

2018. 4.24.
한국IT서비스산업협회

1 법정근로시간 단축에 대한 ITSA의 입장

IT서비스업계는 정부의 근로환경 개선 의지에 깊이 공감한다. 그간 IT서비스업 종사자들은 열악한 근로현실을 감내하며 비즈니스를 이어왔다. 근로시간 단축을 시작으로 IT서비스산업계 근로환경 개선으로 이어져 우수인력의 확보·양성기반이 만들어지고 나아가 산업과 국가의 글로벌 경쟁력까지 제고될 수 있기를 기대한다.

그러나 기술·사회발전으로 근무행태가 다양해지고 산업별 특수성이 커진 현실에도, 경직된 근로기준을 일괄적으로 적용한다는 점은 매우 아쉬운 부분이다. 특히 일반 제조업·단순서비스업에 적합한 근로기준을 다음과 같은 산업적 특성을 갖는 IT서비스산업에 적용하는 것은 적절하지 않다.

첫째, IT서비스업은 엔지니어의 기술과 아이디어를 활용해 고객의 요구사항을 반영한 소프트웨어나 컴퓨터 프로그램 등을 제공하는 지식서비스 산업이다. 엔지니어의 기술아이디어가 곧 생산성과 업무성과로 이어진다. 명확한 근무시간 책정이 어려운 부분이 고려되어야 한다. 둘째, IT서비스업은 기(既)구축된 소프트웨어, 컴퓨터 프로그램 등의 기능을 향상시키고 장애를 해소하는 기술서비스를 제공한다. 일부 사업은 고객의 불편함을 최소화하기 위해 작업이 야간/주말/(공)휴일에도 이루어진다. 성격에 따라 24시간 다수의 대기인원이 상주해야 하는 사업도 상당하다. 일괄된 근로시간으로 노동대가를 측정하는 기존 잣대로 측정할 수 없는 산업적 특성이 검토되어야 할 필요가 있다.

무엇보다 IT서비스 종사자 근로환경 개선의 필수조건은 프로젝트 고객(발주처)의 협력이다. 현장에서 프로젝트를 수행하는 엔지니어들의 근로환경개선은 고객(발주처)의 손에 달려 있다고 해도 과언이 아니다. 헤드카운트 관행을 고수하며 근로자의 연차휴가 사용을 막고, 고객(발주처)의 사정에 따라 사업기간을 임의대로 조정해 과도한 연장근로를 유발하는 행위들은 이제 철폐되어야 한다. 근로자의 교육·휴가 등을 인정하지 않는 고객(발주처)의 인식도 개선되어야 한다. 고객과의 관계를 고려해 묵시적으로 업체와 근로자들이 감내해왔던 그간의 문제들을 해소하고, IT서비스기업과 종사자들의 정상적인 근로환경 조성을 위해 적극적인 협조를 기대한다.

이에 IT서비스기업과 IT서비스업계 종사자를 대표하는

 **한국IT서비스산업협회** Korea Information Technology Service Industry Association 는 다음과 같은 조치를 건의하는 바이다.

1. 근로기준이 보다 산업특성에 적합하게 적용될 수 있도록 근로시간제 운영의 재량권 강화

- * 엔지니어의 기술아이디어가 곧 생산성과 업무성과. 근무시간 측정 한계
- * 교통·금융 등 대국민서비스의 장애나 시스템의 긴급장애 등 투입가능한 인력이 특정인력으로 축소되거나 24시간 인력상주. 시스템에 따라 야간·주말·휴일근로 불가피(특히 클라우드, ERP 등 사업 분야에 긴급한 장애가 발생하는 경우에 투입되는 특수한 프로젝트인력에는 근로시간의 유연하고 예외적인 적용 필요)

2. 유연한 근로시간제의 최대 활용가능기간 확대

- * 특히 탄력적 근로시간제의 단위기간 및 선택적 근로시간제의 정산기간 1년으로 확대필요

3. 개정 근로기준이 반영된 계약체결 및 사업수행관련 법제도 현실화

[과학기술정보통신부]

