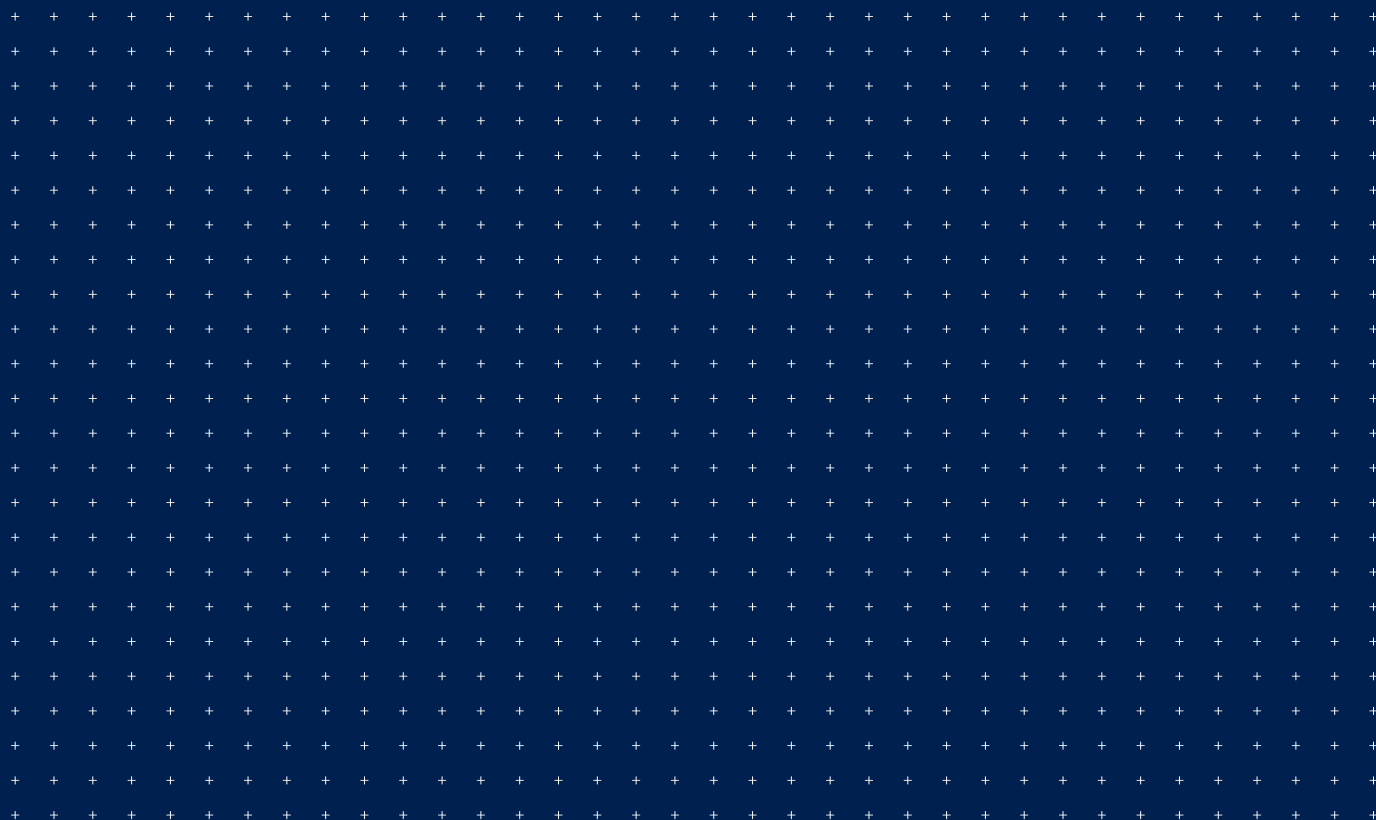


정보시스템

운영관리 지침 개요서

Introduction
/ Terms & Acronyms



국무조정실 정보통신부

정보시스템 운영관리 지침 개요서

Introduction / Terms & Acronyms



지침의 구성
지침의 활용방안
용어 및 약어

- ① 정보시스템 운영관리 지침 개요서
- ② 정보시스템 운영관리 지침

관리요소별
세부 지침

관리요소별 세부 지침	해당 10대 관리요소
③ 정보시스템 구성 및 변경관리 지침	구성 및 변경관리
④ 정보시스템 운영상태관리 지침	운영상태관리
⑤ 정보시스템 성능관리 지침	성능관리
⑥ 정보시스템 장애관리 지침	장애관리
⑦ 정보시스템 재해복구 지침	백업관리
⑧ 정보시스템 백업 지침	
⑨ 서비스데스크 운영관리 지침	사용자지원관리
⑩ 전산실 관리 지침	전산실관리
⑪ 정보시스템 운영 아웃소싱 관리 지침	운영아웃소싱관리
⑫ SLA를 강화한 정보시스템 운영계약 참조모델	

Contents



1. 지침의 구성	01
2. 지침의 활용 방안	05
3. 용어 및 약어	08
3.1 용어	08
3.2 약어	44

표차례

〈표 1-1〉 지침의 주요 내용	03
〈표 2-1〉 지침, 지침서 및 절차서의 개념	06

그림차례

(그림 1-1) 정보시스템 운영관리를 위한 10대 관리요소	01
(그림 1-2) 지침의 구성	02
(그림 2-1) 기관별 지침서 및 절차서 작성	07



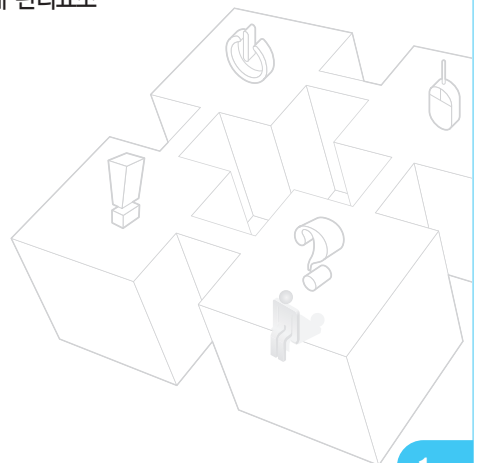
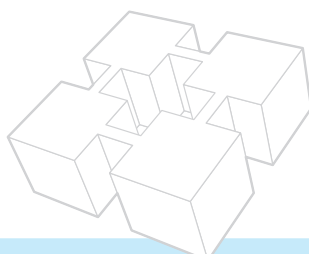
1 지침의 구성

정보시스템 운영관리를 위한 지침은 본 개요서를 포함하여 총 12종으로 구성되어 있다. 이 중, ‘정보시스템 운영관리 지침 개요서’와 ‘정보시스템 운영관리 지침’은 전체 지침을 포괄하는 상위 수준의 지침이며, 나머지 ‘정보시스템 구성 및 변경관리 지침’ 등 10종의 지침은 ‘정보시스템 운영관리 지침’에서 정의한 10대 관리요소에 대한 내역 및 절차에 대해 기술한 세부 지침으로 볼 수 있다.

따라서 본 지침의 독자들은 지침의 전반적인 내용을 파악하기 위해서 ‘정보시스템 운영관리 지침 개요서’와 ‘정보시스템 운영관리 지침’을 참조할 수 있고, 구체적인 세부 절차와 방법을 위해서 관리요소별 세부 지침을 참조할 수 있다.



(그림 1-1) 정보시스템 운영관리를 위한 10대 관리요소





- ① 정보시스템 운영관리 지침 개요서
- ② 정보시스템 운영관리 지침

관리요소별
세부 지침

관리요소별 세부 지침	해당 10대 관리요소
③ 정보시스템 구성 및 변경관리 지침	구성 및 변경관리
④ 정보시스템 운영 상태관리 지침	운영상태관리
⑤ 정보시스템 성능관리 지침	성능관리
⑥ 정보시스템 장애관리 지침	장애관리
⑦ 정보시스템 재해복구 지침	백업관리
⑧ 정보시스템 백업 지침	
⑨ 서비스데스크 운영관리 지침	사용자지원관리
⑩ 전산실 관리 지침	전산실관리
⑪ 정보시스템 운영 아웃소싱 관리 지침	운영아웃소싱관리
⑫ SLA를 강화한 정보시스템 운영계약 참조모델	

※ 10대 관리 요소 중 예산관리 영역은 예산처의 별도 심의절차와 기준에 따르고 있어 제외하였으며, 보안관리 영역은 국가정보원의 '국가안전사이버매뉴얼'로 대체함

(그림 1-2) 지침의 구성

10대 관리요소 중, 보안관리와 예산관리 영역은 세부 지침을 별도로 작성하지 않았다. 예산관리 영역의 경우 기획예산처의 별도 심의절차와 기준을 따르고 있으므로 본 지침의 구성에서 제외하였고, 보안관리 영역 역시 중복되는 지침이 존재하는 이유로, 별도의 지침을 작성하지 않았다. 보안관리 지침은 국가정보원에서 배포, 관리하고 있는 '국가안전사이버매뉴얼'을 참고하도록 한다.

〈표 1-1〉 지침의 주요내용

	지침명	주요 내용	10대관리요소
1	정보시스템 운영관리 지침 개요서	정보시스템 운영관리를 위한 지침의 구성 및 활용방법에 대해 소개하고 있으며, 전체 지침에서 사용되고 있는 용어와 약어에 대해 설명	운영관리 지침 전체를 포괄하는 상위 지침
2	정보시스템 운영관리 지침	공공기관 전산실에서 보유하고 있는 정보시스템 성능, 장애, 보안관리 등의 체계적인 운영에 필요한 종합적인 관리체계 및 절차 제시	
3	정보시스템 구성 및 변경관리 지침	정보시스템을 구성하는 하드웨어 및 소프트웨어의 구성현황, 이력 등을 관리하고, 구성항목들의 각종 변경사항에 대해 효율적으로 관리하기 위한 절차와 방법 제시	구성 및 변경관리
4	정보시스템 운영상태 관리 지침	정보시스템 구성요소의 이상 징후를 발견, 기록, 통지하기 위한 시스템 감시활동(모니터링)의 절차 및 방법을 제시	운영상태관리
5	정보시스템 성능관리 지침	정보시스템의 효율 및 응답속도 등을 최적의 상태로 유지하기 위해 성능개선을 수행하거나 성능 분석을 통해 문제점을 찾아 개선하기 위한 절차와 방법을 제시	성능관리
6	정보시스템 장애관리 지침	정보시스템 운영 중에 발생할 수 있는 정전, S/W 오류 등 각종 장애의 유형을 분석하고, 이를 예방, 진단, 복구할 수 있는 절차와 방법 제시	장애관리
7	정보시스템 재해복구 지침	화재 및 지진, 테러 등으로 인해 발생하는 각종 재해로부터 기관의 정보 및 데이터를 보호하기 위한 절차와 방법을 제시	장애관리 백업관리
8	정보시스템 백업 지침	장애 및 비상 재해로 인한 업무중단과 데이터손실을 방지하기 위해, 백업 시스템을 구축·운영하기 위한 절차와 방법을 제시	백업관리



	지침명	주요 내용	10대관리요소
9	서비스데스크 운영관리 지침	시스템 사용자들의 지원 일원화 창구인 서비스 데스크에서 수행해야 할 업무와 업무 수행절차에 대해 제시	사용자 지원관리
10	전산실 관리 지침	정보시스템을 운영하는 물리적 전산 시설 및 설비에 대한 관리 업무 및 관리 절차를 제시	전산실 관리
11	정보시스템 운영 아웃소싱 관리 지침	외부기관에 위탁하여 정보시스템 운영을 수행하는 경우 필요한 관리 요소 및 업무 수행 절차에 대해 제시	운영 아웃소싱 관리
12	SLA를 강화한 정보시스템 운영계약 참조모델	아웃소싱을 통한 정보시스템 운영 시, 상호간의 계약을 위한 요구사항의 정의, 역할 정립 및 SLA 도입절차를 제시	

2 지침의 활용방안

각 기관에서 운영하는 정보시스템의 성격과 규모, 특성이 모두 다르기 때문에, 본 운영관리 지침을 모든 기관의 정보시스템에 동일하게 적용하는 것은 불가능하다. 따라서 각 운영관리 요소 별로 만들어진 세부 지침을 참고하여 각 기관의 상황에 맞도록 시스템 운영관리 지침서 및 절차를 만들어야 한다.

