ITeyes Naver Cloud Platform Managed SLA

제1장 Naver Cloud Platform

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 매니지드 서비스

제6조 용어의 정의

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

① “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.

제7조 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 제12조에서 정하지 아니한 것은 관계 법령 및 서비스별 안내에서 정하는 바에 따르며, 그 외에는 일반 관례를 따릅니다.

제8조 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.

제9조 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.

제10조 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 | 기본 지원 여부 | 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 제외) | ○ | 24시 365일대응 |

• 매니지드 서비스 비용

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