checkbox"/> 목표치 <input type="checkbox"/> 측정기준			
	<input type="checkbox"/> 가중치			
[변경요청내용]				
기존			변경	
<input type="checkbox"/> 지표명 :			<input type="checkbox"/> 지표명 : <input type="checkbox"/> 지표정의 : <input type="checkbox"/> 측정산식 : ※ 주요내용만 작성하고 성과계획서의 해당 성과지표 상세정의서를 붙임으로 첨부	
[변경요청사유]				
[비 고]				

붙임 : 성과지표 상세정의서 1부.

지표 세부내용 변경 예)

성과지표 변경요청서

사 업 명						사업책임자	인																											
변경요청일	년 월 일					변경요청번호																												
변경유형 (※ 해당유형에 √ 표시)	<input type="checkbox"/> 지표																																	
	<input checked="" type="checkbox"/> 지표 세부내용(지표명 :) <input type="checkbox"/> 지표명 <input type="checkbox"/> 지표정의 <input checked="" type="checkbox"/> 목표치 <input type="checkbox"/> 측정기준																																	
	<input type="checkbox"/> 가중치																																	
[변경요청내용]																																		
기존						변경																												
<input type="checkbox"/> 목표치						<input type="checkbox"/> 목표치																												
<table><tr><td>연도</td><td>'13</td><td>'14</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>목표</td><td></td><td></td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr></table>						연도	'13	'14	-	-	-	목표			-	-	-	<table><tr><td>연도</td><td>'13</td><td>'14</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>목표</td><td></td><td></td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr></table>					연도	'13	'14	-	-	-	목표			-	-	-
연도	'13	'14	-	-	-																													
목표			-	-	-																													
연도	'13	'14	-	-	-																													
목표			-	-	-																													
[변경요청사유]																																		
[비 고]																																		

가중치 변경 예)

성과지표 변경요청서

사 업 명		사업책임자	인																												
변경요청일	년 월 일	변경요청번호																													
변경유형 (※해당유형에 √표시)	<input type="checkbox"/> 지표																														
	<input type="checkbox"/> 지표 세부내용(지표명 :) <input type="checkbox"/> 지표명 <input type="checkbox"/> 지표정의 <input type="checkbox"/> 목표치 <input type="checkbox"/> 측정기준																														
	<input checked="" type="checkbox"/> 가중치																														
[변경요청내용]																															
기존		변경																													
<input type="checkbox"/> 가중치		<input type="checkbox"/> 가중치																													
<table><tr><th>지표명</th><th>가중치</th></tr><tr><td></td><td>10</td></tr><tr><td></td><td>30</td></tr><tr><td></td><td>30</td></tr><tr><td></td><td>30</td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td>합계</td><td>100</td></tr></table>		지표명	가중치		10		30		30		30			합계	100	<table><tr><th>지표명</th><th>가중치</th></tr><tr><td></td><td>10</td></tr><tr><td></td><td>30</td></tr><tr><td></td><td>30</td></tr><tr><td></td><td>15</td></tr><tr><td></td><td>15</td></tr><tr><td>합계</td><td>100</td></tr></table>		지표명	가중치		10		30		30		15		15	합계	100
지표명	가중치																														
	10																														
	30																														
	30																														
	30																														
합계	100																														
지표명	가중치																														
	10																														
	30																														
	30																														
	15																														
	15																														
합계	100																														
[변경요청사유]																															
[비 고]																															

【별지 제17호 서식】 이용자 만족도 조사 설문지 양식

서식 1.

전자정부지원사업 이용자 만족도 조사(A형)
- 시스템 구축 사업용-

이용자 만족도 평가 공통문항

(서비스명)과 관련하여, 다음 각각의 항목에 대해 어느 정도 그렇다고 생각하는지를
‘7 매우 그렇다’ ~ ‘1 전혀 아니다’ 로 평가하여 주십시오.