운영관리에 필요한 지침서 및 절차서는 구성 및 변경관리, 운영상태관리, 성능관리, 장애관리 등의 시스템 운영관리 요소별로 각 기관이 작성하여 관리하며, 전산실 운영과, 운영데이터 수집, 문제에 대한 식별, 기록 및 해결에 대한 업무처리 절차와 관련 규정에 대한 내용들이 포함되어 있어야 한다. 또한, 운영 과정 중에 생성되는 각종 산출물과 문서 양식들이 포함되어야 하며, 하드웨어와 소프트웨어의 추가, 변경시의 시험절차 그리고 시험의 종료 후 실제 운영환경에서 배포 및 설치를 위한 절차 역시 제공되어야 한다. 지침서 및 절차서는 각 기관이 운영하는 시스템의 규모와 관리 중요도에 따라, 지침서와 절차를 묶어 하나의 문서로서 작성할 수도 있고, 분리하여 두 개의 문서로 작성, 관리할 수도 있다.

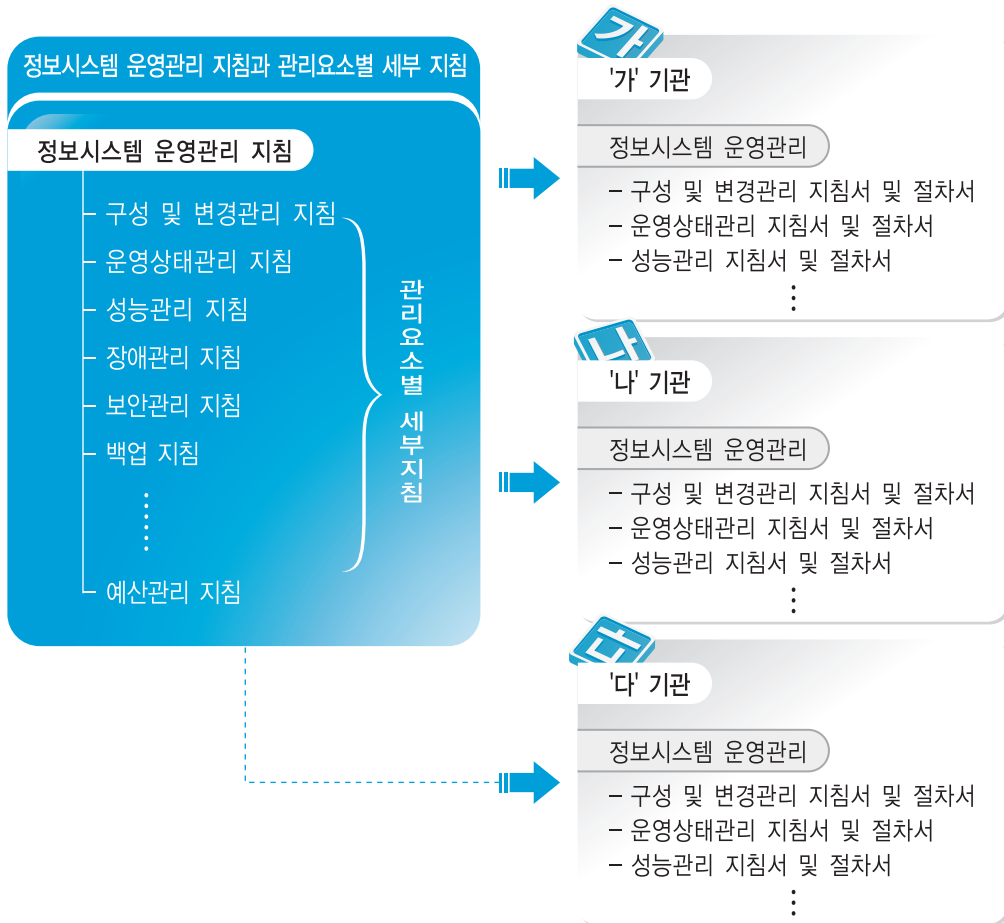
각 기관에 적합한 운영관리 지침서 및 절차를 정의하기 위하여 본 지침을 최대한 활용할 수 있다.





〈표 2-1〉 지침, 지침서 및 절차서의 개념

	설 명	비 고
정보시스템 운영관리 지침	<ul style="list-style-type: none"> - 정보시스템 운영관리에 대한 최상위 지침 - 운영관리 계획 수립, 수행, 평가 단계에 따라 필요한 관리요소에 대해 설명 	표준지침으로 제공
관리요소별 세부 지침	<ul style="list-style-type: none"> - '정보시스템 운영관리 지침'에서 설명한 세부 관리 요소별로 작성된 지침 - 구성 및 변경관리, 운영상태관리, 성능관리, 장애관리, 보안관리, 백업관리 등 운영관리 요소별로 하나씩 존재 - 세부 관리요소들의 운영을 위한 절차, 방법, 양식 예제 등을 제공 - 각 기관의 지침서 및 절차서 작성을 위한 참고 자료로써 이용 	표준지침으로 제공
관리요소별 지침서 및 절차서	<ul style="list-style-type: none"> - 각 기관 및 운영되는 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



(그림 2-1) 기관별 지침서 및 절차서 작성



3 용어 및 약어

3 1 용어

■ 가상 채널 식별자(VCI : Virtual Channel Identifier)

ATM 셀 서식에서 정의된 가상 채널(VC)을 식별하기 위한 16비트의 식별자이다.

■ 가상 패스 링크(VPL : Virtual Path Link)

비동기 전송 방식(ATM)에서 가상 패스 식별자(VPI) 값이 할당되는 점과 이 값이 해석되거나 제거되는 점 사이의 가상 채널 링크의 군(집합), 즉 하나의 공통 VPI에 의해 식별되는 가상 채널 링크의 군을 말한다. 가상 패스는 하나의 공통 식별자값에 의해 조합된 복수의 가상 채널에 속하는 ATM 셀들의 단방향 운반을 서술하기 위해 사용되는 개념이다.

■ 가상 회선(VC : Virtual Circuit)

패킷 교환망에서 통신하려는 두 접속점 사이의 전송 경로가 논리적으로 고정되어 통신하는 동안은 물리적으로 고정된 전송 경로상에서 통신하는 것과 같은 효과를 나타내도록 하는 연결 방식이다.

■ 가습기

전산실 내도의 일정 습도를 유지하는 시설이다.

■ 가용성(Availability)

사용이 필요할 때 한 소프트웨어가 지정된 시스템 기능을 수행할 수 있는 확률로써 총 운영시간에 대한 시스템 가동시간의 비율(%)을 의미한다.

■ 감지기

화재 시 발생하는 열, 연기, 불꽃 또는 연소생성물을 자동적으로 감지하여 수신기에 발신하는

장치로써 작동방식에 따라 열감지기와 연감지기, 복합형 감지기 및 불꽃감지기 등으로 구분된다.

■ 간이 망 관리 프로토콜(SNMP : Simple Network Management Protocol)

가장 광범위하게 사용되고 있는 TCP/IP의 네트워크 관리 프로토콜이다. 원래 SNMP는 네트워크 관리를 위해 일시적으로 출현한 기술로 CMIP(Common Management Information Protocol)보다 기술적인 수준은 훨씬 낮은 프로토콜이다. 하지만 SNMP는 TCP/IP에 기반하고 있는데다 단순성과 오버헤드가 적다는 장점으로 인해 오히려 관리 프로토콜의 대세를 이루고 있다.

■ 개별 모니터링

각 운영 기능에서 자체적으로 수행하는 운영상태관리를 의미한다.

■ 객체(object)

데이터베이스에서 객체는 테이블, 인덱스, 프로시저, 트리거, 뷰, 시퀀스 등 데이터베이스 내부에서 생성되어 관리되는 모든 대상을 의미한다. 데이터베이스 객체는 데이터와 이 데이터를 관리하려는 방법들이 분리되어 또는 통합되어 처리된다.

■ 건물하중

건물 바닥면이 적재하중을 견디는 능력을 말하며, 바닥 면적(m^2)당 적재하중(kg)으로 표시한다.

■ 게이트웨이(Gateway)

통신 네트워크에서 서로 다른 네트워크들을 연결시켜 주는 장치를 말한다. 어떤 목적을 달성하기 위해 여러 유형의 네트워크들을 이용할 경우 일반적으로 패킷 교환 네트워크를 경유하여 호출이 행해지는데, 한 네트워크에서 다른 네트워크로 보내지는 메시지나 포맷들은 모든 패킷 교환 네트워크에서 항상 동일한 것은 아니므로, 서로 다른 네트워크들을 연결시켜 주는 게이트웨이가 필요한 것이다.



■ 경계구역

소방대상물 중 화재신호를 발신하고 그 신호를 수신 및 유효하게 제어할 수 있는 구역이다.

■ 경합(Contention)

- ① 다중 프로그래밍 시스템에서 여러 개의 태스크가 동시에 같은 파일이나 데이터베이스를 사용하려고 하는 것. 시스템 다운의 한 원인이다.
- ② 키제한된 컴퓨터 시스템의 자원(CPU, Memory, Disk I/O, Network I/O)을 사용하려는 프로그램의 집중현상을 의미한다. 일반적으로 자원에 대한 경합이 발생하는 것은 정상적이지만, 집중현상이 지나치게 되면 병목현상(Bottleneck)으로 나타나게 된다.

■ 공유 메모리(Shared Memory)

컴퓨터 프로그래밍에서, 공유 메모리는 일반 운영체제 서비스가 사용하는 읽기/쓰기 방식에 의한 것보다 프로그램 프로세스들이 데이터를 더 빠르게 교환할 수 있는 방법이다. 공유 메모리의 지정된 공간을 사용하면, 시스템 서비스를 사용하지 않고서도 데이터가 양쪽 프로세스에 의해 직접 액세스될 수 있도록 만들 수 있다. 공유 프로그램 코드 또는 데이터를 공유 메모리에 캐싱해 놓고 사용하게 되면 액세스 타임(Access Time)이 빨라지기 때문에 어플리케이션의 효율이 개선된다.

