ITeyes Cloud Platform(아이티아이즈 클라우드 플랫폼) SLA

제1장 Naver Cloud Platform 서비스

제1조 Naver Cloud Platform 서비스 이용의 신청

① 서비스 이용 신청자(“신청인”)가 약관에 동의한 후 서비스 이용을 신청하고, 회사가 이에 승인을 함으로써 서비스 이용계약(“서비스 계약”)이 성립합니다.

② 서비스 이용 신청 시 신청인은 실명과 실제 정보를 제공해야 합니다. 신청인이 불법적으로 가명을 사용하거나 거짓 정보를 제공한 경우에는 약관에서 정한 권리를 누리거나 주장할 수 없으며, 회사는 서비스 계약을 해지할 수 있습니다.

③ 신청인이 서비스 신청 시 제공한 개인 정보는 준거법 및 규정, 회사의 개인정보보호 정책에 따라 보호됩니다.

④ 신청인이 민법상 미성년자인 경우 법정대리인(보호자)의 동의가 있어도 서비스 이용이 불가하며, 회사는 미성년자의 서비스 신청을 거절할 수 있습니다. 회원은 서비스를 이용함으로써 미성년자가 아님을 회사에 확인합니다

제2조 서비스 이용요금

① 서비스는 크게 약정제 서비스와 시간제 서비스로 구분됩니다.

② 특별한 사유가 있지 않는 한 서비스 계약 기간 동안 이용요금이 변경되더라도 변경된 이용요금은 서비스 계약 기간 전체에 걸쳐 소급 적용되지 않습니다.

제3조 면책조항

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

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 장비 등의 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

제4조 해지 수수료

① 서비스 계약이 제3조 면책조항 또는 기타 회원의 사유로 해지되는 경우, 회원은 해지 수수료를 회사에 납부해야 합니다. 해지 수수료는 다음과 같이 산정됩니다.

1. 합의한 계약 기간 내에 해지하는 경우

해지 수수료 = [무약정 월 이용 요금] x [이용 기간] x [(약정 기간 계약에 적용되는 할인율) – (이용기간의 할인율)]

2. 합의한 계약 기간 내에 계약 기간이 줄어든 경우

해지 수수료 = [무약정 월 이용 요금] x [이용 기간] x [(기존의 약정 기간 할인율) - (새로운 약정 기간 할인율)]

② 다음에 해당하는 경우, 회원은 전항의 해지 수수료를 납부하지 않고 서비스 계약을 해지할수 있습니다.

1. 회사의 귀책 사유로 인해 누적 서비스 장애가 한 달 동안 72 시간을 초과한 경우

2. 회사의 귀책 사유로 인해 1시간 이상 지속되는 서비스 장애가 한 달 동안 5회 이상 발생한 경우

제5조 손해배상

① 회사는 회사의 귀책사유로 인하여 "개별 서비스"에 대하여 회사가 보장한 서비스 수준을 달성 및 유지하지 못한 경우에 "개별 서비스" 별로 정해진 서비스 수준 약정(이하 “SLA”)에 따라 배상을 진행합니다. “개별 서비스”에 대한 “SLA”가 회사측 사정으로 정해져 있지는 않은 경우에는 Server 서비스의 “SLA”를 준용하되, 손해배상 수준은 아래의 내용에 따릅니다.

|  |  |
| --- | --- |
| 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% |

② 회원이 “개별 서비스”를 이용하지 못함으로 인한 회사의 배상책임은 “SLA”에서 정한 것에 한정되며, 회원의 기대이익과 같은 간접적/부수적인 손실에 대하여는 회사가 책임을 부담하지 않습니다.

③ 본 조항은 회사의 서비스를 유료로 이용하는 회원에게만 적용되며, 무료 서비스 또는 이벤트 등으로 서비스를 무료로 이용하는 회원에게 발생한 손해에 대해서는 회사가 책임지지 않습니다

제2장 KT Cloud 서비스

제6조 KT Cloud 서비스 이용요금

① 서비스 이용요금은 부가가치세 별도이며, 서비스 개통일로부터 산정됩니다.

