

(주)아이티아이즈 서비스 수준 정책서는 클라우드 지원서비스를 제공하기 위한 운영문서로서 검토되고 승인됨	구분	직위	성명	일자	서명
	승인	클라우드서비스 최고책임자	조왕래		
	검토	클라우드서비스 관리자	박수용		
	작성	클라우드서비스 담당자	김선환		

서비스 수준 정책서(SLA)

2022.10.04



재·개정 이력사항

[illegible]

본 문서는 (주)아이티아이스 클라우드 서비스 제공을 위해서
컨설팅, 마이그레이션, 매니지드, XaaS 서비스 등을 대상으로 작성함.

제 1장 총칙

제1조 목적

이 서비스수준협약(Service Level Agreement, 이하 SLA)은 “고객”의 운영관리(매니지드) 서비스 대상에 대한 모니터링, 장애 접수/처리, 예방 점검 활동을 통한 시스템 가동률 및 서비스 향상을 목적으로 한다.

제2조 목표수준

목표수준은 클라우드센터와 협의하여 결정한다.

제3조 용어의 정의

- ① “장애”란 가동 중인 고객의 인스턴스 또는 태스크가 모두 외부 연결을 확보하지 못하는 경우를 말한다.
- ② “장애 시간”이란 해당 월 동안 장애가 발생한 시간의 총합을 말한다. 단, 본 SLA의 적용이 배제되는 경우에 그 해당 시간은 장애 시간에 포함되지 않는다.
- ③ “월 가용률”이란 다음과 같다.

$$\text{월 가용률(\%)} = 100 \times \left\{ 1 - \frac{\text{장애 시간의 합(분 단위)}}{\text{해당 월의 총 시간(분 단위)}} \right\}$$

- ④ “월 이용요금”이란 장애가 발생한 해당 월의 본 서비스에 대하여 고객이 회사에 실제 지급하는 금액을 의미한다.
- ⑤ “운영관리(매니지드) 서비스”란 고객의 클라우드 인프라 시스템을 운영 및 관리하는 IT 운영 서비스를 의미한다.

제 2 장 Naver Cloud Platform 서비스

제4조 서비스 이용의 신청

- ① 서비스 이용 신청자(“신청인”)가 약관에 동의한 후 서비스 이용을 신청하고, 회사가 이에 승인을 함으로써 서비스 이용계약(“서비스 계약”)이 성립한다.
- ② 서비스 이용 신청 시 신청인은 실명과 실제 정보를 제공해야 한다. 신청인이 불법적으로 가명을 사용하거나 거짓 정보를 제공한 경우에는 약관에서 정한 권리를 누리거나 주장할 수 없으며, 회사는 서비스 계약을 해지할 수 있다.
- ③ 신청인이 서비스 신청 시 제공한 개인 정보는 준거법 및 규정, 회사의 개인정보보호 정책에 따라 보호된다.

제 5 조 적용 기준

상품별로 SLA 가 제정되어 있는 경우에는 해당 SLA 가 적용되며, SLA 가 제정되어 있지 않은 상품은 아래 기준에 따른다.

① 무료인 경우

베타테스트 등의 이유로 상품의 요금이 책정되어 있지 않거나 유료 상품의 무료 구간에 해당하는 경우, 임대한 Server 상품에 설치하여 사용하는 솔루션과 같이 별도 비용이 부과되지 않는 무료 상품에는 SLA가 적용되지 않는다.

② 이용요금 체계상 SLA가 없는 경우

횟수 또는 건 당으로 과금되는 상품 중 성공 또는 결과가 발생한 횟수 또는 건에 대해서만 과금이 이루어지는 상품의 경우는 장애/오류 시 이용요금이 없기에 SLA가 적용되지 않는다.

③ 회사가 제공하는 상품이 아닌 경우

클라우드 포털(www.ncloud.com)에 게시된 상품이지만, 회사 외 제3자가 제공하는 상품에는 SLA가 적용되지 않는다.

