지식경제부 Ministry of Knowledge Economy	**보도자료**	함께하는 공정사회! 더 큰 희망 대한민국 http://www.mke.go.kr

2012년 6월 26일(화) 11시부터 보도하여 주시기 바랍니다.

지식경제부 김도균 소프트웨어산업과장(2110-5121), 전용옥 사무관(4729), 임동훈 전문관(5126)
기획재정부 김재훈 신성장전략과장(2150-4550), 김태윤 사무관(2150-4977)
행정안전부 김길연 정보자원정책과장(2100-3603), 황인희 팀장(2100-3604)
공정거래위원회 인민호 건설용역하도급개선과장(2023-4031), 문종숙 사무관(2023-4088)
조달청 박영태 정보기술용역과장(070-4056-7225), 유경숙 사무관(070-4056-7292)

SW가치 제고를 위해 불합리한 유지관리 관행 근절키로

- 검수직후 유상 유지관리 항목은 계약 체결
- 수·발주자간 계약직후, 원·하도급자간 유지관리 계약 체결 권고
- 제도개선사항 준수여부 모니터링 강화

□ 정부는 '12.6.26(화) 위기관리대책회의에서 그동안 SW산업계에서 꾸준히 제기해온 상용SW* 유지보수체계 개선을 위하여 관계부처·업계 등이 공동 마련한 '상용SW 유지관리** 합리화 대책'을 발표하고 이를 적극 추진키로 함

* 특정 목적으로 구매·사용하는 소프트웨어(패키지SW, 공개SW, 보안SW 등)

** "유지보수"가 무상(無償)의 "하자보수"와 혼재되어 사용, 이를 개선하기 위해 "유지관리"로 용어 변경

○ 정보시스템의 지속적인 유지관리는 성능개선 및 장애방지 등에 따른 생명주기 연장으로 불필요한 재구축 비용을 줄일 수 있으며, 장기적으로 시스템의 효율적 운영과 비용절감이 가능

□ 그간 관행적으로 행해지던 상용SW의 무상유지보수 요구, 불공정 하도급 등은 전문SW기업의 재투자·R&D여력 부족으로 이어져 SW기업 성장의 걸림돌로 작용한 것으로 평가

○ 글로벌 SW기업은 유지관리 매출비중이 총매출액의 40~60% 수준으로 이를 기반으로 양질의 제품·서비스를 제공하고 있으나, 국내기업의 유지관리 매출 비중은 총매출액의 17.1%에 불과한 실정

□ '상용SW 유지관리 합리화 대책'에는 ▲적정 유지관리대가 지급기반 조성, ▲상용SW 유지관리 관행·제도 개선, ▲공개SW 유지관리 서비스 체계화, ▲유지관리 인식제고 등을 담고 있음

○ (적정 유지관리대가 지급기반 조성) 상용SW 제품에 대한 적정한 대가지급 체계를 구축하기 위하여 기능·표준가격(List Price) 등의 제품 정보를 상세하게 제공하고

- 상용SW의 유지관리 서비스유형·업무중요도 등 다양한 항목을 고려한 예산편성체계를 마련*하여 합리적인 유지관리 예산이 편성되도록 할 계획

* '국가정보화 투자관리체계 효율화사업' 연구 용역중(행안부, '12.3~10)

○ (상용SW 유지관리제도 개선) 용역계약일반조건에서 정한 유지관리 항목*은 검수 또는 설치확인 직후에 계약 체결토록 개선하고

* 과업내용에 반영되지 않는 기능개선, 사용방법의 개선을 위한 요구사항 추가, 하자보수기간 경과후 발생한 하자

- 수·발주자간 계약 직후에, 원·하도급자간 유지관리 계약을 체결토록 유도하고, 발주기관에서는 하도급계약 체결 및 대가지급여부 확인을 강화하여 원·하도급자간 상생기반을 조성

○ (공개SW 유지관리 체계화) 주요 공개SW*에 대한 SW기업들의 유지관리 서비스 항목·수준 등 지원가능정보를 DB화하여 제공

* OS, DBMS, Web Server, WAS 등 가장 널리 보급된 분야 중심

- 사용자는 가이드라인을 참조하여 원하는 서비스 항목·수준을 결정한 후, SW기업의 견적을 받아 유지관리 내용을 최종 확정

○ (유지관리 인식제고) SW 유지관리에 대한 적정비용 지급, 서비스 고도화 및 관련제도 준수여부 모니터링 강화* 등을 통해 유지관리 가치인정 및 문화형성을 촉진하고,

