

# DATA-DRIVEN DIGITAL TRANSFORMATION LEADER

삼성SDS는 지역사회, 고객, 임직원, 파트너, 주주 및 투자자, 준법·윤리경영 등 다양한 이해관계자와의 상생이 회사의 지속가능성과 직결되어 있다고 생각합니다. 이에, 삼성SDS는 이해관계자별 주요 지속가능경영 이슈를 파악하여 다양한 이해관계자의 기대에 부응하고자 노력하고 있습니다. 앞으로도 삼성SDS는 건전한 지배구조 및 리스크 관리, 준법 경영 등의 이슈에 상시 대응하는 한편, 모두 함께 행복한 회사와 지역사회를 만들기 위해 미래성장동력을 확보하고 임직원, 파트너, 지역사회의 기대사항에 귀기울이겠습니다.

## 1 COMMUNITIES 지역사회



## 2 CUSTOMERS 고객

## 3 EMPLOYEES 임직원

## 4 PARTNERS 파트너

## 5 SHAREHOLDERS & INVESTORS 주주 및 투자자

## 6 COMPLIANCE & ETHICS MANAGEMENT 준법·윤리경영



## 7 STAKEHOLDER COMMUNICATION 이해관계자 소통



## COMMUNITIES

지역사회

환경사회적 책임을 다하여 지역사회와 조화를 이루는 기업이 되겠습니다.

### ① 친환경 데이터센터 운영

신재생 에너지 및 에너지 효율화 시스템을 적용한 춘천데이터 센터 운영 등 기후변화 문제에 적극 대응하고 있습니다.

#### 춘천데이터센터



### ② 친환경경영의 대내외 신뢰 확보

ISO 14001 환경경영시스템 인증과 데이터센터 기반시설 국제 공인인증 Tier III를 보유하고 있으며, 데이터센터 기반시설 구성의 효율성과 혁신성을 인정받아 2016년 아시아태평양지역 DatacenterDynamics Awards에서 '엔터프라이즈 데이터 센터 부문상'을 수상하였습니다.



### ③ 사회공헌

청소년 대상 코딩교육, 바른IT사용 교육 등 임직원 참여 교육 봉사활동 및 지역사회 기반 봉사 대축제, 자매마을 지원, 소년원 행복산타 등을 통해 다양한 사회공헌 활동을 전개하고 있습니다.



Coding Campus

2019년 임직원 강사 645명 참여

2019년 청소년 7,252명 이수

\* 해외, 지역아동센터 제외



봉사 대축제

2019년 임직원 9,044명 참여

2019년 봉사 시간 73,884시간



## CUSTOMERS

고객

고객 만족과 고객 정보 보호를 통해 고객과 함께 성장하겠습니다.

### ① 제품·서비스 품질 관리

'품질혁신을 통한 고객감동 실현'이라는 품질 비전을 바탕으로 자체 품질보증프레임 운영, 글로벌 품질경영체계 적용, 서비스 장애 관리 등을 통해 고객에게 최고의 품질로 제품·서비스를 제공하고 있습니다.

품질 현장



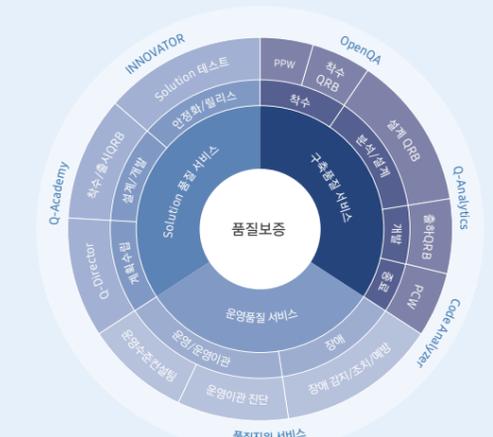
2019년 고객만족도

92.5 점

2019년 VOC처리율

100%

삼성SDS 품질 보증 프레임



### ② 정보 보호

보안사고 Zero화를 통해 회사의 경쟁력을 제고하고자 국내외 법규를 기반으로 정보 보호 체계를 구축하였습니다. 또한 ISO 27001 인증 유지, 정보 보호 점검 기준 수립, 보안사고 예방 및 대응 활동 등을 통해 글로벌 선진 수준에 부합하는 정보보호 관리 체계를 운영하고 고객 개인정보 관리 강화에 힘쓰고 있습니다.