④ 위 경우 이외에 적용되는 SLA의 게시가 없는 경우

서비스 이용약관에서 정한 바와 같은 내용으로 SLA가 적용된다.

제 6 조 이용요금

- ① 회사는 이용요금 및 그 변경사항을 서비스 웹사이트상에 게시한다.
- ② 서비스는 크게 약정제 서비스와 시간제 서비스로 구분된다.

- ③ 특별한 사유가 있지 않는 한 서비스 계약 기간 동안 이용요금이 변경되더라도 변경된 이용요금은 서비스 계약 기간 전체에 걸쳐 소급 적용되지 않는다.
- ④ 회사는 서비스 이용 시 활용할 수 있는 크레딧 또는 코인(이하 “크레딧 등”)을 고객 상대로 발행할 수 있다. 이때 “크레딧 등”의 활용 조건 및 기타 운영 정책 등 “크레딧 등”에 대한 세부사항은 서비스 웹사이트에 게시한 바에 따른다.

제7조 서비스 이용 요금 산정 및 정산

- ① 서비스 이용요금은 매월 1일부터 말일까지 월별로 산정되어 청구된다.
- ② 월 중간에 서비스 이용이 개시되는 경우 개시일부터 개시일이 속한 해당 월의 말일까지의 서비스 이용요금은 일할 계산된다.

제8조 해지 수수료

- ① 서비스 계약이 제3조 면책조항 또는 기타 회원의 사유로 해지되는 경우, 회원은 해지 수수료를 회사에 납부해야 한다. 해지 수수료는 다음과 같이 산정된다.
 - 1. 합의한 계약 기간 내에 해지하는 경우

$$\text{해지수수료} = [\text{무약정 월 이용 요금}] \times [\text{이용 기간}] \times [(\text{약정 기간 계약에 적용되는 할인율}) - (\text{이용 기간의 할인율})]$$
 - 2. 합의한 계약 기간 내에 계약 기간이 줄어드는 경우

$$\text{해지수수료} = [\text{무약정 월 이용 요금}] \times [\text{이용 기간}] \times [(\text{기존의 약정 기간 할인율}) - (\text{새로운 약정 기간 할인율})]$$
- ② 다음에 해당하는 경우, 회원은 전항의 해지 수수료를 납부하지 않고 서비스 계약을 해지할 수 있다.
 - 1. 회사의 귀책 사유로 인해 누적 서비스 장애가 한 달 동안 72 시간을 초과한 경우
 - 2. 회사의 귀책 사유로 인해 1 시간 이상 지속되는 서비스 장애가 한 달 동안 5 회 이상 발생한 경우

제9조 면책조항

회사는 다음 각 호의 사유로 인하여 발생한 손해에 대해서는 그 책임을 지지 아니한다.

- ① 서비스 점검이 불가피하여 사전에 공지한 경우로 회사의 고의, 과실이 없는 경우
- ② 국가의 비상사태, 천재지변, 전국적인 네트워크 장애와 또는 이에 준하는 불가항력으로 인해 서비스를 제공할 수 없는 경우

- ③ 고객 또는 제3자의 귀책사유로 인한 서비스 이용 장애 발생 시
- ④ 서비스의 관리 영역을 벗어난 공중 통신선로의 장애로 서비스 이용이 불가능한 경우
- ⑤ 전기통신 서비스의 특성상 불가피한 사유가 있는 경우
- ⑥ 고객이 법적으로 금지하거나 문제가 있는 응용 및 데이터를 보유하여 회사가 고객의 서비스를 중단한 경우
- ⑦ 고객이 직접 구입한 장치나 고객의 요구에 의해 클라우드 제공 장비를 대체하여 설치된 장비의 불량으로 서비스 장애가 발생한 경우
- ⑧ 고객의 정보시스템에 발생한 사고의 확산을 방지하기 위하여 서비스를 중단한 경우
- ⑨ 고객의 계약 정보 및 비상연락처 등의 변경사항 누락으로 불이익이 발생한 경우