② 서비스 해지 시에는 해지 월의 해지 전일까지를 이용일로 하고 일할 계산하여 익월에 해당 요금을 청구합니다. 단, 개통일과 해지 일이 같은 날일 경우 1일 이용요금을 계산합니다.

③ 서비스 이용요금은 매월 1일부터 해당월 말일까지를 1개월 단위로 이용요금을 산정합니다.

④ 서비스 개통일, 변경일, 해지 일이 당해 해당월의 중도인 경우에는 해당월에 이용한 일수로 이용요금을 일할 계산합니다. 단, 시간제 요금을 이용하는 회원인 경우 해지시간을 포함하여 시간 단위로 요금을 계산하며, 60분 미만인 경우는 1시간으로 계산합니다.

⑤ 서비스 이용요금 중 정액제에 할당된 데이터 사용량은 잔여 용량이 남았다고 하더라도 익월로 이월되지 않습니다.

⑥ 서비스 일시 중단 기간 동안의 요금은 별도의 이용요금이 부과되며, 관련사항은 웹사이트에 정해진 바에 따릅니다. 서비스 정지기간은 약정 기간에서 제외됩니다.

제7조 KT Cloud 서비스 요금 등의 확인 및 이의신청

회원은 청구된 요금 등에 대하여 이의가 있는 경우에는 납부기한 이내에 이의신청을 할 수 있으며, 회사는 이의신청접수 후 20일 이내에 타당성 여부를 조사하고 그 결과를 회원에게 통지합니다. 단, 부득이 기한 내에 이의신청 결과를 통지할 수 없는 경우에는 그 사유 및 처리기한을 재지정하여 이를 회원에게 통지합니다.

제8조 요금의 반환

① 회사는 요금 등의 과오납이 있을 때에는 그 과오납 요금을 회원에게 반환하고, 회사의 귀책사유로 인한 경우에는 법정이자를 부가하여 반환합니다. 단, 회원이 동의하거나 회사의 요금반환 통지에 대하여 회원이 응하지 아니할 경우에는 익월 이용요금에서 해당 금액(그에 대한 법정이자 포함)를 차감하여 청구할 수 있습니다.

② 회사는 요금 등을 반환하여야 할 회원에게 미납요금 등이 있을 경우에는 반환하여야 할 요금 등에서 미납요금 등을 우선 공제하고 반환할 수 있습니다.

제9조 손해배상

① 회사는 회사의 책임 있는 사유로 장애가 발생하여 월 가용률(아래 정의) 구간 미만을 제공하여 회원이 손해를 입은 경우 회원의 청구에 의해서 손해를 배상합니다. 회원이 손해배상을 청구하고자 하는 경우 이에 대한 사유, 청구액 및 산출근거, 장애의 상세 내용(이중화 구성 포함)을 기재하여 서면으로 신청하여야 합니다. 회원은 안정적인 서비스 구성을 위하여 server 등 이중화 구성의 의무가 있으며, 이는 손해배상 시의 요건이 됩니다.

※ 월 가용률(%)=100x[1-{서비스를 이용한 한 달 동안 회사의 귀책사유로 인한 장애로 서비스를 이용하지 못하는 장애시간(분)의 합/서비스를 이용한 한 달(분)}] (“분”은 시간단위인 분(分)을 의미함)

※ 장애시간 : 서비스를 이용하지 못한 사실을 회원이 회사에 통지한 때(회원의 통지 전에 회사가 그러한 사실을 알게 된 경우는 회사가 그러한 사실을 알게 된 때)로부터 측정됨

② 서비스가 제1항에서 제시된 월 가용률을 만족하지 못할 때 손해액은 서비스 별로 아래 금액을 기준으로 하여 회원과 협의하여 결정합니다.