문1. (접근 용이성) 해당 시스템(또는 서비스) 이용 시 빈번한 오류나 장애 없이 접근
(또는 사용)이 가능함

매우 그렇다	그렇다	다소 그렇다	보통이다	다소 아니다	아니다	전혀 아니다
7	6	5	4	3	2	1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

문2. (이용 편의성) 서비스 이용과정이 복잡하지 않고 편리함

매우 그렇다	그렇다	다소 그렇다	보통이다	다소 아니다	아니다	전혀 아니다
7	6	5	4	3	2	1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

문3. (정보의 정확성) 제공되는 정보(또는 서비스)가 정확하여 신뢰하고 사용할 수
있음

매우 그렇다	그렇다	다소 그렇다	보통이다	다소 아니다	아니다	전혀 아니다
7	6	5	4	3	2	1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

문4. (대응의 신속성) 서비스 이용 중 발생하는 장애/문의사항에 대해 신속하게
처리해줌

매우 그렇다	그렇다	다소 그렇다	보통이다	다소 아니다	아니다	전혀 아니다
7	6	5	4	3	2	1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

문5. (실효성) (민원)업무를 수행하는 데 도움이 됨

매우 그렇다	그렇다	다소 그렇다	보통이다	다소 아니다	아니다	전혀 아니다
7	6	5	4	3	2	1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

문6. 앞에서 평가하신 항목 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?

- 1) 접근 용이성
- 2) 이용 편의성
- 3) 정보의 정확성
- 4) 대응의 신속성
- 5) 실효성

문7. 위 항목들을 전반적으로 고려해 볼 때, (서비스명)에 대한 만족 정도를 어떻게 생각하는지 '7 매우 만족'~ '1 매우 불만족'으로 평가하여 주십시오.

매우 그렇다	그렇다	다소 그렇다	보통이다	다소 아니다	아니다	전혀 아니다
7	6	5	4	3	2	1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

문7-1. ~서비스에 대한 개선 제안사항이나 불만족 내용을 작성하여 주십시오.

응답자 특성

문1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- 1) 남자 2) 여자

문2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- 1) 만 19세 이하 2) 만 20 ~ 29세 3) 만 30 ~ 39세
4) 만 40 ~ 49세 5) 만 50 ~ 59세 6) 만 60세 이상

문3. 귀하께서는 (서비스명 또는 시스템명)을 얼마나 자주 이용하십니까?

- 1) 거의 매일 2) 주 1 ~ 2회 3) 월 1 ~ 2회
4) 연 3 ~ 4회 5) 연 1 ~ 2회 미만

문4. (공무원인 경우만) 재직 중인 기관에서 해당업무 수행기간은 얼마나 되십니까?

- 1) 3년 미만 2) 3 ~ 5년 3) 6 ~ 10년
4) 11 ~ 20년 5) 21년 이상

서식 2.

전자정부지원사업 이용자 만족도 조사(B형)
- 보안 사업용 -

이용자 만족도 평가 공통문항

(서비스명)과 관련하여, 다음 각각의 항목에 대해 어느 정도 그렇다고 생각하는지를
 '7 매우 그렇다' ~ '1 전혀 아니다' 로 평가하여 주십시오.

문1. (보안관리의 편의성) 보안업무에 대한 관리가 편리해짐

[illegible]

문2. (실효성) 내·외부 위협요인들로부터 정보자산을 안전하게 보호하는데 도움이 되었음

[illegible]

문3. 앞에서 평가하신 항목 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?

- 1) 보안관리의 편의성
- 2) 실효성

문4. 위 항목들을 전반적으로 고려해 볼 때, (서비스명 또는 시스템명)에 대한 만족 정도를 어떻게 생각하는지 '7 매우 만족'~ '1 매우 불만족'으로 평가하여 주십시오.

[illegible]

문4-1. ~서비스에 대한 개선 제안사항이나 불만족 내용을 작성하여 주십시오.