제10조 손해배상

월 가용률	서비스 크레딧
99.0% 이상 ~ 99.9% 미만	월 이용요금의 10%
95.0% 이상 ~ 99.0% 미만	월 이용요금의 25%
95.0% 미만	월 이용요금의 100%

제 3 장 KT Cloud 서비스

제 11 조 서비스 이용의 신청

- ① 회원이 되고자 하는 자가 약관의 내용에 대하여 동의를 한 다음 회원가입 신청을 하고 회사가 이러한 신청에 대하여 승낙함으로써 체결된다.
- ② 회원이 되고자 하는 자는 사이트에 가입 시 회사에서 제공하는 회원가입 신청양식에 따라 필요사항(이름, 사업자등록번호, 연락처 등)을 기재하여야 한다.
- ③ 회사는 회원이 되고자 하는 자에게 SMS 인증 기타 본인을 확인할 수 있는 인증절차를 요구할 수 있다. 이 경우 회원이 되고자 하는 자는 해당 인증을 수행하는 등 가입절차를 완료하여야 한다.
- ④ 본인인증을 받아 회원가입을 완료한 자는 다음 각호의 서류를 직접 또는 팩스나 우편발송 등 회사가 인정하는 방법으로 제출하여야 한다.
 1. 서비스 이용 신청서(필요한 경우 소정양식으로 제출)
 2. 요금납입책임자의 사업자등록증(개인의 경우 주민등록증 사본)
 3. 기타 요금감면, 할인 등을 위하여 회사가 필요하다고 인정하여 요청하는 자료

제12조 이용요금

- ① 서비스 이용요금은 부가가치세 별도이며, 개통일로부터 산정된다.
- ② 서비스 해지 시에는 해지 월의 해지 전 일까지를 이용일로 하고 일할 계산하여 익월에 해당 요금을 청구한다. (단, 개통일과 해지일이 같은 날일 경우 1일 이용요금을 계산한다.)
- ③ 서비스 이용요금은 매월 1일부터 해당 월 말일까지를 1개월 단위로 이용요금을 산정한다.
- ④ 서비스 개통일, 변경일, 해지일이 당해 해당 월의 중도인 경우에는 해당 월에 이용한 일수로 이용요금을 일할 계산한다. 단, 시간제 요금을 이용하는 회원인 경우 해지시간을 포함하여 시간 단위로 요금을 계산하며, 60분 미만인 경우는 1시간으로 계산한다.
- ⑤ 서비스 이용요금 중 정액제에 할당된 데이터 사용량은 잔여 용량이 남았다고 하더라도 익월로 이월되지 않는다.
- ⑥ 서비스 일시 중단 기간 동안의 요금은 별도의 이용요금이 부과되며, 관련사항은 웹사이트에 정해진 바에 따른다. 서비스 정지기간은 약정에서 제외된다.

제 13 조 계약해제, 해지

- ① 회원은 언제든지 정보관리 메뉴를 통하여 서비스 탈퇴신청을 하고 이용계약을 해지할 수 있다.
- ② 회원이 이용계약을 해지할 경우 관계법령 및 개인정보 처리방침에 따라 회사가 회원정보를 보유하는 경우를 제외하고는 해지 즉시 모든 개인정보 및 관리계정에 등록된 하위 데이터는 모두 삭제된다.

