



# 더 나은 조달을 위한 가이드

비용 투자에서 더 많은 가치를 창출하는 방법

**AXIS**<sup>®</sup>  
COMMUNICATIONS



핸드북 목차

# 1

<b>서론</b>	<b>5</b>
조달에 대한 접근	6
가치 기반 조달이란?	9
가치 기반 조달을 위한 핸드북	9
가치 찾기 - 어디에서 찾아야 할까요?	10
이 핸드북의 대상자	11

---

# 2

<b>큰 가치를 얻을 수 있는 영역</b>	<b>13</b>
이 문서의 사용 방법	13
지속가능성	14
사이버 보안	24
고객 서비스	34

---

# 3

<b>평가 방법 - 가치를 어떻게 정량화합니까?</b>	<b>41</b>
가치 기반 요구사항 평가 방법의 주요 단계를 설명하고 개요를 제시합니다.	





# 서론

---

조달 여정은 조금 까다로울 수 있습니다. 그래서 가치 기반 조달이라는 목표를 달성하는 데 도움이 되도록 간단한 단계로 나눈 조달 가이드를 마련했습니다. 이 가이드는 귀사가 가치를 찾는 최적의 영역에 초점을 맞추고, 공급업체 기준을 수집하여 인사이트를 제공하고, 이러한 인사이트를 명확한 공식으로 제시하는 가치 평가 방법을 제공하는 데 도움이 되도록 고안되었습니다.

# 조달에 대한 접근

구매자로서 귀사가 비용 비교에 그치지 않고 더 총체적인 접근 방식을 기꺼이 고려할 경우, 최저 가격만을 기준으로 삼는 대신 **가치 기반 관점에서 조달에 접근**하면 구매력을 강화할 수 있습니다. 또한 진정한 가치가 있는 영역을 식별할 수 있는 능력도 향상됩니다. 가치 기반 조달을 통해 비즈니스를 원활하고 중단 없이 운영할 수 있습니다. 또한 장단기적으로 비용을 절감하고, 제품 수명 기간 동안 문제를 줄이며 지속가능한 영향을 극대화할 수 있습니다.





# 가치 기반 조달이란?

가치 기반 조달은 수명주기 전반에 걸쳐 최고의 가치를 제공하는 솔루션과 공급업체를 찾는 데 집중하는 것입니다. 이는 기존의 최저 가격 접근 방식에서 진화한 것으로, 가격 대비 가치와 목표를 포함합니다.

# 가치 기반 조달을 위한 핸드북

조달을 구성하는 입찰 과정은 까다로울 수 있지만 반드시 그럴 필요는 없습니다. 조달 개선을 위한 이 정보 가이드는 귀사가 가치 기반 조달에 대해 잘 알고 있든 그렇지 않든 가치 기반 입찰 프로세스를 통해 구매자로서 귀사에게 도움이 될 수 있습니다. 이 가이드는 세 가지 주요 영역에서 비즈니스 가치를 정의하는 데 도움이 되도록 고안되었습니다. 이러한 가치 영역을 결합하면 총소유비용에 커다란 영향을 줍니다. 이 핸드북의 핵심은 잠재적 공급업체에게 제시할 수 있는 일련의 질문입니다. 공급업체의 답변은 가치 기반 조달을 개선할 수 있도록 하는 중요하고 통찰력 있는 지식을 제공합니다.

# 가치 찾기 - 어디에서 찾아야 할까요?

세상에는 발견되기를 기다리고 있는 수많은 가치 주머니가 있지만 어디에서 찾아야 할까요? 잠재적으로 모든 단계에서 가치를 발견할 수 있지만 풍부한 가치를 보장하는 세 가지 중점 영역이 있습니다. 지속가능성, 사이버 보안 및 고객 서비스는 큰 가치를 얻을 수 있는 영역입니다. 왜 이 세가지일까요?



## 지속가능성

UN 지속가능발전목표 (United Nations Sustainability Development Goals)에 따라 모든 기업은 비즈니스에 지속가능성을 포함시켜야 할 사회적 책임이 있습니다. 순환 경제를 가속화하고 근로자의 복지와 환경을 고려한 제품과 서비스의 지속가능한 생산과 사용을 촉진함으로써, 미래 세대를 위해 살기 좋은 지구를 함께 만들 수 있습니다. 비즈니스 관점에서 지속가능성은 고객, 직원, 투자자의 신뢰를 높이고 비용을 절감할 수 있는 방법입니다.



## 사이버 보안

사이버 보안은 컴퓨터, 전자 통신 시스템 및 서비스, 저장된 정보를 사이버 위협으로부터 보호하여 무엇보다도 가용성, 무결성, 안전성, 신뢰성, 기밀성을 보장하는데 집중하는 것입니다. 직면하는 위협은 비즈니스에 따라 다릅니다. 공급업체는 시스템을 안전하게 유지하기 위해 특정 사이버 보안 요구사항에 맞게 제품 또는 솔루션을 구성할 수 있다는 증거와 문서를 제공해야 합니다.



## 고객 서비스

고객으로서 귀사는 파트너가 귀사의 초기 요구사항을 적극적으로 다루고 이해할 뿐만 아니라 지속적으로 귀사의 요구사항을 충족하고 시종일관 역량과 인사이트를 제공할 수 있는지 확인하고자 합니다. 고객 서비스는 공급 파트너가 귀사의 요구사항을 충족하고 문제가 발생할 경우 열성적으로 문제를 해결하도록 합니다. 조달에 고객 서비스를 포함하면 선제적인 협업을 시작하고 파트너십 기간 내내 지속할 수 있습니다.



# 이 핸드북의 대상자

이 핸드북은 전반적인 가치에 기반한 조달을 통해 구매력을 활용하려는 구매자를 대상으로 합니다. 이 핸드북은 구매자로서 귀사가 순전히 최저 가격 비교 관점에서 입찰 평가에서 중요한 핵심 가치 기준을 포함하는 관점으로 전환하는 데 도움이 될 수 있습니다. 이 핸드북은 제품의 전체 수명주기 동안 귀하 또는 귀사가 상품에 대해 최고의 가치를 얻을 수 있도록 지원하는 구매 선택을 하도록 돕기 위해서 고안되었습니다.

**이 핸드북은 다음과 같은 목적을 위해 고안되었습니다.**

- 잠재적 공급업체에게 올바른 질문을 할 수 있도록 지원
- 제안된 요구사항을 사용하여 입찰을 평가할 수 있도록 지원
- 가치 포용적 관점에서 최고의 공급업체를 선택할 수 있도록 지원



# 2

# 큰 가치를 얻을 수 있는 영역

어디를 찾아봐야 할지 안다면 조달 여정에는 아직 개발되지 않은 풍부한 가치가 있습니다. Axis는 지속가능성, 사이버 보안, 고객 서비스 등 비용 절감을 보장하는 세 가지 영역에 집중합니다.

## 이 문서의 사용 방법

각 가치 영역은 카테고리로 설명되고 구조화되어 있습니다. 다음은 구매자로서 귀사가 잠재적 입찰 공급업체에 제시할 수 있는 일련의 질문입니다. 입찰자가 제공하는 답변은 최적의 조달을 위해 정보에 입각한 최상의 전체적 가치 구매 결정을 내리는 데 도움이 되는 기준이 됩니다.

## 최소 및 선택적 요구사항은 무엇입니까?

각 질문 세트는 **최소 요구사항**과 **선택적 요구사항**으로 나뉩니다.

최소 요구사항은 입찰자가 잠재적 입찰자로 남기 위해 준수해야 하는 절대적인 최소 요구사항을 설명합니다.

선택적 요구사항을 통해 입찰자는 더 풍부하고 유익한 답변을 작성할 수 있습니다. 이를 통해 입찰자는 귀사의 해결 과제에 집중하고 전문 지식을 사용하여 가장 적합한 솔루션을 제공하고 다른 입찰자와 비교하여 어떤 가치를 추가할 수 있는지 보여줄 수 있습니다. **요구사항에 대한 자세한 내용은 44페이지를 참조하십시오.**

## 용어 참고 사항

"귀사"는 조달 프로세스에서 구매자/고객을 의미합니다.

