

## 네이버 클라우드 플랫폼 Cloud Hadoop 서비스 수준 협약

본 Cloud Hadoop 서비스 수준 협약(“본 SLA”)은 Cloud Hadoop 서비스(이하 “본 서비스”)를 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용된다. 본 SLA 는 서비스이용약관의 일부를 구성하고 본 SLA 에 규정되어 있지 않은 내용은 서비스이용약관의 조건에 따르며, 상충되는 내용이 있을 경우에는 본 SLA 가 우선한다.

본 SLA 는 서비스이용약관에서 정한 절차에 따라 개정될 수 있으며, 장애가 발생한 시점의 SLA 가 적용된다.

본 SLA 는 한글이 원문이며, 다른 언어로 번역된 SLA 와 차이가 있을 경우(번역 지체의 경우 포함) 언제나 한글 원문이 우선하고, 한글 이외의 다른 언어로 번역된 SLA 는 오직 고객의 편의를 위해 제공된 것이다.

### 서비스 책임

회사는 고가용성 지원으로 선택하여 본 서비스를 이용하는 경우에 한하여 해당월 기간 동안 최소 99.9%의 월 가용률을 보장하며, 월 가용률을 충족하지 못하는 경우 회사는 고객에게 본 SLA 에 따라 서비스 크레딧을 발급한다.

### 정의

- 오류 : 고가용성 지원으로 사용하는 경우로서 고객의 요청에 대하여 500 또는 503 오류 코드를 반환하는 것.
- 오류율 : 고가용성 지원 상태에서 매 5 분 동안 본 서비스에서 진행한 총 요청 중 오류가 발생한 요청 건의 비율. 5 분 동안 총 요청이 0 인 경우 오류율은 0%이다.
- 평균 오류율 : 해당월 오류율의 평균
- 월 가용률(%) = 100% - 평균 오류율
- 월 이용요금 : 오류가 발생한 해당월의 본 서비스에 대하여 고객이 회사에 실제 지급하는 금액을 의미. 단, 인스턴스 또는 태스크 별로 이용요금이 별도로 산정되어 청구되는 경우에는 해당 인스턴스 또는 태스크에 대하여 고객이 실제로 지급하는 금액을 의미

### 서비스 크레딧

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%

- 회사와 고객간의 별도 계약을 통해서 달리 정하지 않는 한, 회사의 귀책사유로 인하여 발생한 본 서비스의 성능 및 가용성 문제에 대해서 고객의 유일한 구제조치는 본 SLA 의 조건에 따라 서비스 크레딧을 발급 받는 것이다.
- 서비스 크레딧은 위에서 정한 바에 따라 산정되어 발급된다(10 원단위 미만은 절삭). 발급된 서비스 크레딧은, 특별한 사정이 없는 한, 고객이 해당 계정으로 사용하고 있는 모든 서비스에 적용할 수 있으나 해당 계정 이외의 다른 계정으로 양도 또는 적용할 수 없다.

### 서비스 크레딧 청구 및 지급 절차

- 고객이 서비스 크레딧을 발급 받기 위해서는 해당 장애가 발생한 월의 익월 말일까지(예를 들어, 2 월 15 일에 장애가 발생한 경우 3 월 31 일까지) 회사의 고객지원센터를 통하여 서비스 크레딧 발급을 청구하여야 하며, 청구 시에는 상품명, 인스턴스 ID, 볼륨 ID, 태스크 NRN, 장애 시간, 로그 자료 등을 명시한 청구 서류를 제출하여야 하여야 한다.
- 회사가 본 서비스의 월 가용률이 기준치를 충족하지 못하는 것으로 확인하는 경우, 회사는 그 청구 월의 익월 내에 서비스 크레딧을 발급한다.

### 본 SLA 적용 배제

본 SLA 는 아래의 경우에는 적용되지 않는다.

- 회사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인하여 장애가 발생하는 경우(자연 재해, 전쟁, 테러 행위, 소요, 국가적 비상사태, 전국적 네트워크 장애 또는 이에 상응하는 불가항력으로 인해 서비스가 중단된 경우 등)
- 회사 서비스 상에 고객이 설치하여 사용하는 고객 또는 제3자의 장비, 소프트웨어, 애플리케이션 또는 OS에서 장애가 발생하는 경우
- 고객의 허가되지 않은 행동이나 필요한 조치의 불이행(필수 구성 또는 필수 프로그램의 미 설치, 임의 삭제 등)으로 인해 또는

고객의 계정이나 장비를 사용하여 회사 네트워크에 접속하는 고객의 직원, 대리인, 계약자, 공급업체 등 기타 모든 고객측 사람으로 인해 장애가 발생하는 경우

4. 고객이 회사의 권고 또는 사용 정책을 따르지 않아 발생하는 장애 또는 고객이 시스템에 대한 적절한 보안 관리를 소홀히 하여 침해나 장애가 발생하는 경우
5. 고객의 오입력(존재하지 않는 파일에 대한 액세스 요청 등), 서비스이용약관이나 안내 등에 회사가 명시한 유의사항을 위반하거나 이용한도를 초과하여 서비스를 이용함에 따라 장애가 발생하는 경우
6. 회사가 사전 공지한 바에 따라 점검 실행을 위해 서비스를 중단한 경우
7. 서비스를 이용하는 고객의 시스템에서 발생한 사고의 확산을 방지하기 위해 서비스가 중단되는 경우
8. 회사가 관련 법령에 따른 보호조치를 취하였음에도 외부로부터의 불법적 침해로 인해 서비스 장애가 발생한 경우
9. 회사가 서비스이용약관이나 별도 계약에 따라 고객의 서비스이용 권리를 중지 또는 종료하는 경우
10. 고객이 이용요금을 연체하고 있는 서비스 또는 베타테스트, 시험사용, 평가판 등을 이용하는 동안에 장애가 발생하는 경우
11. 기타 회사의 행위(부작위 포함)에 의하지 않은 경우로서 위 사항들에 준하는 경우

효력발생일: 2019년 12월 30일