제 14 조 면책조항

- ① 회사는 국가의 비상사태, 천재지변 또는 이에 준하는 불가항력으로 인해 서비스를 제공할 수 없는 경우에는 서비스 제공에 대한 책임을 지지 않는다.
- ② 회사는 회원의 귀책사유로 인한 서비스의 이용장애에 대해 책임을 지지 않는다.
- ③ 회사는 회원이 서비스를 이용하여 기대하는 수익을 상실한 것에 대한 책임을 지지 않으며, 그 밖에 서비스를 통해 얻은 자료로 인한 손해 등에 대하여도 책임을 지지 않는다.
- ④ 회사는 회원이 사이트에 게재한 게시물의 신뢰도 및 정확성 등 내용에 대해 책임을 지지 않으며, 서비스에 게재된 어떠한 의견이나 정보에 대해 확인이나 대표할 의무가 없다. 아울러 회사는 회원이나 제3자 상호간에 서비스를 매개로 발생한 분쟁에 대해 개입할 의무가 없으며, 이로 인한 손해를 배상할 책임을 지지 않는다.
- ⑤ 회사는 회원 상호간 또는 회원과 제3자 상호간에 서비스를 매개로 발생한 분쟁에 대해 개입할 의무가 없으며, 이로 인한 손해를 배상할 책임을 지지 않는다.
- ⑥ OTP 기능은 타사 제반 시설의 장애로 인한 회사의 귀책사유 없는 서비스 장애에 대해서는 회사가 책임을 지지 않는다. 다만, 회사는 관계사와의 긴밀한 협조를 통하여 최대한 빠른 서비스 재개를 위해 노력한다.
- ⑦ 이용자가 본인의 휴대폰 정보 및 1회성 비밀번호를 소홀히 관리하여 발생하는 손해 혹은 제3자에 의한 부정 사용 등에 대한 책임은 회원에게 있으며, 회사는 그에 대한 책임을 지지 않는다.

제 15 조 손해배상

- ① 회사는 무료 서비스의 이용과 관련하여 회원에게 발생한 손해에 대해 어떠한 책임도 지지 않는다. 유료 서비스의 경우는 서비스 별 이용약관에 따른다.
- ② 회사는 회사의 책임 있는 사유로 장애가 발생하여 월 가용률 구간 미만을 제공하여 회원이 손해를 입은 경우 회원의 청구에 의해서 손해를 배상한다. 회원이 손해배상을 청구하고자 하는 경우 이에 대한 사유, 청구액 및 산출근거, 장애의 상세 내용(이중화 구성 포함)을 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 회원은 안정적인 서비스 구성을 위하여 server 이중화 구성의 의무가 있으며, 이는 손해배상 시의 요건이 된다.
- ③ 서비스가 제 2항에서 제시된 월 가용률을 만족하지 못할 때 손해액은 서비스 별로 아래 금액을 기준으로 하여 회원과 협의하여 결정한다.

1. KT Cloud server 서비스

가. 멀티가용성존(Multi- Availability Zone) 구성시

월 가용률	할인율(%)
99.9% 이상 ~ 99.95% 미만	10
99.5% 이상 ~ 99.9% 미만	20
99.5% 미만	30

나. 멀티가용성존(Multi- Availability Zone) 미구성시

월 가용률	할인율(%)
99.5% 이상 ~ 99.9% 미만	10
99.0% 이상 ~ 99.5% 미만	20
99.5% 미만	30

2. KT Cloud CDN/storage/backup 서비스

월 가용률	할인율(%)
99.0% 이상 ~ 99.9% 미만	10
99.0% 미만	25

제 4 장 NHN Cloud 서비스

제 16 조 서비스 이용의 신청

- ① “서비스” 이용계약은 “회원”이 되고자 하는 자(이하 “서비스이용신청자”)가 “회사”가 제공하는 이용신청 방법에 따라 “서비스” 이용 신청을 하고 “회사”가 이러한 신청에 대하여 승낙함으로써 체결된다.
- ② “서비스이용신청자”는 이용 신청 시 “회사”에서 요구하는 제반 정보를 제공하여야 한다.
- ③ “회원”이 사업자인 경우, “서비스”에 가입한 달의 익월 15일 전까지 추가로 다음 각호의 서류를 직접 또는 팩스나 우편발송과 같은 “회사”가 인정하는 방법으로 제출하여야 한다.
- ④ “회사”는 “서비스이용신청자”에게 본인을 확인할 수 있는 인증절차를 요구할 수 있다. 이 경우 “서비스 이용신청자”는 해당 인증을 수행하는 절차를 완료하여야 한다.