"회사"는 고객에게 상품/서비스를 제공할 수 있는 잠재적 공급업체를 의미합니다.

"공급업체"는 "벤더"로 대체할 수 있습니다. 또는 원하는 경우 다른 용어로 대체할 수 있습니다.



# 조달에서 가치에 집중: 지속가능성



## 지속가능성

**지속가능성**이란 UN의 2030 \_\_\_\_\_에 따른 장기적인 경제적, 환경적, 윤리적 및 사회적 책임을 말합니다. 책임 있는 발전을 위한 이 국제적 운동은 기업의 영향력 범위 내에서 제품, 운영 및 공급업체 활동의 수명주기를 포함한 기업의 전체 밸류 체인을 대상으로 합니다.

### 조달에서 지속가능성이 중요한 이유

지속가능성 노력은 더 건강한 지구를 위한 순배출량 제로 달성, 극심한 빈곤 퇴치, 불평등 감소 등 우리 모두에게 영향을 미치는 전 지구적인 긴급한 과제에 대응하는 것입니다. 이를 위해서는 전 세계 정부와 기업 모두 지속가능한 운영을 위한 사회적 책임을 다해야 합니다. 순환 경제를 가속화하고 제품과 서비스의 지속가능한 생산과 사용을 촉진함으로써, 우리 모두는 미래 세대를 위해 살기 좋은 지구를 만들기 위해 노력합니다.

지속가능성은 전 세계적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 비즈니스에도 영향을 미칩니다. 지속가능한 조달을 통해 고객으로서 귀사는 강력한 위험 관리를 통해 브랜드 평판을 보호할 수 있습니다. 이를 통해 문제가 있는 공급업체를 더 잘 식별하고 공급망의 취약한 부분에 대응할 수 있습니다.

비즈니스 조직으로서 귀사는 여러 가지 방법으로 지속가능성 목표를 달성할 수 있습니다. 첫째, 귀사가 시작한 모든 활동이 지속가능한 방식으로 수행되도록 할 수 있습니다. 다른 기업의 비즈니스 수행 방식을 통제하는 것은 불가능하지만, 다른 기업에 지속가능한 관행을 도입하도록 장려하고 인센티브를 제공할 수는 있습니다.

조달에 지속가능성을 포함하면 미래 세대를 위해 살기 좋은 지구를 만들고자 하는 공급 파트너와 협력할 수 있습니다.

**조달의 지속가능성 가치는 다음과 같은 범주로 분류됩니다.**

- ▶ 기업 지속가능성
- ▶ 지속가능한 공급망
- ▶ 지속가능한 제품
- ▶ 지속가능한 소비

## 지속가능성

# 기업 지속가능성

기업 지속가능성은 2030 지속가능발전목표에 따라 환경적, 윤리적, 사회적, 경제적 목표를 추구함으로써 민간 부문 전체를 통해 건강한 비즈니스 환경을 조성하는 것을 목표로 합니다.

## 조달에서 기업 지속가능성이 중요한 이유

구매자로서 귀사가 거래하는 공급업체는 귀사의 가치와 기준을 반영합니다. 비즈니스 및 지속가능성 목표는 업무 수행 방식을 통해 실현됩니다. 여기서 중요한 요소는 귀사가 조달하는 상품과 서비스를 공급 파트너가 제공하는 방식입니다. 따라서 공급 파트너도 지속가능한 사고방식을 갖는 것이 중요합니다. 지속가능한 사고방식을 갖고 있는 파트너는 지속가능성 목표를 달성하는 데 부가적 가치를 제공할 수 있습니다.

공급업체를 찾을 때는 공급업체가 일상적으로 기업의 지속가능성을 어떻게 실천하는지 파악하는 것이 좋습니다. 비즈니스에서 지속가능성을 실천하고 현재의 방식에 도전하는 공급업체는 고객 및 다른 파트너와 신뢰를 쌓을 수 있습니다. 이러한 공급업체는 귀사의 지속가능성 노력에 직접적인 가치를 더할 뿐만 아니라 이러한 노력을 공급망에 전달하여 간접적인 가치를 더하기도 합니다.

오른쪽 옆에 나와 있는 기업의 지속가능성을 뒷받침하는 요구사항을 통해 구매자로서 귀사는 비즈니스 수행 방식을 통해 지속가능성 노력에 적극적으로 기여하는 공급업체를 선택할 수 있습니다.

## 요구사항

요구사항에 응답하는 업체(잠재적 공급업체)에 대한 참고 사항 - 긍정적인 답변을 보내주신 경우 해당 증거, 수치, 보고서 또는 링크를 제공해 주십시오.

## 지속가능발전목표(SDG)/UN 글로벌 콤팩트

(UN 글로벌 콤팩트의 다년간의 전략은 2030년까지 지속가능발전목표를 달성하기 위해 기업의 인식과 행동을 유도하는 것입니다.)

### 최소 요구사항

- 회사가 UN 글로벌 콤팩트의 회원사입니까?
- 직원이 부패 방지 서약서에 서명했습니까?
- 회사가 모든 직원을 대상으로 부패 방지 교육을 의무적으로 실시하고 있습니까?
- 회사에 환경 정책이 있습니까?
- 회사에 다양성, 평등 및 포용성(DEI) 계획이 마련되어 있습니까?
- 회사에 인권, 노동, 환경, 반부패에 관한 UN 글로벌 콤팩트에 부합하는 행동 강령이 있습니까?
- 회사의 환경 사회 거버넌스(ESG)를 제3자로부터 평가받았습니까?

### 선택적 요구사항

- 회사가 어떤 지속가능성 목표를 갖고 있고 이러한 목표의 달성 진행 상황을 어떻게 보고합니까?
- 회사가 상업적 서비스 및 제품용으로 개발된 점점 더 정교해지는 상업용 애플리케이션이 윤리적 가치를 충족하도록 어떻게 보장합니까?



- 회사가 UN 지속가능발전목표에 기여하고 있음을 어떻게 보여줍니까?
- 회사가 취약 근로자를 어떻게 대우합니까?
- 회사가 아동 노동과 강제 노동을 어떻게 방지합니까?
- 회사의 행동강령이 지속가능한(환경적, 경제적 및 사회적) 방식으로 회사의 활동에 어떤 긍정적인 영향을 미칩니까?

## 보고

### 최소 요구사항

- 회사가 GRI 글로벌 보고 이니셔티브(GRI)에 따라 매년 지속가능성 보고서를 발행합니까?
- 회사가 매년 탄소 발자국 보고서를 발행합니까?

### 선택적 요구사항

- 회사가 지속가능성 보고서에서 UN 지속가능발전목표에 대한 기여도를 어떻게 보고하고 지속적인 개선을 보장합니까?
- 회사가 UN 지속가능성 목표에 대한 기여도를 지속적으로 개선하기 위해 회사의 연례 지속가능성 보고서의 결과를 바탕으로 어떤 조치를 취합니까?
- 회사가 연간 탄소 발자국의 영향을 지속적으로 줄이기 위해 연간 탄소 발자국 보고서의 결과에 대해 어떤 조치를 취합니까?

## 기업 CO<sub>2</sub> 발자국

### 최소 요구사항

- 회사가 파리 협약에 따라 과학 기반 목표 이니셔티브(Science Based Target Initiative: SBTi)를 설정했거나 설정하기로 약속했습니까?
- 회사에 특별히 회사 자체의 비즈니스를 위한 탄소 감축 목표가 있습니까(온실가스 분류 기준(Green House Gas Protocol)에 따른 범위 1 및 범위 2)?
- 회사에 범위 3 배출가스에 대한 탄소 감소 목표가 있습니까?

### 선택적 요구사항

- 회사가 비즈니스의 환경적 영향을 어떻게 제한합니까?

## 지속가능성

# 지속가능한 공급망

지속가능한 공급망은 공급망과 관련된 환경적, 윤리적, 사회적 및 경제적 영향으로 간주됩니다. 여기에는 구성품 제조, 제품 제조, 운송 및 유통이 포함됩니다.

## 조달에서 지속가능한 공급망이 중요한 이유

생산 및 운송을 포함한 공급망은 제품이 환경에 미치는 전체 영향의 주요 부분을 차지합니다. 공급망에는 일반적으로 고객으로서 귀사에게 직접적인 영향을 미치지 않는 많은 당사자가 관여합니다. 따라서 공급업체는 책임감 있고 지속가능한 공급망을 보장하기 위한 노력을 보여줄 수 있어야 합니다.