- * 「SW개발사업의 적정사업기간 산정기준」, 「SW사업대가 산정기준」 근로시간 단축 적용에 따른 현실화
- * 입법예고 중인 SW진흥법 전부개정(안) 제45조(공정계약의 원칙 등)에 ‘근로시간 단축에 따른 사업기간 연장 및 비용증가’ 보전에 필요한 제도적 근거 마련

[고용노동부]

- *사업자가 근로환경 개선과 근로기준법 준수에 현저히 노력했음에도 불구하고 발주기관에 의하여 근로기준이 지켜지지 않은 경우, 사업자의 법적 책임에 대한 보호장치 마련

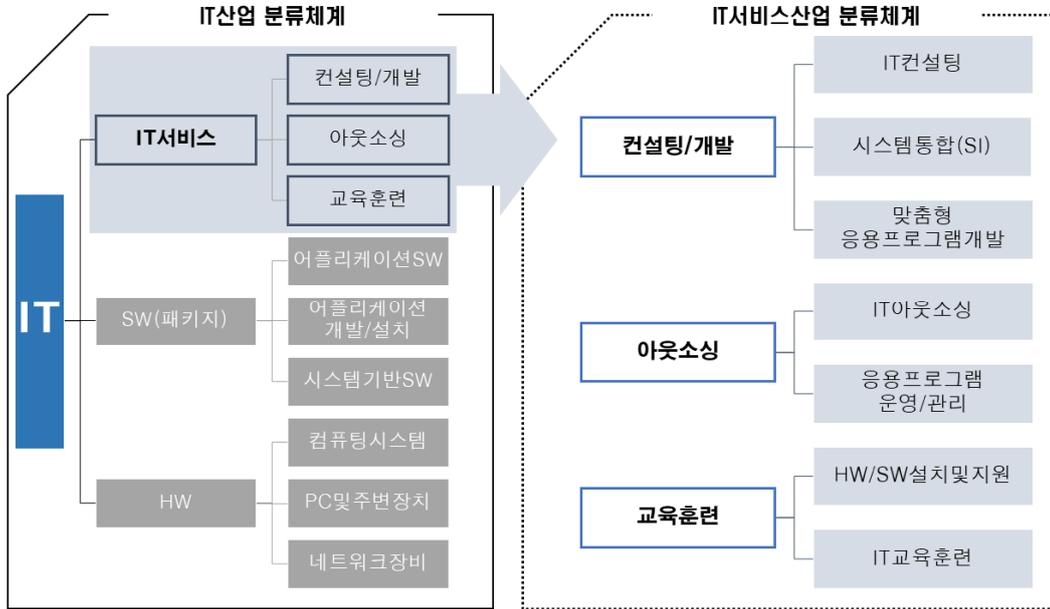
[기획재정부/행정안전부/공정거래위원회]

- *사업수행기간 연장에 따라 추가로 발생하는 비용(간접비 포함) 및 주휴수당, 연장근로수당 등 각종 인건비 수당의 사업비원가 반영
- *현재 기(既)편성되어 있는 정보화사업 예산 수정
- * ‘법령 제·개정에 따른 근로시간 단축’ 을 사업수행기한 연장 및 사업비 수정사유로 인정(계약예규 유권해석)
- *근로시간 단축을 개별계약서 상 사업수행불이행 예외사유(현저히 계약이행이 어려운 경우 등의 형태로) 로 인정(유권해석)

4. IT서비스근로자의 근로환경에 대한 발주자 인식개선 시급

- *단축 근로시간적용에 따른 사업수행기간 연장. 추가인력투입 및 연장근로수당 지급 등 수주사업자 요청 시 개별사업별 수정계약협의 적극 진행되도록 협조
- *개발사업의 헤드카운트 관행 폐지, 근로자 교육·연차휴가 사용 등에 대한 협조, 과업범위에 적합한 사업기간 준용 외

(1) IT서비스산업의 정의



*자료: 한국IT서비스산업협회

■ IT서비스란

- IT기술을 기반으로 기업의 업무 생산성·효율성 향상을 위한 컨설팅, 고객이 원하는 IT시스템을 설계·구축·운영, 이와 관련한 IT교육훈련을 제공하는 일체의 행위