제 17 조 이용요금

- ① “회사”는 전월 1일부터 전월 말일까지 발생한 “유료서비스” 이용요금을 당월(요금납기월) 납입 기일 전 까지 청구한다.
- ② “회사”는 “회원”이 정의한 청구서 단위를 기준으로 납입 청구서를 청구한다.
- ③ “회사”는 “회원”이 복수의 “서비스”를 이용하는 경우 복수의 이용 요금(복수의 미납금 포함)을 하나의 납입 청구서로 통합하여 청구할 수 있다.
- ④ 회원은 회사가 정한 결제수단을 활용하여 “서비스” 이용에 대한 이용요금을 납입한다.
- ⑤ “유료서비스”의 경우 일정 주기마다 “회원”이 입력한 결제수단의 결제정보로 “유료서비스”를 자동으로 구매하는 자동결제를 원칙으로 한다.

제 18 조 손해배상

- ① “회사”는 “회사”의 책임 있는 사유로 “서비스”에 장애가 발생하여 “회원”이 손해를 입은 경우 “서비스” 별 특성에 따라 “서비스”별로 정해진 서비스 수준 약정(이하 “SLA”)에서 정한 바에 따라 “회원”의 청구에 의해서 배상을 진행한다.
- ② 전항에도 불구하고, “SLA”가 정해져 있지는 않은 “서비스”의 경우에는 아래의 내용을 기준으로 하여 손해배상금액을 결정한다.

월 가용률	손해배상금
-------	-------

99.0% 이상 ~ 99.9% 미만	3개월 월 평균 사용금액의 10%에 해당하는 금액
95.0% 이상 ~ 99.0% 미만	3개월 월 평균 사용금액의 25%에 해당하는 금액
95.00% 미만	3개월 월 평균 사용금액의 50%에 해당하는 금액

제 5 장 삼성 SDS Cloud 서비스

제 19 조 용어의 정의

- ① 장애는 가동중인 고객의 인스턴스 또는 개별 서비스가 모두 외부 연결 및 접속을 확보하지 못하는 경우
- ② 장애 시간은 회사의 사유로 해당 월에 발생한 장애 시간의 합 단, 본 SLA의 적용이 배제되는 경우는 합계에 포함하지 않음
- ③ 월 가용률(%)은 $[1 - \{\text{장애 시간(분)의 합} / \text{서비스 이용 월 총 시간(분)의 합}\}] * 100$
- ④ 월 이용요금은 장애가 발생한 시점 기준 해당 월의 이용요금 각 인스턴스 및 개별 서비스 단위로 이용요금이 분리 청구되는 경우 해당 인스턴스 및 개별 서비스에 대해서 고객이 납입한 금액을 대상으로 함

제 20 조 서비스 책임

- ① 회사는 서비스명칭 별 아래 표와 같이 월 가용률을 보장하며, 가용률을 충족하지 못하는 경우 본 SLA에 정의된 기준에 따라 배상한다.

서비스명	월 가용률
삼성 SDS SCP Essential 1.0 SLA - Virtual Server, Block Storage, File Storage,	99.99%
삼성 SDS SCP Essential 1.0 SLA - DB Service, VPN,	99.95%
삼성 SDS SCP Essential 1.0 SLA - Backup, Object Storage	99.9%

제 21 조 가용률 및 배상기준

- ① 회사와 고객간 계약내 별도 정해지지 않는다면 고객이 서비스명칭 별의 성능 및 가용률과 관련된 문제에 대해 고객의 유일한 구제조치는 본 SLA의 배상기준을 적용받는 것이다.