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 |

– 월 가용성 99.9%를 만족하지 못하는 시점부터 99.5%까지: 월 이용요금의 10%

– 월 가용성 99.5%를 만족하지 못하는 시점부터 99%까지: 월 이용요금의 20%

– 월 가용성 99%미만까지: 월 이용요금의 30%

※ 단일 존에서도 DB 등 주요 server의 이중화 구성 필요

나. 멀티가용성존 (Multi-Availability Zone) 미구성시

|  |  |
| --- | --- |
| 월 가용률 | 할인율(%) |
| 99.5% 이상 ~ 99.9% 미만 | 10 |
| 99.0% 이상 ~ 99.5% 미만 | 20 |
| 99.50% 미만 | 30 |

– 월 가용성 99.9%를 만족하지 못하는 시점부터 99.5%까지 : 월 이용요금의 10%

– 월 가용성 99.5%를 만족하지 못하는 시점부터 99%까지 : 월 이용요금의 20%

– 월 가용성 99%미만까지: 월 이용요금의 30%

※ 단일 존에서도 DB 등 주요 server의 이중화 구성 필요

2. KT Cloud CDN/storage/backup 서비스

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

– 월 가용성 99.0%를 만족하지 못하는 시점부터 99.9%까지: 월 이용요금의 10%

– 월 가용성 99% 미만: 월 이용요금의 25%

3. VMware on KT Cloud 서비스

VMware on KT Cloud서비스와 관련된 손해배상기준은, server서비스는제1호를, storage/backup서비스는 제2호를 따릅니다.

③ 회원이 서비스를 이용하지 못함으로 인한 회사의 배상책임은 제1항, 제2항에 의한 손해배상에 한정되며, 이를 제외한 회사의 추가 손해배상은 없습니다.

④ KT Cloud storage/backup 서비스의 경우 회사의 책임 있는 사유로 서비스 스토리지에 저장된 회원의 데이터나 정보가 삭제 또는 임의 변경되어 회원의 업무수행에 있어 회복할 수 없는 손해를 발생시킨 경우에 회사가 회원에게 부담하는 손해배상액은 해당 서비스 월 이용요금의 1.5배를 한도로 합니다.

⑤ 손해배상액은 회원의 선택에 따라 다른 서비스 구매나 해당 서비스의 월 이용요금으로 사용할 수 있습니다.

⑥ 웹방화벽, 웹방화벽 Pro등의 보안 서비스 정책 설정 최적화 미비 또는 회원사의 귀책사유로 인한 정보보안 사고 발생에 대해서는 회사가 손해배상의 책임을 부담하지 않는다. (첨부1. KT Cloud 서비스의 6. 보안 서비스 내용에 따른다)

⑦ 회사는 회원이 서비스와 관련하여 타인의 저작권 등을 침해하더라도 이에 대한 민형사상의 책임을 부담하지 않습니다. 만일, 회원이 타인의 저작권 등을 침해하였음을 이유로 회사가 타인으로부터 손해배상청구 등 이의제기를 받은 경우 회원은 회사를 면책하고 자신의 비용과 책임으로 처리하여야 하며, 회원은 그로 인해 회사에 발생한 모든 손해를 배상하여야 합니다.

⑧ 전항과 관련하여 회사가 제3자에게 손해배상을 하거나 회사에게 손해가 발생한 경우 회원은 이로 인한 회사의 모든 비용(변호사 비용 등 포함) 및 손해를 배상하여야 합니다.

제10조 면책조항

① 회사는 다음 각 호의 사유로 인하여 발생한 손해에 대해서는 그 책임을 지지 아니합니다.