*정보시스템의 기획(컨설팅)에서부터 설계·구축·운영까지 전 과정의 서비스 제공

*공급구조는 주계약자를 중심으로 SI기업, SW공급기업, HW공급기업, IT컨설팅, 하도급기업 등으로 구성¹⁾

Gartner

“IT에 의해 기존 사업에 효율화와 개혁을 추구하거나 기업의 신규 사업 창출을 이끄는 서비스로서 기술전략평가의 지원과 고객의 수요파악, 시스템 구현 및 기획, 운영, 인프라자문, 신규도입, 교육 등에 서비스를 제공하는 산업”

OECD

“IT분야에서 프로세스를 수행하거나 구축, 전문적인 일을 수행하고 보수를 받는 산업. 고도의 기술적인 능력을 지니고 고객이 필요한 능력을 기반으로 신뢰있고 능숙하게 조언을 해주고 개발보수를 받는 산업”

한국표준산업분류

J. 정보통신업

(620) 컴퓨터 프로그래밍, 시스템 통합 및 관리업

(6201) 컴퓨터 프로그래밍 서비스업

(6202) 컴퓨터시스템통합 자문, 구축 및 관리업

(6209) 기타 정보기술 및 컴퓨터운영 관련 서비스업

(6311) 자료처리, 호스팅 및 관련 서비스업

[참고: SW산업분류] J. 정보통신업 (58) 출판업

(5822) 시스템·응용소프트웨어 개발 및 공급업

1) 정운열, 'IT서비스산업현황 및 전망', <2018 SW산업 전망 컨퍼런스>, 2017-11-20

■ IT서비스산업은

- 고객 맞춤형 컨설팅부터 시스템구축(SI)·운영(SM), IT시스템 교육까지, 정보시스템화의 필요한 모든 제반활동을 지원하기 위해 전문 인력과 기업을 성장·육성시키는 비즈니스
- 궁극적으로 국민의 안전·건강·복지·대국민서비스의 고도화와 주력산업의 경쟁력 강화·고부가가치화를 목표로 사업영위
- * 최근 기존의 IT기술을 기반으로 기존산업과 융합하여 새로운 서비스를 창출하기 위한 IT융합서비스 시장까지 영역을 확대해나가고 있음

IT서비스산업은 국내 SW산업에서도 가장 큰 비중을 차지하는 4차산업혁명시대 핵심 산업

*IT서비스분야는 SW산업 생산액의 77.4%를 차지. 종사자 수로도 45.8%(SW기업 총 종사자기준)을 차지 (소프트웨어정책연구소(SPRI), 'SW산업주요통계', 2017)

(2) IT서비스산업의 산업적 특징

| | | | |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 주요 사업영역 | IT컨설팅 | 시스템통합(SI) | 융복합서비스 |
| | <ul style="list-style-type: none"> *조직혁신/경영전략수립 *IT문제 분석·진단 해결방안제시 *IT활용 및 시스템구축 전략수립 | <ul style="list-style-type: none"> *기술적·비즈니스적 요구를 정보시스템으로 구축 *HW/SW 통합 *정보시스템 관련 시설 운영 | <ul style="list-style-type: none"> *전통산업·IT기술 융합 *신산업 및 신시장 창출 *클라우드, 빅데이터, 블록체인 등 융합기술 |
| 제공서비스(예) | 전자정부 | SOC | |
| | <ul style="list-style-type: none"> *행정정보공통이용 (예) 민원24 *전자조달시스템 *인터넷우체국 | <ul style="list-style-type: none"> *지능형도로관리시스템(ITS) *철도, 공항, 항만관리시스템 (예) 인천공항 U에어포트시스템 *에너지관리 시스템 (예) ESS구축(에너지 저장장치 시스템) | |
| | 국방 | 금융 | 제조 |
| | <ul style="list-style-type: none"> *국방통합원가시스템 *전술지휘자동화체계 | <ul style="list-style-type: none"> *모바일 커머스 *전산시스템 (예) 금융통합시스템 | <ul style="list-style-type: none"> *공정 자동화시스템 *공급망/물류관리 *통합품질관리 |

