



Service Organization Controls (SOC) 3 Report

웍스모바일의 LINE WORKS 서비스에 대한

보안성, 가용성, 처리무결성, 기밀성, 개인정보보호 관련  
시스템 기술서 및 독립된 감사인의 보고서

2017년 1월 1일부터 2017년 12월 31일 까지

---

## 독립된 감사인의 보고서

웹스모바일 주식회사 귀중

딜로이트 안진회계법인(이하 '우리')은 웹스모바일 주식회사(이하 '웹스모바일' 또는 '회사')가 2017년 1월 1일부터 2017년 12월 31일까지 기간 동안 아래 서비스에 대하여 TSP Section 100 트러스트서비스원칙(AICPA, Technical Practice Aids)에서 제시한 보안성, 가용성, 처리무결성, 기밀성, 개인정보보호 준거 기준에 근거하여 효과적인 통제를 유지하였다는 회사 경영진의 주장을 평가하는 업무를 수행하였습니다.

- LINE WORKS 서비스는 비 인가 접근 및 사용으로부터 보호되었습니다.
- LINE WORKS 서비스는 이용자와 합의된 이용약관에 따라 운영되었습니다.
- LINE WORKS 서비스는 완전하고, 정확하고, 시의적절하게 승인 받아 처리되었습니다.
- LINE WORKS 서비스의 기밀정보는 이용자와 합의된 바에 따라 보호되었습니다.
- LINE WORKS 서비스 제공을 위해 수집되는 개인정보는 개인정보처리방침에 따라 수집, 저장, 이용, 제공, 위탁 및 파기되었습니다. (<https://line.worksmobile.com/kr/rules/privacy>)

위 항목에 대한 주장 및 책임은 회사 경영진에게 있으며, 우리의 책임은 우리가 수행한 업무에 근거하여 의견을 표명하는 것입니다.

우리의 업무는 미국공인회계사회의 인증기준에 따라 수행되었으며, (1) LINE WORKS 서비스의 보안성, 가용성, 처리무결성, 기밀성, 개인정보보호 통제에 대한 이해, (2) 통제의 운영 효과성에 대한 테스트 및 평가, (3) 우리가 업무 목적에 필요하다고 판단된 기타 절차들을 포함합니다. 우리가 수행한 업무의 결과는 우리의 의견에 대한 합리적인 근거를 제공한다고 믿습니다.

통제의 성격 및 고유의 한계로 인하여 오류나 부정을 사전에 예방하지 못하거나 발생한 오류나 부정을 사후에 적발하지 못할 수 있습니다. 또한, 우리가 확인한 내용을 기반으로 하는 본 보고서의 결론은 미래에 서비스 제공을 위한 시스템 및 업무절차의 변경 가능성에 따라 달라질 수 있습니다.

우리의 의견은 회사의 '경영진의 주장'이 AICPA 트러스트서비스원칙의 보안성, 가용성, 처리무결성, 기밀성, 개인정보보호 기준에 근거하여 중요성 관점에서 공정하게 표시 및 명시되어 있습니다.

*Deloitte Anjin LLC*

딜로이트 안진회계법인  
2018년 1월 19일



웍스모바일의 LINE WORKS 서비스에 대한  
보안성, 가용성, 처리무결성, 기밀성, 개인정보보호 관련  
웍스모바일 경영진의 주장

웍스모바일은 2017년 1월 1일부터 2017년 12월 31일까지의 기간에 대하여 미국공인회계사회의 지침의 보안성, 가용성, 처리무결성, 기밀성, 개인정보보호와 관련된 서비스조직의 통제 기준에 따라 LINE WORKS 서비스 운영에 대한 보안성, 가용성, 처리무결성, 기밀성, 개인정보보호 기준과 관련된 통제들을 효과적으로 운영하였습니다.

