

---

# 클라우드 운영 대행 업체 선정 가이드

장애 상황으로 제안서를 검증하는 MSP 선정 실무서

도입 판단과 실행을 위한 IXC 실무 자료

2026.09 발행 · 한국어판 · PDF + Excel 작성 서식

# 이 자료의 활용

업체별 운영 범위와 장애 대응 증거를 같은 기준으로 비교하고 계약 전 미결 사항을 확정합니다.

클라우드 운영 외주를 검토하는 기술 리더·구매 담당·서비스 책임자

## 목차

|    |                    |   |
|----|--------------------|---|
| 01 | 서버 목록에 업무 책임을 붙입니다 | 3 |
| 02 | 장애 한 건을 끝까지 따라갑니다  | 4 |
| 03 | 후보별 운영 책임 비교표      | 5 |
| 04 | 가격과 종료 조건까지 확정합니다  | 6 |

## 작성과 활용

PDF의 기준을 읽고 빈 작성란에 실제 조건과 미확인 항목을 적습니다. 같은 부문의 Excel에는 자료별 작성 시트가 있습니다. 작성 예시는 실제 고객 사례나 확정 견적과 구분해 사용합니다.

출처를 밝히면 사내 검토와 업무 수행에 인용·수정하여 사용할 수 있습니다. 최신 파일은 [www.ixc.co.kr/assets](http://www.ixc.co.kr/assets)에서 확인할 수 있습니다.

# 서버 목록에 업무 책임을 붙입니다

운영 대행 범위는 자원 수와 업무 종류를 함께 적어야 비교할 수 있습니다. 서버 관리에 애플리케이션 오류 수정까지 포함되는지부터 가릅니다.

제안 요청 전 운영 중인 서비스를 업무 이름으로 나눕니다. 주문 접수, 회원 로그인, 정산 배치처럼 중단 시 영향을 설명할 수 있는 단위가 좋습니다. 각 업무에 서버·데이터베이스·외부 연동과 내부 책임자를 연결합니다. 계정에 접근할 수 있어도 코드를 배포하거나 데이터 복구를 승인할 권한이 없으면 대응은 그 자리에서 멈춥니다.

| 업무 경계 | 공급사에 물을 질문               | 요청할 증거          |
|-------|--------------------------|-----------------|
| 감지    | 누가 사용자 영향을 먼저 확인합니까?     | 경보 규칙·당직 전달 경로  |
| 복구    | 어디까지 사전 승인으로 조치합니까?      | 런북·허용 명령·복구 승인표 |
| 변경    | 패치 뒤 업무 정상 여부는 누가 확인합니까? | 변경 요청서·검증 결과    |
| 개선    | 반복 장애의 후속 과제는 누가 끝냅니까?   | 과제 담당·완료 조건     |

## 견적 비교의 출발점

대응 인력 수보다 말기는 업무와 넘겨받을 증거를 먼저 맞춥니다. 같은 서비스 목록과 질문표를 모든 후보에게 전달하면 누락 항목과 추가 범위가 드러납니다.

## 장애 한 건을 끝까지 따라갑니다

‘24시간 대응’ 문장만으로는 접수 이후의 움직임을 알 수 없습니다. 야간 주문 실패 상황을 놓고 감지부터 복구 확인까지 설명을 받습니다.

작성 예시: 야간에 주문 API 오류가 증가했지만 서버 자원 지표는 정상입니다. 대행사는 어떤 경보를 받고 어느 화면에서 영향 범위를 확인하는지 설명합니다. 이어 최근 변경을 되돌릴 권한, 데이터 확인 담당, 고객 공지 작성자를 정합니다. 최초 응답 시간과 실제 복구 시간을 별도 항목으로 기록해야 접수만 빠른 계약을 가려낼 수 있습니다.

- 공급사 설명을 감지 시각, 인지 시각, 조치 시각, 복구 확인 시각으로 나눠 적습니다.
- 내부 연락이 닿지 않을 때 가능한 조치와 대기해야 할 조치를 구분합니다.
- 긴급 복구와 원인 분석을 별도 작업으로 배정하고 진행 상황 공유 담당을 정합니다.
- 최근 변경, 사용자 영향, 임시 조치, 잔여 위험이 종료 보고서에 남는지 확인합니다.

### 증거가 비어 있을 때

상황 설명이 담당자의 숙련도에만 기대면 런북 초안과 연락 경로를 추가로 요청합니다. 업무 중요도와 대응 권한이 합의될 때까지 해당 항목은 미확정으로 남깁니다.