■ 과부하(overhead) - 초과용량

컴퓨터에서 프로그램을 실행하는 데 수반되는 부수적인 작업 또는 그것에 소요되는 시간 즉, 프로그램의 관리, 스케줄링, 기억 장소 할당, 하드웨어의 제어 등 운영 체제에 의해 수행되는 부수적인 작업이나 또는 그것에 소요되는 시간을 의미한다. 사용자의 입장에서 보면 운영 체제가 자원을 이용하거나 동작하는 동안에는 프로그램이 실제로 실행되지 않으므로 낭비라고 간주된다. 따라서 오버헤드는 운영 체제를 평가하는 하나의 가늠이 되며, 작을수록 응답이 빨라진다.

■ 관리 정보 베이스(MIB : Management Information Base)

망 기기를 감시, 제어하기 위해 사용되는 체계화된 관리 정보 항목을 말한다. 망에서 관리되

는 장치가 정적 또는 동적 정보로써 유지되며, 관리 장치가 그 내용을 얻고 변경한다.

■ 관리 정보 베이스 II (MIB-II : Management Information Base II)

TCP/IP 기반의 인터넷상에서 네트워크 관리 프로토콜로 사용하기 위한 MIB의 2번째 버전을 정의한다. 모든 SNMP 에이전트와 도구들은 MIB-II에 따르는 MIBs를 포함하며 모든 장치들은 MIB-II 표준을 따르는 최소한의 값들을 보여준다.

■ 광섬유 분산 데이터 인터페이스(FDDI : Fiber Distributed Data Interface)

미국표준협회(ANSI)의 X3T 9.5 위원회가 1982년부터 표준화를 추진한, 광섬유를 전송 매체로 하는 고리형 망에 컴퓨터나 단말 장치를 상호 접속하기 위한 인터페이스를 바탕으로 한 고속 구내 정보 통신망 (LAN)의 표준 규격이다.

■ 교착 상태(deadlock)

다중 프로그래밍 시스템에서 발견되는 현상으로 프로세스들이 서로 작업을 진행하지 못하고 영원히 대기 상태로 빠지게 되는 현상을 말한다. 교착상태가 발생하는 원인은 프로세스 사이에 할당된 자원의 충돌로 인하여 발생하게 된다. 따라서 어플리케이션 로직의 실수로 인하여 발생하는 경우가 대부분이다.

■ 구성관리 데이터베이스(CMDB : Configuration Management Database)

IT서비스관리의 대상이 되는 IT 기반구조, 조직, 문서에 대한 상호관계 정보를 집적한 것으로서, IT 서비스 프로세스의 상호 연동을 위한 필수적인 요소이다.

■ 구성요소(Configuration Item)

정보시스템을 구성하는 항목으로써, 개별적으로 인식하고 취급될 수 있는 구성관리의 대상을 의미한다. 유일한 식별자가 부여되어 개별적으로 관리되어야 한다.



■ 긴급 변경자문위원회(CAB/EC : Change Advisory Board/Executive Committee)

업무 영향도가 매우 크거나 긴급 장애가 발생했을 때, 변경자문위원회를 소집할 시간이 없을 수 있으므로 긴급한 결정을 내릴 권한이 있는 소규모 조직을 구성하는 것이 필요하다. 이를 긴급 변경자문위원회라 한다. 가능하면, 적절한 기준에 근거하여 각각의 장애에 대해 변경자문위원회와 긴급 변경자문위원회를 어떻게 구성할지를 사전에 명시하는 것이 바람직하다.

■ 내진설계

지진 등의 물리적인 충격을 줄 수 있는 자연재해로부터 건물 내의 설비 및 인원을 안전하게 보호할 수 있는 능력을 말한다.

■ 네임서버(Name Server)

네임서버는 호스트의 어드레스를 영역 이름 형태로 주면 이에 대한 IP 어드레스를 구해서 넘겨주는 프로그램을 의미한다. 즉, 인터넷에서의 도메인 네임서버와 같은 의미로 도메인 네임을 IP 주소로 바꾸어 주는 역할을 한다.

■ 네트워크(Network)

통신서비스를 제공하기 위해 사용되는 회선, 네트워크 장비, 네트워크 S/W를 통칭한다.

■ 네트워크 관리 시스템(NMS : Network Management System)

전사적으로 연결돼 있는 네트워크가 장애 없이 제대로 작동하고 있는지, 만일 네트워크에 부하가 걸려 있다면 그 이유는 무엇인지, 대역폭(bandwidth)의 사용은 무리가 없는지 등 네트워크 운영 전반에 관한 내용을 감독 및 관리하는 시스템이다.

■ 누수감지기

결로나 배관의 문제로 누수가 발생할 경우 감지하고 경보해 주는 시설이다.

■ 단편화(Fragmentation)

단편화는 서로 다른 객체 레벨에서 일어나며, 데이터베이스 또는 저장된 파일시스템의 성능에 악영향을 줄 수 있다. 스토리지 상에 저장된 단편화 파일 또는 데이터베이스의 세그먼트에 대해서는 재구성(Re-Organization) 작업 등을 통해서 단편화 방지(De-Fragmentation) 처리를 하여야 한다. 이 작업은 성능관리에 매우 중요한 조정(튜닝) 방법 중 하나이다.

■ 대역폭(Bandwidth)

- ① 초과될 수 없는 최상의 capacity
- ② Overhead를 무시한 측정치

■ 데이터 백업(Data Backup)

시스템 영역을 제외한 모든 파일에 대한 백업을 의미한다. 이에는 개발자 소스파일, 응용 프로그램 파일, 데이터 관련 파일 등이 포함된다.

■ 데이터 보관실(내화금고)

화재나 일반적인 재난에 의한 충격에도 내부에 보관된 자료를 안전하게 보관하도록 구축된 장소이다.

■ 데이터베이스(Database)

데이터베이스는 잘 정리된, 상호연관을 갖는 데이터의 집합이며 자료철이다. 어느 특정조직의 응용시스템들을 공동으로 사용하거나 또는 불특정 다수의 이용자들에게 유료로 정보·자료를 제공하기 위하여 컴퓨터가 접근할 수 있는 매체에 저장해 둔 데이터의 집합을 말한다.

■ 데이터베이스 성능 관리자(DPA : Database Performance Administrator)

DPA는 데이터베이스의 성능관리를 전문적으로 담당하는 관리자를 의미한다. DPA는 일반 데이터베이스 관리자(DBA)들이 수행하는 업무의 상위에서 전반적인 DBMS의 성능이 업무 프로세



스에 미치는 영향을 고려하며, 데이터베이스의 전략적인 활용도를 기준으로 최적의 성능을 유지시킨다. 중요한 데이터베이스 시스템의 경우 데이터베이스 성능관리를 위한 관리자(DPA)를 별도로 유지하는 것이 추세이다.

■ 데이터웨어하우스(Data Warehouse)

데이터웨어하우스(Data Warehouse)란 기간 시스템의 데이터베이스에 축적된 데이터를 공통적인 형식으로 변환하여 일괄 관리 한 데이터베이스를 말한다. 데이터웨어하우스는 주요 의사·결정·자원 등 정보계 시스템에 사용하며 저장 및 분석, 방법론까지 포함하여 말하는 경우도 있다.

■ 디스크 복제

디스크 복제는 중요한 업무에서 주로 적용하는 디스크 백업 솔루션 중 하나로써 디스크의 이미지를 다른 디스크로 빠르게 복제하는 기술을 의미한다. 복제의 속도가 빠르고 복구 역시 용이하며 보통 디스크 제공사의 복제 솔루션을 많이 사용한다.

■ 디지털 서비스 장치(DSU : Digital Service Unit)

디지털 회선용의 회선 종단 장치이다. 데이터 서비스 장치, 디지털 회선 종단 장치라고도 한다. 주 컴퓨터나 각종 데이터 단말장치(DTE)를 고속 디지털 전송로에 접속하여 데이터 통신을 하는데 필요하다.

■ 라우터(Router)

근거리통신망(LAN)을 연결해주는 장치로써 정보에 담긴 수신처 주소를 읽고 가장 적절한 통신통로를 이용하여 다른 통신망으로 전송하는 장치이다.

■ 라이브러리(Library)

구성항목이 저장되는 물리적, 또는 논리적인 저장 공간, 파일 서버 등이 해당된다.

■ 랫치(Latch)

DBMS의 주된 기능 중 하나인 동일 자원에 대해 동시 액세스를 관리하는 방법이다. 랫치는 매우 짧은 시간 내에 획득되고 해제된다. Queue를 통해 관리되지 않으므로 먼저 Request한 프로세스가 먼저 랫치를 획득한다는 보장이 없으며, 대부분의 경우 배타적(Exclusive) 모드로만 획득된다. 랫치는 주로 공유메모리의 특정 메모리 구조체에 대한 액세스(library cache latch, cache buffers chains latch) 혹은 메모리 할당 시(shared pool latch) 사용되거나 DBMS의 중요한 코드가 동시에 수행되지 않도록 하기 위한 용도로(redo writing latch) 사용된다.

■ 로드 밸런싱(Load Balancing)

다중 처리 시스템에서 특정 처리기에 과중한 부하가 걸리지 않도록 시간 조정 또는 병렬 장비의 도입을 통하여 부하를 고루 분배하는 것을 의미한다. 미들웨어 서버, 또는 웹 서버, 네트워크 장비 등의 병렬화를 통한 하드웨어 레벨의 로드 밸런싱이 있고, 데몬(Daemon) 등 서비스 프로세스의 병렬 서비스를 통한 소프트웨어 레벨의 로드 밸런싱이 있다.

■ 롤백 세그먼트(Rollback Segment)

특정 테이블의 값이 바뀌게 되면(insert, update, delete), 해당 테이블의 변경 내용을 롤백 세그먼트(Rollback Segment)라는 디스크 공간에 기록해 둔다. 그리고 나중에 해당 테이블을 읽기 위해 접근할 때, 다른 트랜잭션에 의해 변경된 상태라면 현재 테이블의 값과 롤백 세그먼트에 기록된 변경 내용을 조합해 이전 테이블의 버전을 생성 해낸다.

■ 릴리즈(배포, Release)

공식적인 변경 승인 과정과 테스트를 거친 후 소프트웨어, 하드웨어 및 관련된 문서 등의 변경사항을 IT사용자에게 성공적으로 전달하는 것을 의미한다. 릴리즈 관리의 주 목적은 공식적인 절차와 확인을 거쳐 IT 운영환경과 서비스를 안전하게 제공하기 위한 것이다.



■ 멀티캐스트(multicast)

구내 정보통신망(LAN)이나 인터넷에 접속되어 있는 일부 사용자 내에서 한 사람이 몇 사람에게 정보를 송신하고 그것을 수신한 몇 사람이 같은 내용을 버킷 릴레이(bucket relay)식으로 복수의 사람에게 송신함으로써 정보를 전파하는 특정 다수인에 대한 전송하는 것을 말한다.