- LINE WORKS 서비스는 비 인가 접근 및 사용으로부터 보호되었습니다.
- LINE WORKS 서비스는 이용자와 합의된 이용약관에 따라 운영되었습니다.
- LINE WORKS 서비스는 완전하고, 정확하고, 시의 적절하게 승인 받아 처리되었습니다.
- LINE WORKS 서비스의 기밀정보는 이용자와 합의된 바에 따라 보호되었습니다.
- LINE WORKS 서비스 제공을 위해 수집되는 개인정보는 개인정보처리방침따라 수집, 저장, 이용, 제공, 위탁 및 파기되었습니다. (<https://line.worksmobile.com/kr/rules/privacy>)

첨부된 LINE WORKS 서비스에 대한 시스템기술서는 위 주장에서 언급한 내용을 기술하고 있습니다.

A handwritten signature in black ink, appearing to read '한 국영' (Han Guhyeong).

웍스모바일 주식회사  
2018년 1월 19일



## 웍스모바일의 LINE WORKS 서비스에 대한 보안성, 가용성, 처리무결성, 기밀성, 개인정보보호 관련 시스템기술서

### 조직개관

웍스모바일 주식회사(이하 '웍스모바일' 또는 '회사')는 2011년 네이버 메일 개인 도메인서비스로 시작하여 2012년 네이버웍스를 거쳐 2015년 4월 글로벌 기업형 서비스 시장으로 본격 진출을 위해 네이버로부터 분사하였으며, 일본 시장 진출을 위해 2015년 6월 일본 오피스(Works Mobile Japan(株))를 개소하였습니다.

주요 서비스로는 기업형 메신저, 음성/영상통화, 메일, 드라이브, 캘린더, 홈(게시판), 주소록, 모니터링 등 다양한 기능으로 구성된 기업형 협업/커뮤니케이션 서비스인 LINE WORKS를 제공하고 있습니다. 기업이나 단체들은 Cloud로 제공되는 회사의 서비스를 통해 Smart Office를 구현할 수 있습니다. LINE WORKS 서비스는 PC, 스마트폰, 태블릿 등 다양한 디바이스로 접근 및 이용이 가능하며, 기업 내 임직원의 협업/커뮤니케이션 서비스 외에도 기업 내 관리자들을 위한 구성원 관리, 보안 설정, 서비스 통계, 감사, 메일 송수신 모니터링 등의 관리자 기능을 제공합니다.

### 웍스모바일의 서비스

회사의 서비스는 고객의 편리한 서비스 이용을 위해 PC 웹, 모바일 웹 및 모바일 앱을 통하여 제공됩니다. 이러한 서비스를 제공하기 위하여 다양한 IT시스템과 보안장비, 그리고 자체적으로 개발한 서비스 관리 시스템들을 사용하고 있습니다. 본 시스템기술서에서 포함하는 서비스는 다음과 같습니다.

- LINE WORKS - 기업형 메신저, 메일, 드라이브, 캘린더, 주소록 등 다양한 기능으로 구성된 기업 내 임직원의 협업/커뮤니케이션 서비스 외에도 기업 내 관리자들을 위한 구성원 관리, 보안 설정, 서비스 통계, 감사, 메일 송수신 모니터링 등의 관리자 기능을 제공합니다.

서비스 이용자는 회사의 서비스를 안전하고 올바르게 이용하기 위하여, 이용약관의 '회원의 의무'를 준수해야만 합니다. 또한, 서비스 이용자는 본인의 데이터를 보호하기 위하여 패스워드를 주기적으로 변경하며, 타인에게 공개하지 않는 등 일반적으로 서비스 이용자 본인이 개인정보보호를 위해 수행해야 하는 활동을 인식하고 이행해야 합니다.

## 인프라스트럭처

회사는 고객에게 서비스를 제공하기 위하여 필요에 따라 다양한 종류의 IT장비들을 운영하고 있으며, 이를 관리하기 위한 여러 종류의 관리시스템을 운영하고 있습니다. 서비스를 제공하기 위한 인프라 장비는 각 데이터센터의 물리적으로 구분되는 독립적인 구역에 위치하여, 별도의 물리적 접근통제를 적용하고 있습니다. 또한 회사는 서비스의 보안성, 가용성, 처리무결성, 기밀성, 개인정보보호를 위하여 시스템 구성요소들의 성능을 모니터링하기 위한 여러 가지 자동화된 시스템을 활용하고 있습니다.