*자료: 한국IT서비스산업협회

■ 고급인력기반 지식서비스산업

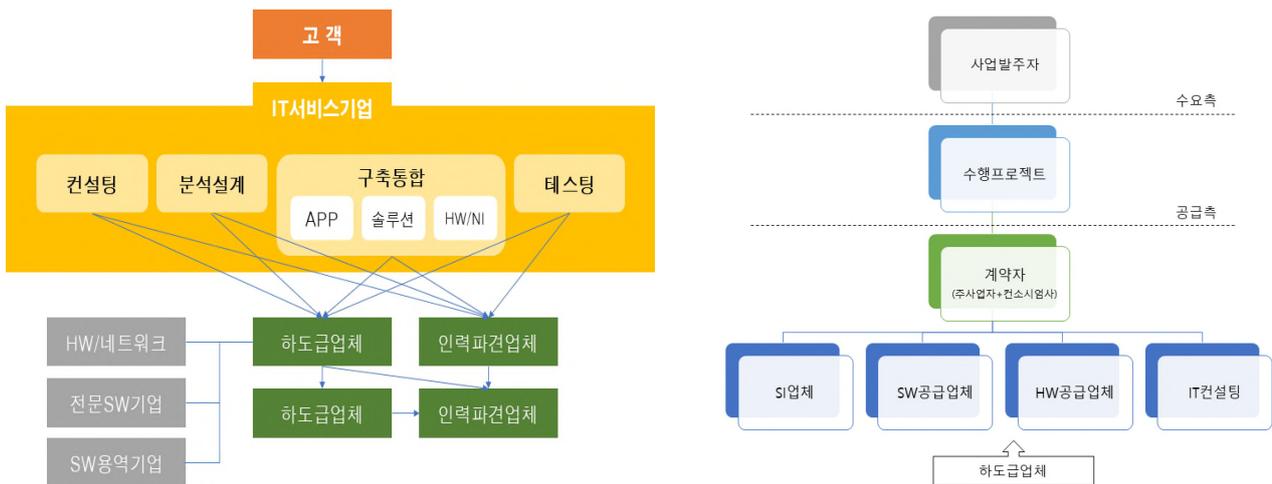
- 고급인력자산이 사업역량의 핵심적인 역할을 하며, 인력자산의 IT전문기술과 산업별 축적된 전문지식과 노하우를 주요 생산수단으로 함

■ 서비스구매자 중심의 비즈니스

- 철저히 고객의 요구에 의해 주문·생산되는 맞춤형 서비스산업으로 주로 수발주형 사업형태
 - * 일부 사업의 경우 시스템의 안전성·정보보안·효율성을 위해 구축 이후 운영서비스 제공. 고객과의 장기적인 전략적 파트너십 중요
- 특히 국내 IT서비스시장 매출액의 85%정도를 차지하는 컨설팅/시스템통합, 아웃소싱 비즈니스의 수발주 관계는 프로젝트에 근거한 일시적 관계로, 이런 관계에서는 전략적 제휴 등 상생협력보다는 단가 위주의 시장매커니즘 작동

■ 시장참여자간 높은 상호의존도·영향도

- 기술변화·시장고도화에 따라 프로젝트가 대형화되고 수요자의 요구수준도 복잡·다양해짐에 따라 대부분의 사업수행이 업체들 간의 사업협력 형태(예. 컨소시엄, 하도급 등)로 나타남



주) 구축통합의 APP이란 Application을 뜻하며, 이는 특정 종류의 작업을 돕기 위해 설계된 컴퓨터 프로그램
 주) IT서비스 공급구조

■ 산업내 높은 중소·영세기업 비중

- 국내 IT서비스기업의 37.2%가 연매출 10억 미만의 영세기업이며, 전체 기업의 75.3%가 연 매출 50억 미만의 소기업에 해당

【표 1】 매출액 규모별 국내 IT서비스기업 수 추이

| 규모 | 10억원 미만 | 10-50억원 미만 | 50-100억원 미만 | 100-300억원 미만 | 300억원 이상 | 합계 |
|-----|---------|------------|-------------|--------------|----------|-------|
| 업체수 | 1759개 | 1803개 | 517개 | 405개 | 243개 | 4727개 |
| 비율 | 37.2% | 38.1% | 10.9% | 8.6% | 5.2% | 100% |