■ 모듈(Module)

컴파일, 다른 유닛과의 결합, 적재를 함에 있어 개별적으로 식별 가능한 프로그램 단위이다.

■ 몬트리올의정서

1989년 1월부터 발효되었으며, 정식 명칭은 ‘오존층을 파괴시키는 물질에 대한 몬트리올 의정서’이다. 1974년 F.S.로우랜드 교수가 제기한 오존층 파괴문제가 지구적 문제가 되어, 이에 따라 1985년 오존층 보호에 관한 빈 협약이 체결되었고, 1987년 몬트리올에서 정식으로 체결되었다. 목적은 오존층 파괴물질의 생산 및 사용의 규제에 있으며, 주요 내용을 보면, 염화불화탄소의 단계적 감축, 비가입국에 대한 통상제재, 1990년부터 최소한 4년에 한번 과학적·환경적·기술적·경제적 정보에 입각하여 규제수단을 재평가하도록 하고 있다. 한국은 1992년 5월에 가입하였다.

■ 문제(Problem)

단순한 사고가 원인이 되어 발생하지만 근본원인(Root Cause)을 파악할 수 없는 사건을 의미한다.

■ 미러링

미러링은 디스크의 RAID(Redundant Array of Independent Disks) 레벨 중 RAID 1에 해당하는 디스크 구성방법으로써 한 개의 디스크에 물리적 장애가 발생하더라도 미러링 되어 있는 디스크가 자동으로 장애가 발생한 디스크를 대체하여 서비스를 지속할 수 있다. 주로 OS 디스크

및 중요한 데이터 보관 부분에 많이 사용한다.

■ 반송파감지 다중접근/충돌검사(CSMA/CD : Carrier Sense Multiple Access with Collision Detection)

버스 혹은 트리 모양에 접속한 LAN(Local Area Network) 방식의 일종으로 미국 제록스사의 이더넷이 처음 사용하고, 그 후 미국 IEEE가 LAN의 표준 방식의 하나로 채용했다. 하나의 전송로를 다수의 사용자(단말)가 사용하기 위한 방식이다. IEEE 802 위원회가 표준화한 LAN 액세스 방식에는 CSMA/CD와 토큰 버스, 토큰링 세 가지가 있다.

■ 발신기

화재발생 신호를 수신기에 수동으로 발신하는 장치로 기능에 따라 P형, T형, M형으로 설치 장소에 따라 옥외형과 옥내형으로 구분된다.

■ 발전기

장시간 외부 전원의 사용이 불가능 할 때 전원을 공급해 주는 시설이다.

■ 방호구역

화재조기진압용 스프링클러 설비의 소화범위에 포함된 영역을 의미한다.

■ 방화벽(Firewall)

방화벽은 인터넷과 같은 외부 통신 체제로부터 기업의 네트워크를 보호해주는 하드웨어 또는 소프트웨어 체계를 말한다.

■ 배전반

발전소, 변전소 등의 운전이나 제어, 전동기의 운전 등을 위해 스위치, 계기, 릴레이(계전기) 등을 일정하게 넣어 관리하는 장치이다.



■ 배치(Batch)성

컴퓨터 시스템으로 데이터를 처리할 때 중단되거나 사용자와 대화하지 않고(Non-Interactive) 다른 작업들과 함께 연속적으로 실행되는 작업(Job)의 형태를 말한다. 일반적으로 OLTP성 작업(Job)의 상반개념으로 사용되기도 한다.

■ 백업(Backup)

정보시스템의 장애나 화재와 같은 재해로 인해 저장해 둔 정보가 소실되거나 손상될 경우에 대비하여 일정한 시간 차이를 두고 데이터를 복사하여 별도의 매체(디스크 혹은 테이프 등)에 예 비로 저장해두는 행위를 말한다. 이를 통해, 사고로 시스템이나 파일이 피해를 입더라도 최근에 백업한 시점의 내용으로 복구할 수 있다.

■ 백업 구성 방식

백업시스템을 구성하는 형태 및 특징을 의미한다. 백업 솔루션을 구분하기 위해 크게 로컬(다 이렉트) 백업, 네트워크 백업, SAN(Storage Area Network)으로 나뉘어 지며 백업 규모, 시간 및 특성에 따라 그 구성 방식이 결정된다.

■ 백업센터/DR(Disaster Recovery)센터/재해복구센터

현재 사용 중인 전산 인프라를 운영하는 주 전산센터에 반하여 장애 및 재해에 대비하여 사업 연속성(Continuity)을 보장할 수 있는 재해복구를 위한 백업 전산센터를 의미한다.

■ 백업시스템

백업시스템은 백업을 구성하는 장비나 장치를 의미한다. 시스템 및 데이터 백업을 수행하기 위한 모든 하드웨어, 소프트웨어 및 인프라(전원, 공간, 인력)를 총칭하는 의미로 사용하며 때로는 장애를 대비한 이중화 시스템을 칭하기도 한다.

■ 백업 장비(장치)

백업시스템을 구성하기 위해 필요한 매체, 라이브러리, 채널 등의 물리적인 설비를 의미한다. 백업 장비와 백업 장치는 동일한 용어로 정의한다.

■ 변경(Change)

장애 해결, 서비스 개선, 법률 개정 등의 다양한 이유로 정보시스템 구성요소의 상태를 새롭게 바꾸는 활동을 의미한다. 예를 들면, 장애가 발생한 디스크를 교체하거나, 현업의 새로운 업무 지원을 위해 OS를 신규 버전으로 업그레이드 하는 것을 들 수 있다.

■ 변경계획서

변경으로 인한 새로운 장애의 발생을 막고 효율적인 변경작업을 수행하기 위해서 변경계획서를 작성하는 것이 필요하다. 변경 계획서에는 변경일정, 테스트 및 구현을 포함한 작업내역, 책임과 역할, 변경 실패시의 철회계획 등이 포함된다.

■ 변경관리(Change Management)

변경 요구사항에 따라 구성항목에 가해지는 변화를 변경이라 하며, 변경의 제안, 평가, 승인, 불허, 일정계획 추적 등을 행하는 과정을 변경관리 또는 변경제어라 한다.

■ 변경수행자(Builder)

새롭게 변경된 소프트웨어, 하드웨어 및 문서 등을 IT사용자에게 안전하게 릴리즈하기 위해서는 IT구성요소들의 무결성을 보장하는 통제된 절차가 필요하다. 릴리즈 이전에, 전용 하드웨어 상에서 새로운 소프트웨어의 실행파일을 만들어 내거나 하드웨어를 새롭게 조립하는 활동 등이 필요한데, 이러한 과정을 변경수행(Build)이라 하고 이에 대한 책임자를 변경수행자라 한다. 변경수행 과정에서 사람이 개입하는 의존성을 줄이고 신뢰성을 높이기 위해서는 자동화를 통한 방법이 효과적이다.



■ 변경시험자(Tester)

새롭게 변경된 IT 구성요소들을 실제 운영환경으로 배포되기 전에 반드시 엄격한 테스트와 사용자의 승인을 거쳐야 한다. 불충분한 테스트는 모든 변경과 릴리즈의 실패를 초래하는 가장 흔한 원인이므로, 종합적인 측면에서 다양하게 테스트를 하여야 한다. 이러한 테스트 과정의 담당자를 시험자라 하며, 좀 더 높은 수준의 테스트 결과를 위해 변경수행자와 시험자의 역할을 병행하는 것은 바람직하지 않다.

■ 변경요청서(RFC : Request For Change)

변경을 공식적으로 요청하는 활동이다. 변경요청은 종이 형태일 수 있고 전자문서로 유지될 수도 있다.

■ 변경요청자

변경요청을 신청하는 사람이다. 대부분의 변경요청은 현업의 IT 사용자 또는 IT 조직원에 의해 발생되지만, 벤더나 제 3의 계약자 등에 의해서도 이루어진다.

■ 변경자문위원회(CAB : Change Advisory Board)

중요한 변경에 대해 승인하고 우선순위를 부여하고 평가하는 등의 결정권한을 갖는 사람들로 구성된 조직이다. 변경자문위원회는 변경사항에 대하여 해당 업무와 IT 기술 두 가지 관점에서 적절하게 평가할 수 있는 사람들로 선발해야 한다. 따라서 변경자문위원회는 기술적인 개발과 지원 기능뿐 아니라, IT 사용자의 업무 요구사항에 대한 명확한 이해를 필요로 한다.

■ 병렬처리(Parallel Processing)

데이터베이스의 처리 속도를 향상시키는 수법의 하나. SQL 문을 분할해 여러 개의 CPU와 디스크를 사용해 동시 병렬로 처리를 실행한다. CPU나 디스크의 수가 늘어나면 반비례적으로 처리 시간이 짧아진다.

■ 병목현상(Bottleneck)

전체에서 다른 어떤 부분이 아무리 크다 해도 한 부분이 작게 되면 전체적으로는 작은 부분에 의하여 모든 행동이 결정되는 현상으로 최고의 부하 조건 동안에 혼선(traffic)을 줄이기 위하여 제한되는 시스템 용량에 관한 용어를 말한다. 성능이 뛰어난 컴퓨터 시스템에서 어떤 하나의 부분에 대한 성능이 떨어진다고 하면 컴퓨터 시스템의 전체 성능은 바로 이러한 부분에 의하여 전체적으로 떨어지게 되며 컴퓨터 시스템의 작업의 흐름 역시 하나의 장치에 집중되어 이루어진다면 바로 이러한 작업에서의 성능이 전체적인 작업의 성능을 결정하게 된다.

■ 보안(Security)

기관의 정보자산과 전산 자원을 각종 침해로부터 보호하는 것을 의미한다.

■ 보안 감지장치

건물 외벽이나 울타리에 설치하여 외부로부터 무단 침입을 감지하는 장치를 말하며 운동감지기과 충격감지기가 있다.

■ 보안 경보장치

보안 감지장치로 위험요소가 감지되는 경우, 이를 근무자가 인지할 수 있도록 소리나 빛으로 알려 주는 장치이다.

■ 복구목표시간(RTO : Recovery Time Objective)

재해로 인하여 서비스가 중단되었을 때, 서비스를 복구하는데까지 걸리는 최대 허용시간을 의미한다.

■ 복구목표시점(RPO : Recovery Point Objective)

재해로 인하여 중단된 서비스를 복구하였을 때, 유실을 감내할 수 있는 데이터의 손실 허용시점을 의미한다.



■ 분전반

전기를 분기하여 각각의 장비에게 공급하는 시설이다.

■ 브로드캐스트(broadcast)

다수의 국으로 동시에 정보를 보내는 것을 말한다. 동보 메시지는 다중점 회선상의 모든 국에 자발적으로 송신하는 메시지이다.

■ 비동기 전송 모드(ATM : Asynchronous Transfer Mode)

디지털 데이터를 53 바이트의 셀 또는 패킷으로 나누어, 디지털 신호 기술을 사용한 매체를 통하여 전송하는 전용접속(dedicated-connection) 스위칭 기술이다.