--

응답자 특성

문1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- 1) 남자 2) 여자

문2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- 1) 만 19세 이하 2) 만 20 ~ 29세 3) 만 30 ~ 39세
4) 만 40 ~ 49세 5) 만 50 ~ 59세 6) 만 60세 이상

문3. (공무원인 경우만) 재직 중인 기관에서 해당업무 수행기간은 얼마나 되십니까?

- 1) 3년 미만 2) 3 ~ 5년 3) 6 ~ 10년
4) 11 ~ 20년 5) 21년 이상

【별지 제18호 서식】 전자정부지원사업 성과보고서 양식

전자정부지원사업 성과보고서

사 업 명	
사업기간	20xx.xx.xx ~ 20xx.xx.xx

주관기관명	소속부서	직위	성명	연락처



사업명

주요 사업내용 및 추진 목적을 간략하게 기술(3줄 이내)

※ 사이트 명을 기술(사이트 오픈시기 기술'yy.mm~') :

<http://www.share.go.kr>(URL 기술)

가. 사업개요(1페이지)

○ 주관기관 : 부처명(과명)

○ 사업기간 : 'yy.mm.dd ~ 'yy.mm.dd

○ 사업비 : x,xxx억원

※ 해당연도 사업기간을 기술

※ 해당연도 사업비 기술

• 투입	(단위 : 억원)					
	총사업비 (예산 또는 결산)	'13	'14	'15	'16	'17
	0					



• 과정	<ul style="list-style-type: none"> ○ xxxx 정보화전략계획 수립('xx.xx~'xx.xx) <ul style="list-style-type: none"> - 세부 사업내용 요약 ○ xxxx 1단계 구축('xx.xx~'xx.xx) <ul style="list-style-type: none"> - 세부 사업내용 요약
------	--



• 산출 (outputs)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 이용기관이 'xx년 xx개에서 'xx년 xx개로 확대 ○ 제공서비스를 'xx년 xx개에서 'xx년 xx개로 확대 ○ xxx를 통합관리하는 중기능을 'xx년 xx개에서 'xx년 xx개로 확대 구축 ○ 연계기관 수를 'xx년 xx개에서 'xx년 xx개로 확대 등
-------------------	---



• 결과 (outcome s)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 이용자 만족도가 'xx년 xx점에서 'xx년 xx점으로 증가됨 또는 하락함 ○ xxx 이용건수가 'xx년 xx건에서 'xx년 xx건으로 증가됨 또는 하락함 ○ 업무처리 시간이 'xx년 xx시간에서 'xx년 xx시간으로 단축됨 ○ xxx가 'xx년 xx에서 'xx년 xx으로 증가됨 또는 하락함 등
------------------------	--

나. 추진성과 총괄표

	'13	'14	'15	'16	'17
지표별 환산 달성률 합계(%)	0	0	0	0	0
○ 사업관리 적절성(점)	-	-	-	-	-
▪ 계획 ①					
▪ 실적 ②					
▪ 달성률(%) ③=(②÷①)×100					
▪가중치(%) ④					
▪ 환산 달성률(%) ③×④÷100					
○ 이용자 만족도(점)	-	-	-	-	-
▪ 계획					
▪ 실적					
▪ 달성률(%)					
▪가중치(%)					
▪ 환산 달성률(%)					
○ 이용률 또는 이용건수(단위)	-	-	-	-	-
▪ 계획					
▪ 실적					
▪ 달성률(%)					
▪가중치(%)					
▪ 환산 달성률(%)					
○ 고유 지표명1(단위)	-	-	-	-	-
▪ 계획					
▪ 실적					
▪ 달성률(%)					
▪가중치(%)					
▪ 환산 달성률(%)					
○ 고유 지표명2(단위)	-	-	-	-	-
▪ 계획					
▪ 실적					
▪ 달성률(%)					
▪가중치(%)					
▪ 환산 달성률(%)					

총 합 의 견	<input type="checkbox"/> 잘된 점
	-
	-
	-
	<input type="checkbox"/> 미흡한 점 및 개선사항
	-