*자료: 소프트웨어정책연구소, '소프트웨어산업연간보고서', 2016

(3) IT서비스산업 종사자 근로통계

■ [긴 근무시간]

○ SW기술자의 주당 근무시간은 평균 57.3시간으로 타업종 대비 15%이상 길어²⁾



출처: 경향신문, “IT노동자 19% 근로시간 평균인의 두배”, 2013-06-06보도³⁾

■ [잡은 연장근무]

○ SW기술자의 64.8%가 평소 야간근무를 하며, 횟수는 월 평균 약 8.1일.

○ 이는 비기술자의 야근일수(6.4일)에 비해 많으며, 주말근무는 주당 약 1.8일 수준⁴⁾

■ [일상적인 발주처 파견근무(On-site)]

○ 발주자가 직접 개발자 당 투입시간을 감독하고 발주자가 지정한 장소에서 개발하기 위한 파견근무가 일상적

※ 공공부문 SW사업수행 시, 발주기관 개발자 상주 64%, 발주기관 인근 사무실이용 4.3%⁵⁾

2) 소프트웨어정책연구소(SPRi), ‘SW기술자처우 개선에 대한 새로운 접근-IT서비스업을 중심으로’, 제2017-003호, 2017

3) http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?artid=201306062156305

4) 정보통신산업진흥원(NIPA), ‘SW기술자 근로환경 및 처우개선’, 2014

5) 공공부문 SW사업계약 실태조사, 2015; 관계부처합동, “SW산업육성을 위한 공공SW사업 혁신방안”, 2017.12.14. 부분발췌

■ [사업기간 연장 불가피]

- 인력베이스로 사업을 진행하는 IT서비스사업형태의 특성상, 근로기간 단축시 근무 인력이 줄어 사업기간이 더 소요될 수밖에 없음

■ [사업비 증가 불가피]

- ‘법령 제·개정 등 사업수행자에게 책임을 돌릴 수 없는 사유’로 사업수행환경이 변했음에도, 예산경직성이 있는 국가기관의 용역사업에서는, 증가하는 사업비를 오롯이 사업체가 부담
- (직·간접비 증가) 사업수행기간 연장 시 현장을 지원하는 인력에 대한 간접인건비, 발주처 인근 사무실을 임대하여 프로젝트를 수행하는 경우 필요한 단기 임대료 등 간접비를 포함하여 전체 사업비 규모 증가
- (직접인건비 추가수당 증가) 사업수행기간 연장 시 주휴수당, 연장근로수당 등 각종 인건비 수당 추가 소요
- (추가인력투입 시 직접인건비 증가) 사업수행기간 연장없이 기존사업기간 안에 프로젝트를 마무리해야 하는 경우, 추가인력 투입으로 직접인건비 추가 소요

■ [고객(발주처)의 요구에 따라 발생한 근로기준 미준수 책임전가]

- IT서비스기업의 기본적인 사업형태는 고객과의 용역서비스계약. 사업자가 근로기준을 지킨다고 해서 모든 종사자의 근로기준이 지켜진다고 장담할 수 없음
- 고객(발주처)의 요구에 따라 근로기준 미준수 상황이 발생하는 경우에도 근로자는 사업체 소속으로서 근로기준 미준수에 따른 이의 등을 사업자에게 제기할 수밖에 없어

■ [영세 IT서비스기업 근로기준 위법 및 도산위험성 증가]

- IT서비스업은 타 산업보다 중소·영세기업 비율이 높음. 이에 따라 관련 제도가 바뀔 때마다 파급효과가 큼. 특히 영세 하도업체들 같은 경우, 당장의 비용을 감당하지 못해 도산할 위험성이 높아지고 이는 시장참여자 간 높은 상호의존도를 보이는 IT서비스산업 특성상 산업생태계를 흔들만한 위협요소가 될 수 있음