* 국가기관등이 발주한 공공SW사업의 법규 준수 여부를 지속적으로 관리·감독토록 「소프트웨어산업 진흥법」 개정시 기반영('12.5)

- 유지보수가 하자보수와 혼재되어 사용되는 문제점을 개선하기 위해 '유지관리'로 명칭 변경하여 관련규정에 반영 추진

□ 정부는 동 대책이 중소·전문 SW기업의 수익성 제고 및 재투자 여력 향상 등으로 이어져 국내 SW산업 발전에 크게 기여할 것으로 기대하고 있음

○ 각 부처에서는 세부 과제별로 후속조치를 마련·시행할 예정이며, 앞으로도 건전한 SW생태계 구축을 위해 관계부처간 지속적으로 협력해 나가기로 합의

붙임 1. 상용SW 유지관리 합리화 대책 요약
2. 상용SW 유지관리 합리화 대책

<붙임 1>

상용SW 유지관리 합리화 대책 요약

개선과제	세부 과제	주요 내용
적정 유지관리대가 지급기반 조성	① 상용SW 제품에 대한 적정대가 지급	- 상용SW 제품정보 상세 제공
	② 적정 유지관리 예산 확보 추진	- 합리적인 유지관리 대가 산정 체계 마련
상용SW 유지관리 관행·제도 개선	① 발주계획서 상세화	- 제안요청서(RFP) 상용SW 유지관리부문 상세화
	② 수·발주자간 합리적인 계약 추진	- 용역계약일반조건의 유상 '유지보수' 항목에 대한 계약체결 명확화 - 상용SW 유지관리 특성을 감안한 계약제도 활용
	③ 원·하도급자간 상생기반 조성	- 상용SW 유지관리 계약 체결 유도 - 하도급 대가지급 확인 철저
공개SW 유지관리	① 공개SW 유지관리 서비스 체계화	- 공개SW 유지관리 서비스 대가 가이드 개선·운영
유지관리 인식제고	① 유지관리 가치인정 및 문화형성 촉진	- 상용SW 유지관리에 대한 적정 비용 지급과 서비스 고도화 - 유지관리 관련 제도개선사항 모니터링
	② 명확한 유지관리 용어 정의 개선안 마련	- 유지관리 정의·범위 등 관련 규정 반영

<붙임 2>

소프트웨어 제값받기를 위한

상용SW 유지관리 합리화 대책

2012. 6. 26

관계부처 합동

목 차

Ⅰ. 추진배경 ····· 7

Ⅱ. 현황 및 문제점 ····· 8

Ⅲ. 상용SW 유지관리 합리화 대책 ····· 10

1. 적정 유지관리대가 지급기반 조성 ····· 11

2. 상용SW 유지관리 관행·제도 개선 ····· 11

3. 공개SW의 유지관리 ····· 13

4. SW 유지관리 인식제고 ····· 13

Ⅳ. 향후 추진계획 ····· 14

Ⅰ. 추진배경

1 상용SW 유지관리 개념

○ 비즈니스를 위해 주로 서버 컴퓨터에 설치되는 완성형SW를 효과적이고 안정적으로 운영·유지토록 유·무형 기술을 지원해 주는 일련의 행위

* 시스템 장애를 해결하는 HW와 달리, SW유지관리는 제품 성능 최적화를 위한 지원 활동

○ 「유지보수」는 「하자보수」와 구분됨에도 불구하고 그동안 개념이 혼재되어 사용되고 있어, 본 대책에서는 이를 「유지관리」로 명명

2 추진배경

□ **상대적으로 낮은 상용SW 유지관리대가 ⇨ 국내기업의 지속성장 한계**

○ 국내 기업이 받는 상용SW 유지관리 실제 요율은 공급가 기준으로 평균 9%

* 국내 상용SW 유지보수비용 관련 실태조사('11.3~4, 한국IT비즈니스진흥협회)

○ SW업계는 R&D·재투자·인력양성·사업 다각화 등을 위해 적정 유지관리 요율로 15% 수준 요청

* 글로벌 SW기업은 SW제품 라이선스 판매 시에 유지관리를 함께 판매 (유지관리 요율 22~23%)