다. 지표별 추진성과

① 사업관리 적절성 ※ 주관기관 작성 불필요(전문기관에서 작성)

	'13	'14	'15	'16	'17
○ 사업관리 적절성(점)	-	-	-	-	-
▪ 계획 ①					
▪ 실적 ②					
▪ 달성률(%) ③=(②÷①)×100					
▪가중치(%) ④					
▪ 환산 달성률(%) ③×④÷100					

☐ 종합의견

○
-
※

☐ 답변근거

○ 최종감리보고서 p.xx, 최종감리결과조치내역서 p.xx

구분	감리의견	기준			획득점수
최종		적정	미흡 또는 부적정		
			조치완료	미조치	
진도관리		25점	20점	0점	
위험관리		25점	20점	0점	
변경관리		25점	20점	0점	
품질관리		25점	20점	0점	
합계					0

※ 감리의견이 없는 경우, 전문기관(NIA) 사업관리 담당자가 진도관리, 위험관리, 변경 관리, 품질관리 부분에 대해서 의견을 작성

○ 근거자료 목록

- 별첨 1-1. 최종감리보고서
- 별첨 1-2. 최종감리결과조치내역서

② 이용자 만족도

※ 주관기관 작성 불필요(전문기관에서 작성)

	'13	'14	'15	'16	'17
○ 이용자 만족도(점)	-	-	-	-	-
▪ 계획					
▪ 실적					
▪달성률(%)					
▪가중치(%)					
▪환산 달성률(%)					

□ 종합의견

○

-

※

□ 답변근거

○ 설문조사 개요

분야				사업유형	계속사업 또는 신규사업
이용자		모집단	명	응답자	명 (응답률 : %)
조사기간	'yy. mm. dd - 'yy. mm. dd			만족도	점

○ 사업에 대한 만족도

구분	점수	중요도
체감만족도(전반적 만족도)		-
종합만족도		-

○ 근거자료 목록

- 별첨 2-1. 이용자 만족도 조사결과

③ 이용률 또는 이용건수

	'13	'14	'15	'16	'17
○ 이용률 또는 이용건수(단위)	-	-	-	-	-
▪ 계획					
▪ 실적					
▪달성률(%)					
▪가중치(%)					
▪환산 달성률(%)					

☐ 종합의견

○

-

※

☐ 답변근거

○

-

○ 근거자료 목록

- 별첨 3-1.

④ 고유 지표명1

	'13	'14	'15	'16	'17
○ 고유 지표명1(단위)	-	-	-	-	-
▪ 계획					
▪ 실적					
▪달성률(%)					
▪가중치(%)					
▪환산 달성률(%)					

☐ 종합의견

○

-

※

☐ 답변근거

○

-

○ 근거자료 목록

- 별첨 4-1.

⑤ 고유 지표명2

	'13	'14	'15	'16	'17
○ 고유 지표명2(단위)	-	-	-	-	-
▪ 계획					
▪ 실적					
▪달성률(%)					
▪가중치(%)					
▪환산 달성률(%)					

☐ 종합의견

○

-

※

☐ 답변근거

○

-

○ 근거자료 목록

- 별첨 5-1.

부 록

부록 : 전자정부 관련 법·제도 및 지침 · 기준 목록

■ 법률

- 전자정부법, 동법 시행령
- 국가정보화 기본법
- 국가재정법
- 정부업무평가기본법
- 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률, 동법 시행령, 동법 시행규칙
- 전자서명법
- 소프트웨어산업 진흥법, 동법 시행령, 동법 시행규칙
- 정부조직법
- 개인정보 보호법, 동법 시행령, 동법 시행규칙
- 공공기관의 기록물관리에 관한 법률
- 민원사무처리에 관한 법률
- 하도급거래 공정화에 관한 법률
- 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률
- 중소기업제품 구매촉진 및 판로지원에 관한 법률, 동법 시행령
- 소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법, 동법시행령 등