(1) 신규프로젝트(사업) 계약 관련 법제도 현실화 방안

- ① (과기정통부) 「SW개발사업의 적정사업기간 산정기준」, 「SW사업대가 산정기준」 근로시간 단축 현실을 반영한 개정 추진
- ② (과기정통부) 조속한 소프트웨어사업 표준계약서 개발 및 보급
 - * 법령 제·개정 등 사업수행자에게 책임을 돌릴 수 없는 사유로 성실한 계약이행이 어려운 경우 나타날 수 있는 수발주자 간 분쟁 사전예방
- ③ [공공/국가사업]
 - (기획재정부/행정안전부) 계약예규 유권해석으로 사업수행기간연장에 따라 추가로 발생하는 비용(간접비* 포함)를 사업비 증가사유로 인정하고 원가 반영
 - * 사업수행기간 연장으로 추가되는 간접인건비, 프로젝트 수행을 위해 마련된 사무실 임대료 등
 - (기획재정부/행정안전부) 주휴수당, 연장근로수당 등 각종 인건비 수당의 사업비원가 반영
 - (기획재정부) 현재 기(既)편성되어 있는 정보화사업 예산 증액
- ④ [민간사업]
 - (기획재정부/공정거래위원회) ‘법령 제·개정 등 사업수행자에게 책임을 돌릴 수 없는 사유’가 사업수행기간 연장사유로 인정되고, 사업비 보전도 될 수 있도록 필요한 제도적 근거 마련
 - (과기정통부) 입법예고 중인 SW진흥법 전부개정(안) 제45조(공정계약의 원칙 등)에 ‘근로시간 단축에 따른 사업기간연장 및 비용증가’ 보전에 필요한 제도적 근거 마련

[2] 현재 수행중이거나 계약이 완료된 프로젝트(사업) 계약 관련 법제도 현실화 방안

- ① (고용노동부) 용역사업 수행 시 사업자가 근로자의 근로환경 개선과 근로기준법 준수에 현저히 노력한 경우에도 계약상 '갑'에 의하여 근로기준이 지켜지지 않은 경우, 사업자의 법적 책임에 대한 보호장치 마련
- ② [공공/국가사업]
 - (기획재정부) 계약예규 유권해석으로 '법령 제·개정'에 따른 근로시간 단축'을 사업수행기한 연장 및 사업비 수정사유로 인정
 - (과기정통부/행정안전부) 단축 근로시간적용에 따른 사업수행기간 연장, 추가인력투입 혹은 연장근로에 따른 추가 인건비 반영 등 수주사업자 요청 시 개별사업별 수정계약협의 적극 진행되도록 협조노력
- ③ [민간사업]
 - (기획재정부/공정거래위원회) 개별계약서 상 사업수행불이행 예외사유(현저히 계약이행이 어려운 경우' 등의 형태로)로 근로시간 단축이 포함될 수 있도록 유권해석
 - (과기정통부) 입법예고 중인 SW진흥법 전부개정(안) 제45조(공정계약의 원칙 등)에 '근로시간 단축에 따른 사업기간연장 및 비용증가' 보전에 필요한 제도적 근거 마련

참고

해외 근로규정 사례(요약)

근로시간 단축 보완책 해외사례

| | |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 독일 | - 근로시간 저축계좌제: 연 최대 250시간 저축가능 - 근로시간 마이너스계좌제 * 초과근무만큼 저축해뒀다가 필요할 때 꺼내쓰거나 미리 앞당겨 사용 |
| 프랑스 | - 1주 35시간, 연장근로는 산별·기업별 협약으로 결정 - 노사협약에 따라 하루 12시간 연장근로 가능하게 하는 등 다수 예외허용 - 50인 미만 중소기업은 자체적으로 근로시간 결정 |
| 영국 | 근로자 자발적 서면합의 땀 1주 48시간 초과가능 |
| 미국 | - 1주 40시간 넘기면 통상임금 1.5배 지급 - 단, 화이트칼라이그젠텐(White Collar Exemption) ⁶⁾ 으로 근로시간과 생산성 관계 모호한 직군에 대해서는 일괄적인 근로규정 적용제외 |
| 일본 | - 1주 40시간 기준. 단, 10인 미만은 44시간 등 특례적용 가능 - 노사협약/행정관청 신고 후 최대 연 720시간·월 100시간 특별연장근로 가능 ⁷⁾ |