서비스명	월 가용률	배상기준
Virtual Server(2개 인스턴스 이중화 구성), DB Service, Block Storage(2개 인스턴스 이중화 구성), File Storage	99.9% 이상 ~ 99.99% 미만	월 이용요금의 10%
	99.5% 이상 ~ 99.9% 미만	월 이용요금의 20%
	99.5% 미만	월 이용요금의 30%
Virtual Server(단일 인스턴스 구성), Backup, Block Storage(단일 인스턴스 구성),	99% 이상 ~ 99.9% 미만	월 이용요금의 10%
	95% 이상 ~ 99% 미만	월 이용요금의 20%

Object Storage	95% 미만	월	이용요금의	30%
VPN	99.0% 이상 ~ 99.95% 미만	월	이용요금의	10%
	95.0% 이상 ~ 99.0% 미만	월	이용요금의	20%
	95.0% 미만	월	이용요금의	30%

제 22 조 배상절차

① 고객은 배상절차 진행을 위해 해당 장애가 발생한 월의 익월 말일까지 회사에 배상청구를 하여야 하며, 청구시에는 계정정보, 대상 상품, 과제명, 장애시간, 로그자료 등을 포함한 서류를 제출하여야 한다.

② 고객이 청구한 사례에 대해 회사는 확인절차를 거쳐 장애로 확인되는 경우, 그 청구월의 익월 내 배상을 진행한다.

② 배상은 청구월의 익월 청구분에서 배상금액을 차감하여 청구한다.

제 23 조 SLA 적용 배제

본 SLA 는 아래의 경우는 예외로 하여 적용되지 않는다.

1. 지진 · 홍수 · 태풍 · 화재 · 산사태 등과 같은 천재지변, 전쟁 · 폭동 · 테러 등의 정치적 사유 등의 불가항력 사유로 인하여 본 계약상 의무를 이행할 수 없거나 의무 이행이 지연되는 경우
2. 회사가 관리하지 아니하는 통신회선의 장애 등 외부요인으로 손해가 발생한 경우
3. 고객이 제공한 정보의 문제 또는 고객의 소속 직원 등의 오조작 등 고객이 원인을 제공한 경우
4. 회사가 사전에 서면으로 위험 보고를 하였으나 고객이 이에 상응하는 필요한 조치를 수행하지 않음으로 인하여 발생하거나 확대된 손해 서비스 점검이 불가피하여 사전에 공지한 경우로 회사의 고의, 중과실이 없는 경우
5. 회사가 소유 또는 공급하지 않고 제 3 자가 소유 또는 공급한 소프트웨어, 하드웨어의 오작동으로 인한 손해
6. 회사가 별도 계약에 따라 고객의 서비스이용 권리를 중지 또는 종료하는 경우
7. 회사가 정기적인 장비 점검을 위해 사전에 공지하고 서비스를 중단한 경우
8. 고객의 입력에 의해 발생한 장애(CLI 통한 섀다운 등)나 회사가 안내한 유의사항 및 사용 정책을 위반하여 장애가 발생한 경우
9. 고객이 이용요금을 연체하고 있는 서비스를 이용하는 기간에 장애가 발생하는 경우
10. 기타 회사의 행위(부작위 포함)에 의하지 않은 경우로서 위 사항들에 준하는 경우

제 6 장 운영관리(매니지드) 서비스

제 24 조 용어의 정의

① “운영관리(매니지드) 서비스(Managed Service)”라 함은 회원이 인터넷 서비스를 하기 위해 클라우드 컴퓨팅 서비스 내에서 운영하는 서버 및 네트워크 장비의 시스템을 운영/관리해주는 서비스를 의미한다.

제 25 조 서비스의 종류 및 범위

회사가 제공하는 기술 지원 서비스는 Linux 및 Windows Server, 기타 IT 기기들을 대상으로 24 시간 365 일 시스템 모니터링 및 상태 체크 서비스가 제공된다. 단, 회원의 웹사이트 운영 및 프로그램, HTML 과 관계 있는 DB/CGI/Script 파일 내용은 서비스 대상이 아니며 시스템 운영 및 관리와 직접 관련이 없는 홈페이지 콘텐츠 및 프로그램 오류에 관한 사항 역시 서비스 대상이 아니다.