1. 서비스 점검이 불가피하여 사전에 공지한 경우로 회사의 고의, 중과실이 없는 경우

2. 매주 일요일 01시 ~ 07시(6시간)까지 정기점검으로 서비스를 중단했을 경우

3. 국가의 비상사태, 천재지변, 전국적인 네트워크 장애 또는 이에 준하는 불가항력으로 인해 서비스를 제공할 수 없는 경우

4. 회원 또는 제3자의 귀책사유로 인한 서비스 장애가 발생한 경우

5. 서비스의 관리영역을 벗어난 공중통신선로의 장애로 서비스 이용이 불가능한 경우

6. 전기통신서비스의 특성상 불가피한 사유가 있는 경우

7. 회원이 법적으로 금지되거나 기타 이에 준하는 문제가 있는 응용프로그램 및 데이터를 보유하여 회사가 서비스를 중단한 경우

8. 회원이 직접 구입한 장치나 회원의 요구에 의해 클라우드 제공 장비를 대체하여 설치된 장비 등의 불량으로 서비스 장애가 발생한 경우

9. 회원의 정보시스템에 발생한 사고의 확산을 방지할 목적으로 서비스가 중단된 경우

10. 비상연락처 등 회원의 계약정보 변경사항 누락으로 서비스 관련 안내사항 등을 수신하지 못하여 불이익이 발생한 경우

11. 회원이 임의로 설치한 응용프로그램의 오류 또는 회원이 서비스를 신청하면서 서버 생성시 선택한 OS를 임의로 업그레이드 등 변경하여 서비스에 장애가 발생한 경우

12. 회원이 무료로 서비스를 이용하는 경우

② 회원이 머신 이미지를 통해 공유한 이미지로 인하여 다른 회원 포함 제3자의 개인정보 유출 등 보안상 위험이 있는 경우 해당 회원은 자신의 비용과 책임 하에 이를 해결하여야 하며, 회사는 이에 대한 일체의 책임을 지지 않습니다. 또한, 회원이 머신 이미지를 통해 공유한 이미지에 대해(예, 정당한 사용권한이 없는 상용 소프트웨어 포함 등) 제3자로부터 자신의 지적재산권(특허, 등록실용신안, 디자인권, 컴퓨터 프로그램을 포함한 저작권, 상표권, 데이터베이스권, 영업비밀 등을 포함하며 등록 유무를 불문한다)을 침해한다는 주장 또는 민형사 소송이 제기되는 경우 회원은 자기의 책임과 비용으로 이를 해결하고 회사를 면책하여야 합니다.

③ 회사는 회원이 머신 이미지 검증을 요청하면 회사의 클라우드 환경 인프라에 적합한지 여부만을 검증하여 적합하다고 정한 머신 이미지에 대해서는 명칭과 관련 설명문을 사이트에 등재할 수 있습니다. 위 회사의 검증 절차는 개인정보 유출 등 보안상 위험 유무 및 제3자의 지적재산권 침해 여부 등에 대하여는 판단하지 않으며, 본 검증 절차를 통과하였다고 하여, 전 항의 회원 책임이 감면된다거나 회사로 책임이 이전되는 것을 의미하지 않으며 회원은 위와 관련한 책임을 전적으로 부담합니다.

④ 회원은 보안사고(악성코드, 컴퓨터 바이러스, 해킹, 트로이목마, 스파이웨어, 논리 폭탄, 서비스 거부 또는 고출력 전자기파 등의 방법으로 또는 정당한 권한 없이 혹은 허용된 접근권한을 넘어 정보통신망 또는 이와 관련된 정보시스템을 공격하거나 침입하는 행위를 말한다)를 예방, 탐지, 차단하는 보안시스템의 설치ㆍ운영 등 기술적ㆍ물리적 보호조치 및 회원의 임직원에 대한 관리ㆍ조직ㆍ경비의 확보 등 관리적 보호조치를 스스로 강구하여 자신이 운영 중인 서버, VDI 등 정보시스템을 안전하게 보호하여야 하며, 별도로 시스템 보안과 관련한 계약을 회사와 체결한 경우(이 경우 회원과 회사 사이에 체결된 계약에 따름)를 제외하고는 회원이 운영 중인 서버, VDI 등 정보시스템에 발생한 보안사고에 대하여 회사는 책임을 지지 아니합니다.

⑤ 회원이 임의로 설치한 응용프로그램 및 상용 소프트웨어로 발생되는 License 비용 및 법적 분쟁은 회원의 비용과 책임 하에 이를 해결하여야 하며, 회사는 이에 대한 일체의 책임을 지지 않습니다.