자료: 언론보도 및 문헌조사 ITSA 재구성

탄력적 근로시간제 단위기간 해외사례

| | |
|--------|----------------------------|
| 유럽(EU) | 4개월 이내(단협시 1년이내) |
| - 독일 | 6개월 또는 24주 이내(단협시 12개월 이내) |
| - 프랑스 | 4주 (단협시 1년 이내) |
| - 네덜란드 | 4주 (단협시 16주 이내) |
| 영국 | 17주 |
| 미국 | 26주 (단협시 52주 이내) |
| 일본 | 변형노동시간제 (1주, 1개월, 1년) |
| 한국 | 2주 이내 (단협시 3개월) |

자료: 이투데이, [근로시간단축 기획하] 해외사례 살펴보니... '탄력적 근로시간제' 채택해야, 2018-03-21보도

6) 고위관리·전문직·컴퓨터 관련 종사자·외근 영업직 등 노동시간과 임금관계가 모호한 근로직군을 대상으로, '최저임금' '초과근로수당' 등의 규정을 적용하지 않고 추후 업무성과를 기준으로 임금을 지불하는 제도.
7) 노사협정을 맺고 행정관청에 신고하면, 연 720시간·월 100시간 한도 내에서 기업과 근로자가 자율적으로 특별연장근로를 할 수 있도록 함. 계약산출물 납기이행, 시스템 유지보수사업 수행 등의 사유 발생 시 법정 근로시간 외의 추가근로를 유연하게 활용하고 근로자는 할증수당으로 보상받을 수 있도록 제도적 기반 마련. 일본 최대 IT·통신회사 NTT는 1년 기준 탄력근로제 운영.

참고

IT서비스산업 개괄

【참고자료】 IT서비스산업분류 및 설명

| 대분류 | 소분류 | 세부설명 |
|-----------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 컨설팅/시스템통합 | IT컨설팅(IT Consulting) | *고객의 중·장기 정보화계획 수립 *솔루션, 네트워크, 설비운용 등 자문 |
| | 시스템통합(System Integration) | *고객맞춤 정보시스템 기획 및 맞춤형 HW/SW 설치 |
| | 네트워크컨설팅/통합 (Network Consulting and Integration) | |
| | 맞춤 응용프로그램 개발 (ustom Application Development) | |
| 아웃소싱 | IT아웃소싱(IT Outsourcing) | *고객의 IT자원(HW, SW, 네트워크, 서비스 등) 전문위탁·운용 |
| | 응용프로그램 운영/관리 (Application Management) | |
| | 네트워크/엔드포인트 아웃소싱 (Network and Endpoint Outsourcing Service) | |
| | 호스트 응용프로그램 운영/관리 (Hosted Application Management) | |
| | 호스팅인프라구축 (Hosting Infrastructure Service) | |
| 교육/지원 | 하드웨어 설치및지원 (HW deploy and support) | *HW/SW 관련 기술지원 제공 *관련 교육및훈련 제공 |
| | 소프트웨어 설치및지원 (SW deploy and support) | |
| | IT교육(IT Education and training) | |

*자료: IDC

【참고자료】 국내 IT서비스시장 규모

(단위: 십억 원)

| | 2016 | 2017E | 2018E | 2019E |
|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 컨설팅/SI | 3441(42.9%) | 3451(42.4%) | 3508(42.3%) | 3558(42.2%) |
| 아웃소싱 | 3340(41.7%) | 3433(42.2%) | 3514(42.4%) | 3586(42.5%) |
| 교육및지원 | 1234(15.4%) | 1248(15.3%) | 1269(15.3%) | 1289(15.3%) |
| 총합(전체대비율) | 8015(100%) | 8132(100%) | 8291(100%) | 8433(100%) |

*자료: IDC, Korea IT Service Forecast 2017, ITSA재구성