2017-2019년간  
개인정보 유출 건수

0건



ISO 27001 인증

공공 클라우드(IaaS)  
보안인증

## EMPLOYEES

### 임직원

우수 인재가 즐겁게 일하고 성장할 수 있는 환경을 만들겠습니다.

#### ① 우수 인재 확보 및 양성

IT전문 우수 인재 확보 및 양성을 위해 국내외 우수대학의 석·박사를 채용하고 핵심기술과정 및 산학협력 양성과정을 운영하고 있습니다. 뿐만 아니라, 개발자 포털(DEV+)운영, 개발자 컨퍼런스 개최 및 후원, 사내 아이디어 공모전인 XEED-LAB를 통해 대내외 개발자의 성장을 지원하고 있습니다.



#### Mini-MBA 교육 활동



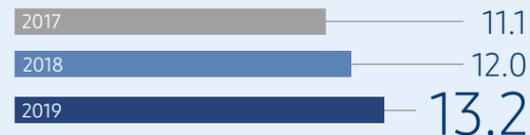
#### 사업화된 XEED-LAB 과제

과제명	내용
차자증	시 기반 미디어 검색 플랫폼
알파법	법률 계약서의 위험 요소 검출 자동화
인스파일러	기업마케팅을 위한 공공데이터 가공
봇스테이션	메신저와 챗봇 간 API 표준화
SAIDA	스타크래프트 게임 AI봇 고도화
우리집 막내	음성인식 기반 AI챗봇 인형

#### ② 다양성과 평등한 기회

해외 임직원, 여성 임직원 채용 및 승진 증가, 장애인 표준사업장 운영, 인권 교육 및 보호 활동 등 임직원의 다양성, 평등한 기회를 보장하고 있습니다.

#### 여성 관리자 비율 (%)



#### ③ 임직원 삶의 만족도 증대

자율출퇴근제 등 일과 가정의 양립을 위한 제도 시행, 다양한 보험과 연금제도, 복리후생 프로그램 운영, 임직원 고용가능성 향상을 위한 교육 실시를 통해 임직원 삶의 질을 향상시키고자 노력하고 있습니다.

## PARTNERS

### 파트너

지속가능한 IT 생태계 조성을 통해 파트너사와의 동반성장을 추구합니다.

#### ① 지속가능한 IT생태계 조성

상생협력사무국을 통해 파트너사에 기술·사업·교육 지원 및 상생경영펀드 조성을 통한 금융 지원을 제공하며, 파트너 생태계를 조성하고 있습니다.



#### 동반성장 추진 체계

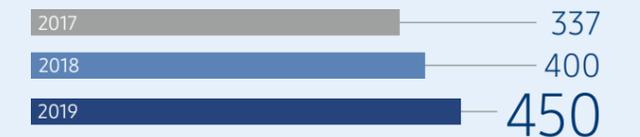


#### ② 파트너 지속가능성 지원

##### 파트너사 기술경쟁력 강화 활동

공동 연구개발	특허 공유 기술 보호
파트너사 교육 지원	우수 인력 채용 지원

##### 상생경영펀드 집행액 (억 원)



##### 파트너사 협의회 대상 CEO 간담회



##### 이노베이터 개발방법론 공유





## SHAREHOLDERS & INVESTORS

주주 및 투자자

지속적인 성장과 기업 가치 향상을 위해 끊임없이 노력하겠습니다.

### ↻ 건전한 지배구조

이사회가 종합적인 시각에서 전략적 의사결정을 할 수 있도록 다양한 분야에서 전문성을 갖춘 이사들로 이사회를 구성하고 있습니다. IT 서비스 분야의 최고 전문가인 대표이사가 사업을 총괄하고 있으며, 사외이사후보추천위원회를 통해 IT, 경영, 회계, 법률 등 여러 분야에서 전문 지식과 경험이 풍부한 전문가를 검토하여 다양한 전문가를 사외이사로 선임하였습니다. 또한 이사회의 과반 이상을 사외이사로 구성하여 이사회의 독립성을 확보하였습니다.

위원회 현황      이사회 구성 현황

구분	성명	직책	전문 분야
감사위원회	사내 이사	홍원표 대표이사 사장(이사회 의장)	IT, 전자공학
경영위원회	박성태	물류사업부문장 부사장	경영관리
내부거래위원회	안정태	경영지원실장 부사장	경영진단, 재무관리
보상위원회	사외 이사	유재만	내부거래위원회 위원장
사외이사후보추천위원회	유혁	사외이사후보 추천위원회 위원장	IT, 전산학
	신현한	감사위원회 위원장	재무, 회계
	조승아	보상위원회 위원장	경영전략

2019년 이사회 개최 횟수

10 회

2019년 사외이사 이사회 출석률

97.5%



### ↻ 미래 성장동력 확보

연구개발 활동을 통해 핵심 기술을 확보하여 내부 역량을 강화할 뿐만 아니라 기업 투자, 전략적 제휴, M&A 등을 통해 신기술을 확보함으로써 외부 역량을 강화하고 있습니다.