■ 비차폐 연선(UTP : Unshielded Twisted Pair wire)

차폐 연선(STP)과는 달리 외부의 전계, 자계 또는 다른 전송선에서 유도되는 전계, 자계로부터의 영향을 차단하기 위해 도전성 물질이 많은 피복을 둘러싸지 않은 연선을 말한다.

■ 사용률(Utilization)

측정대상 작업을 수행하기 위해 사용된 자원의 사용량(독자적이건, 종합적이건)으로, 백분율(%)로 표시된다. 일반적으로 busy%(률)로 나타낸다.

■ 사용자지원(User Support)

정보시스템과 관련된 하드웨어, 시스템 소프트웨어, 응용시스템, 네트워크, 보안, 사무자동화, 업무 절차 등에 관한 사용자 요청에 따른 지원 절차를 의미한다.

■ 서비스(Service)

정보시스템의 운영을 통해 사용자에게 제공되는 정보서비스를 의미한다.

■ 서비스데스크(Service Desk)

정보시스템 사용자와의 접점으로써 사용자에게 최선의 서비스를 제공하기 위한 창구의 역할을 수행한다. 서비스 사용자로부터 서비스 개선에 대한 요청을 받아 해결 하거나 또는 새로운 서비스를 제공하는 조직이다.

■ 서비스 사용자(정보시스템 사용조직)

일반적으로 정보시스템을 사용하여 업무를 수행하는 현업의 근무자들을 일컫는다. 외부 아웃소싱을 통한 정보시스템 운영을 하는 경우, 아웃소싱 관리부서도 이에 속한다.

■ 서비스 수준관리(SLM : Service Level Management)

IT 서비스 수준을 관리하기 위한 계획 수립에서부터 서비스 수준의 합의, 운영 프로세스에 대한 모니터링, 리뷰 및 개선 과정을 포함하는 반복적 관리 체계를 의미한다.

■ 서비스 수준관리(SLM) 지원도구

정보시스템 운영 중에 발생하는 각종 데이터를 모니터링 및 수집하고, 관련 보고서 작성의 기능을 가지고 있는 자동화 도구를 의미한다.

■ 서비스 수준협약(SLA : Service Level Agreement)

IT 서비스 수준의 정량적 측정을 통해 서비스 운영 성과를 평가/관리하기 위하여 IT 서비스 제공자와 사용자가 요구되는 서비스 수준을 정의하고 이를 문서화한 계약 체계를 의미한다.

■ 서비스 제공자(정보시스템 운영조직)

정보시스템 운영 관리를 수행하는 사람 및 조직을 일컫는다. 이들은 아웃소싱을 통한 외부기관의 소속일 수도 있고, 기관내부의 정보시스템 운영부서의 소속일 수도 있다.



■ 서비스 카탈로그

서비스 제공자가 제공하는 서비스의 내역과 특성을 기술한 문서를 의미한다. 일반적으로 서비스의 내역에는 서비스의 범위와 종류가 포함되며, 특성에는 해당 시스템의 속성과 요구되는 서비스 특성 등이 포함된다.

■ 서비스 타임(Service Time)

실제 request를 처리하는데만 사용된 시간(Queue 대기시간, Wait Time 제외) = actual processing time

■ 서비스 항목

서비스 사용자에게 제공되는 정보시스템 운영관리 서비스 목록과 각 서비스에 대한 특징 및 상세 고객정보, 지원주체를 정의해 놓은 것을 의미한다.

■ 세그먼트(Segment)

데이터베이스에서 세그먼트는 디스크 공간을 점유하고 있는 객체(Object)를 의미한다. 일반적으로 테이블, 인덱스 등이 해당되며, 정의(Definition)만을 저장하는 View, Stored Procedure, 시퀀스 등과 구별된다.

■ 세션(Session)

- ① 대화식 시분할 시스템에서 단말기 사용자가 시스템에 로그인하고 나서 로그오프하기 까지 사이를 나타낸다.
- ② 데이터 통신에서 컴퓨터와 컴퓨터 또는 컴퓨터와 단말기가 접속을 유지하고 있는 기간을 나타낸다.

■ 셀프서비스(Self Service)

셀프서비스는 사용자가 IT지원그룹 전문가의 직접적 개입 없이 인터넷이나 무선통신을 이용

하여 지원서비스를 받을 수 있도록 하는 기능이다. 이를 통해, IT사용자는 정규 근무시간 이외의 서비스 요청 또는 그다지 중요하지 않은 서비스 요청사항에 대해 스스로 문제 해결방법을 관리함으로써 운영비용을 줄이고 만족도를 향상시킬 수 있다.

■ 소방시설

화재 발생시 감지하고 진화하는 시설이다.

■ 수신기

감지기나 발신기에서 발생한 화재신호 또는 가스누설경보기의 탐지부에서 발하는 가스누설 신호를 직접 수신하거나 중계기를 통하여 수신하는 장치로써 소방대상물의 관계자에게 경보를 받 하거나 소방관서에 통보하여 주는 역할을 수행한다. 또한 동시에 자동소화설비 등에 제어신호를 송출하는 역할을 하며, 종류로는 신호방식(고유신호 및 공통신호에 따른)에 따라 (P, R, M, GP, GR)형 수신기 및 (P, R, M, GP, GR)형 복합식 수신기가 있다.

■ 수전방식(전력공급)

정전이나 전기사고에도 중단 없는 전산실 운영을 위한 전원 인입 방식을 의미한다.

■ 순방향 명시적 혼잡 알림(FECN : Forward Explicit Congestion Notification)

프레임 중계 네트워크에서 수신 측에게 발신 장치에서 수신 장치까지 연결 경로에 통신 폭주가 발생했음을 알려주기 위해 사용되는 통지를 말한다.

■ 스왑(Swap)

윈도우 내에서 가상 기억 장치를 구현할 때 사용되는 파일. 보조 기억 장치에 만들어져 있으며, 현재 사용되지 않는 파일을 보관할 목적으로 사용되며 마치 주 기억 장치의 일부분인 것처럼 사용된다.



■ 스키마(Schema)

스키마는 데이터베이스 시스템에서 DBMS에 의하여 관리되고 있는 대량의 자료들을 표현하기 위하여 사용되는 방법을 말한다. 또한, 스키마는 데이터베이스에 존재하는 자료의 구조 및 내용 그리고 이러한 자료들에 대한 논리적, 물리적 특성에 대한 정보들을 표현하는 데이터베이스의 논리적 구조를 지칭한다. 일반적으로 데이터베이스에서는 자료의 독립성을 위하여 여러 계층의 스키마를 사용하여 데이터베이스를 표현하고 있다.

■ 시각경보장치

자동화재탐지 설비에서 발하는 화재신호를 시각경보기에 전달하여 청각장애인에게 점멸형태의 시각경보를 하는 장치이다.

■ 시스템 백업(System Backup)

컴퓨터의 시스템 파일(OS 영역, 시스템 설정파일, 시스템로그 등)에 대한 정기적인 백업을 의미한다. 데이터 백업과 구별하여 보통 OS(Operating System) 백업이라고 일컫는다.

■ 스레드(Thread)

현재 작동 중인 한 태스크(작업)에서 작동할 수 있는 프로세스 또는 태스크보다 더 작은 하나의 작업 단위를 말하는 것으로, 작은 서브 모듈을 말한다.

■ 아웃소싱

외부의 전문회사를 활용하여 기업활동의 일부를 수행하게 하고, 이를 통해 기업의 핵심 역량을 강화하여 내부적으로 전략적 이득을 추구하는 활동이다.

■ 알려진 오류(Known Error)

문제에 대한 근본원인이 밝혀져서 향후 재발생시 참조 가능한 상태의 사건을 의미한다.

■ 업무연속성계획(BCP : Business Continuity Planning)

정보기술부문 뿐 아니라, 인력·설비·자금 등 제반 자원을 대상으로 장애 및 재해를 포괄하여 조직의 생존을 보장하기 위한 예방 및 복구활동 등을 포함하는 보다 광범위한 계획을 의미한다.

■ 업무연속성관리(BCM : Business Continuity Management)

업무연속성계획의 개발 및 유지보수를 위한 일련의 관리 과정이며, 조직이 재해로 인한 위험에도 불구하고, 조직의 업무를 사전에 결정한 최소한의 수준으로 영위하기 위한 일련의 통제행위이다.

■ 에스컬레이션(Escalation)

기능적 에스컬레이션(Functional Escalation)과 수직적 에스컬레이션 (Hierarchical Escalation)이 있으며, 기능적 에스컬레이션은 협의한 시간에 장애 및 서비스 요청이 처리되지 못할 경우 다음의 지원선으로 이관 처리하는 프로세스이며, 수직적 에스컬레이션은 서비스 요청에 대한 영향 규모나 위급성이 커서 서비스 요청처리를 책임 및 권한이 높은 상급자에게 이관하는 프로세스이다. 본 지침서에서는 에스컬레이션에 대한 정의의 혼동을 방지하는 의미에서 기능적 에스컬레이션은 ‘이관’이라고 하고 수직적 에스컬레이션은 ‘에스컬레이션’이라고 정의한다.

■ 역방향 명시적 혼잡 알림(BECN : Backward Explicit Congestion Notification)

프레임 중계 네트워크에서 통신 폭주 경로에 도달한 프레임의 반대 방향으로 전송되는 프레임에 사용되는 통지를 말한다. 역방향 명시적 폭주 통지(BECN)가 있는 프레임을 수신한 경우 필요하면 보다 높은 수준의 프로토콜에 의한 흐름 제어를 요청할 수 있다

■ 영구가상회선(PVC : Permanent Virtual Circuit)

패킷 교환망이나 ATM 망에서 특정 단말기간을 고정적으로 접속해서 가상 회선을 설정하는 방식을 말한다. PVC 형태로 접속된 기기 간에는 언제나 데이터를 주고받을 수 있으므로 이용자는 전용 회선과 동일한 감각으로 이용할 수 있다.



■ 오류 제어(error control)

전송 도중에 발생한 부호 오류를 검출하고, 정확한 정보를 재현하는 기술을 말한다. 오류 제어 기술로는 오류 정정 부호에 의하여 오류를 정정하는 순방향 오류 정정(FEC)과 오류 검출 부호를 사용하여 재송신하는 자동 재송 요구(ARQ) 등이 있다.

■ 오버플로우(Overflow)

산술 연산 결과의 오버플로우 때문에 생기는 오류. 이 오류 상태는 플래그 레지스터의 오버플로우 플래그에 의해 표시된다.

■ 온라인 처리 프로세싱(OLTP : OnLine Transaction Processing)

OLTP는 네트워크상의 여러 이용자가 실시간으로 데이터베이스를 갱신하거나 조회하는 등의 단위작업을 처리하는 것으로 주로 신용카드 조회업무나 자동 현금 지급 등 금융 정보화 관련 부문에서 많이 이용하기 때문에 ‘온라인거래처리’ 라고도 불린다.