■ 계약 제도 관련 고시

- 전자정부지원사업 관리지침 (안전행정부 예규 제27호, 2013.08.26)
- 정부입찰·계약 집행기준 (기획재정부 계약예규 제108호, 2012.9.22)
- 협상에 의한 계약체결기준(기획재정부 계약예규 제114호, 2012.9.22)
- 공동계약운용요령(기획재정부 계약예규 제125호, 2012.10.26)
- 용역계약일반조건(기획재정부 계약예규 제118호, 2012.9.22)
- 공동계약운용요령(기획재정부 계약예규 제125호, 2012.10.26)
- 물품구매(제조)계약일반조건(기획재정부 계약예규 제120호, 2012.9.22)
- 소프트웨어사업 하도급계약의 적정성 판단기준(지식경제부 고시 제2011-262호, 2012.06.01.)
- 소프트웨어사업 표준하도급계약서(공정거래위원회, 2012.12.1)
- 분리발주대상 소프트웨어(지식경제부 고시 제2013-41호, 2013.2.22)

- 대기업인 소프트웨어사업자가 참여할 수 있는 사업금액의 하한(지식경제부 고시 제2012-87호, 2012.4.26)
- 대기업인 공공소프트웨어사업 참여제한 예외사업(지식경제부 고시 제2013-53호, 2013.3.14)
- 소프트웨어사업의 제안서 보상기준 등에 관한 운영규정(지식경제부 고시 제2012-67호, 2012.3.26)
- 소프트웨어사업 관리감독에 관한 일반기준(지식경제부 고시 제2012-288호, 2012.11.30.)
- 전자정부사업관리 위탁에 관한 규정 고시(안전행정부 고시, 제2013-32호)
- 엔지니어링 사업대가의 기준(지식경제부 공고, 제2012-178호, 2012.7.30)
- 중소기업자간 경쟁제품 직접생산 확인기준(중소기업청 고시 제2013-5호, 2013.3.13)
- 중소기업자간 경쟁제품 지정내역 공고(중소기업청 공고 제 2013-104호, 2013.4.16)

■ 기술 관련 고시

- 행정기관 및 공공기관 정보시스템 구축·운영 지침(안전행정부 고시 제2013-36호, 2013.8.27)
- 정보시스템 감리기준(행정안전부 고시 제2012-11호, 2012.3.2.)
- 행정업무용 표준코드(행정안전부 고시 제2011-33호, 2011.7.15)
- 행정정보 데이터베이스 표준화지침(행정안전부 고시 제2008-47호, 2009.1.1)
- 전자정부 웹 표준 준수지침(행정안전부 고시 제2008-10호, 2008.4.29)
- 전자정부서비스 호환성 준수지침(안전행정부 고시 제2013-18호, 2013.06.28)
- 소프트웨어 기술성 평가기준(지식경제부 고시 제2011-148호, 2011.7.22.)
- 협상에 의한 계약 제안서평가 세부기준(조달청 정보기술용역과-7245, 2012.8.13)
- 소프트웨어사업의 제안서 보상기준 등에 관한 운영규정(지식경제부 고시 제2012-67호, 2012.4.1.)
- 소프트웨어사업 관리감독에 관한 일반기준(지식경제부고시 제2012-288호, 2012.11.30.)
- 각급기관 도입을 위한 상용 정보보호시스템 보안성 검토 지침(국가정보원, 2005.6)
- 소프트웨어 개발보안(시큐어코딩)관련 가이드(행정안전부, 2012.5)
- 소프트웨어 보안약점 진단 가이드(행정안전부, 2012.5)
- 홈페이지 SW(홈) 개발 보안 가이드(행정안전부, 2012.11)
- 모바일 전자정부 서비스 관리지침(안전행정부 예규 제1호, 2013.3.25.)
- 모바일 서비스 사용자 인터페이스 설계 지침(행정안전부 고시 제2011-37호, 2011.9.5)