# 후보별 운영 책임 비교표

답변은 ‘지원 가능’ 대신 실제 수행 주체와 증거 위치로 적습니다. 중요한 업무의 책임이 비면 점수 합계와 관계없이 계약 전 해소합니다.

MSP 후보 비교 워크시트

| 질문                  | 필요한 증거         | 후보 답변·담당 | 미결 사항·기한 |
|---------------------|----------------|----------|----------|
| 야간 장애를 누가 복구합니까?    | 당직·에스컬레이션 표    |          |          |
| 데이터 복구는 누가 승인합니까?   | 복구 시험 기록·승인표   |          |          |
| 변경 실패 시 무엇을 되돌립니까?  | 변경 이력·롤백 절차    |          |          |
| 월 비용 증감을 어떻게 설명합니까? | 청구 분해·변경 대조표   |          |          |
| 계약 종료 시 무엇을 반환합니까?  | 계정·설정·문서 반환 목록 |          |          |
|                     |                |          |          |
|                     |                |          |          |
|                     |                |          |          |

필수 항목은 업무 중단 시 영향과 대체 담당 유무를 보고 정합니다. 모든 후보가 같은 요청을 받았는지 먼저 확인합니다. 답변이 없는 항목을 낮은 점수로만 처리하면 가격 점수가 책임 공백을 가릴 수 있습니다. 미결 사항은 질문, 답할 사람, 필요한 증거, 회신일의 네 요소로 관리합니다.

작성 예시

‘백업 운영 가능’이라는 답변은 ‘백업 실패 확인 담당, 복구 시험 수행자, 시험 환경, 복구 결과 승인자’를 다시 묻는 출발점입니다. 백업 파일 존재와 업무 복구 성공을 별도 증거로 받습니다.

# 가격과 종료 조건까지 확정합니다

선정 결과에는 월 운영비와 일회성 작업, 내부에 남는 업무를 함께 적습니다. 시작과 종료가 모두 설명돼야 운영을 안정적으로 맡길 수 있습니다.

| 비용 항목  | 범위 확인           | 내부 품의에 남길 값  |
|--------|-----------------|--------------|
| 정기 운영  | 점검·패치·리뷰·당직     | 주기·대상·보고 항목  |
| 초기 인수  | 자산 조사·런북 정리     | 인수 완료 조건     |
| 추가 작업  | 이전·대규모 변경·신규 구성 | 요청·산정·승인 절차  |
| 도구와 계정 | 모니터링·백업·접근 관리   | 소유자·비용 부담 주체 |
| 종료 인계  | 설정·이력·권한 회수     | 반환 형식·인수 담당  |

선정 메모에는 선택 이유와 보류 이유를 함께 남깁니다. 대응 책임과 복구 증거가 맞으면 READY, 보완 항목의 담당과 기한이 정해지면 READY WITH CONDITIONS로 기록합니다. 중요 업무의 승인자나 복구 절차가 비어 있으면 HOLD로 두고 확인 일정을 잡습니다. 이 판정은 IXC가 제안하는 구매 검토 양식입니다.

IXC와 검토할 범위

IXC의 클라우드 운영 대행은 모니터링·장애 대응, 패치·변경·보안 운영, SLO 리뷰와 개선을 다룹니다. 현재 자산 목록과 비교표를 기준으로 내부 개발팀과 IXC 사이의 조치 범위를 정합니다.



# 발행·이용 안내

자산 목록, 최근 장애 이력, 후보 비교표의 미결 사항을 보내면 클라우드 운영 대행의 대상과 인수 순서를 논의할 수 있습니다.

## 아이엑스씨(주) · IXC

대표 남기철 | 사업자등록번호 109-86-56732

강원특별자치도 춘천시 후석로462번길 7

춘천ICT벤처센터 4층 408호

033-242-0210 | info@ixc.co.kr

[www.ixc.co.kr](http://www.ixc.co.kr)

[www.ixc.co.kr/services/managed-cloud](http://www.ixc.co.kr/services/managed-cloud)

[www.ixc.co.kr/assets/cloud-managed-service-guide](http://www.ixc.co.kr/assets/cloud-managed-service-guide)

## 참고 자료

### IXC 클라우드 운영 대행

<https://www.ixc.co.kr/services/managed-cloud>

### Google SRE Workbook: Incident Response

<https://sre.google/workbook/incident-response/>

### Google SRE Workbook: Implementing SLOs

<https://sre.google/workbook/implementing-slos/>