지식재산권 누적 보유 현황  
(2019년 12월 말 기준)

1,650건

2019년 신규 특허 등록

국내 40건,  
해외 25건

주요 연구개발 성과(2016-2019)	
빅데이터 분석 플랫폼	IoT 통합 플랫폼
AI 챗봇 엔진	Data Lake 관리 플랫폼
AI 협업 개발 프레임워크	기업형 Blockchain 플랫폼
AI 결합 분석 엔진	암호 원천기술
원거리 얼굴 인식 및 분석 엔진	Cloud Native Computing

### ↻ 리스크 관리

리스크 관리 전담 조직 및 프로그램을 통해 사업 수행 과정에서 발생할 수 있는 신용, 유동성 등 재무 리스크와 법규 위반 등 비재무 리스크를 사전 예방하고 있습니다.



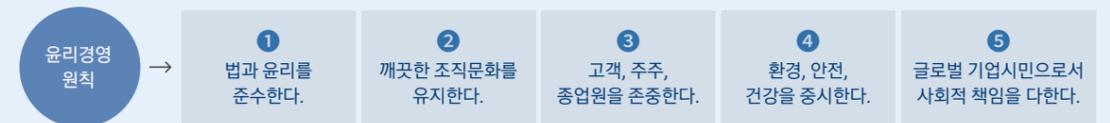
## COMPLIANCE & ETHICS MANAGEMENT

준법·윤리경영

준법경영과 윤리경영을 회사의 생존 및 영속성의 기반으로 삼고 있습니다.

### ↻ 윤리경영 체계 구축

윤리경영 원칙과 윤리의식 제고 교육을 통해 임직원들의 자발적인 윤리경영 실천을 독려하고 부정부패 제보 채널을 운영하여 외부 감시도 강화하고 있습니다.



### ↻ 준법경영 강화

준법경영기준과 조직, 관련 제도를 수립하고 준법경영 중점 관리 항목에 집중하여 준법점검, 교육, 제보 시스템 운영, 관련 제재 및 시상 등 다양한 활동을 실천하고 있습니다.

준법경영을 실천하기 위해 준법통제기준과 관련 규정을 제정 및 운영하고, 컴플라이언스 협의회와 전담부서, 조직별 책임자와 담당자를 지정하여 운영하고 있습니다.

준법경영 중점 관리 항목



2020년 1월 30일 회사 이사회 결의에 의하여 삼성의 7개 주요 회사와 협약체결을 통해 삼성 준법감시위원회 설립에 참여하였으며, 향후 준법감시 위원회의 요구와 권고에 대한 이행을 통해 준법경영을 더욱 강화할 예정입니다.

임직원들의 상시적인 준법의식 고취 및 실천을 위해 준법경영 플랫폼(Compliance Program Management System, CPMS)을 구축/운영하고 있으며, 전 임직원 대상 다양한 준법 교육프로그램을 운영하고 있습니다.

### Compliance Program Management System



## 이해관계자 소통

삼성SDS는 경영 활동 과정과 연계된 주요 이해관계자를 '지역사회', '고객', '임직원', '파트너', '주주 및 투자자', '준법·윤리경영' 등 6개 그룹으로 정의하고 이해관계자들의 소중한 의견에 귀 기울이며 굳건한 신뢰 관계를 형성하고 있습니다.

