

[문서 번호: SLA-2025-001]

[시행 일자: 2025. 12. 10]

KT Enterprise 서비스 수준 협약서 (SLA)

: 고객의 비즈니스 연속성을 보장하는 품질 약속 및 손해 배상 기준

1. 개요 (General Provisions)

1.1 목적

본 협약서(Service Level Agreement, 이하 "SLA")는 주식회사 KT(이하 "회사")가 제공하는 기업용 서비스(Cloud, 전용회선, AICC 등)를 이용하는 고객(이하 "고객")에게 약정된 품질 수준을 보장하고, 이를 달성하지 못했을 경우의 책임과 보상 기준을 명확히 함을 목적으로 합니다.

1.2 적용 대상

본 SLA는 고객이 계약한 아래의 서비스에 적용됩니다.

* **Infrastructure:** 기업전용 5G, 전용회선, Kornet, IDC, Cloud

* **DX Solution:** AICC (구독형/구축형), AI Robot, 스마트 팩토리 솔루션

2. 서비스 가동률 목표 (Service Availability Target)

회사는 고객의 안정적인 비즈니스 운영을 위해 월간 서비스 가동률 목표를 다음과 같이

보장합니다.

| 서비스 등급 (Tier) | 월간 가동률 목표 | 허용 다운타임 (월 기준) | 적용 서비스 예시 |

| :--- | :---: | :---: | :--- |

| **Platinum** | **99.99%** | **약 4분 이내** | 금융 클라우드(F-Cloud), 금융 전용회선, 데이터센터(HA구성) |

| **Gold** (Standard) | **99.9%** | **약 43분 이내** | 기업전용 5G, AIaaS(SaaS), 일반 기업 인터넷 |

| **Silver** | **99.5%** | **약 3.6시간 이내** | IoT 센서 네트워크, 비상용 백업 회선 |

* **가동률 계산식:** `(월간 총 가동 시간 - 장애 시간) / 월간 총 가동 시간 × 100`

3. 장애의 정의 및 등급 (Incident Definition)

3.1 장애(Failure)의 정의

"장애"란 회사의 책임 있는 사유로 인하여 고객이 약정된 서비스를 이용하지 못하는 상태를 의미합니다.

* **Cloud/AICC:** 서버 접속 불가, API 응답 없음, 데이터 조회 실패가 **1분 이상 지속** 될 경우.

* **Network:** 패킷 손실률(Packet Loss)이 10%를 초과하거나, 속도가 보장 대역폭의 30% 미만으로 **5분 이상 지속**될 경우.

3.2 장애 등급 및 대응 목표

장애 발생 시 회사의 대응 목표(Response Time)는 다음과 같습니다.

등급	정의	1차 응답 (MTTA)	복구 목표 (MTTR)
S1 (Critical)	**서비스 전면 중단** (모든 업무 불가)	15분 이내	2시간 이내
S2 (Major)	**주요 기능 오류** (일부 업무 불가/속도 저하)	30분 이내	4시간 이내
S3 (Minor)	**단순 문의/버그** (업무 영향 미미)	2시간 이내	24시간 이내

4. 손해 배상 및 페널티 (Service Credits)

회사가 보장하는 가동률 목표를 달성하지 못한 경우, 고객은 별도의 소송 절차 없이 아래 기준에 따라 요금 감면(Service Credit)을 청구할 수 있습니다.

4.1 기본 배상 원칙 (3배수 보상)

장애 발생 시간을 측정하여, **장애 시간 이용 요금의 3배**에 해당하는 금액을 당월 또는 익월 이용 요금에서 공제합니다.

* **산출식:** '(월 이용료 ÷ 월간 총 시간) × 장애 시간 × 3'

4.2 가동률 미달에 따른 추가 감면 (Tier별 적용)

월간 가동률이 현저히 저하된 경우, 기본 배상 외에 아래의 할인율을 추가 적용합니다.

월간 실제 가동률	요금 감면율 (월 이용료 대비)
99.9% 미만 ~ 99.0% 이상	월 이용료의 **10%** 감면
99.0% 미만 ~ 95.0% 이상	월 이용료의 **25%** 감면

| **95.0% 미만** | 월 이용료의 **50%** 감면 (또는 계약 즉시 해지권 부여) |

5. 면책 사항 (Exclusions)

다음 각 호의 사유로 인해 서비스가 중단된 경우에는 장애 시간으로 산정하지 않으며, 손해 배상 책임이 면제됩니다.

1. **사전 공지된 유지보수:** 회사가 최소 7일 전(긴급 점검은 24시간 전)에 공지한 정기 점검 및 업그레이드 작업.
2. **고객 귀책사유:** 고객의 단말기 불량, 내부 네트워크 설정 오류, 과도한 트래픽 유발(DDoS 공격 등)로 인한 장애.
3. **불가항력:** 천재지변(지진, 홍수), 전쟁, 국가 비상사태 또는 이에 준하는 불가항력적인 사유.
4. **제3자 요인:** KT의 직접적인 통제 범위를 벗어난 외부 통신 사업자(ISP)의 회선 장애 또는 해저 케이블 절단 등.

6. 장애 신고 및 접수 채널

365일 24시간 운영되는 KT Enterprise 통합 관제 센터를 통해 장애를 접수합니다.

* **유선 접수:** 1588-0114 (기업고객센터) / 080-000-0000 (장애 전담 핫라인)

* **온라인 접수:** [Enterprise Portal > 고객지원 > 고장신고]

* **프로세스:** 장애 신고 접수 \$rightarrow\$ 티켓 생성 \$rightarrow\$ 담당 엔지니어

배정 \$rightarrow\$ 조치 및 복구 \$rightarrow\$ 결과 리포트 발송

[서명]

본 SLA는 계약서의 부속 문서로서 본 계약과 동일한 효력을 가집니다.

2025년 OO월 OO일

(주) KT Enterprise 사업부문