■ 옵티마이저(Optimizer)

일반적으로 옵티마이저는 DBMS의 핵심 (소프트웨어) 엔진으로 SQL 문장의 내부 실행 계획(Execution Plan)을 생성한다. SQL 코드 자체는 실행 절차(Execution Procedure)를 포함하고 있는 것이 아니라, 처리해야할 데이터 집합의 범위만을 지정하고 있다. 따라서, 실행 계획(Execution Plan)은 옵티마이저에 의하여 데이터의 분포도, 처리범위, 처리비용(Cost) 등을 고려하여, 가장 효율적인 형태로 작성되어진다. 일반적으로 옵티마이저는 백그라운드에서 동작한다.

■ 운영관리(Operation Management)

정보시스템 개발 이후, 시스템의 운영을 통해 사용자에게 서비스를 제공하는 시점에 요구되는 관리로 수·발주측의 관리자가 수행하는 업무를 의미한다.

■ 워크로드(Workload)

주어진 기간에 시스템에 의해 실행되어야 할 작업의 할당량을 의미한다.

■ 원거리 통신망(WAN : Wide Area Networks)

광역통신망이라고도 불리는 원거리 통신망(WAN)은 근거리 통신망(LAN) 또는 중거리 통신망(MAN)을 다시 하나로 묶는 거대한 네트워크로써, 하나의 도시, 나라, 대륙과 같이 매우 넓은 지역에 설치된 컴퓨터들 간에 정보와 자원을 공유하기에 적합하도록 설계한 컴퓨터 통신망이다.

■ 위험관리(Risk Management)

조직의 손실, 재해, 개인적 피해 등을 최소화시키기 위한 절차 혹은 연속적인 행위(위험의 분석, 평가, 대책 등)이다.

■ 유지보수(Maintenance)

소프트웨어나 시스템을 인도한 후 결함을 제거하기 위한 수정, 성능 향상, 또는 변화된 환경에 대한 적응을 위한 수정을 의미한다.

■ 응답시간(Response Time)

사용자가 응답을 받기까지 걸린 총 시간으로, wait time과 run queue 대기시간이 포함된다.

■ 이더넷(Ethernet)

가장 대표적인 버스 구조 방식의 근거리통신망(LAN)이다.

■ 이벤트(Event)

정보시스템의 현재 상태를 나타내는 시스템에서 생성되는 메시지 또는 정보를 의미한다. 이러한 이벤트를 누적하여 향후 분석을 위해 지식(Knowledge) DB, 로그 형태로 관리 및 사용할 수 있다.



■ 이중마루(Access Floor)

공조와 각종 케이블(전기, 통신, 데이터)의 관리를 용이하게 하기 위하여 바닥을 이중화하는 것을 의미한다.

■ 익스텐트(Extent)

디스크 등의 직접 접근 기억 장치에서 특정 파일이나 프로그램을 저장하기 위해 운영 체제 또는 DBMS에 의해 확보된 연속적인 기억 공간의 단위를 의미한다. 일반적으로 디스크 상의 트랙을 기준으로 연속공간이 할당되므로 접근(Access) 효율을 높일 수 있는 저장 기법(단위)이다.

■ 인덱스(INDEX)

인덱스란 색인 또는 지표 등의 뜻을 갖는 일반단어로, 정보통신 분야에서 인덱스는 색인 또는 지표의 뜻으로 파일이나 문서중의 특정내용의 위치를 알아내기 위한 키(key), 또는 참조를 위한 기호의 기능을 포함하고 있어 일반적으로 '표의 형식'으로 정의된다. 찾고자 하는 자료의 위치를 찾을 때 바로 이 색인(표)를 먼저 탐색하고, 참조기호에 의해 목적하는 데이터를 찾아낼 수가 있기 때문에 처음부터 끝까지 모두 탐색하는 것보다 빨리 찾아낼 수가 있다. 책의 끝에 있는 색인과 같은 기능을 갖는다.

■ 인식기

생체나 카드 정보를 이용하여 출입허용 여부를 판단하고 출입이력을 기록하는 장비를 말하며 지문감지기, 카드리더기 등이 있다.

■ 인터넷 제어 메시지 프로토콜(ICMP : Internet Control Message Protocol)

TCP/IP 기반의 인터넷 통신 서비스에서 인터넷 프로토콜(IP)과 조합하여 통신 중에 발생하는 오류의 처리와 전송 경로의 변경 등을 위한 제어 메시지를 취급하는 무연결 전송(connectionless transmission)용 프로토콜(RFC. 792)이다. OSI 기본 참조 모델의 망 계층(Network Layer)에 해당된다.

■ 임계치(Threshold)

사전적 의미로는 ‘어떤 물리적인 현상이 다르게 나타나는 경계의 값’을 의미하며, 정보통신 부문에서는 장애상황 및 성능상태의 경계선으로써 의미를 가진다. 일반적으로 ‘Warning’ 과 ‘Critical’ 로 구분하여 설정하며, 기준치(Baseline)가 정상적인 상태에서의 표준상태를 의미하는 것과는 달리, 정상적 상황과 비정상적 상황의 경계를 의미한다.

■ 입지조건

전산실 운영에 영향에 미칠 수 있는 주변 여건을 의미한다.

■ 장애(Incident)

정보기술서비스관리의 통제 가능성 관점에서 협의의 장애 개념으로써, 통제 불가능한 재해(자연 재해와 인적 재해)를 제외한 발생원인 관점에서 직접적으로 영향을 미치는 인적장애, 시스템 장애, 기반구조 장애(운영 장애, 설비 장애 등 포함) 등과 같은 통제 가능한 요인들에 의한 정보시스템의 기능저하, 오류, 고장 등이 해당된다.

■ 재해(Disaster)

정보기술 외부로부터 기인하여 예방 및 통제가 불가능한 사건으로 인해 정보기술서비스가 중단되거나, 정보시스템의 장애로부터의 예상 복구소요시간이 허용 가능한 범위를 초과하여, 정상적인 업무 수행에 지장을 초래하는 피해

■ 재해복구계획(DRP : Disaster Recovery Planning)

정보기술서비스기반에 대하여 재해가 발생하는 경우를 대비하여, 이의 빠른 복구를 통해 업무에 대한 영향을 최소화하기 위한 제반 계획을 의미한다.



■ 재해복구센터

주센터에 반하여 재해에 대비하여 업무연속성을 보장할 수 있도록 원격지에 구축한 전산센터로써, 원격지센터 혹은 백업센터라 일컫는다.

■ 재해복구시스템(DRS : Disaster Recovery System)

재해복구계획의 원활한 수행을 지원하기 위하여 평상시에 확보하여 두는 인적·물적 자원 및 이들에 대한 지속적인 관리체계가 통합된 시스템을 의미한다.

■ 저장 프로시저(Stored Procedure)

클라이언트/서버형 데이터베이스 시스템의 고속화 수법의 하나이다. 클라이언트부터 서버의 데이터베이스에 의뢰하는 명령(일반적으로 SQL문) 중 빈번하게 사용하는 일련의 명령군으로 데이터베이스 내부에 저장해 놓은 상태에서 사용한다.

■ 전산센터

고객사 사업장과 분리되어 정보시스템을 물리적으로 구성하고 운영 관리하는 인프라 설비 및 시설을 의미한다. 전산센터에서는 정보시스템의 물리적 관리, 논리적 OS 관리, 시스템 소프트웨어 운영, 백업 및 복구 서비스를 수행한다. 주로 대규모의 사업을 수행하는 기관에서 별도로 구축하거나 별도의 전산센터에 아웃소싱을 의뢰하여 운영한다.

■ 전용회선

네트워크 서버, 통신장비, 단말기 등과 물리적으로 연결된 통신업체에서 제공하는 전용 네트워크 회선을 말한다.

■ 전산시스템

업무를 전산적으로 처리하는데 사용되는 어플리케이션 프로그램과 상용화된 S/W 및 이들의 운영에 사용되는 H/W, 네트워크 등을 통칭한다.

■ 전산실

서비스 프로그램 개발 및 정보시스템을 운영 관리하는 개발자가 상주하는 공간이다. 보통은 프로그램 개발을 요청하는 장소에 근접하여 전산실을 운영하고 전산센터의 경우 별도의 독립된 장소(건물, 층)에 운영하는 것이 일반적이다.

■ 전산자원

업무를 전산적으로 처리하는데 사용되는 H/W(서버, 네트워크 장비), S/W(어플리케이션 프로그램, 시스템 프로그램, 상용 솔루션) 및 부대시설을 통칭한다.

■ 접지

장비보호 및 인명사고를 방지하기 위하여 이상전기(Surge)나 정전기를 대지(Earth)로 흘러 보내는 시설이다.

■ 정규화(Normalization)

데이터 처리에 관한 특장의 절차를 설정하는 것으로, 일반적으로 테이블 설계 시, 대상 엔티티(Entity)의 구체적인 속성을 고려하여 테이블을 분류하는 작업의 단계를 의미하며, 제1정규화(1NF), 제2정규화(2NF), 제3정규화(3NF), 제3정규화의 변형(BCNF), 제4정규화(4NF), 제5정규화(5NF)로 분류된다. 정규화는 깊어질수록 데이터 중복성이 줄어드는 반면 테이블 접근(Access) 속도는 느려진다. 따라서 일반적인 정규화는 속도 및 데이터 중복성의 Trade-off를 고려하여 제3정규화(3NF) 또는 BCNF 단계에서 결정된다.

■ 정렬 영역(Sort Area)

정렬 영역은 대상을 정렬하기 위해 사용하는 메모리 영역으로 데이터베이스 커백션 형태에 따라 개별 프로세스의 세션 메모리에 설정되거나, 공유 메모리(Shared Memory) 영역에 설정되기도 한다. 데이터베이스의 group by, order by, union 등과 같은 정렬처리 명령이 수행될 때 이 정렬 영역을 사용한다.



■ 정보시스템 운영

구축된 시스템이 사용자에게 원활한 정보서비스를 제공할 수 있도록 구성관리, 장애관리, 변경관리 등 관련된 업무를 수행하는 행위를 의미한다.

■ 조정(튜닝)

튜닝은 조정이라는 뜻으로 컴퓨터 시스템 또는 소프트웨어의 효율성을 높이기 위하여 사용되는 일련의 개선 작업을 말한다. 일반적으로 성능의 척도는 실행 속도와 작업을 위하여 사용되는 자원의 크기로 결정되며, 튜닝은 동일한 작업을 수행하면서 최소의 자원과 시간을 사용하여 작업을 수행할 수 있도록 취해지는 일련의 개선 작업이다.

■ 종합상황실

전기, 보안, 소방 등 주요 시설물의 가동상황을 감시하고 장애 발생시 조치를 수행하는 역할을 담당하는 장소이다.

■ 주기적 덧붙임 검사(CRC : Cyclic Redundancy Check)

데이터 전송 과정에서 발생하는 오류를 검출하기 위하여 순환 2진 부호를 사용하는 방식이다.

■ 주센터

현재 사용중인 전산 인프라를 운영하는 전산센터로써, 주전산센터 혹은 주 사이트라 일컫기도 한다.

