**서비스플랫포 유지보수 개발 목표수준합의서**

“위탁자”와 “수탁자”는 당사자간에 2020년 01월 01일 체결된 개발 업무위탁계약(이하 “대상계약”이라 함)의   
부속 계약으로 목표수준합의서를 아래와 같이 체결한다.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **대상계약** | **체결일자** | **비고** |
| 개발 업무위탁계약 | 2020-01-01 |  |

**- 아 래 –**

**제 1조 체결 근거**

본 합의서는 “대상계약”에 의거하여 체결하며, “대상계약”에서 정한 내용과 본 합의서 내용이 상충하는 경우에는 본 합의서의 규정을 우선하여 적용하기로 한다.

**제 2조 기간**

1. 본 합의서는 2020년 01월 01일부터 2020년 12월 31일까지 유효하다.

**제 3조 품질평가 지표 및 목표 수준**

1. “수탁자”는 업무를 수행함에 있어 각 계약별 첨부내역에서 정한 목표수준을 달성해야 한다.
2. 평가지표는 목표 달성에 영향을 미치는 외부 요인이 발생할 경우 양 당사자 협의 하에 조정할 수 있다.
3. 각 목표를 산정함에 있어 세부적인 운영 기준은 상호 협의된 운영기준에 준하여 설정한다.
4. 목표수준은 계약기간 중 양사 합의하에 변경할 수 있으며, 목표수준 변경사항은 별도 합의서 또는 업무담당자간 메일 교환을 통해 확정할 수 있다.
5. 품질평가 결과 산출된 페널티 금액은 각 상세 계약기간 종료 후 익월 또는 익익월에 ‘수탁자’가 ‘위탁자'에게 지급한다.

**제 4조 성과급의 유보**

“위탁자”는 “수탁자”가 평가지표의 목표수준을 초과달성 하더라도, 평가기간 중 발생한 다음 각호의 귀책사유가 “수탁자”에 있을 경우 “성과급” 지급을 유보할 수 있다.

1. 개인정보 유출(첨부파일 또는 개인정보 누설 및 제공)
2. 내부 업무처리 매뉴얼 및 보고서 유출로 인한 이슈 발생
3. 업무상 과실로 인한 이슈 발생

**제 5조 기타**

본 합의서의 이행에 관하여 분쟁이 있는 경우 양사 상호간의 원만한 협의를 통하여 해결하며, 이를 통해 해결되지 않는 경우에는 서울중앙지방법원을 합의관할로 하여 해결한다.

2020년 01월 01일



첨부.

**서비스플랫폼 유지보수 개발**

**1. SLA 대상 업무 및 월별 발주 규모 (M/M)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **소싱코드** | **업무명** | **1월** | **2월** | **3월** | **4월** | **5월** | **6월** | **7월** | **8월** | **9월** | **10월** | **11월** | **12월** | **합계** |
| J21196 | [2020] 개발\_NAVER\_  서비스플랫폼 유지보수개발 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 72 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2. 평가 지표 및 목표 수준구분** | | **지표 정의** | | | **기대 수준** | | **점수** | |
| **서비스 서스테이닝**  **및  운영** | | **서비스 장애 건수** | | | 0건 : 20 | | 20점 | |
| 1 ~ 2건 : 18 | |
| 3 ~ 5건 : 15 | |
| 5 ~ 9건 : 10 | |
| **서스테이닝 처리율** - JDK 11 - Springboot 2.0 - grinder 버전 업그레이드 - BTS1 신규버전 업그레이드 | | | 90% 이상 : 20 | | 20점 | |
| 80% ~ 90% 미만 : 18 | |
| 70% ~ 80% 미만 : 15 | |
| 60% ~ 70% 미만 : 12 | |
| **사용성 개선** | | **사용성 개선 처리율** - 실시간 platform endpoint 변경 기능 - 외부 결제 시스템 지원 - 컨트롤러와 에이전트간의 양방향 커넥션 지원 - 웹 IDE 형태의 에디터 페이지 구현 - 차세대 풀사이즈 UI 제공 - GIT 지원 - 사용자 마이그레이션 기능 | | | 90% 이상 : 40 | | 40점 | |
| 80% ~ 90% 미만 : 30 | |
| 70% ~ 80% 미만 : 20 | |
| 60% ~ 70% 미만 : 10 | |
| **성능 개선** | | nGrinder 에이전트와 컨트롤러간 JAR 캐싱 방법을 사용하여 중복되는 테스트들의 평균 실행 시간 개선 | | | 40% 이상 : 20 | | 20점 | |
| 30% ~ 40% 미만 : 18 | |
| 20% ~ 30% 미만 : 15 | |
| 10% ~ 20% 미만 : 12 | |

**3. 구간별 Incentive 및 Penalty 지급액** (금액단위: 원/부가세별도)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SLA 구간** | **달성률** | **예상 성과급** |
| 5구간 | 90점 이상 | 10,000,000원 |
| 4구간 | 80점 이상 ~ 90점 미만 | 8,000,000원 |
| 3구간 | 70점 이상 ~ 80점 미만 | 5,000,000원 |
| 2구간 | 60점 이상 ~ 70점 미만 | 2,500,000원 |
| 1구간 | 60점 미만 | 0원 |