## 요구사항

### 책임감 있고 신뢰할 수 있는 공급업체

#### 최소 요구사항

- 회사에 최소한 인권, 노동 보호, 환경 보호 및 반부패 방지를 다루는 공급업체 행동강령이 있습니까? 있을 경우, 해당 요구사항이 RBA(Responsible Business Alliance)의 요구사항과 일치합니까?
- 회사가 지속가능성에 대해 공급업체를 정기적으로 감사합니까?
- 회사의 공급업체가 ISO 14001 인증을 받았습니까?
- 회사가 매년 현대판 노예 제도에 관한 성명서를 발표합니까?

#### 선택적 요구사항

- 회사가 어떻게 공급업체가 회사의 행동강령에 부합하여 비즈니스를 수행하도록 합니까?
- 회사의 공급업체가 계약을 준수하는지 어떻게 확인합니까?
- 회사가 공급망의 지속가능한 문제에 대해 공급업체에게 어떻게 책임을 묻습니까?



## 분쟁 광물

### 최소 요구사항

- 회사에 분쟁 광물 사용에 대한 공개 정책이 있습니까?
- 회사가 [www.responsiblemineralsinitiative.org](http://www.responsiblemineralsinitiative.org)에서 제공하는 분쟁 광물 보고 템플릿(Conflict Minerals Reporting Template: CMRT)을 사용하여 분쟁 광물 사용 여부를 공개합니까? 공개할 경우 CMRT를 제공해 주십시오.

### 선택적 요구사항

- 회사가 분쟁 광물을 사용하지 않는지 어떻게 확인합니까?

## 공급망 CO<sub>2</sub> 발자국

### 최소 요구사항

- 회사의 제조 사업장이 화석연료를 사용하지 않습니까? 아니면 2030년 이전에 화석연료를 사용하지 않을 계획이 있습니까?

### 선택적 요구사항

- 회사가 공급망이 CO<sub>2</sub> 발자국을 줄이도록 하기 위해 어떤 조치를 취합니까?
- 제품 제조 중 CO<sub>2</sub> 배출과 관련하여 회사의 공급망에서 어떤 계약이 체결되어 있습니까?

## 제품 유통

### 최소 요구사항

- 회사의 화물 운송업체가 UN 글로벌 콤팩트 이니셔티브를 기반으로 하고 RBA(Responsible Business Alliance)의 요건을 갖춘 공급업체 행동 강령에 서명했습니까?
- 회사의 물류 센터가 화석연료를 사용하지 않습니까? 아니면 2030년 이전에 화석연료를 사용하지 않을 계획이 있습니까?

### 선택적 요구사항

- 회사가 유통 및 물류 부문의 배출가스 저감에 어떻게 기여하고 있습니까?

## 지속가능성

# 지속가능한 제품

지속가능한 제품은 제품 설계 및 솔루션과 관련된 환경적, 윤리적, 사회적 및 경제적 영향과 관련이 있습니다. 여기에는 소재, 설계, 포장 및 에너지 효율이 포함됩니다.

## 조달에서 지속가능한 제품이 중요한 이유

지속가능한 제품을 선택하면 순환성, 재활용 및 설계 시 유해 물질 제거가 촉진됩니다. 지속 불가능한 제품 대신에 지속가능한 제품을 선택하면 공급업체는 더 책임 있는 제품 설계를 혁신할 수 있는 인센티브를 받게 됩니다. 이는 소재 사용을 통해 순환 경제를 촉진하고 궁극적으로 탄소 중립 제품 설계 및 생산으로 발전할 수 있습니다.

## 요구사항

### 지속가능한 제품 및 시스템 설계

#### 최소 요구사항

- 회사에 지속가능한 제품 설계를 장려하는 프로세스가 마련되어 있습니까?

#### 선택적 요구사항

- 전체 프로젝트의 CO<sub>2</sub> 발자국 감소가 회사 제품의 생산 또는 설계에 어떤 이점을 제공합니까?
- 회사가 고객이 가장 지속가능한 옵션을 선택할 수 있도록 어떻게 지원합니까?
- 회사에 수명 기간 동안 전체 시스템의 CO<sub>2</sub> 배출을 줄일 수 있는 본 제안요청서(RFP)에 대한 대체 제품 제안이 있습니까?
- 미래를 내다보는 친환경 제품 혁신과 관련하여 회사가 어떤 포부를 갖고 있습니까?

### 순환형 제품

#### 최소 요구사항

- 회사가 재활용 또는 바이오 기반 소재 사용에 대한 목표를 갖고 있습니까?
- 회사에 제품에 대한 재활용 프로세스가 마련되어 있습니까?
- 회사가 제품에 대한 재활용 지침을 제공합니까?

#### 선택적 요구사항

- 회사가 소재 재사용을 가능하게 하기 위해 어떤 노력을 기울이고 있습니까?
- 회사가 순환 경제에 어떻게 기여하고 있습니까?
- 회사 제품에서 재생 가능한 탄소 기반 플라스틱(재활용 플라스틱, 바이오 기반 플라스틱, CO 또는 CO<sub>2</sub> 기반 플라스틱)으로 만든 플라스틱의 비율은 몇 퍼센트입니까?
- 회사 제품의 몇 퍼센트가 재활용 소재로 구성되어 있습니까?
- 재활용 가능한 소재의 사용을 극대화하기 위해 회사가 어떤 노력을 기울이고 있습니까?



## 유해 물질

### 최소 요구사항

- 회사가 회사 제품의 90% 이상에 폴리염화비닐 (PVC)이 사용되지 않음을 보여줄 수 있습니까?
- 회사가 브롬계 난연제(BFR)와 염소계 난연제 (CFR)가 100% 함유되지 않은 제품을 제공할 수 있습니까?
- 회사가 유럽화학물질청(ECHA)의 SCIP 데이터베이스에 제품을 등록합니까? 등록할 경우, SCIP 등록 번호를 제공하십시오.

### 선택적 요구사항

- 회사가 PVC, BFR 및 CFR과 같은 유해 물질의 사용을 어떻게 제한하거나 최소화합니까?
- 회사가 회사 제품에서 지난 5년 동안 제거된 모든 유해 물질의 목록을 보유하고 있습니까?

## 포장

### 최소 요구사항

- 회사가 지속가능한 포장 목표를 갖고 있습니까?
- 회사의 종이 기반 포장재가 지속가능성이 인증된 임업에서 공급됩니까?

### 선택적 요구사항

- 회사가 포장재의 영향과 사용을 어떻게 줄입니까?
- 회사의 포장재 중 재활용 또는 재생 가능한 재료로 만든 포장재의 비율은 몇 퍼센트입니까?
- 회사에 포장 관련 혁신이 있습니까?

## 지속가능성

# 지속가능한 소비

지속가능한 소비란 우리의 제품 및 서비스가 의도된 용도로 배포되는 동안 UN 지속가능발전목표와 관련하여 미치는 환경적, 윤리적, 사회적 및 경제적 영향을 의미합니다.

## 조달에서 지속가능한 소비가 중요한 이유

제품 생산 중의 지속가능성 노력 외에도 제품 수명 기간 동안에도 동일한 고려가 이루어져야 합니다. 기업으로서 귀사는 전자 폐기물 제로 목표를 달성하고 제품 사용 시 에너지 소비를 줄이는 것을 목표로 할 수 있습니다. 지속가능한 소비에는 제품 및 서비스를 사용하는 동안 환경에 미치는 영향이 포함됩니다. 여기에는 공기질, 경관, 토양, 수질, 기후 영향 뿐만 아니라 개인정보 보호 및 인권 보호도 포함될 수 있습니다. 시장의 환경 규제를 준수하는 것은 재사용 및 재활용을 위해 더 효율적인 제품 및 프로세스를 혁신하는 데 도움이 됩니다.

## 요구사항

### 미래 보장형 제품

#### 최소 요구사항

- 회사가 고객이 구매한 제품에 대해 최소 5년간 업데이트를 제공합니까?
- 회사가 제품을 가장 잘 관리하는 방법에 대한 교육을 제공합니까?