⑥ KT Cloud import/export 서비스의 회원 Disk는 복사본이어야 하며 Disk 원본일 경우 Disk 내의 데이터에 대한 유실, 손실 및 파손에 대해 회사는 일체의 책임을 지지 않습니다.

⑦ KT Cloud import/export 서비스의 데이터 이관 후 회원 Disk들은 회원이 1주일 내에 회수하여야 합니다.

⑧ 회원이 서비스를 범죄행위에 이용한 경우 이에 대한 모든 책임은 해당 회원이 부담하며, 회사는 이에 대한 일체의 책임을 부담하지 않습니다. 만약 이로 인하여 회사가 책임을 부담하게 되는 경우에는 회사는 책임을 부담한 부분에 대하여 해당 회원에게 구상을 청구할 수 있습니다.

⑨ server, DB서비스, cloud storage 서비스 등 서비스 이용 중에 보관한 데이터는 회원 소유로서 회원이 관리하여야 합니다. 회사는 데이터 유형에 상관없이 회사는 데이터에 대한 소유권을 가지지 않습니다.

제3장 NHN Cloud 서비스

제11조 이용신청 및 방법

본 장에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같으며, 본 장은 호스팅 서비스에 한해 적용됩니다.

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 체결됩니다.

② “서비스이용신청자”는 이용 신청 시 “회사”에서 요구하는 제반 정보(전자우편주소, 전화번호 등)를 제공하여야 합니다.

③ “회원”이 사업자인 경우, “서비스”에 가입한 달의 익월 15일 전까지 추가로 다음 각호의 서류를 직접 또는 팩스나 우편발송 등 “회사”가 인정하는 방법으로 제출하여야 합니다.

1. “서비스” 이용신청서 (필요한 경우 “회사”가 정하는 소정의 양식으로 제출)

2. 요금납입책임자의 사업자등록증

3. 기타 요금감면, 할인 등을 위하여 “회사”가 필요하다고 인정하여 요청하는 자료

④ “회사”는 “서비스이용신청자”에게 본인을 확인할 수 있는 인증절차를 요구할 수 있습니다. 이 경우 “서비스이용신청자”는 해당 인증을 수행하는 등 절차를 완료하여야 합니다.

제12조 이용요금의 청구

① “회사”는 전월 1일부터 전월 말일까지 발생한 “유료서비스” 이용요금을 당월(요금납기월) 납입 기일 전까지 청구합니다.

② “회사”는 “회원”이 정의한 청구서 단위를 기준으로 납입 청구서를 청구합니다.

③ “회사”는 “회원”이 복수의 “서비스”를 이용하는 경우 복수의 이용 요금(복수의 미납금 포함)을 하나의 납입 청구서로 통합하여 청구할 수 있습니다.

④ 회원은 회사가 정한 결제수단을 활용하여 “서비스” 이용에 대한 이용요금을 납입합니다.

⑤ “유료서비스”의 경우 일정 주기마다 “회원”이 입력한 결제수단 등의 결제정보로 “유료서비스”를 자동으로 구매하는 자동결제를 원칙으로 합니다.

제13조 이용요금에 대한 이의 신청

① “회원”은 “회사”의 청구 요금에 이의가 있을 경우, 서면으로 이의 신청을 할 수 있습니다.

② “회사”는 이의 신청 접수 후 20일 이내에 처리 결과를 “회원”에게 통지해야 하며, 부득이한 사유로 기간 내에 처리하지 못한 경우에는 그 사유 및 처리기간을 재 산정하여 “회원”에게 통지합니다.

제14조 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 진행합니다.

② 전항에도 불구하고, “SLA”가 정해져 있지는 않은 “서비스”의 경우에는 아래의 내용을 기준으로 하여 손해배상금액을 결정합니다.

|  |  |
| --- | --- |
| 월 가용률 | 송해배상금 |
| 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 |

1. 월 가용성(%) = 100 \* [1-{“서비스”를 이용한 한달 동안 “회사”의 책임 있는 사유로 인한 장애로 “서비스”를 이용하지 못하는 장애시간(분)의 합/“서비스”를 이용할 수 있는 기간 한달(분)}] (“분”은 시간단위인 분(分)을 의미함)

2. 장애는 “서비스”를 이용하지 못한 사실을 “회원”이 “회사”에 통지한 때 (“회원”의 통지 전에 “회사”가 그 사실을 알 경우는 “회사”가 그 사실을 알게 된 때) 부터 장애시간은 측정됩니다.