□ **불합리한 수·발주 관행 만연 ⇨ SW가치 인정 문화 형성 미흡**

○ SW를 무료 또는 단순서비스로 인식하여 유지관리의 무상요구, 원·하도급간 유지관리계약 미이행, 비용중심의 감사관행 등 존재

* 무형자산인 SW의 유지관리는 장애해결뿐만 아니라, 기능·성능 향상, 고객 투자가치 향상을 위한 서비스가 포함됨

▷ 상용SW 유지관리는 R&D와 재투자 등을 통해 SW산업이 경쟁력을 갖추는데 핵심 요소이므로 합리적인 개선방안 필요

* 「공생발전형 SW생태계 구축전략」(비상경제대책회의, '11.10)에서 상용 SW 유지보수 체계를 합리적으로 전환키로 결정

☞ 기재부·행안부·지경부·공정위·조달청 등 관계부처와 SW업계 등으로 '상용SW 유지보수 TF' 구성·운영('12.1~4)

Ⅱ. 현황 및 문제점

1 현 황

□ **다양한 상용SW 유지관리 계약 형태**

○ 국내·외 기업의 상용SW 유지관리 계약 형태는 시장 경쟁강도, 진입전략 등을 고려하여 기업별로 요율·계약방법·범위·적용기간 등이 상이

< 국내·외 기업의 상용SW 유지관리 가격지침 비교 >

<table>
<tr><th rowspan="3"></th><th colspan="5">제품지원</th><th colspan="4">기술지원</th><th colspan="2" rowspan="2">교육지원</th></tr>
<tr><th colspan="2">기능향상</th><th colspan="2">수정·보완</th><th rowspan="2">일상지원
(온라인)</th><th colspan="3">현장지원</th></tr>
<tr><th>Major Upgrade</th><th>Minor Upgrade</th><th>패치 서비스
(버그수정)</th><th>Update
(운영환경 변화 대응)</th><th>(긴급) 장애 처리</th><th>예방 지원</th><th>고객맞춤 지원</th><th>운영자</th><th>사용자</th></tr>
<tr><td>해외 기업</td><td colspan="4">(구축 인건비 별도)
22~23%</td><td colspan="4">별도 계약</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>국내 기업</td><td>별도판매
(구축 인건비 포함)</td><td colspan="5">10~16% (20%이상도 존재)</td><td>별도 계약</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

* 하자보수(무상): 1년간(공통) * 유지관리(유상): 인수직후(외산), 수·발주자계약(국산)

○ 유지관리 통합발주로 인해 대부분 SI기업을 통한 간접계약이며, 발주자와 SW개발기업간 직접 계약은 일부(30%)

* 분리발주되어 구매한 상용SW도 유지보수 발주계획서에 통합되어 입찰공고

□ **열악한 유지관리대가 매출구조**

○ 글로벌 SW기업의 유지관리 매출비중은 총매출액의 40~60% 수준인 반면, 국내 SW기업은 17.1%에 불과(일본 : 36%)

□ **계약 대비 높은 실투입률**

○ 실제 유지관리비용은 국산이 계약대비 실 비용을 2배 정도 추가 투입

* 당초 유지관리 계약금액대비 실투입률(NIPA, '11.7): 글로벌SW(23%), 국산SW(187%)

2 문 제 점

□ 적정 유지관리대가 지급기반 미흡

○ 상용SW제품에 대한 표준가격이 미비하여 적정한 공급가 반영 부족

＊ SW유지관리 대가는 공급가에 요율을 적용하여 산정 → 낮은 공급가에 따라 과소책정

○ 상용SW 유지관리비용 책정기준 부재로 적정한 예산 산정에 한계

＊ <'96년도 행정전산망수립지침>('01년 폐지)에 따라 취득원가의 8%를 적용하는 것이 관례, 일부기관은 관행적으로 여전히 동 기준 적용

□ 상용SW 유지관리 불합리 관행 존재 및 상생협력 미흡

○ 불명확한 발주와 잦은 요구사항 변경으로 생산성과 품질이 저하되고, 장애 등 문제발생시 책임소재 분쟁 가능성 내재

＊ 유지관리 계약이 구체화·상세화되지 않아 과업수행과 관리·평가에 어려움

○ 국산SW 유지관리는 하자보수기간(1년) 종료 후에 계약을 체결하고, 원도급자는 하도급자와의 유지관리계약 미체결 등의 관행 존재

＊ 글로벌SW는 일반적으로 「유지관리 서비스」를 「제품」과 동시에 판매하거나, 인수 직후에 계약

□ 공개SW의 유지관리 문제

○ 초기 도입시 라이선스 비용(제품가)이 거의 없어 요율제 적용이 곤란

＊ 공개SW 특성에 대한 이해부족으로 유지관리 대가 적용에 어려움

□ 상용SW와 유지관리의 가치인식 부재

○ 용역계약일반조건(기재부 회계예규) 등 관련규정에 하자보수(무상)와 유지관리(유상)가 구분되어 있으나, 실제로는 무상(無償)의 유지보수 개념을 적용