#### 선택적 요구사항

- 회사의 제품이 시스템의 장기적인 유연성에 어떻게 기여하여 시스템을 미래의 목적에 맞게 조정할 수 있도록 지원합니까?
- 회사가 고객이 구매한 제품이 최소 5년 동안 계속 작동하도록 어떻게 보장합니까?

### CO<sub>2</sub> 발자국 제품 사용

#### 최소 요구사항

- 회사가 제품의 에너지 소비에 대한 표시를 제공합니까?

#### 선택적 요구사항

- 회사 제품은 어떻게 운영 비용을 최소화하도록 설계되었습니까?
- 회사가 설치된 솔루션의 에너지 소비를 어떻게 최소화합니까?



## 제품 교환 및 유지관리

### 최소 요구사항

- 회사에 제품 반품 정책이 마련되어 있습니까?

### 선택적 요구사항

- 회사가 폐기된 제품을 어떻게 관리합니까?
- 회사가 파손된 제품을 어떻게 처리합니까?
- 회사가 제품 수명 기간 동안 제품을 유지관리하기 위해 무엇을 합니까?

## 데이터 보호 및 개인정보 보호

### 최소 요구사항

- 회사가 법률에 따라 제품과 함께 수집한 데이터를 보관합니까?
- 회사가 ISO 27001 인증 또는 이와 유사한 인증을 받았습니까?
- 회사에 개인정보 처리방침이 마련되어 있습니까?

### 선택적 요구사항

- 회사가 제품의 시스템 설계, 적용, 설치 및 사용에 영향을 미치는 제품에 대해 어떤 윤리적 선택을 합니까?
- 회사가 제품에 기록된 정보의 개인정보를 보호하는 방법을 사용자에게 어떻게 알립니까?

"규정 준수"의 가치 영역 **사이버 보안**에서 데이터 보호 및 개인정보 보호에 관한 추가 질문을 찾아보십시오.



# 조달에서 가치에 집중: 사이버 보안





**사이버 보안**

사이버 보안 관행에는 컴퓨터, 전자 통신 시스템 및 서비스, 유선 및 전자 통신, 저장된 정보의 손상을 방지하고 복구하는 프로세스가 포함됩니다. 이러한 컴퓨터 시스템 및 서비스 보호는 가용성, 무결성, 안전, 인증, 기밀성 및 부인 방지를 보장합니다.

장치 및 솔루션 보호는 제품 수명주기 동안 보안 정책에 맞게 맞춤 조정되어야 합니다.

**조달에서 사이버 보안이 중요한 이유**

귀사의 비즈니스는 고유하며, 따라서 직면하는 위험과 위협도 마찬가지로 고유합니다. 귀사에는 장치, 소프트웨어 또는 솔루션을 네트워크에 배치하기 위해 충족해야 하는 정책, 요구사항 및 표준이 있습니다. 귀사의 공급업체는 귀사의 정보를 안전하게 유지하기 위해 귀사의 고유한 사이버 보안 요구사항에 맞게 제품 또는 솔루션을 구성할 수 있다는 증거와 문서를 제공해야 합니다.

조달의 사이버 보안은 다음과 같은 범주로 분류됩니다.

- ▶ 수명주기 관리
- ▶ 취약성 관리
- ▶ 교육 및 훈련
- ▶ 규정 준수
- ▶ 데이터 보호 및 개인정보 보호
- ▶ 안전한 공급망

## 사이버 보안

# 수명주기 관리

**수명주기 관리**는 제품 수명 기간 동안 제품에 적용되는 사이버 보안 처리입니다. 일반적으로 하드웨어 및 소프트웨어 개발을 위한 안전한 기반에서 시작하여 개발, 생산, 배포, 구현, 서비스, 폐기 단계로 이어집니다.

## 수명주기 관리가 조달에 중요한 이유

사이버 보안은 시간이 지남에 따라 위험을 관리하는 것입니다. 사이버 보안 위험은 생산부터 폐기까지 장치의 수명주기 전반에 걸쳐 모든 단계에 존재합니다. 간과할 경우 이러한 위험은 제품 및 서비스의 무결성을 위협하여 민감한 데이터의 소실로 이어져 운영 중단을 유발할 수 있습니다. 이로 인해 고객으로서 귀사에게 막대한 비용이 발생할 수 있습니다. 신뢰할 수 있는 공급업체는 각 단계에서 이러한 사이버 보안 위험을 고려해야 합니다. 공급업체는 제품이 고객에게 도달하기 전에 이러한 위험을 줄이기 위한 대책을 마련해야 합니다. 공급업체는 지침을 제공해야 할 뿐만 아니라, 제품이 서비스되는 동안 사용할 수 있는 도구와 서비스도 제공해야 합니다.

## 수명주기 관리의 단계

**제품 개발** - 제품 여정의 첫 번째 단계에서는 솔루션이 구축되는 안전한 기반을 마련합니다. 이 단계에서 사이버 보안을 추가하는 것이 중요합니다. 제품이 생산 단계에 들어가면 사이버 보안을 추가하기 어렵기 때문입니다.

**생산** - 공급업체가 보안을 보장하기 위해 취하는 보안 조치는 제품 개발의 핵심입니다. 이는 중요합니다. 제품이 이미 생산된 후에는 사이버 보안을 추가하기 어려울 수 있기 때문입니다.

**배포** - 공급업체가 안전하고 안정적인 배포를 보장하기 위해 취하는 보안 조치입니다.

**구현** - 계약된 설치업체가 귀사의 특정 사이버 보안 정책 및 네트워크 보안 요구사항에 맞게 제품을 구성하는 방법입니다.

**서비스** - 제품 사용 중 사이버 보안 패치에 대해 제공되는 도구 및 지원은 물론 제품 펌웨어 및 장치에서 생성하는 데이터의 무결성을 보장하기 위해 지원될 수 있는 기능입니다.

**폐기** - 데이터의 종료와 관련이 있으며, 제품 수명 주기가 끝날 때 제품이 보안 위험을 제공하지 않도록 하기 위해 개인 식별 정보(PII) 및 구성을 포함합니다.





## 요구사항

요구사항에 응답하는 업체(잠재적 공급업체)에 대한 참고 사항 - 긍정적인 답변을 보내주신 경우 해당 증거, 수치, 보고서 또는 링크를 제공해 주십시오.

### 최소 요구사항

- 회사에 안전한 방식으로 제품을 배포하고 운영하는 방법에 대한 지침을 제공하는 보안 강화 가이드가 있습니까?
- 회사에 사이버 보안을 유지하는 방식으로 제품을 고객의 환경/네트워크에 통합하고 관리할 수 있는 도구가 있습니까?

### 선택적 요구사항

- 회사에 보안을 소프트웨어 개발의 핵심으로 삼는 프로세스와 도구를 문서화하는 소프트웨어 개발 모델이 있습니까?
- 회사가 제품 개발 시 취약점을 어떻게 식별, 테스트 및 강조합니까?
- 회사가 사이버 보안 및 안정성을 위해 펌웨어(하드웨어용 소프트웨어)를 어떻게 업데이트하고 개선합니까?
- 회사가 회사 제품에 저장된 사용자 계정을 어떻게 관리합니까?
- 회사가 제품을 폐기할 때 개인 식별 정보(PII), 구성 및 민감한 데이터를 어떻게 처리합니까?

## 사이버 보안

# 취약성 관리

취약성 관리는 시스템과 시스템에서 실행되는 소프트웨어의 보안 취약성을 식별, 평가 및 보고하는 프로세스입니다. 취약점은 공격자가 제품을 손상시킬 수 있도록 하는 소프트웨어 또는 하드웨어의 약점입니다.