■ 중계기

감지기·발신기 또는 전기적 접점 등의 작동에 따른 신호를 받아 이를 수신기의 제어반에 전송하는 장치이다.

■ 지식관리 데이터베이스(KMDB : Knowledge Management Database)

장애 및 서비스 요청에 대한 해결책을 지속적으로 저장 및 관리하여, 같은 장애 및 유사 장애 발생시 신속하게 사용자의 요청을 처리할 수 있도록 만들어진 시스템이다. 특히 검색에 대한 탁월한 기능이 필요하며 구성관리 데이터베이스의 부속 요소로 만들어 질 수 있다(= 장애지식 데이터베이스).

■ 채널 서비스 장치(CSU : Channel Service Unit)

고속 디지털 전용 회선의 종단 장치이다. 장거리 통신 사업자들이 DS-0(64kbps), DS-1(1.544Mbps), DS-2(6.312Mbps) 등 고속 디지털 전용 회선의 물리적 특성을 관리하기 위해 원하는 고객의 구내에 설치하는 장치이다. 디지털 서비스 장치(DSU)나 다중화기(MUX)와 전용 회선 사이에서 인터페이스 및 버퍼로써 동작한다.

■ 차단기

전기사고(누전, 과전류, 단락 등)로부터 장비를 안전하게 보호하는 시설이다.

■ (실)처리량(Throughput)

- ① 특정시간 동안 실제 할 수 있는 작업의 양(what you really get)
- ② 대역폭 중 실제로 사용되는 capacity
- ③ 실제 처리량의 측정값은 다양한 요소들에 의해 영향 받는다.(H/W, S/W, human, Random access)
- ④ 정확한 처리량 값의 측정은 불가능하며, 단지 근사치(Approximated value)만을 구할 수 있다.
- ⑤ 최대 처리량을 측정한다면 100% 사용율(utilization)에서 얼마나 많은 작업량이 가능한가를 평가하는 것이 된다.



■ 충전지

평상시 충전상태를 유지하고 있다가 정전 발생시 충전된 전기를 방전하여 무 정전 상태로 유지해 주는 시설이다.

■ 출입기록

전산실에 출입하는 모든 출입자에 대해 인적사항과 출입목적 및 출입일자 등을 출입관리대장에 기록하여 관리하거나 CCTV 및 출입통제장치를 사용하여 출입자의 출입기록을 관리하는 행위를 의미한다.

■ 출입통제장치

주요시설에 대해 허가되지 않은 자의 출입을 제한하고 허가된 자만이 출입할 수 있도록 설치된 개폐장치이다.

■ 충돌(Collision)

근거리 통신망에서 하나의 장치로부터 자료가 전송되고 있는 도중에 다른 장치에 의하여 자료가 전송되어 통신 매체 상에서 상호 간의 신호가 충돌하는 현상을 의미한다.

■ 측정 항목

정의된 서비스 항목의 수준을 평가하기 위한 요소로써, 서비스 시간, 서비스 가동률, 응답속도, 장애발생 건수 등이 해당된다.

■ 침입방지 시스템(IPS : Intrusion Prevention System)

공격 시그니처를 찾아내 네트워크에 연결된 기기에서 수상한 활동이 이뤄지는지를 감시하며, 자동으로 모종의 조치를 취함으로써 그것을 중단시키는 보안 솔루션이다. 수동적인 방어개념의 방화벽이나 IDS와 달리 침입유도시스템이 지닌 지능적인 기능과 적극적으로 자동 대처하는 능동적인 기능이 합쳐진 개념이다.

■ 침입탐지 시스템(IDS : Intrusion Detection System)

방화벽과 함께 활용되는 네트워크 보안 솔루션으로 침입탐지시스템이 방화벽에 이은 차세대 보안 솔루션으로 부각되는 주된 이유는 방화벽이 해킹됐을 경우 이에 따른 피해를 최소화하고 네트워크 관리자 부재시에 시스템 자체적으로도 해킹 등에 대응할 수 있는 보안 솔루션에 대한 요구가 늘고 있는 상황에서 침입탐지시스템이 이같은 요구를 해결할 수 있는 솔루션이기 때문이다.

■ 커널(Kernel)

운영체제(Operating System)에서 가장 핵심적인 역할인 자원(메모리, 프로세서 등)을 관리하며, 시스템이 원활히 돌아갈 수 있도록 제어해 준다.

■ 커서(Cursor)

데이터베이스 내부에서 데이터 처리 또는 SQL 코드의 처리를 위하여 임시로 사용하는 메모리 저장 영역이며, 공유 메모리나 혹은 프로세스 개별 메모리 영역에 위치한다. 커서(Cursor)는 데이터베이스의 저장 프로시저(Stored Procedure) 내부에서 사용되어지기도 하며, DBMS의 내부 처리 과정(Recursive Processing)에서 사용되기도 한다.

■ 케이블 트레이(Cable Tray)

케이블이 지나가는 통로로써 케이블을 지지하고 보호하는 역할을 수행한다.

■ 토큰링(Token Ring)

토큰링 기법을 사용하는 네트워크를 말한다. 이 기법은 링 형태에 사용하기 위해 고안되었으나 지금은 모든 네트워크 통신망에 응용되고 있다. 토큰링은 완전한 분산 제어 방식으로, 토큰이라는 전기적인 표식을 이용하여 네트워크 사용을 결정한다. 네트워크 상에 오직 하나의 토큰만이 존재하며, 이 토큰을 가진 노드만이 네트워크 사용 권한을 가지고, 독점적으로 네트워크를 사용할 수 있다.



■ 통합관리 콘솔(Integrated Management console)

관리 대상 자원들의 운영상태에 대한 정보를 하나의 시스템으로 통합하여 관리하는 소프트웨어의 관리 화면을 말한다.

■ 통합 모니터링

개별 모니터링 이벤트를 관리서버에 통합하여, 운영상태 관리 담당자의 콘솔을 이용하여 종합된 이벤트들을 모니터링 하는 행위이다.

■ 통합 운영상태관리 도구

통합 모니터링을 수행하기 위해 필요한 S/W로, 개별 모니터링 영역에서 수집된 정보들을 통합하기 위한 표준 운영상태관리 S/W를 의미한다.

■ 트래픽(Traffic)

데이터의 흐름이 항상 일정하게 흐르는 것이 아니라 어느 시점에서 부하를 일으키는 것을 말한다. 통신장치나 시스템에 걸리는 부하를 말하기도 하며, 네트워크를 통해 움직이는 데이터의 양이나 어떤 종류의 트랜잭션 및 메시지 등의 양을 나타낼 때에도 사용된다.

■ 트랜잭션(Transaction)

트랜잭션이란 컴퓨터 단말기의 사용자가 중앙처리 시스템에 요구하는 일(작업)의 단위로써 한번의 인터랙션(interaction)을 나타내는 말이다. 트랜잭션의 본래 의미는 '처리' 로써, 구체적으로는 사용자의 요구에 의해 데이터가 일시적으로 시스템 내에 머물러 있는 것을 말하며, 파일이나 데이터베이스를 갱신처리(update)하는데 기본이 되는 하나의 입력 메시지를 뜻하기도 한다. 온라인시스템이나 시분할시스템에서 그 시스템의 단말기로 거래나 조회를 중앙처리시스템에 요구하는 것으로써 데이터파일 등의 마스터파일에 변경, 추가, 삭제 등을 하는 것을 말한다.

■ 트렁크(Trunk)

스위치 프레임에 수용되는 입출 회선에 설비되어 있는 장치를 말한다. 통화로의 일부를 구성하고 그 감시 제어를 하는 것으로, 통화에 필요한 전류 공급, 신호 송출, 요금 산출 기구 등을 갖는다.

■ 트리거(Trigger)

데이터베이스 내에서 참조 무결성을 유지하기 위해 특정 프로시저를 자동으로 호출하는 행동이다. 트리거는 사용자가 데이터를 삽입하거나 삭제하는 등과 같은 데이터 변경에 관한 시도를 했을 때 효력을 나타낸다. 트리거는 지정된 어떤 변경이 시도되면, 일련의 행동들을 취하도록 시스템에게 알릴 수 있다. 트리거는 부정확하고, 허가 받지 않았으며, 일관성이 없는 데이터 변경을 방지함으로써 데이터베이스의 무결성을 유지하는데 도움을 준다.

■ 파싱(Parsing)

컴파일러나 인터프리터가 원시 프로그램을 기계어로 번역하기 위해 프로그램을 문법적으로 해석하는 것을 말한다. 일반적으로 문법(Syntax) 체크와 의미론(Semantics) 체크를 수행하여 정확성을 검증하는 절차를 의미한다.

■ 패킷(Packet)

데이터 전송에서 사용되는 데이터의 묶음을 말한다. 각각의 패킷은 일정한 크기의 데이터뿐만 아니라 데이터 수신처, 주소 또는 제어 부호 등의 제어 정보까지 담고 있다.

■ 프레임 릴레이(Frame Relay)

공공 또는 사적인 전화선을 통해 데이터를 전송하는데 필요한 전송 기준이다. 데이터들은 각각 같은 크기로 쪼개져 프레임 안에 저장된 뒤 전송된다.



■ 향온향습기

전산실 내부의 일정 온도와 습도를 유지하는 시설이다.

■ CCTV(Closed-Circuit Television)

주요 출입구 및 시설물 설치 장소에 설치하여 상황을 감시하고 녹화하는 장비이다.

■ DBMS(Database Management System)

DBMS는 데이터베이스 관리시스템인 DataBase Management System의 약어로 데이터를 효과적으로 이용할 수 있도록 정리, 보관하기 위한 기본 소프트웨어를 말한다. DBMS는 데이터베이스를 관리하기 위해 필요한 수행과정인 데이터의 '추가', '변경', '삭제', '검색' 등의 기능을 집대성한 소프트웨어 패키지이며, 데이터베이스를 저장, 관리해야하는 기관이나 기업의 정보시스템 구축에 필요불가결한 소프트웨어로 주로 계층형과 네트워크형, 그리고 관계형(relational) DBMS가 존재한다.

■ Enqueue

동일 자원에 대한 동시 액세스를 관리하는 방법 중 하나이다. Enqueue는 이름에서 보듯 Queue를 통해 관리된다. 대상 자원에 대한 Owner, Waiter, Converter Queue를 관리하면서 먼저 요청한 순서대로 Lock을 획득하도록 하는 구조이며, Exclusive 모드 뿐 아니라 다양한 수준의 공유를 허용한다. 대표적인 것이 테이블 데이터를 갱신할 때 사용되는 TM, TX enqueue이다.

■ ERD(Entity Relationship Diagram)

ERD는 개체관계도라고 하며, 언어로 기술된 사용자(대상자) 요구분석 사항을 그림으로 그려 내어 그 관계를 도출하는 것을 의미한다. 조직 내의 대상(Entity)을 식별하여 프로그램의 소프트웨어적 대상으로 만드는 과정에서 식별되며, 객체(Object)를 추상적으로 기술하고 이들 간의 관계를 구조화한 것이다.