### 이해관계자 그룹별 소통 현황

구분	관심 및 기대 사항	주요 소통채널
 <b>지역사회</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 지역 경제 활성화</li> <li>· 환경 보호</li> <li>· 사회공헌 활동</li> <li>· 기업의 ESG 임팩트 관련 알 권리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 미디어 데이</li> <li>· 보도자료</li> <li>· 임직원 봉사단</li> <li>· 공모전 (Brightics Academy, 대학생 디지털 사이니지 등)</li> <li>· 삼성SDS 홈페이지 및 SNS 채널</li> </ul>
 <b>고객</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 서비스 및 솔루션 품질</li> <li>· 사후 관리 서비스</li> <li>· 최신 기술 및 트렌드</li> <li>· 완전 판매를 위한 정보 공개</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 고객초청 행사(REAL 2019, IT Insight Forum, C-level 교류회 등)</li> <li>· 고객 방문 미팅</li> <li>· 고객 만족도 조사</li> <li>· Contact Center</li> <li>· 삼성SDS 솔루션 전시관</li> <li>· 삼성SDS 홈페이지 및 SNS 채널</li> </ul>
 <b>임직원</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 고용 및 노동 환경</li> <li>· 경력개발</li> <li>· 다양성과 균등한 기회</li> <li>· 인권 존중</li> <li>· 노사관계</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 노사협의회(미래공감협의회 및 포털)</li> <li>· SDS NEWS (Work, LIFE, TALK-익명게시판, Dtalks)</li> <li>· Global SDS NEWS(주간 brief 메일)</li> <li>· CEO Dr.홍 스토리, CEO 간담회, Vision&amp;Talk</li> <li>· 사내 포털</li> <li>· 기술 포털(DEV+, OP+, SOURCE+)</li> <li>· 개발자 오프라인 모임(Technic, Meetup, Hackathon 등)</li> <li>· 임직원 가족 초청행사(코딩캠프 등)</li> <li>· 마음의 쉼터 및 포털</li> <li>· 고충 및 제보 채널</li> </ul>
 <b>파트너</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 공정한 거래</li> <li>· 상생의 IT 생태계 조성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 파트너사 포털 (스마트투게더닷컴)</li> <li>· 솔루션 Fair</li> <li>· CEO 간담회</li> <li>· 파트너사 간담회</li> <li>· 공정거래 관련 신고 채널</li> </ul>
 <b>주주 및 투자자</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 재무 성과</li> <li>· 투자 전략</li> <li>· 리스크 관리</li> <li>· 경영 정보 공유</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 주주총회</li> <li>· 전자공시</li> <li>· IR정기/수시 미팅</li> <li>· NDR</li> <li>· 증권사 주관 컨퍼런스</li> </ul>
 <b>준법·윤리경영</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 간접 경제 효과</li> <li>· 준법 경영</li> <li>· 정책 참여</li> <li>· 투명한 정보 공개</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 정책 간담회 참석</li> <li>· 학회·협회 활동</li> <li>· 전자공시</li> </ul>

### ABOUT THIS REPORT

#### 보고서 개요

삼성SDS는 경영활동을 통해 창출되는 경제, 사회, 환경적 가치와 성과를 다양한 이해관계자와 투명하게 소통하고자 첫 번째 지속가능경영보고서를 발간합니다. 삼성SDS의 지속가능경영 활동 및 성과, 계획을 이해관계자와 매년 공유하는 소통 채널로써 본 보고서를 활용하고자 합니다.

#### 보고 기준

본 보고서는 지속가능경영 보고 가이드라인인 GRI (Global Reporting Initiatives) Standards의 Core Option과 IIRC (International Integrated Reporting Council) 통합보고 프레임워크를 따르고 있습니다. 보고서 내 재무 정보는 한국채택국제회계기준 (K-IFRS: Korean International Finance Reporting Standards)에 근거하여 작성되었습니다.

#### 보고 기간

본 보고서는 2018년 1월 1일부터 2019년 12월 31일까지의 경제, 사회, 환경적 성과와 활동을 담고 있습니다. 또한, 정량 성과의 경우 시계열 추이를 보여주기 위해 지난 3개년 (2017년 1월-2019년 12월)의 자료를 활용하였습니다.

#### 보고 범위

본 보고서의 보고 범위는 삼성SDS 본사 및 국내 전 사업장을 포괄하며, 일부 성과에 한 해 해외 사업장의 자료를 포함하고 있습니다. 재무 정보는 K-IFRS 연결기준으로 작성하였으며, 보고 범위 및 경계에 주의가 필요한 일부 정보는 별도 주석을 기재하여 독자의 편의를 향상하였습니다.

#### 보고서 검증

이해관계자가 신뢰할 수 있는 객관적이고 투명한 보고서 발간을 위해 재무 정보는 안진회계법인을 통해 검증을 완료하였으며, 비재무 정보는 한국경영인증원을 통해 제3자 검증을 완료하였습니다.

#### 문의처

본 보고서에 대한 문의 사항 및 개선 사항은 아래 문의처로 연락해주시기 바랍니다.

#### IR팀

전화 02-6155-5114

이메일 ir.sds@samsung.com