① 서비스의 종류 및 범위

1. 운영관리(매니지드) 서비스의 종류에 따른 서비스 범위는 각 종류별(등급별) 개별 부가 서비스의 범위는 각 종류별(등급별) 개별 부가 서비스의 서비스 내용을 따르며 그 내용은 해당 부가 서비스의 약관에 준한다.
2. 운영관리(매니지드) 서비스는 각 부가 서비스를 서비스의 종류(등급)에 따라 통합시킨 패키지 형태의 서비스이다.

② 이 약관에서 사용하는 용어 중 제 15조에서 정하지 아니한 것은 관계 법령 및 서비스별 안내에서 정하는 바에 따르며, 그 외에는 일반 관례를 따른다.

제 26 조 이용 계약의 단위

회사의 모든 서비스에서 제공되는 시스템(서버 또는 하드웨어)이 기본 단위이며, 기본 단위별(VM 가상머신 1 대당)로 운영관리(매니지드) 서비스 요금이 각각 합산된다.

제 27 조 서비스 이용요금

- ① 서비스 종류별로 서비스 요금이 달리 부과될 수 있다.
- ② 운영관리(매니지드) 서비스에 포함되지 않은 별도 추가지원 사항에 대해서는 기타 지원 서비스의 가격에 따라 개별 요금 부과된다.
- ③ 회사는 이용요금 납입 위한 청구서를 서비스 이용요금 청구와 함께 회원에게 발송하며, 회원은 청구일(공휴일인 경우 익일)까지 요금을 납입하여야 한다.

④ 체납한 이용 요금이 있는 경우 익월 이용 요금에 합산하여 청구하고, 이용약관에 따른 가산금을 부과할 수 있다.

제 28 조 면책사항

회사는 다음 각호의 사유에 의해 회원에게 손해가 발생한 경우 회원에게 손해배상 책임을 부담하지 않는다.

6. 회원이 직접 구입한 단말장치의 불량으로 서비스 장애가 발생한 경우
7. 전시, 사변, 화재, 천재지변 또는 이에 준하는 국가비상사태 등 불가항력적인 경우
8. 회원의 고의나 과실로 인해 발생한 경우
9. 전기통신서비스의 특성상 불가피한 사유가 있는 경우
10. 회원의 정보시스템에 발생한 사고의 확산을 방지하기 위한 서비스 중단
11. 서비스의 장애가 타 사업자가 제공하는 서비스에 의한 경우
12. 서비스 점검이 불가피하여 사전에 공지한 경우로 회사의 고의, 중과실이 없는 경우
13. 사전 공지된 정기점검으로 서비스를 중지했을 경우
14. 기타 회사의 고의 또는 과실이 아닌 사유로 서비스 장애가 발생하거나 파일 손상이 있는 경우