Ⅲ. 상용SW 유지관리 합리화 대책

상용SW 유지관리 가치를 인정하는 생태계 조성
– 중소·전문SW기업의 성장 촉진기반 마련 –

기본 방향

◎ 국내 SW기업의 유지관리 가치인정 기반 마련
→ SW특성을 고려한 가치실현 및 SW산업 육성

◎ 신뢰형 사업추진을 통한 동반성장 초석 계기
→ 'SW 제값받기' 위한 발주체계 개선 및 사업관리 철저

개선과제	세부 추진과제
1. 적정 유지관리 대가 지급기반 조성	① 상용SW 제품에 대한 적정대가 지급 ② 적정 유지관리 예산 확보 추진
2. 상용SW 유지관리 관행·제도 개선	① (발주)발주계획서 상세화 ② (계약)수·발주자간 합리적인 계약 추진 ③ (사업관리)원·하도급자간 상생기반 조성
3. 공개SW 유지관리	① 공개SW 유지관리 서비스 체계화
4. SW 유지관리 인식제고	① 상용SW 유지관리 가치인정 및 문화형성 촉진 ② 명확한 유지관리를 위해 관련규정 개정

1 적정 유지관리대가 지급기반 조성

① 상용SW 제품에 대한 적정대가 지급

□ **상용SW의 기능·표준가격(List price) 등 제품정보를 상세 제공** (조달청)

○ 제품의 가격·기능·성능 등의 비교분석을 통해 발주자의 적정대가 지급 근거마련

- SW기업이 조달청에 물품의 상세정보를 제공하고 3자단가계약*을 체결한 경우 공공발주기관은 이를 우선 구매

* 공공기관의 공통 수요물자에 대해 조달청에서 연간단가계약을 체결하고, 공공기관은 체결된 계약에 의거 계약자에게 직접 납품을 요구하는 방식

② 적정 유지관리예산 확보 추진

□ **합리적인 유지관리대가 산정체계에 따른 예산 반영** (기재부·행안부)

○ 상용SW 유지관리 서비스유형·업무중요도 등 다양한 항목을 적용할 수 있도록 유지관리비용 산정 체계*를 마련하여 예산편성 추진

* '국가정보화 투자관리체계 효율화사업' 연구 용역중(행안부, '12.3~10)

* '12년 공공부문 상용SW구매 계획은 공공정보화사업 예산(3조904억원)의 7.1%인 2,180억원 수준('12년도 공공수요예보 조사결과)

2 상용SW 유지관리 관행·제도 개선

① 발주단계 : 발주계획서 상세화

□ **제안요청서(RFP)에 상용SW 유지관리 부문 상세화** (지경부)

○ 상용SW 유지관리 발주를 위한 RFP에 발주방법, 유지관리 범위 및 항목, 하도급 사항 등을 상세하게 마련하여 제시

* 명확한 제안요청서를 통해 수·발주자간, 원·하도급자간 분쟁예방 효과

* 공공발주시 요구사항이 명확한 RFP를 작성토록 의무화(SW사업 관리감독 일반기준 고시 개정)

② 계약단계 : 수·발주자간 합리적인 계약 추진

□ **용역계약일반조건의 유상유지보수 항목에 대한 계약체결 명확화** (기재부)

○ 상용SW 유지관리 내용*에 대해서는 검수 또는 설치확인 직후에 수·발주자간 유지관리 계약을 체결토록 개선

* 과업내용에 반영되지 않는 기능개선, 사용방법의 개선을 위한 요구사항 추가, 하자보수기간 경과후 발생한 하자

□ **상용SW 유지관리 특성을 감안한 계약 제도 활용** (발주기관)

○ 분리발주대상 SW*는 유지관리를 포함시켜 발주하고, 공급기업의 지속적인 지원 보장을 위해 장기 계속계약(3~5년) 활성화

* SW사업 총 규모가 10억원 이상 사업에 사용되는 5천만원 이상인 인증SW

○ 상용SW 유지관리를 해당 SW 납품한 기업만이 가능한 경우 현행 국가계약법령상 수의계약제도를 활용

③ 사업관리단계 : 원·하도급자간 상생기반 조성

□ **상용SW 유지관리 계약 체결 유도** (공정위)

