

IT 지원 및 서비스를 통한 운영 복원력 향상

■ 주요 내용

인프라 지원

IT 위험에 대한 가시성 및
우선순위 지정

ProActive Support
서비스를 통한 위험 관리

통합 데이터 센터 지원
전략을 통한 위험 관리

운영 복원력 테스트

사이버 보안 인시던트가 계속 증가함에 따라 금융 산업의 운영 복원력에 관한 법률이 등장한 것이 놀라운 일은 아닙니다. 유럽연합의 디지털 운영 복원력법(DORA), SR 20-24와 같은 규제 지침, 미국의 운영 복원력을 강화하기 위한 실천방안(Sound Practices to Strengthen Operational Resilience), 캐나다의 운영 위험 및 복원력 지침 (Operational Risk and Resilience Guidance in Canada) 등 이러한 규정은 거버넌스, 위험 식별 및 관리, 운영 복원력 및 서드파티 위험 관리 분야에서 금융 기관에 대한 기대치를 높이고 있습니다. 물론 최종 목표는 금융 조직이 사이버 공격, 데이터 손상, 치명적인 시스템 오류 또는 기타 유형의 인시던트를 예방하고 복구할 수 있는 올바른 전략을 준비하도록 하는 것입니다. 많은 경우에 규정 미준수 및/또는 규정 불이행이 발생하면 관련 회사가 심각한 재정적 처벌을 받을 수도 있습니다.

IBM은 금융 기관이 보안 및 운영 복원력을 확보할 수 있도록 지원하는 다양한 서비스와 솔루션을 보유하고 있습니다. IBM Consulting™은 위험 평가, 위험 거버넌스 및 제어, 서드파티 ICT 위험 관리를 위한 서비스를 제공합니다. IBM 소프트웨어 솔루션은 데이터 검색 및 거버넌스를 자동화하는 시간을 최대 90%까지 단축하여¹ 규제 준수 및 보고를 지원합니다. IBM 데이터 보안은 데이터를 보호하고 규정 준수 감사를 자동화하는 데 도움이 됩니다. IBM Security는 인시던트 보고 및 관리를 지원하고 IBM Security X-Force는 인시던트 탐지 및 복구, 관리형 탐지 및 대응을 위한 서비스를 제공합니다. 또한 Maximo가 탑재된 IBM Control Desk는 조직이 중요 자산을 관리하고 보고할 수 있도록 지원합니다.

IBM은 이러한 서비스 및 솔루션 외에도 IT 지원 및 서비스가 운영 복원력에 대한 지속적인 요구 사항에서 중요한 요소일 수 있다고 생각합니다. IBM TLS는 잠재적인 문제가 발생하기 전에 선제적으로 파악하고 해결하는 서비스 및 지원 솔루션을 통해 고객을 지원할 수 있습니다.

인프라 지원

운영 복원력은 원활하고 안전하게 실행되는 인프라에 달려 있습니다. 즉, 프로덕션에서 하드웨어와 소프트웨어에 대한 최소한의 기본 지원 계약을 유지해야 하는 필요성과 함께 하이브리드 클라우드 또는 컨테이너화와 같은 새로운 기술을 구현하는 데 드는 비용과 리소스 사이에서 지속적으로 균형을 유지해야 합니다. IDC에 따르면 “기업은 워크로드 중요도에 따라 IT 지원 서비스의 우선순위를 정해야 하며, 이는 최적화된 성능을 위해 공급업체에 의존함으로써 이러한 시스템의 비즈니스 가치를 보존하기 위한 투자로 간주해야 합니다.” 보고서는 또한 설문 조사에 참여한 기업들이 서버, 스토리지, 네트워킹 지원 계약을 통해 현재 290시간의 다운타임을 줄이고 있다고 언급합니다. 더 명확하게 말하자면, 예측 및 선제적 지원 도구 덕분에 79시간의 계획되지 않은 다운타임을 방지하고 있습니다.² 워크로드가 중요할수록 선제적 지원을 더 많이 고려해야 합니다.