## 취약성 관리가 조달에 중요한 이유

취약성 관리는 공격 표면 영역을 줄이거나 공격자가 네트워크, 장치 또는 데이터에 액세스할 수 있는 기회를 줄이는 데 중요한 역할을 합니다. 조달 과정에서 공급업체의 제품 및 솔루션에 사용할 수 있는 공급업체의 취약성 관리 및 정책을 이해하는 것이 중요합니다. 공급업체가 제공하는 고려해야 할 다른 모범 관행으로는 취약성 통지가 고객인 귀사에게 전달되는 방식과 소프트웨어를 최신 상태로 유지하는 데 사용할 수 있는 도구가 무엇인지 귀사가 알게 되는 방식이 있습니다. 소프트웨어 패치 또는 업데이트에 문제가 있는 경우 어떤 지원(기술 지원, 엔지니어링 또는 운영 체제 등)을 받을 수 있는지 알아두는 것도 중요합니다. 제조업체, 설치업체, 고객 간의 명확한 취약성 관리 책임 구분을 파악하고 이에 합의하는 것도 중요합니다.

## 요구사항

### 최소 요구사항

- 회사에 취약성 정책이 있습니까?
- 회사가 소프트웨어/펌웨어를 출시 전에 테스트하고 스캔합니까?
- 회사가 취약점이 발견되면 제품의 펌웨어/소프트웨어 업그레이드를 위한 소프트웨어 또는 플랫폼을 제공합니까?
- 회사가 공통 취약점 점수 시스템(Common Vulnerability Scoring System: CVSS) 점수를 포함하여 공통 취약점 노출(Common Vulnerability Exposure: CVE)을 제공해 사용자가 취약점의 심각성을 이해하도록 할 수 있습니까?

### 선택적 요구사항

- 회사가 패치된 소프트웨어를 얼마나 빨리 배포합니까?
- 회사가 헬프 데스크 지원을 어떻게 제공합니까?
- 헬프 데스크 지원은 회사에서 제공합니까 아니면 타사에서 제공합니까?
- 회사가 취약점을 어떻게 식별, 테스트 및 강조합니까?



사이버 보안

# 교육 및 훈련

교육 및 훈련은 공급업체에서 고객에 이르기까지 사이버 보안 내의 지식 공유로 구성됩니다.

## 조달에서 사이버 보안 교육 및 훈련이 중요한 이유

성공적인 사이버 공격의 대부분은 시스템 구성 오류와 사람의 실수로 인해 발생합니다. 이러한 문제와 위험은 교육과 훈련을 통해 최소화할 수 있습니다. 교육 및 훈련 프로세스는 기술 제품, 솔루션 또는 구현의 조달에 관련된 모든 당사자가 반드시 충족해야 하는 요구사항입니다.

지식 공유를 통해 사이버 보안 수준을 높일 수 있고 미래에도 사이버 복원력을 갖출 수 있습니다. 고객으로서 귀사는 공급업체가 지식 공유 노력, 전문 교육 및 기술 개발을 늘리고 그 중요성에 대한 인식을 높이도록 장려할 수 있습니다.

## 요구사항

### 최소 요구사항

- 회사가 모든 직원을 대상으로 사이버 보안 교육을 실시합니까?
- 회사가 제품 구성에 대한 온라인 또는 강의실 교육을 어떤 형태로든 제공합니까?
- 회사가 사이버 보안 강화, 인증서 배포 등을 포함하여 제품에 대한 온라인 또는 강의실 사이버 보안 교육을 제공합니까?

### 선택적 요구사항

- 회사가 구매 파트너의 네트워크 및 정책 환경에 따라 맞춤형 사이버 보안 교육(유료 또는 무료)을 제공할 수 있습니까?
- 회사의 고객 대상 사이버 보안 교육에는 무엇이 포함되어 있습니까?

## 사이버 보안

# 규정 준수

사이버 보안 내 규정 준수에는 데이터의 기밀성, 무결성 및 가용성을 보호하기 위해 다양한 관리 조치(예: 규제 기관, 법률 또는 산업 그룹)를 이행하는 것이 포함됩니다.

## 규정 준수가 조달에 중요한 이유

필요한 인증 및 기준을 준수하고 그러한 인증 및 기준에 맞춰 조정하면 전체 밸류 체인에서 기본적인 수준의 사이버 보안 성숙도가 보장됩니다. 여기에는 목표 및 목표 달성, 인증, 규정 준수 및 현지, 지역 및 국제 요구사항에 기반한 표준이 포함됩니다. 내부 거버넌스는 규제의 최소 요구사항에서 요구하는 바를 초과해야 합니다.

고객으로서 귀사는 귀사의 공급 파트너가 자체 사이버 보안 성숙도를 입증하는 증거를 제공할 수 있는지 확인하기를 원합니다. 공급업체에 거래를 발주함으로써 수용하는 잠재적 위험을 이해해야 합니다. 실사 및 제3자 감사 인증 또는 인증을 수행하는 공급업체는 위험을 판단하는데 도움을 줄 수 있습니다.

규정 및 법률이 발생하거나 변경될 수 있으므로 규정 준수를 위해서는 지속적인 모니터링과 경계가 필요합니다. 현지 및 국제 준수 규정이 지리적 위치에 따라 크게 다를 수 있으므로 이는 특히 중요합니다.

## 요구사항

### 최소 요구사항

- 회사가 ISO 27001 인증 또는 이와 유사한 인증을 받았습니까?

### 선택적 요구사항

- 회사가 업계 표준 및 모범 관행을 어떻게 따르고 있습니까?
- 북미의 경우:
  - 회사가 연방 데이터가 높은 수준에서 일관되게 보호되는지 어떻게 확인합니까?
- 회사가 조직의 보안과 관련하여 감사를 수행합니까?



사이버 보안

# 데이터 보호 및 개인정보 보호

사이버 보안 내의 데이터 보호 및 개인정보 보호는 공급업체의 제품 및 솔루션을 사용하는 동안 고객 정보 및 데이터, 개인 식별 정보 (PII)를 보호하는 것을 의미합니다. 이는 보안 솔루션에서 고객 정보의 사용 및 저장에 관한 것입니다. 예를 들어, 감시 카메라의 비디오 자료가 이에 해당합니다.

## 조달에서 개인정보 보호가 중요한 이유

점점 더 많은 개인정보가 온라인으로 처리되거나 저장됨에 따라, 개인정보 보호는 효과적인 사이버 보안 구현에 점점 더 의존하고 있습니다. 기업은 고객 데이터가 처리 중일 때와 저장되어 있을 때 모두 고객 데이터의 보안을 유지해야 합니다. 귀사의 데이터를 보호해야 귀사 고객의 개인정보 보호가 보장될 수 있습니다.

기업의 데이터 수집이 증가하고 이와 함께 사이버 공격 및 데이터 침해의 위협이 증가함에 따라 정보 보안 관리에 대한 더욱 엄격한 요구사항이 요구되고 있습니다. 공급업체가 귀사의 정보를 보호한다는 것을 아는 것이 중요합니다. 따라서 선택한 공급업체는 잘 설계된 데이터 보안 정책을 갖추고 있어야 합니다. 공급업체는 정보 보안 관리에 만전을 기할 경우 정보를 안전하게 보호할 수 있습니다.

시스템 수명 주기에서 보호되는 정보의 기밀성, 무결성 및 가용성과 같은 주제는 부분적으로 정보 보안 관리 및 정보 보호 정책을 기반으로 평가할 수 있습니다. 이를 통해 공급업체가 승인되지 않은 사람으로부터 데이터를 보호하는 더 효율적인 방법을 구현할 수 있습니다.

## 요구사항

### 최소 요구사항

- 회사가 일반정보 보호규정(GDPR)과 같은 정보 보호 규정을 준수합니까?

### 선택적 요구사항

- 회사가 개인정보 보호 인식 제고에 어떻게 기여하고 있습니까?
- 개인정보를 보호하기 위해 어떤 기술적 및 조직적 조치가 구현되었습니까?
- 회사의 비디오 제품에 어떤 개인정보 보호 관련 기능이 있습니까?

"지속가능한 소비"의 가치 영역  
지속가능성에서 데이터 보호 및  
개인정보 보호에 관한 추가 질문을  
찾아보십시오.

## 사이버 보안

## 안전한 공급망

안전한 공급망은 공급업체 자체 공급망과 물류 시스템의 위험을 완화합니다. 여기에는 제품(하드웨어)에 대한 물리적 보안과 소프트웨어 및 서비스에 대한 사이버 보안이 모두 포함됩니다.