제 29 조 손해배상

- ① 데이터 손실로 인해 서비스가 중단된 경우 데이터 내재 가치 및 그로 인한 영업 손실에 대해서는 보상하지 않는다.
- ② 회사는 서비스의 이용과 관련하여 회사에게 책임이 없는 사유로 회원에게 발생한 손해에 어떠한 책임도 지지 않는다.
- ③ 회원이 서비스를 이용함에 있어 행한 불법행위나 본 약관 위반행위로 인하여 회사가 당해 회원 이외의 제3자로부터 손해배상 청구 또는 소송을 비롯한 각종 이의제기를 받는 경우 당해 회원은 자신의 책임과 비용으로 회사를 면책시켜야 하며, 회사가 면책되지 못한 경우 당해 회원은 그로 인하여 회사에 발생한 모든 손해를 배상하여야 한다.
- ④ 회사는 회사에게 책임 있는 사유로 장애가 발생하여 회원이 손해를 입은 경우에도 서비스 약관의 개별 서비스 수준 약관(SLA)이 존재할 경우, 그에 따른 Credit 제공으로 손해배상을 갈음하며, 그 외에 추가 손해배상은 없다.
- ⑤ 회사는 회원의 서비스와 관련하여 타인의 지식재산권 위반 등의 범죄행위로 인한 민형사상의 책임을 부담하지 않는다. 만약 이로 인하여 회사가 타인으로부터 손해배상청구 등 이의 제기를 받은 경우 회원은 회사를 면책하고 자신의 비용과 책임으로 처리하여야 하며, 회원은 그로 인해 회사에 발생한 모든 손해를 배상하여야 한다.
- ⑥ SLA 보상 방안은 다음과 같다.

항목	기준	할인율
----	----	-----

서비스 가용성	99.0% 이상 ~ 99.9% 미만	최근 3개월 월 평균 이용요금의 10%
	95.0% 이상 ~ 99.0% 미만	최근 3개월 월 평균 이용요금의 25%
	95.0% 미만	최근 3개월 월 평균 이용요금의 50%
백업	99.0% 미만	최근 3개월 월 평균 이용요금의 1.5배

제30조 운영관리(매니지드) 서비스의 SLA

구분	기준	운영 시간	문의 채널	응답시간
일반문의	업무 시간 내의 일반적인 문의	업무시간 내 (평일 9:00~17:00)	이메일, 전화	4시간 이내
작업요청	별도의 작업 시간을 투입해야 하는 작업	24*7*365	이메일, 전화	4시간 이내 (업무시간 외 요청은 별도 협의)
장애	서비스 운영에는 지장이 없으나 애플리케이션이 비정상적으로 작동하거나 오류가 발생한 상태	24*7*365	전화	1시간 이내

별첨 1. 운영관리(매니지드) 서비스 가격

기본형	서버(VM)당 10만원
고급형	서버(VM)당 20만원

별첨 2. 운영관리(매니지드) 서비스 내역

분류	구분	서비스 항목	기본형	고급형
시스템 관리	Console	클라우드 인프라 구축		○
		공인 IP 설정 변경 지원	○	○
		스토리지 추가, 설정 지원	○	○
		로드밸런싱 설정 지원	○	○
기술 지원	APM 설치	Yum 버전 APM 설치	○	○
		소스 버전 APM 설치		○
	모듈	추가 모듈 설치, 설정		○
	웹	도메인 설정, 추가 지원	○	○
		웹 장애 확인 및 조치		○
	DB 운영지원	DB 설정 및 계정 설정 지원	○	○
		DB 장애 확인 및 조치		○
	FTP	FTP 서버 설치, 설정(요청 시)	○	○
		FTP 서버 장애 확인 및 조치		○
	메일	메일 서버 설치, 계정 추가(요청 시)	○	○
		메일 서버 장애 확인 및 조치		○
	DNS	DNS 설치, 설정(요청 시)		○
		자체 DNS 장애 시 확인 및 조치		○
보안	보안설정	기본 보안 설정(권한 불필요 서비스 종료)		○
		OS 기반 방화벽 설정 지원	○	○
	웹방화벽	웹 방화벽(ModSecurity) 및 WebKnight 설치 지원		○
백업/ 복구	로컬백업	로컬 백업 설정 지원(디스크 추가 필요)		○
		로컬 백업 복구(데이터 무결성은 관리 대상 이 아님)		○
보고	보고	기본 자료 보고와 시스템 이력과 자원, 트래픽, 장애 등 시스템 전반에 대해 전문적인 보고 서비스		○
모니터링	모니터링	모니터링 툴 제공(고객 동의 시)		○
기타	기타	서비스 항목 외 추가 요청 사항		협의
비용 (VM 당)			10만원	20만원