IBM은 연간 600만 개 이상의 티켓을 효과적으로 관리하기 위해 Call Home, Remote Technical Support(RTS), Cognitive Support Platform(CSP)과 같은 AI 기반 도구가 포함된 글로벌 지원 인프라를 활용합니다. IBM은 자동으로 연결하고 진단 분석을 수행하며 대부분의 문제를 1시간 이내에 복구/복원하도록 원격 지원 서비스를 구축했습니다. IBM의 원격 지원팀은 IBM 인프라 하드웨어 및 소프트웨어 문제의 74%를 해결합니다.³ 고객 가용성 리더와 기술 및 프로젝트 에스컬레이션 관리자는 원격과 현장 모두에서 중요한 상황을 적시에 해결할 수 있도록 합니다. IBM Expert Care 및 IBM Multivendor Enterprise Care가 포함된 IBM의 계층형 지원 접근 방식을 통해 고객은 요구 사항에 따라 최적의 지원 수준을 선택할 수 있습니다.

IT 위험에 대한 가시성 및 우선순위 지정

조직이 자문해야 하는 주요 질문 중 하나는 가장 중요한 위험을 정량화하고 우선순위를 지정하기 위해 IT 위험을 선제적으로 모니터링하고 평가하는 방법입니다. IT 자산 전반에 대한 가시성을 획득하기는 어려울 수 있으며, IT 위험은 수시로 변합니다. 가시성을 획득하더라도, 이것만으로는 충분하지 않습니다. 위험을 파악하고 평가하며 우선순위를 지정하고 적시에 조치 계획을 실행하여 가장 치명적인 위험을 조기에 효과적으로 관리해야 합니다.

IBM 인프라 보증 지원 및 유지보수 계약이 포함된 IBM Support Insights는 IT 자산 전반에 대한 가시성과 함께 특정 공급업체에 대한 잠재적 문제와 권장 조치에 대한 헤드라이트를 제공합니다. 이 클라우드 기반 서비스는 IBM 및 멀티벤더 인프라 전반의 지원 경험을 통합하여 분석 기반 인사이트, 재고 관리, 예방적 유지보수 권장 사항을 제공하는 단일 창 역할을 합니다. IBM Support Insights Pro 구독은 현재 IBM Power 및 Cisco에 중점을 두며 우선순위가 지정된 보안 취약점 및 라이프사이클 인사이트, 권장 OS 및 펌웨어 수준을 통해 추가적인 가치를 제공합니다.

Support Insights는 보안 취약성, 지원 범위, 운영 체제/펌웨어 위험, 하드웨어 위험 등 다양한 위험 요인에 대해 경고합니다. 이 도구는 지속적인 경고 외에도 IT 환경에 대한 잠재적 위험을 한눈에 볼 수 있는 위험 점수를 제공합니다.

위험 점수 카테고리는 다음과 같이 다양한 소스 및 분석에서 얻은 데이터와 인사이트로 계산됩니다.

- 보안: 알려진 OS 및 펌웨어 수준에 대한 일반적인 취약점 및 노출(CVE)
- 범위: 계약 및 보증 만료 이벤트
- 펌웨어: 소프트웨어 지원 종료/수명 종료 및 OS/펌웨어 다양성
- 하드웨어: 하드웨어 지원 종료/수명 종료 이벤트(IBM 인프라 한정) 및 공급업체 현장 공지(Cisco 한정)

이를 통해 위험을 이해하고 효과적인 타겟팅 및 해당 자산과 관련된 부정적인 결과를 완화하는 데 필요한 정보와 인사이트를 얻을 수 있습니다. 경고에는 위험의 유형, 우선순위, 시간대(즉시 또는 예상)을 기반으로 결정되는 위험 점수(높음, 중간, 낮음)가 포함됩니다. 이를 통해 조직은 위험 수준에 따라 완화 노력의 우선순위를 빠르게 정할 수 있습니다. 경고에는 당면한 문제를 해결하기 위한 특정 제안 및 옵션이 포함된 구체적인 완화 권장 사항도 함께 제공됩니다. 위험 카테고리에 따라 권장 사항에는 적용할 패치, 업그레이드할 버전, 권고 대체 옵션 등의 정보가 포함될 수 있습니다. 모든 경고에 구체적인 권장 사항이 있는 것은 아니지만, 일반적으로 경고는 해당 경고로부터 위험을 완화하는 데 도움이 되는 모범 사례 지침을 제공합니다.

