

# IXcloud™ 매니지드 서비스 상세 구성

	구분	지원 항목	상세 내용	비고
기본 매니지드	일반 문의	일반 문의 응대	업무 시간 내의 일반적인 문의 응대	
		작업 요청 지원	별도의 작업 시간을 투입해야 하는 작업 지원 (설치, 설정 등)	
		장애 처리	서비스 운영에는 지장이 없으나 애플리케이션이 비정상적으로 작동하거나 오류 발생 시 처리	
	구축 컨설팅	시스템 구축 컨설팅	시스템 튜닝 및 최적화 방법 제안	
			효율적인 시스템 구성을 위한 컨설팅 제공	
		이중화, DR, 백업 컨설팅	이중화(HA), DR 구성 컨설팅	
	이중화(HA), DR 동작 시험 수행 및 Report / Error 해결			
			백업 환경 구성(DB, Data File, etc) 지원	
	마이그레이션	시스템 이전	서버, 네트워크 구성 및 고객 요구사항 파악	
			시스템 분석 및 개선사항 확인	
			마이그레이션 계획 수립 후 이행	
		PoC	테스트 및 PoC 진행	기본 1개월, 최대 3개월까지 지원
			안정화 기간 제공	
	네트워크 연동	네트워크 구성 및 설계 컨설팅	하이브리드/멀티 클라우드 연동 지원	KDX-클라우드허브 상품 연동 지원
			레거시 환경과의 연동 지원	
			글로벌 회선 연동 지원 (국제트랜짓, 중국전용회선 등)	
			CDN 서비스 연결 (국내, 국제)	
	모니터링	모니터링	전용 모니터링 툴 제공 ↳ 서버 운영현황 제공 ↳ 서버별 모니터링, 항목별(CPU, Memory, Disk 등) 모니터링 ↳ 서버별 프로세스 관제 기능 제공 ↳ 네트워크 트래픽 BPS/PPS 모니터링(In/Out) ↳ 서버별 Ping/ 포트 모니터링 ↳ 이벤트 설정 및 이벤트 발생 알림 설정 ↳ 이벤트 발생 시 실시간 메일, SMS 발송 ↳ 이벤트 발생 상세 내역 제공	프로젝트별 접속 가능한 모니터링 툴 제공

	구분	지원 항목	상세 내용	비고
프리미엄 매니저드	운영관리	웹서버	웹 서버 설치(yum/소스 버전 APM 설치)	월 2회
			웹 서버 패치 및 업그레이드	월 1회
		DB서버	DB 설치(MSSQL, Mysql DB 설치 및 구성환경 설정)	월 2회
			DB 패치 및 업그레이드	월 1회
		FTP, DNS, 메일서비스	FTP, DNS, 메일서비스 설치	초기 설치 지원, 설정 및 운영 제외 (별도 협의 후 지원)
			FTP 서비스 패치 및 보안 업그레이드	
		기타	파일 시스템 및 기타 구성 지원	초기 설치 및 설정 지원
			커널 업그레이드	
			로드밸런서 설정	
			오토스케일링 설정	
			어플리케이션 및 모듈 설치 검토 및 지원	별도 협의 후 지원
	보안	보안설정	보안(Security Group) 설정 가이드	요청 시 지원
			보안(Security Group) 패치 지원	
			IPSec 및 IPTable 설정 가이드	
	전용장비 보안	보안장비 구축 및 운영	IXcloud™에서 제공하는 상품 구매 시 지원	
		보안장비 정책 관리		
		보안장비 관제 서비스 제공		
	월간 리포트	월간 리포트	<ul style="list-style-type: none"> <li>월간 분석 리포트 제공 <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ 자원 이용 현황, 변경(생성, 삭제 등) 내역 확인</li> <li>↳ 서버별, 리소스별 이벤트 발생 내역 확인</li> <li>↳ 상세 자원 사용 현황(CPU/MEM/DISK/Network 등) 확인</li> <li>↳ 전월 대비 변화량 추이 및 임계치에 근접한 리소스 확인</li> </ul> </li> </ul>	프로젝트별 월간 리포트 제공 (매월 초 생성되어 이메일로 전송)
	기술지원	백업 및 복구	볼륨 소산 백업 제공	IXcloud™에서 제공하는 상품 구매 시 지원
			로컬/원격 백업 설정 지원	
백업 설정 지원 및 복구 지원				
장애 시 복구 지원				
정기 점검 / 취약점 분석		KISA 정기 점검 권장 사항 안내 컨설팅	요청 시 지원(연 1회)	
		KISA 웹취약점 분석 지원		
		자체 장애모의훈련 컨설팅 지원	요청 시 지원	
		PM 진행 시 기술(컨설팅) 지원	요청 시 지원	
전문 엔지니어 현장 지원		시스템 구축 및 마이그레이션 지원 <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ 시스템 분석 및 요구사항 파악하여 최적의 아키텍처 설계</li> <li>↳ 마이그레이션 계획 수립 후 이행</li> </ul>	보안 이슈에 따른 외부 접속이 불가능한 경우에 클라우드 관련 시스템 업무 범위에만 한정함	
		시스템 운영/관리 및 장애 복구 지원 <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ 고객의 인프라와 시스템을 점검하여 능동적으로 대응</li> <li>↳ 필요 시 PoC 수행 및 개선 방안 제공</li> <li>↳ 장애 상황을 대비한 이중화(HA), DR 구성 컨설팅</li> <li>↳ 로컬 및 원격 백업 환경 구성(DB, Data File, etc) 지원</li> <li>↳ 고객 서비스 장애 시 백업된 파일로 복구 지원</li> </ul>	1차 원격 지원, 원격으로 해결이 안 되는 경우에 현장 지원 (비용 별도 협의)	