### 안전한 공급망이 조달에 중요한 이유

고객으로서 귀사는 귀사가 거래를 발주하는 모든 공급업체의 공급망 위험과 사이버 공격에 노출되어 있습니다. 공급망 사이버 공격은 최근 몇 년 동안 대폭 증가했습니다. 귀사의 공급업체에 구성품, 하드웨어 또는 소프트웨어를 판매하는 모든 기업은 귀사의 공격 표면을 증가시킵니다. 각 공급업체의 제품 공급망 프로세스를 매핑하고 평가하는 것이 중요합니다.

공급망은 데이터에 액세스해야 하는 수많은 타사 파트너와 연결되는 점점 더 복잡해지는 글로벌 네트워크입니다. 경험이 풍부하고 보안 의식을 갖춘 공급업체는 이러한 공급망의 투명성을 요구하며, 자신이 구매하거나 지원하는 제품 및 서비스가 운송되는 방식에 대한 인사이트를 갖고 싶어합니다.

종종 파트너, 기업, 공급업체 및 리셀러 간의 긴밀한 협력이 필요합니다. 네트워크와 시스템이 상호 연결되고 민감한 데이터가 공유될 수 있습니다. 즉, 한 기업 내의 침해가 여러 기업에 영향을 미칠 수 있습니다. 따라서 안전한 공급망을 위해 노력하는 것은 사이버 보안을 유지하는 데 상당한 영향을 미칩니다. 그러한 노력을 통해, 궁극적으로 잠재적인 파트너가 공급망 중단을 신속하게 복구할 수 있는 더 안전하고 효율적인 상품 이동을 위해 노력하도록 자극할 수 있습니다.

## 요구사항

### 최소 요구사항

- 회사가 구성품의 개발 및 생산지(원산지)에 대한 상세한/문서화된 정보를 보유하고 있습니까?

### 선택적 요구사항

- 회사가 파트너와의 협력과 관련하여 안전한 공급망을 어떻게 구축합니까?
- 회사가 (구성품) 공급업체를 어떻게 선택합니까?
- 회사가 공급업체가 보안 요구사항을 충족하는지 어떻게 확인합니까?
- 조직의 보안과 관련하여 감사를 수행합니까?

### 북미의 경우:

- 연방 고객을 위한 FIPS 140-2 요구사항을 충족할 수 있는 제품을 보유하고 있습니까?





# 조달에서 가치에 집중: 고객 서비스





**고객 서비스**

**고객 서비스**는 공급업체의 제품 및 서비스를 구매하고 사용하는 동안 고객으로서 귀사에게 제공되는 지원 및 서비스를 구현합니다.

**조달에서 고객 서비스가 중요한 이유**

오늘날에는 다양한 상품과 서비스가 제공되므로 고객은 그 어느 때보다 더 많은 것을 요구할 수 있는 입장에 있습니다. 고객으로서 귀사는 더 많은 힘과 더 높은 기대치를 갖고 있고 공급업체가 귀사의 요구에 신속하게 대응하기를 원합니다. 공급업체가 귀사의 요구사항과 우려 사항을 이해하고 귀사의 고유한 해결 과제를 명확하게 이해하기 위해 추가적인 노력을 기울이는 것이 중요합니다.

이러한 이해는 조달 프로세스의 초기 요구사항을 넘어 확장될 뿐만 아니라 공급업체 제품의 수명 주기 동안 지속적인 지원을 제공하는 데에도 적용됩니다. 귀사가 선택한 공급업체는 질문에 답변하고 문제를 해결하고 귀사의 시스템에 선제적으로 가치를 추가하여 능력과 인사이트를 제공할 수 있어야 합니다.

제품 기능 외에도 이러한 측면은 가치를 더하는 요소입니다. 조달에 고객 서비스를 포함하면 선제적인 협업을 시작할 수 있습니다.

조달에서 고객 서비스 가치는 다음과 같은 범주로 분류됩니다.

- ▶ 사전 지원
- ▶ 사후 지원
- ▶ 수리, 교환 및 보증
- ▶ 맞춤형 고객 서비스

## 고객 서비스

# 사전 지원

사전 지원은 제품 구매 시 공급업체가 고객으로서 귀사에게 제공하는 도움을 구현합니다. 여기에는 공급업체가 귀사와 지식을 공유하는 것이 포함됩니다. 창의적 문제 해결 과정에 귀사를 포함시킬 뿐만 아니라 그러한 과정에서 귀사에게 안내와 교육을 제공합니다. 이는 제품 중심적인 것이 아니라 고객과 솔루션 중심적인 것입니다. 이는 특정 해결 과제에 적합한 솔루션을 구매하도록 지원하는 것입니다.

## 조달에서 사전 지원이 중요한 이유

구매자로서 귀사는 너무 많은 제품 중에서 무엇을 선택해야 할지 모를 때가 많습니다. 어떻게 하면 올바른 제품을 선택하고 이미 보유한 제품을 고집하지 않을 수 있습니까? 제품 및 서비스를 구매하는 동안 지원과 도움을 구함으로써 향후 몇 년 동안 관련성이 높은 강력한 시스템을 확보할 수 있는 가능성을 높일 수 있습니다.

구매 결정 시 가격과 기능만 비교하는 것이 아닙니다. 잠재적 공급업체가 데이터 및 개인정보 보호 문제를 처리하거나 귀사의 지속가능성 목표에 기여하는 방법을 알아볼 수 있는 기회도 가져야 합니다.

공급업체는 신뢰할 수 있는 조연자 역할을 할 수 있어야 합니다. 귀사는 가능한 솔루션을 함께 브레인스토밍하고, 아이디어를 논의하고, 완벽한 솔루션을 결정할 때 세부 사항에 주의를 기울일 수 있어야 합니다.

사전 지원과 관련하여 오른쪽 열에 기재된 요구사항을 통해 제품 선택 및 시스템 설계에 적극적으로 도움을 주는 파트너를 선택할 수 있습니다.

## 요구사항

*요구사항에 응답하는 업체(잠재적 공급업체)에 대한 참고 사항 - 긍정적인 답변을 보내주신 경우 해당 증거, 수치, 보고서 또는 링크를 제공해 주십시오.*

### 최소 요구사항

- 회사에 사전 지원 팀이 있습니까?
- 회사가 전 세계적으로 사전 지원을 제공합니까?

### 선택적 요구사항

- 회사가 잠재 고객이 회사의 제품 또는 서비스가 워크플로를 개선하는 방식과 솔루션이 구현되는 방식을 이해하도록 어떻게 돕습니까?
- 회사가 판매의 성공적인 구현을 어떻게 보장하고 지속적인 관계 전반에 걸쳐 고객의 요구를 어떻게 관리합니까?
- 회사가 선제적 서비스를 어떻게 정의합니까?



고객 서비스

# 사후 지원

사후 지원은 귀사가 공급업체로부터 구매한 제품을 사용할 때 공급업체가 고객인 귀사에게 최상의 기술 지원을 제공하는 것과 관련이 있습니다. 기술 지원은 서면 자료, 온라인 채팅 및 전화 지원으로 구성되며, 이 모든 것은 언제 어디서나 필요할 때 사용할 수 있습니다.

## 조달에서 사후 지원이 중요한 이유

공급업체가 제품 구매 후 직접적인 기술 지원을 제공하는지 확인해야 합니다. 판매 후 제품을 정확하고 효율적으로 사용할 수 있도록 지원해야 할 뿐만 아니라 이러한 문제를 가장 빠르고 비용 효율적인 방법으로 해결하기 위한 기술 지원을 제공해야 합니다.

이상적으로는 공급업체로부터 받는 지원은 컨설턴트가 옆에 서서 정확히 무엇을 해야 하는지 알려주는 것과 동일한 수준일 정도로 훌륭해야 합니다. 지속적인 지원에 주력하는 공급업체는 가동 중지 시간과 번거로움을 최소화하도록 도울 수 있습니다. 공급업체의 사후 지원은 쉽게 접근할 수 있고 높은 수준의 기술 전문성을 갖추고 있어야 합니다.

## 요구사항

### 최소 요구사항

- 고객이 제품을 구매한 후 회사가 고객에게 전문적인 기술 지원을 제공합니까?
- 고객이 구매 후 궁금한 사항이 있을 경우 회사에 직접 문의할 수 있습니까?
- 회사가 전 세계적으로 지원을 제공합니까?
- 회사가 현지 언어로 지원을 제공합니까?