■ FLB(or FWLB : Firewall Load Balancing)

Layer3 Device로써 작동하며 방화벽으로의 각 연결(connection)은 IP Subnet별로 분리된다. FLB는 라우팅 기능으로 수행하며 FLB 결정에 Content 룰을 적용하지는 않는다.

■ ifInErrors

전송되어 들어온(inbound) 에러 패킷의 개수를 말한다.

■ ifInUcastPkts

전송되어 들어온(inbound) 유니캐스트 패킷 개수를 말한다.

■ ifInNUcastPkts

전송되어 들어온(inbound) 비-유니캐스트 패킷 개수를 말한다.

■ ifInOctets

전송되어 들어온(inbound) 트래픽의 Octets 값을 말한다.

■ ifOutOctets

전송되어 나간(outbound) 트래픽의 Octets 값을 말한다.

■ IfSpeed

인터페이스(Interface)의 Speed 값을 말한다.

■ IP 주소

IP 주소는 TCP/IP 프로토콜을 사용하는 인터넷을 접속하는데 반드시 필요한 것으로써, 인터넷에 연결된 컴퓨터(기계)들을 식별하기 위해 32bit 숫자로 표현되는 고유 식별번호를 말한다.



■ IT자원그룹

서비스테스크를 제외한 IT서비스 운영조작을 일컬으며, 정보시스템 유지보수 및 개선, 서버 및 PC, 프린터 등의 분산시스템 관리, 네트워크 회선 및 장비의 운영 등 2차, 3차 지원선을 포함한다.

■ MAC 주소(MAC address)

일종의 고유번호로써 인터넷의 물리적인 주소를 말한다. 보통 랜카드의 주소라고 보면 되며 이 MAC 주소는 세계에서 유일한 번호이다.

■ MTBF(Mean Time Between Failure)

인시던트가 복구된 시점부터 다음 인시던트가 보고된 시점 사이의 평균 시간, 즉 Uptime을 말한다.

■ MTTR(Mean Time To Repair)

문제가 발생한 시점부터 복구한 시점까지의 평균 시간, 즉 Downtime을 말한다.

■ ping

현재 다른 시스템이 동작 중인지를 알아볼 때 쓰인다. ping의 기능은 IP 주소를 가진 시스템이 네트워크에 정상적으로 접속되어 있는지 여부와 내 시스템과 상대 시스템간의 지연상태와 품질상태를 알 수 있다.

■ RDBMS(Relational Database Management System)

RDBMS는 열과 행으로 된 2차원의 표로 데이터를 표현하는 데이터베이스 관리시스템을 말한다. RDBMS는 관계 데이터베이스 모형(relational database model)에 따라 데이터베이스를 구성하고 관리하는 시스템이다. 기존에 보급되어 있는 UNIX나 PC를 플랫폼으로 한 데이터베이스 관리시스템의 대부분은 RDBMS이며, 기업내 정보시스템과 같이 데이터량이 많고 높은 신뢰성이 필요한 데이터베이스에 널리 이용되고 있다.

■ RMON(Remote network MONitoring)

원격지 통신망의 통신 정보를 수집하여 해석하기 위한 기능의 한 종류이다.

■ SLB(Server Load Balancing)

특정 서버가 오버로드가 되지 않도록, 즉 네트워크 서버간 로드 분산을 위하여 서버간의 트래픽을 효율적으로 분산하는 것이다.

■ UPS(Uninterruptible Power Supply)

평상시 고품질의 안정된 전원 공급과 정전 발생시 축전지를 이용하여 무 정전 상태를 유지해주는 시설이다.



3

2

약어



ABEND	ABnormal END
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
ANSI	American National Standard Institute
API	Application Program Interface
APM	Application Performance Management
ARS	Automatic Response System
ARQ	Automatic Repeat Request
ATM	Asynchronous Transfer Mode
ATS	Auto Transfer Switches
AVR	Automatic Voltage Regulator



B2Bi	Business to Business Integration
BCM	Business Continuity Management
BCO	Backup Center Objective
BCNF	Boyce Codd Normal Form
BCP	Business Contingency Planning
BECD	Backward Explicit Congestion Notification
BIA	Business Impact Analysis
BMT	Bench Mark Testing
BPM	Business Process Management
BPR	Business Process Re-engineering
BSI	British Standards Institution



CAB	Change Advisory Board
CAB/EC	Change Advisory Board/Executive Committee
CCTV	Closed-Circuit Television
CSF	Critical Success Factor
CI	Configuration Items
CIFS	Common Internet File System
CIM	Common Information Model
CIO	Chief Information Officer
CLR	Common Language Runtime
CMDB	Configuration Management Database
CMIP	Common Management Information Protocol
CPU	Central Processing Unit
CRC	Cyclic Redundancy Check
CRM	Customer Relationship Management
CSMA/CD	Carrier Sense Multiple Access with Collision Detection
CSU	Channel Service Unit
CTI	Computer Telephony Integration



DAS	Direct Attached Storage
DAT	Digital Audio Tape
DBA	DataBase Administer
DBMS	DataBase Management System
DDS	Digital Data Storage
DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol
DHS	Definitive Hardware Library



DMS	Desktop Management System
DPA	Database Performance Administrator
DR	Disaster Recovery
DRP	Disaster Recovery Planning
DRS	Disaster Recovery System
DSL	Definitive Software Library
DSN	Digital Switching Network
DSS	Decision Support System
DSU	Digital Service Unit
DTE	Data Terminal Equipment
DW	Data Warehouse
DWDM	Dence Wavelength Division Multiplexing



EDI	Electronic Data Interchange
EII	Enterprise Information Integration
EIS	Executive Information System
ELB	Earth Leakage Breaker
ERD	Entity Relationship Diagram
ERP	Enterprise Resource Planning
ETL	Extract, Transform, Load
eSCM	e-Sourcing Capability Model



FAQ	Frequently Asked Questions
-----	----------------------------

FC	Fiber Channel
FDDI	Fiber Distributed Data Interface
FEC	Forward Error Correction
FECN	Forward Explicit Congestion Notification
FLB	Firewall Load Balancing
FLOPS	Floating Point Operations per Second
FTP	File Transfer Protocol



GB	Giga Byte
GC	Garbage Collection
GUI	Graphic User Interface



HA	High Availability
HTML	Hyper Text Markup Language
HTTP	Hypertext Transport Protocol



IC	Integrated Circuit
ICMP	Internet Control Message Protocol
IDC	Internet Data Center
IDEF	Integrated Computer-Aided Manufacturing(ICAM) DEFinition



IDS	Intrusion Detection System
IEEE	Institute of Electrical and Electronics Engineers
IP	Internet Protocol
IPS	Intrusion Prevention System
IPX	Internet Package eXchange
ISMS	Information Security Management System
ISO	Information Standardization Organization
ISP	Information Strategy Planning
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
ITSM	Information Technology Service Management
ITSMF	Information Technology Service Management Forum
IVR	Interactive Voice Response
I/O	Input/Output



JIT	Just In Time
JVM	Java Virtual Machine



KDB	Knowledge DataBase
KMDB	Knowledge Management Database
KPI	Key Performance Indicator
KS	Korean Industrial Standards



LAN	Local Area Network
LCD	Liquid Crystal Display
LED	Light Emitting Diode



MAC	Media Access Control
MAN	Metropolitan Area Network
MCCB	Molded Case Circuit Breaker
MECE	Mutually Exclusive Collectively Exhaustive
MIB	Management Information Base
MIB-II	Management Information Base II
MIPS	Millions of Instructions per Second
MNM	Munich Network Management
MOU	Memorandum Of Understanding
MTBF	Mean Time Between Failure
MTTR	Mean Time To Repair
M/F	Main Frame



NAS	Network Attached Storage
NF	Normal Form
NFS	Network File System
NIC	Network Interface Card
NMS	Network Management System



OA	Office Automation
OLAP	OnLine Analytical Processing
OLTP	Online Transaction Processing
OPS	Operations per Second
OS	Operating System
OSI	Open Systems Interconnection



PDA	Personal Digital Assistant
PM	Project Manager
PPS	Packets per Second
PRML	Partial Response Maximum Likelihood
PVC	Permanent Virtual Circuit



QOS	Quality Of Service
-----	--------------------



RAID	Redundant Array of Independent Disks
RAM	Random Access Memory
RCO	Recovery Communication Objective
RDBMS	Relational Database Management System

RFC	Request For Change
RFI	Request For Information
RFP	Request For Proposal
RMON	Remote network MONitoring
ROI	Return on Investment
RPO	Recovery Point Objective
RSO	Recovery Scope Objective
RTE	Real Time Enterprise
RTI	Real Time Infrastructure
RTO	Recovery Time Objective



SAN	Storage Area Network
SAP	Service Advertising Protocol
SCM	Supply Chain Management
SCSI	Small Computer System Interface
SDLC	Software Development Life Cycle
SLA	Service Level Agreement
SLB	Server Load Balancing
SLM	Service Level Management
SM	System Management
SMS	System Management System, Short Message Service
SNMP	Simple Network Management Protocol
SOW	Statements Of Works
SPAN	Switch Port ANalyzer
SPEC	Standard Performance Evaluation Corporation
SPOC	Single Point Of Contact



STP	Shielded Twisted Pair wire
SQL	Structured Query Language
SR	Service Request
SWIFT	Society of World Interbank Financial Telecommunication



TB	Tera Byte
TCP	Transmission Control Protocol
TINA	Telecommunication Information Networking Architecture
TOM	Telecom Operations Map
TPC	Transaction Processing Performance Council
tpmC	Transactions per Minute per Cost
TPS	Transactions per Second
IPX-NCP	Internet Package eXchange – Netware Core Protocol
TTA	Telecommunication Technology Association



UDP	User Diagram Protocol
UI	User Interface
UPS	Uninterrupted Power Supply
UTP	Unshielded Twisted Pair wire



VC	Virtual Circuit
VCI	Virtual Channel Identifier
VLDB	Very Large Database
VPI	Virtual Path Identifier
VPL	Virtual Path Link



WAN	Wide Area Network
WAP	Wireless Application Protocol
WAS	Web Application Server
WBEM	Web based enterprise management or WMI
WIPS	Web Interactions Per Second
WWW	World Wide Web

정보시스템 운영관리 지침 개요서

인쇄 : 2005년 12월

발행 : 2005년 12월

발행처 : 국무조정실 · 정보통신부

본 자료는 제22차 정보화추진위원회(2004.2.25)에 보고된 '국가기간전산망 운영실태 점검 결과'에 따른 개선대책 후속조치로 한국전산원에서 작성된 지침입니다. 본 지침과 관련된 문의는 다음을 이용하여 주시기 바랍니다.

■ 우편문의

(우)100-170 서울특별시 중구 무교동 77번지 NCA 빌딩
한국전산원 ITA팀 정보시스템 운영관리 지침 담당자 앞

■ 전화문의 : 02-2131-0114

- 한국전산원 ITA팀 이현중 팀장
- 한국전산원 ITA팀 김은영 선임연구원



100-775 서울시 중구 무교동 77번지 NCA빌딩
www.nca.or.kr Tel | 02.2131.0114 Fax | 02.2131.0409