ProActive Support 서비스를 통한 위험 관리

출발점은 IT 위험에 대한 가시성에 있지만, 그 이후는 조직에서 이미 과중한 업무에 시달리는 IT 직원이 경고에 대한 후속 조치와 적절한 완화 조치를 적시에 취하는 데 달려 있습니다. 2022년 XForce는 23,964개의 보안 취약점을 식별했습니다.⁴ 경고가 게시되면 조직은 경고를 탐색하고 먼저 해결할 경고의 우선순위를 지정한 다음 완화 조치를 시작해야 합니다. 공급업체에서 제공하는 ProActive Support를 통해 IT 직원을 보완한다면 조직은 예상치 못한 문제와 전략적 IT 프로젝트로 인해 종종 지연될 수 있는 일상적인 유지보수 조치의 우선순위를 지정할 수 있습니다.

IBM은 고객과 협력하여 사후 대응적 솔루션과 선제적 솔루션을 제공하여 지원 서비스를 맞춤화합니다. IBM이 IT 직원을 대신하여 수행할 수 있는 다양한 지원 서비스의 몇 가지 예시는 다음과 같습니다.

- 심각도 1 및 2 문제에 대한 단일 연락 창구
- 문제점 판별, 문제의 원인 식별 및 해결
- 운영 및 유지보수 프로세스, 현재 지원 구조, 중요한 애플리케이션, 심각한 가동 중단 시나리오, 그리고 환경을 포함하는 맞춤형 지원 플랜
- 선제적 권장 사항과 보고된 문제에 대한 서비스 활동을 요약한 보고서
- 가용성 요구 사항의 문서화 및 유지보수
- 성능 분석 및 개선을 위한 권장 사항
- 예방 서비스 실행

IBM Technology Lifecycle Services를 활용하면 중요 업무용 시스템을 연중무휴 24시간 원활하게 실행할 수 있습니다.

통합 데이터 센터 지원 전략을 통한 위험 관리

IDC에 따르면 데이터 센터 공급업체의 급증은 다운타임 발생량에 직접적인 영향을 미칩니다.² 새로운 제품과 공급업체가 추가될 때마다 상호 운용성 위험은 기하급수적으로 증가합니다. 각 공급업체에 별도의 연락 창구가 있어 성능에 영향을 미치는 단일 지점을 정확히 찾기가 점점 더 어려워지고 있습니다. 조직의 IT 직원이 공급업체를 지원하느라 더 전략적인 활동에 할애할 시간을 빼앗기는 점도 많은 사람이 우려하는 부분입니다. 마지막으로, 데이터 센터에 물리적으로 접근하는 개인마다 잠재적인 보안 위험이 있습니다.

신뢰할 수 있는 공급업체로 공급업체 지원을 통합하는 것은 조직이 데이터 센터 전반에서 운영 복원력을 해결할 수 있는 한 가지 방법입니다. 통합 데이터 센터 유지보수를 위한 신뢰할 수 있는 공급업체로서 IBM과 협력하면 위에서 언급한 문제를 해결할 수 있습니다. 실제로 고객은 평균 문제 해결 시간과 하드웨어 지원 및 공급업체 관리에 소요되는 시간을 단축하고, 가동 중단을 방지하며 비용을 절감하게 되었습니다.⁵ IBM을 통한 통합 지원 전략에 대한 자세한 내용은 Forrester 보고서: [IBM 하이브리드 IT 지원의 총 경제효과](#)를 읽어보세요.

운영 복원력 테스트

인프라에서 잠재적인 약점이 없는지 정기적으로 확인하는 것도 복원력을 유지하는 데 매우 중요합니다. 조직은 가동 중단을 유발하거나 연장할 수 있는 잠재적 단일 장애 지점을 식별해야 합니다. 머신 로그, 레코드, 트렌드를 검토하여 만성적인 문제를 격리하고 계획되지 않은 가동 중단의 영향을 방지하거나 최소화하기 위한 실행 계획을 수립해야 합니다. IBM은 데이터 센터 내 제품의 신속한 상태 점검을 제공할 수 있습니다. 그 외에도 최적의 성능을 위해 조정하거나 보안 취약점을 더 깊이 분석하기 위해 심층적인 평가를 수행할 수 있습니다.