### 선택적 요구사항

- 회사가 회사 제품을 사용하는 고객을 어떻게 지원합니까?
- 회사가 고객의 시스템 업그레이드를 어떻게 지원합니까?
- 회사가 고객이 구매한 제품을 최신 상태로 유지하고 최대한 오랫동안 규정을 준수하도록 어떻게 보장합니까?
- 회사가 고객과의 관계를 어떻게 유지합니까?
- 애프터 서비스에 대한 회사의 목표는 무엇입니까?
- 회사가 고객 피드백을 어떻게 관리합니까?

## 고객 서비스

# 수리, 교환 및 보증

수리, 교환 및 보증은 고객으로서 귀사에 대한 보증 정책에 따라 결함이 있는 제품의 수리 또는 교환을 위해 공급업체가 제공하는 사후 지원 활동입니다. 이는 귀사의 안전과 이익을 위한 제품 보증이며, 포괄적인 수리 및 재사용을 의미합니다.

## 수리, 교환 및 보증이 조달에서 중요한 이유

제품을 조달할 때는 공급업체가 제품 구매를 도와주는 방식도 중요하지만 제품을 수리하거나 교환할 수 있는 방식도 중요합니다. 조달에 수리, 교환 및 보증에 대한 요구사항을 포함함으로써 비즈니스의 연속성을 보장할 수 있습니다.

제품이 의도한 대로 작동하고 동작하는지 확인하도록 명확한 제품 또는 서비스 지침이 제공되어야 합니다. 또한 제품을 수리하거나 교환해야 하는 경우 지원 케이스를 쉽게 생성할 수 있어야 합니다. 공급업체는 비즈니스 중단을 최소화하기 위해 효율적이고 투명한 반품 절차를 제공해야 합니다.

## 요구사항

### 최소 요구사항

- 회사가 최소 5년 동안 하드웨어 제품 보증을 제공합니까?
- 반품 승인(RMA)을 얻기 위해 회사에 직접 연락할 수 있습니까?

### 선택적 요구사항

- 회사의 보증 제공 내역에는 무엇이 포함되어 있습니까?
- 회사가 상품 반품 승인을 어떻게 관리합니까?
- 회사가 고객의 가동 중지 시간을 방지하고 최소화하기 위해 어떤 노력을 기울이고 있습니까?



고객 서비스

# 맞춤형 고객 서비스

맞춤형 고객 서비스는 고객으로서 귀사의 특정 요구사항 및 필요에 기반해 맞춤화된 고객 서비스를 제공하는 것과 관련이 있습니다. 맞춤형 고객 서비스는 제품 판매가 아니라 필요를 충족하는 솔루션에 주력하는 것입니다. 그 목적은 표준 제품으로 해결할 수 없는 문제에 대한 솔루션을 제공하는 것입니다.

## 조달에서 맞춤형 고객 서비스가 중요한 이유

맞춤형 고객 서비스는 표준 제공 범위 이외의 서비스, 솔루션 및 교육을 제공함으로써 가치를 더하며, 고유한 요구사항을 충족하고 시스템 성능을 극대화하도록 돕습니다. 공급 파트너는 맞춤형 서비스를 제공함으로써, 구체적 요구사항을 맞춤형 방식으로 충족할 수 있습니다.

## 요구사항

### 최소 요구사항

- 회사가 맞춤형 소프트웨어 솔루션을 제공합니까?
- 회사가 맞춤형 교육을 제공합니까?
- 회사가 맞춤형 서비스를 제공합니까?

### 선택적 요구사항

- 고객에게 맞춤형 서비스를 어떻게 제공합니까?
- 이전에 제공했던 맞춤형 서비스의 사례를 알려주십시오.



# 3



# 평가 방법 - 가치를 어떻게 정량화합니까?

가치 기반 요구사항 평가 방법의 주요 단계를  
설명하고 개요를 제시합니다.



# 평가 접근 방법 및 가치 정량화

최저 비용만을 기준으로 하는 접근 방식보다 최고의 가치를 기준으로 하는 조달을 선택하는 데는 여러 가지 이유가 있지만, 비용만을 기준으로 하는 경우 가장 낮은 가격을 제시하는 제안서를 선택하기만 하면 제안서를 쉽게 비교할 수 있다는 한 가지 매력적 측면이 있다는 점은 부정할 수 없습니다. 그러나 가치 기반 기준을 평가하여 제안서 비용을 비교할 수 있는 쉽고 실용적인 방법이 있습니다. 이 핸드북은 가상 가격과 백분율이라는 두 가지 방법을 자세히 설명합니다. 그렇지만 먼저 가치 기반 대 최저 비용이라는 평가 접근 방식을 자세히 살펴보고 비교해 보겠습니다.



## 평가 접근 방식 - 최저 비용 또는 가치 기반?

평가 접근 방식을 사용할 때 일차적 목표는 투자 대비 최상의 가치를 얻는 것입니다. 평가 접근 방식은 구체적 요구사항에 맞는 최상의 제안을 얻을 수 있는 구조화된 방법입니다. 따라서 가장 가치 있는 것이 무엇인지 확인한 다음 가장 적절한 접근 방식을 선택해야 합니다. 최고의 가치를 선택하든 최저 비용을 선택하든 가격과 정성적 요소 사이에는 항상 절충점이 있습니다. 품질은 목표에 따라 다양한 주제 또는 범주로 표현될 수 있습니다. 가격과 품질이 미치는 영향은 특정 서비스 또는 상품에 대한 지식과 조달을 통해 달성하려는 목표를 기반으로 결정해야 합니다. 최신 커넥티드 디지털 보안 시스템은 완전히 신뢰할 수 있어야 하며 긴 수명 주기 동안 연중무휴 안전하고 지속가능한 기능을 제공해야 합니다. 따라서 가격에만 집중해서는 제공할 수 없는 품질이 조달에서 매우 중요합니다.

### 개요 비교 - 최저 가격 대 가치 기반

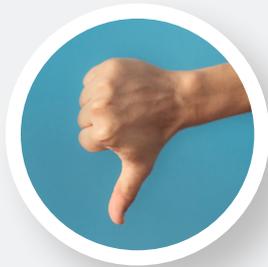
- **최저 가격에 기반한 조달:** 품질은 고려하지 않고 비용만을 기준으로 합니다. 이 방법은 가격이 가장 낮은 제품이나 서비스가 가장 높은 고객 만족으로 이어질 것임을 의미합니다.
- **최고의 가격 대 품질비에 기반한 조달:** 가격과 품질 간의 결합된 절충점을 선택하여 이에 따라 평가가 제공하는 것에 대한 가치를 선택하는 방식입니다. 가치 영역을 포함하면 상품이나 서비스가 충족해야 하는 세부적인 기술 사양 대신 자체 목표 또는 목적에 따라 원하는 품질 수준을 달성할 수 있습니다. 또한 이 방법을 사용하면 공급업체가 명시된 목표 또는 목적을 달성하는 과정에서 전문성을 더 잘 보여줄 수 있습니다.

## 비용 대비 더 많은 가치를 얻으려면 어떻게 해야 하나요?

### 최저 가격

첫 번째 평가 방법은 최저 가격만을 기준으로 합니다. 이 방법에서는 입찰자 점수의 100%가 가격에 의해 결정됩니다. 입찰자는 정성적 가치 영역에 따라 점수를 받을 수 없습니다.

이 방법은 필요한 시스템이나 제품을 정확히 알고 있고 모든 프로젝트 사양을 정의한 경우에 가장 적합합니다. 또한 모든 입찰이 비슷한 제품을 제안하고 가격만으로 경쟁할 수 있도록 시장의 입찰자가 충분히 균일해야 합니다. 이 방법은 입찰자가 구매 고객의 해결 과제를 충분히 파헤치고 탐구하여 혁신적인 솔루션을 제시하지 못한다는 결과를 초래합니다. 현실적으로 현대의 보안 및 IoT 시장은 동질적인 시장이 아닙니다. 실제로 이 시장에는 다양한 혁신과 브랜드가 존재합니다. 이들 중 일부는 고객의 해결 과제, 요구사항 및 목표에 대한 깊은 지식을 가지고 있습니다. 따라서 최저 가격 방법은 투자 대비 완전한 가치를 제공하지 않습니다.