③ “회원”이 본 조 제1항에 따라 “회사”에 손해 배상을 청구하고자 하는 경우 이에 대한 사유, 청구액 및 산출 근거, 장애에 대한 상세 내용을 기재하여 서면으로 신청하여야 합니다.

④ 본 조에 따른 손해 배상액은 “회원”의 선택에 따라 다른 “서비스” 구매나 해당 “서비스”의 월 이용 요금으로 사용될 수 있습니다.

⑤ “회원”이 “서비스”를 이용하지 못함으로 인한 “회사”의 배상책임은 제1항에 의한 손해배상에 한정되며, 이를 제외한 “회사”의 추가적인 손해배상은 없습니다.

⑥ “회사”는 “회사”가 제공하는 “무료서비스” 이용과 관련하여 “회원”에게 발생한 어떠한 손해에 대해서도 책임을 지지 않습니다. 다만, “회사”의 고의 또는 중대한 과실로 인하여 발생한 손해의 경우는 제외합니다.

⑦ 본 약관 하에서 “회사”의 “회원”에 대한 총 배상책임은 “회원”이 “회사”에게 지불한 금액으로 제한됩니다.

제4장 운영관리(매니지드) 서비스

제15조 용어의 정의

본 장에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같으며, 본 장은 매니지드 서비스에 한해 적용됩니다.

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

제16조 서비스의 종류 및 범위

① 회사가 제공하는 기술 지원 서비스는 Linux 및 Windows Server 등 기타 IT기기들을 대상으로24시간 365일 시스템 모니터링 및 상태 체크서비스가 제공됩니다. (단, 회원의 웹사이트 운영 및 프로그램, HTML과 관계 있는 DB/CGI/Script/파일 내용 등은 서비스 대상이 아니며 시스템 운영 및 관리와 직접 관련이 없는 홈페이지 콘텐츠 및 프로그램 오류 등에 관한 사항 역시 서비스 대상이 아닙니다.)

1. 서비스의 종류 및 범위

가. 매니지드 서비스의 종류에 따른 서비스 범위는 각 종류별(등급별) 개별 부가 서비스의 서비스 내용을 따르며 그 내용은 해당 부가 서비스의 약관에 준합니다.

나. 매니지드 서비스는 각 부가 서비스를 서비스의 종류(등급)에 따라 통합시킨 패키지 형태의 서비스입니다.

2. 이 약관에서 사용하는 용어 중 제15조에서 정하지 아니한 것은 관계 법령 및 서비스별 안내에서 정하는 바에 따르며, 그 외에는 일반 관례를 따릅니다.

제17조 이용 계약의 단위

① “회사”의 모든 서비스에서 제공되는 시스템(서버 또는 하드웨어)이 기본 단위이며, 기본 단위별 (VM가상머신 1대당)로 매니지드 서비스 요금이 각각 합산됩니다.

제18조 서비스 이용요금

① 서비스 종류별로 서비스 요금이 달리 부과될 수 있습니다.

② 매니지드 서비스에 포함되지 않는 별도 추가지원 사항에 대해서는 기타 지원 서비스의 가격에 따라 개별 요금 부과됩니다.

③ 회사는 이용요금 납입을 위한 청구서를 서비스 이용요금 청구와 함께 회원에게 발송하며, 회원은 청구 일(공휴일인 경우 익일)까지 요금을 납입하여야 합니다.

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

제19조 손해배상

1. 데이터 손실로 인해 서비스가 중단된 경우 데이터 내재 가치 및 그로 인한 영업 손실에 대해 서는 보상하지 않습니다.