오늘날 대부분의 데이터 센터에 개별 제품과 공급업체가 다양하다는 점을 고려하면 제품 수준에서 복원력 테스트를 하는 것만으로는 충분하지 않습니다. 조직에 중대한 인시던트가 발생했거나 높은 수준의 가용성을 더 적극적으로 유지하려는 경우 환경 전체에 대한 평가를 통해 높은 수준의 가용성에 대한 증속성 및 저해 요소를 파악하고 유지보수를 위한 모범 사례를 제안할 수 있습니다. IBM 고가용성 역량 센터는 평가, 사후 검토, 모범 사례 및 지식 공유를 통해 지원할 수 있습니다.

결론

운영 복원력은 효율적이고 효과적인 인프라에 달려 있습니다. 인프라를 최신 상태로 유지하고 잠재적 위험에 대한 가시성을 확보하며 이러한 위험을 완화하려는 조치를 적극적으로 실행하는 것은 성공에 매우 중요합니다. 조직에는 비즈니스 요구 사항을 이해하고 복원력에 중점을 두면서 지원 및 서비스에 대한 종합적인 접근 방식을 취할 수 있는 신뢰할 수 있는 파트너가 필요합니다.

IBM Technology Lifecycle Services를 선택해야 하는 이유

IBM Technology Lifecycle Services는 조직과 협력하며 운영 복원력 요구 사항을 충족하는 맞춤형 접근 방식을 제공합니다. IBM은 약 22,000개의 IBM 및 기타 서드파티 하드웨어 및 소프트웨어 제품에 대한 멀티벤더 유지보수 및 지원을 제공해 온 35년 이상의 경험을 보유하고 있습니다. IBM의 글로벌 영향력은 130개국 이상에 뻗어 있으므로, 필요할 때 안심하고 리소스를 사용할 수 있습니다. 마지막으로 [IDC Marketscape 2022 Worldwide Support Vendor Assessment](#)에 따르면 글로벌 지원 제공업체로서 IBM의 가장 큰 강점은 글로벌 입지와 멀티벤더 능력, 선제적 관리 능력, 고객의 비즈니스 요구 사항을 파악할 수 있는 최고 경영진의 관계에 있습니다.⁶

© Copyright IBM Corporation 2022

(07326) 서울특별시 영등포구 국제금융로 10
서울국제금융센터(3IFC)

IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

2024년 1월
미국에서 제작

IBM과 IBM 로고는 미국 및/또는 기타 국가에서 사용되는 International Business Machines Corporation의 상표 또는 등록 상표입니다. 기타 제품 및 서비스 이름은 IBM 또는 다른 회사의 상표일 수 있습니다. 현재 IBM 상표 목록은 ibm.com/kr-ko/trademark에서 확인할 수 있습니다.

이 문서는 최초 발행일을 기준으로 최신 상태로 업데이트된 문서로, 내용은 언제든지 IBM에 의해 변경될 수 있습니다. 모든 제품이 IBM이 현재 영업 중인 모든 국가에서 제공되는 것은 아닙니다.

본 문서의 정보는 상품성, 특정 목적에의 적합성에 대한 보증이나 비침해성에 대한 보증 또는 조건을 포함해 어떠한 명시적 또는 묵시적 보증 없이 '있는 그대로' 제공됩니다.

IBM 제품은 제품을 제공 당시의 계약 조건에 따라 보증됩니다.

1 [“IBM Cloud Pak for Data를 통해 DataOps 서비스를 강화하여 비즈니스 민첩성을 제공하고 비용 절감 및 리스크 감소 실현”](#) Aliye Ozcan, 2020년 5월.

2 [IDC Perspective: 데이터 센터 환경의 다운타임 비용: 주요 동인 및 지원 제공업체의 지원 방법](#), 문서 번호 US50240823, 2023년 3월

3 IBM 내부 데이터

4 [2023년 X-Force Threat Intelligence 인덱스](#)

5 [IBM 하이브리드 IT 지원의 총 경제효과](#), IBM 의뢰 하에 Forrester에서 작성, 2023년 1월.

6 [IDC Marketscape 2022 Worldwide Support Vendor Assessment](#), IDC, 2022년 3월