## 데이터

회사는 서비스 이용자가 회사에서 제공하는 서비스를 이용하기 위해 입력하는 데이터와 서비스 제공을 위해 처리되는 모든 정보를 중요한 정보로서 취급하고 있으며, 개인정보보호의 경우 관련 법령에 따라 정의하고 식별하고 있습니다. 이렇게 수집 및 처리되고 있는 개인정보와 이를 처리하는 시스템들을 관리하기 위한 내부 절차가 마련되어 있으며, 식별된 정보의 중요도 별로 보다 강화된 정보보호 통제를 적용하고 있습니다. 또한, 회원탈퇴 시 이용자의 개인정보는 이용자가 동의하고 법에서 허용하는 기간 내에 삭제되고 있습니다.

## 인력

시스템을 개발하고 관리하는 IT시스템 관련 업무는 서비스 제공을 위한 주요 업무입니다. 안정적인 서비스를 제공하기 위하여 서비스와 관련된 프로그램을 개발하는 업무와 관련 시스템을 운영하는 업무를 분리하고 있습니다. 서비스를 지원, 유지보수, 모니터링, 감독하는 핵심 직무는 다음과 같습니다.

- 서비스 기획 - 회사에서 제공하는 다양한 서비스의 기획, 설계 및 운영을 담당합니다. 서비스 기획/운영 부서들은 진행되고 있는 서비스의 변경 및 신규 서비스의 개발을 위하여 프로그램 개발 부서, 테스트 부서, 정보보호 부서와 긴밀하게 협조하여 보다 편리하고 안전한 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다.
- 개발 - 서비스에 필요한 시스템을 개발하고, 지속적인 서비스 개선 및 공급을 위하여 관련 프로그램을 유지 보수하며, 관련 사항을 기록·관리합니다. 프로그램의 개발 및 변경은 운영 환경과 분리된 개발/테스트 환경에서 이루어지며, 개발 담당부서는 개발 및 변경과 관련된 진행이나 진행 중 발생하는 이슈들에 대하여 그룹웨어를 통하여 지속적인 커뮤니케이션을 하고 있습니다.
- 테스트 - 개발된 서비스에 대한 품질을 확인하고, 개선을 요구하는 업무를 담당합니다. 개발이 완료된 프로그램 및 시스템을 고객 서비스에 최종적으로 적용하기 전에 모든 기획 및 개발이 적절하게 이루어졌음을 확인합니다. 또한, 개발된 프로그램 및 시스템에 대한 테스트 결과를 검토하여, 데이터가 이상 없이 처리되고 있음을 확인합니다.
- 인프라 운영 - 서비스에 필요한 데이터센터 인프라 구축 및 네트워크, 서버, DB 운영을 담당하며, 원활한 서비스 제공을 위하여 각 분야의 전문가가 인프라의 설계·구축·운영에 참여하고 있습니다.
- 정보보호 - 회사는 고객의 개인정보보호 및 서비스의 안정성을 위하여 정보보호 조직을 운영하고 있습니다. 정보보호 담당 부서는 전사 차원의 정보보호 규정 및 정책을 관리하고 있으며 이에 대한 준수 여부를 주기적으로 점검하는 업무를 수행하고 있습니다. 또한, 각 부서에서 업무상 필요한 권한을 검토하고 주기적으로 점검하여 필요하지 않은 권한에 대한 삭제를 수행하고 있습니다.
- IT 보안 - 서비스 제공을 위해 필요한 서버 시스템과 하드웨어의 운영 안정성 및 지속성의 보장을 위한 다양한 활동을 담당하고 있습니다. 또한, 보안 전문가들이 24 시간, 365 일 고객의 서비스 보호를 위한 보안 관제 및 점검을 수행하고 있습니다. 이를 위해 서비스를 위협하는 각종 이벤트에 대해 모니터링하고, 모니터링 결과를 기반으로 침해사고 분석, 대응 및 예방 등을 수행하고 있습니다.