○ 수·발주자간 계약 직후에, 원·하도급자간 상용SW 유지관리 계약토록 권고

* SW산업의 불공정거래현황 점검 후 개선방안 도출(SW표준하도급계약서 개정)

- 정기적(2년주기)으로 실시중인 '하도급거래 실태조사'에서 이를 확인

□ **하도급 대가지급 확인 철저** (발주기관)

○ 원·하도급자간 상용SW 유지관리 계약체결 및 대가지급 여부에 대해 확인

- 용역계약일반조건의 하도급대금 지급 확인제* 시행 철저를 위한 발주관리교육, 공공 SW사업 실태조사 등을 강화

* 원도급자는 하도급 대금을 지급한 후에 그 내역을 발주기관에 통보하고, 발주기관은 하수급인 등으로부터 수령내역을 제출받아 이를 확인

3 공개SW의 유지관리

□ **공개SW 유지관리 서비스 체계화** (기재부, 지경부)

○ '공개SW 유지관리 서비스 대가 가이드(정보통신산업진흥원)' 개선·운영

＊ 예산안은 동 가이드를 참조하여 정액제 기반으로 편성(예산안작성 세부지침)

- 서비스 항목과 수준 등을 제시하고, DB화하여 제공

＊ 비용산정 등을 지원하기 위한 '공공분야 공개SW 도입지원센터' 운영 예정

4 SW 유지관리 인식제고

① 상용SW 유지관리 가치인정 및 문화형성 촉진

□ **상용SW 유지관리에 대한 적정비용 지급과 서비스 고도화**

○ 유지관리 범위·내용·수준을 상세하게 체계화하여 시행(예산·발주기관)

○ 성공사례 포상 및 세미나 개최, 전문성 제고를 위한 발주관리교육 강화(지경부)

○ SW가격 정책의 글로벌화, 유지관리서비스의 패키지화 등(SW기업)

＊ SW유지관리에 대한 체계적인 비즈니스 전략·모델 수립, SW품질 혁신 노력

□ **유지관리 관련 제도개선사항 모니터링** (지경부, 공정위)

○ 공공조달사업 RFI·RFP 모니터링을 통해 발주기관의 제도준수율 제고

＊ 수·발주제도 준수 여부 상시모니터링에 유지관리도 포함(SW산업진흥법 개정, '12.5)

○ 발주계약에 미포함된 현장·기술지원 요구 등 불공정 하도급 관행 조사(공정위)

② 유지관리 명확화를 위해 관련규정 개정

○ 국제표준이나 글로벌기업의 하자보수와 유지관리의 정의 및 범위* 등을 관련규정**에 구체화하여 반영

＊ 유지보수를 유지관리로 용어변경 등

＊＊ 용역계약일반조건(기재부), SW사업 관리감독 일반기준(지경부), SW사업 표준 하도급 계약서(공정위), 정보시스템 구축·운영 지침(행안부) 등

Ⅳ. 향후 추진계획

세 부 추 진 과 제		일 정 (까지)	관련부처
1.적정 유지관리대가 지급기반 조성	① 상용SW 제품에 대한 적정대가 지급		
	– 상용SW 제품정보 상세 제공	~'12.하	조달청
	② 적정유지관리예산 확보 추진		
	– 합리적인 유지보수대가 산정체계 마련	계속	기재부, 행안부
2.유지관리 관행·제도 개선	① (발주) 발주계획서 상세화		
	– 제안요청서에 상용SW 유지관리부문 상세화	~'12.하	지경부
	② (계약) 수·발주자간 합리적인 계약 추진		
	– 유지관리 대상의 계약체결시점 명확화	~'12.하	기재부
	– 상용SW 유지관리 특성을 감안한 계약 제도 활용	~'12.하	발주기관
	③ (사업관리) 원·하도급자간 상생기반 조성		
	– 상용SW 유지관리 계약 체결 유도	계속	공정위
	– 하도급 대가지급 확인 철저	계속	발주기관
3.공개SW 유지관리	① 공개SW 유지관리 서비스 체계화	~'12.하	기재부, 지경부
4.SW 유지관리 인식 제고	① 상용SW 유지관리 가치인정 및 문화형성 촉진		
	– 상용SW 유지관리에 대한 적정비용 지급과 서비스 고도화	~'12.하	각 부처
	– 유지관리 관련 제도개선사항 모니터링	계속	지경부, 공정위
	② 유지관리 명확화를 위해 관련규정 개정	~'12.하	각 부처