- 대국민 모바일 서비스 구축 가이드라인(행정안전부, 2011.8)
- 행정업무 모바일 서비스 구축 가이드라인(행정안전부, 2011.9)
- 모바일 애플리케이션 접근성 지침(행정안전부 고시 제2011-38호, 2011.9.22)
- 개인정보 영향평가 수행안내서(행정안전부, NIA, 2011.12)
- 개인정보 위험도 분석기준(행정안전부 공고 2012-12)
- 개인정보 보호법령 및 지침·고시 해설(안전행정부, 2011.12)
- 공공정보 개방·공유에 따른 개인정보 보호 지침(안전행정부, 2013.9)
- 정보시스템 운영 성과관리 지침(행정안전부 고시, 제2012-61호)
- 전자정부사업 품질관리 매뉴얼(안)(행정안전부, 한국정보화진흥원, 2013.3)
- 정보화사업 중복·연계 검토 가이드(안전행정부, 2013.4)

■ 가이드라인 및 기타지침

- 전자정부지원사업 운영지침(한국정보화진흥원, 2013. 9.3)
- 웹 접근성 향상을 위한 국가표준 기술 가이드라인(한국정보화진흥원, 2009.3.17)
- 공공 SW사업 제안요청서 작성 및 분리발주 매뉴얼(지식경제부, 정보통신산업진흥원(한국소프트웨어진흥원), 2009.5)
- 일반용역계약특수조건(조달청지침 제4253호, 2012.8.25)
- 조달청내자구매업무처리규정(조달청훈령 제1557호, 2012.8.25.)
- 기술평가위원, 관리, 선정, 교섭 등에 관한 규정(조달청 훈령 제1440호, 2008.12. 23)
- 내자구매 조달수수료 요율 변경 고시(조달청 고시 제2008-19호, 2008.12.9)
- 위탁감리관리지침(한국정보화진흥원, 2012.11.6)
- 정보시스템 운영관리지침(국무조정실·정보통신부, 2005. 12)
- IT 아웃소싱 운영관리 매뉴얼(행정안전부, 기획재정부, 지식경제부, 한국정보화진흥원, 2009.12)
- IT 아웃소싱 운영관리 매뉴얼 V2.0(행정안전부, 한국정보화진흥원, 2011.7)
- SW사업 대가산정 가이드(한국소프트웨어산업협회, 2013.03.18.)
- 데이터베이스 구축비 대가산정 가이드(한국정보화진흥원, 2013.2.5)
- 소프트웨어사업 요구사항 분석·적용 가이드(지식경제부, NIPA, 2012.12)
- 한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.0(한국정보통신표준 KICS.OT-10.0003/R1, 방송통신위원회, 2010.12.31)
- SW 기술자 노임단가(통계승인 제37501호, 한국소프트웨어산업협회)
- 소프트웨어사업 표준하도급계약서(공정거래위원회, '12.12.1)
- 정보시스템 하드웨어 규모산정 지침(정보통신단체표준 TTAK.KO-10.0292 한국정보통신기술협회, 2008.12.19.)

전자정부지원사업 사업관리 매뉴얼 V3.0

발 행 인 : 안전행정부

주 소 : 서울특별시 종로구 세종대로 209(세종로)

안전행정부 전자정부국 전자정부지원과

전 화 : 02-2100-3536, 3572

편집.제작 : 한국정보화진흥원

주 소 : 서울시 중구 청계천로 14번지 한국정보화진흥원 B/D 8층

국가정보화지원단 전자정부사업부

전 화 : 02-2131-0262, 0130

인 쇄 :

초판 인쇄 : 2006년 3월

개정 인쇄 : 2009년 12월

개정 인쇄 : 2013년 9월

- 문 의 -

본 매뉴얼의 내용에 대한 문의 또는 전자정부지원사업에 대한 개선 제안 등은
전자정부지원사업의 전문기관인 한국정보화진흥원(국가정보화지원단)으로
해주시기 바랍니다.

문의 및 제안 접수처 : 한국정보화진흥원 국가정보화지원단 전자정부사업부
02-2131-0262(박현우 수석), 2131-0310(박세규 부장)