② 회사는 서비스의 이용과 관련하여 회사에게 책임이 없는 사유로 회원에게 발생한 손해에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.

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 합니다.

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 없습니다.

⑤ 회사는 다음 각호의 사유에 의해 회원에게 손해가 발생한 경우 회원에게 손해배상 책임을 부담하지 않습니다.

1. 회원이 직접 구입한 단말장치 등의 불량으로 서비스 장애가 발생한 경우

2. 전시, 사변, 화재, 천재지변 또는 이에 준하는 국가비상사태 등 불가항력적인 경우

3. 회원의 고의나 과실로 인해 발생한 경우

4. 전기통신서비스의 특성상 불가피한 사유가 있는 경우

5. 회원의 정보시스템에 발생한 사고의 확산을 방지하기 위한 서비스 중단

6. 서비스의 장애가 타 사업자가 제공하는 서비스에 의한 경우

7. 서비스 점검이 불가피하여 사전에 공지한 경우로 회사의 고의, 중과실이 없는 경우

8. 사전 공지된 정기점검으로 서비스를 중지했을 경우

9. 기타 회사의 고의 또는 과실이 아닌 사유로 서비스 장애가 발생하거나 파일 손상이 있는 경우

⑥ 회사는 회원의 서비스와 관련하여 타인의 지식재산권 위반 등의 범죄행위로 인한 민형사상의 책임을 부담하지 않습니다. 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 합니다.

[별첨1] 매니지드 서비스 범위

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 서비스 영역 | 주요업무 | 기본형 | 고급형 | 비고 |
| 일반 응대 | 일반 문의 가이드 지원 | ○ |  |  |
| 서비스 데스크 이메일 기술 지원 | ○ |  |  |
| 구성 배포 | 기본 아키텍처 디자인 | ○ |  |  |
| 구축 및 환경 설정 | ○ |  |  |
| 테스트 및 PoC 진행 | ○ |  |  |
| 관리지원 | 리포팅 | ○ |  |  |
| 운영관리 | 24×365 모니터링 및 관제 | ○ |  |  |
| 서비스 요청(SR) 대응 | ○ |  |  |
| 장애 관리 | ○ |  |  |
| 계정 관리 | ○ |  |  |
| OS관리 | ○ |  |  |
| 표준 SLA | ○ |  |  |
| 전문지원 | 전담인력 지원 | ○ |  |  |
| WEB/WAS 설치 Trouble Shooting | 별도 비용 |  |  |
| 설치형 DB 설치 Trouble Shooting | 별도 비용 |  |  |
| 3rd Party Application 설치 Trouble Shooting | 별도 비용 |  |  |
| 기타 운영 문의 가이드 대응 | ○ |  |  |
| 교육 | 클라우드 일반 교육 | ○ |  |  |
| CSP 기본 교육 | ○ |  |  |
| 신기술 교육 | ○ |  |  |
| 멀티 클라우드 교육 | ○ |  |  |
| IT Trend 교육 | ○ |  |  |
| 전문엔지니어 지원 | 사전점검 지원서비스 | ○ |  |  |
| 지원내역 보고(장애, 월 1회 정기 리포팅) | ○ |  |  |
| 긴급 기술지원 서비스(근무시간 긴급 문제 해결) | ○ |  |  |
| 실시간 모니터링 서비스(1:1전담, 응급복구) | ○ |  |  |
| 모니터링 서비스 | 로그분석 서비스(시스템 로그) | ○ |  |  |
| 로그분석 리포트(시스템 로그) | ○ |  |  |
| 통합 모니터링(Health Check, 장애 문자발송) | ○ |  |  |
| 트래픽 모니터링(Zabbix) | ○ |  |  |
| OS로그 모니터링 | ○ |  |  |
| 모니터링 최적 임계치 설정 | ○ |  |  |
| 장애처리 | 장애조치(OS계층의 조치, 덤프 분석 | ○ |  |  |

• 매니지드 서비스 비용

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| VM(가상 머신) 1개당 | 200,000원(VAT 별도) |  |  |