### 최고의 가격 대 품질비

두 번째 평가 방법은 최적의 가격 대 품질비를 기반으로 합니다. 이 방법을 사용하면 최저 가격 이상의 기준으로 공급업체로부터 조달할 수 있습니다. 이 평가 방법에서는 가격 외에도 품질 기준에 따라 입찰자에게 점수를 부여합니다. 최고의 가격 대 품질비를 통해 입찰자는 조달에 가장 적합한 솔루션을 더 자유롭게 제공할 수 있고 잠재적 구매자는 입찰자의 전문성과 창의성을 더 많이 활용할 수 있습니다.

#### 품질 평가

품질 요소는 구매자로서 귀사에게 가치 있는 하나 이상의 영역으로 구성됩니다. 영역의 예로는 지속가능성, 사이버 보안, 고객 서비스가 있습니다. 선택한 영역이 중요한 이유를 설명하고 해당 영역의 구체적인 요구사항과 요구사항에 점수를 매기는 방법을 정의해야 합니다.

#### 최상의 가격 대 품질비를 계산하는 방법 정의

무엇을 찾고 있는지, 정성적 요구사항을 어떻게 충족해야 하는지, 답변이 어떻게 평가되는지 입찰자에게 명확하게 설명해야 합니다. 또한 모든 입찰자에게 가격 요소와 비교하여 품질 요소가 어떻게 채점되는지 명확히 알려야 합니다. 이는 여러 가지 방법으로 할 수 있지만, 여기서는 다양한 조달 스타일에 적용할 수 있는 주요 핵심 단계를 간략하게 설명합니다.



## 1단계: 가격 대 정성적 가치 영역 비교

	가격	정성적 가치 영역		
		지속가능성	사이버 보안	고객 서비스
가중치	40%	60%		
		30%	20%	10%

이 예에서는 가격 요소와 품질 요소 간의 관계를 백분율로 표시합니다. 총 100%는 가격과 품질이라는 두 가지 백분율 양으로 나뉩니다. 동일한 가중치를 부여하거나 더 중요하게 생각하는 요소에 더 높은 비율을 부여할 수 있습니다. 총합을 나누는 가장 일반적인 방법은 가격에 40%를 부여하고 품질에 60%를 부여하는 것입니다. 이는 가격보다 품질을 더 중요하게 평가한다는 것을 보여줍니다. 그런 다음 품질 요소를 다른 가치 영역으로 더 세분화할 수 있습니다.

예를 들어 지속가능성 30%, 사이버 보안 20%, 고객 서비스 10%로 나눌 수 있습니다. 균등 분포는 각 측면의 중요성이 동일함을 의미합니다. 백분율의 차별화는 하나 이상의 영역이 다른 영역보다 더 중요하다는 것을 의미합니다. 이 예에서 중요도는 지속가능성 > 고객 서비스 > 사이버 보안의 순서로 되어 있습니다. 마지막으로 참고로, 최저 가격 입찰은 가격에 100%, 품질에 0%를 부여합니다.

## 2단계: 정성적 가치 영역에 대한 가치 정의

이 예는 다양한 영역의 가치를 입찰자가 입찰 평가에서 최대 가상 할인으로 얻을 수 있는 구체적 금전적 가치로 표현합니다. 세 가지 가치 영역

(지속가능성, 사이버 보안, 고객 서비스)의 예를 다시 사용할 때 각 입찰자에 대한 계산은 다음과 같을 수 있습니다.

	가격	정성적 가치 영역		
		지속가능성	사이버 보안	고객 서비스
가중치	미리 결정된 통화로 계산한 제안 가격 (예: €, \$)	총 최대 가상 할인(표시 통화: \$ 등)		
		기준에 대한 최대 가상 할인 (\$ 등)	기준에 대한 최대 가상 할인 (\$ 등)	기준에 대한 최대 가상 할인 (\$ 등)
		예	300,000	200,000

참고: 사용된 숫자는 예시일 뿐이며 입찰 규모 및 기타 여러 요인에 따라 달라집니다.

### 3단계: 최소 요구사항 응답 및 선택적 요구사항 응답 평가

#### 최소 요구사항

최소 요구사항은 입찰자가 잠재적 입찰자로 남기 위해 준수해야 하는 절대적인 최소 요구사항을 설명하는 데 사용됩니다. 이러한 요구사항은 대부분 '예' 또는 '아니요'로 응답할 수 있습니다. 대부분의 경우, 입찰자가 이러한 요구사항을 충족할 수 없어 다른 계산 방법이 필요하지 않은 경우 제안서가 유효하지 않은 것으로 간주됩니다.

#### 선택적 요구사항

선택적 요구사항은 입찰자가 더 풍부하고 유익한 답변을 작성할 수 있도록 하는 데 사용됩니다. 이러한 답변의 품질에 따라 요구사항에 대한 입찰자의 점수가 결정됩니다. 선택적 요구사항을 통해 입찰자는 해결 과제에 집중하고 전문 지식을 사용하여 가장 적합한 솔루션을 제공하고 어떤 가치를 추가할 수 있는지 보여줄 수 있습니다. 입찰자는 혁신적인 솔루션을 제안할 수도 있습니다. 따라서 입찰 응답의 품질은 평가에서 점수를 매기고 추가로 계산해야 합니다.



#### 입찰 응답 점수 산정

점수 또는 등급은 다음과 같이 다양한 방식으로 표현될 수 있습니다.

점수 / 등급		
탁월함	100%	10점
좋음	75%	7점
평균	50%	5점
평균 미만	25%	2점
불량	0%	0점



이 예에서 각 품질 영역의 점수는 해당 영역에서 입찰자가 받은 점수에 따라 백분율로 표시됩니다. 예를 들어 입찰자가 특정 영역에서 높은 수준의 만족도를 제공할 수 있는 경우, 해당 영역에 부여된 금전적 가치의 100%를 받습니다. 또는 입찰자가 요구사항을 최소 수준으로 충족하여(또는 전혀 충족하지 않고) 응답할 수

있는 경우 해당 특정 영역에 대한 가상 할인을 받지 못합니다.

각 기준은 고유한 금전적 가치를 가지며, 이는 해당 기준을 얼마나 중요하게 여기는지 보여줍니다. 이 표에는 다음과 같은 예가 나와 있습니다.

기준	금전 가치	점수	가상 할인
지속가능성	300,000	100%	300,000
사이버 보안	200,000	75%	150,000
고객 서비스	100,000	50%	50,000

결론적으로 입찰자는 품질 기준으로 받은 점수로 인해 입찰가에서 500,000(300,000+150,000+50,000)의 가상 할인을 받게 됩니다.

면책 고지: 이러한 백분율과 수치는 예시일 뿐입니다.

**입찰 가격 = 가격 - (지속가능성 점수 \* 300,000 + 사이버 보안 점수 \* 200,000 + 고객 서비스 점수 \* 100,000)**

## 요약

위치, 운영의 기준이 되는 법률 및 공공 또는 민간 조달 여부와 같은 요인에 따라 공식 및 비공식 평가 방법을 모두 사용할 수 있습니다.

그러나 일반적으로 방금 설명한 주요 단계는 가격과 관련하여 가치를 정량화하는 방법에 대한 원칙으로 구성됩니다.









# Axis Communications에 대하여

Axis는 보안 및 비즈니스 성과 향상을 위한 솔루션을 개발하여 더 스마트하고 더 안전한 세상을 만들 수 있도록 지원합니다. 네트워크 기술 회사이자 업계 선도 기업인 Axis는 영상 감시, 접근 제어, 인터콤 및 오디오 시스템을 위한 솔루션을 제공합니다. 이러한 솔루션은 지능형 분석 애플리케이션으로 보완되고 고품질 교육을 통해 지원됩니다.

50개 이상의 국가에서 약 4,000명의 Axis 임직원이 전 세계의 기술 및 시스템 통합 파트너와 협력하여 고객에게 최적의 솔루션을 제공하고 있습니다. Axis는 1984년에 설립되었으며 본사는 스웨덴 룬드에 있습니다.