

유지 보수 계약서

2016. 10. 28.

(주)원익아이피에스

(주)LG유플러스

소프트웨어 유지보수 계약서

(주)원익아이피에스(이하"고객사"이라 칭함)와 (주)LG유플러스 (이하"유플러스"이라 칭함)은 본 계약서 제 2조에 정의된 제품(이하 제품)에 대한 유지보수 서비스 지원에 관한 소프트웨어 유지보수계약 (이하"계약"이라 칭함)을 다음과 같이 체결한다.

제 1 조. 정 의

본 계약서와 관련 별첨에 있어 아래 용어는 다음과 같은 의미를 갖는다.

1.1 효력발생일

효력발생일은 본 계약서 계약일자 또는 본 계약 제 9 조에 따른 기간 연장에 따른 개시일자로 본 계약의 효력이 발생하는 일자를 의미한다.

1.2 Update

Update라 함은 소프트웨어 버전의 소수점 이하 변동 시 적용되는 제품발표를 의미한다.
Update는 이전 버전 제품의 기능에 패치 및 결함수정 등을 추가한 것이다.

1.3 Upgrade

Upgrade라 함은 소프트웨어 버전의 정수 부분 변동 시 적용되는 제품발표를 의미한다.
Upgrade는 주요기능의 추가 및 성능 향상, 제품 구조의 변화 등을 포함한다.

1.4 유지보수 서비스

유지보수 서비스라 함은 본 계약에 의거 하여 "유플러스"가 "고객사"에게 제공하는 서비스를 의미한다.

1.5 On-Call Base 유지보수

On-Call Base 유지보수는 고객사가 본 계약의 유지보수 서비스 범위 외의 지원을 원하거나 통상근무 시간외의 시간에 특별 지원을 원할 경우 건 별 "유플러스"가 정한 별도의 계약에 따라 별도의 유지보수료를 지불하고 지원받는 서비스를 의미한다. (통상 40만원/일)

제 2 조. 제품

"제품"은 본 계약 별첨1의 사용 모듈로 규정한다.

제 3 조. 을의 책임

- 3.1 "유플러스"는 본 계약의 제 5조에 명시된 유지보수 서비스 범위내의 모든 서비스를 "고객사"에게 최선을 다하여 제공한다.
- 3.2 "유플러스"는 4.2항의 서비스를 제공 한 뒤 "고객사"에서 서비스 이력관리 현황을 조회할 수 있는 방안을 제공한다.

제 4 조. 고객사의 책임

- 4.1 "고객사"는 "유플러스"가 유지보수 서비스의 제공을 원활하게 할 수 있도록 을이 요청하는 모든 소프트웨어 상태나 문제점 등에 대한 정보 및 이들에 대한 접근에 대해 성실히 협조한다.
- 4.2 "고객사"는 모든 유지보수 서비스 요청 시 본 계약에 첨부된 별첨3의 Service Request Report를 기입하여 "유플러스"에게 제출하거나 전자우편 또는 전화로 "유플러스"에게 상황을 자세히 설명해야 하며, 이때 "유플러스"의 요청이 있을 시 "유플러스"가 필요로 하는 제반정보도 함께 제공한다.

제 5 조. 유지보수 서비스 범위

- 5.1 "유플러스"의 "고객사"에 대한 유지보수 서비스는 다음과 같은 항목으로 구성되며 본 계약에 첨부된 별첨2 에 규정되어 있다.
- 5.2 유지보수서비스의 제공시간은 "유플러스"의 통상근무시간 내에 한 한다. 통상근무시간 외의 지원을 원할 경우에는 "고객사"와 "유플러스"가 협의하여 별도 비용에 의해 진행한다.
- 5.3 하드웨어 또는 소프트웨어 Platform(OS, DBMS등)(이하 시스템이라 칭함)의 변경으로 인해 시스템이 오류가 발생한 경우 "유플러스"는 원인을 찾아 개선 한다.
다만 하드웨어 또는 소프트웨어 Platform 제공자의 문제 해결에 대한 협조가 전제 되는 경우 각 제공자의 협조를 얻어 문제 해결을 한다. "고객사"는 하드웨어 및 소프트웨어 Platform의 변경 요구가 발생한 경우 사전에 "유플러스"와 협의를 통해 변경을 하여야 하며, 사전 협의 없이 변경이 일어나 문제가 발생한 경우 "유플러스"에게 책임이 없다.
- 5.4 시스템 변경 및 Update시 "고객사"는 "유플러스"에게 변경 계획을 사전에 통보해야 하며, "유플러스"는 "고객사"와 협의하여 시스템 변경 여부를 결정 후, 이에 따른 제품의 재설치 서비스(OS 및 DBMS 설치는 "고객사"가 진행함)를 제공한다.
- 5.5 유지보수서비스 제외사항

본 계약상 "유플러스"가 수행할 유지보수 서비스에 다음사항은 포함되지 아니한다.

5.5.1 고객의 과실에 의해 야기된 사고에 의한 장애

5.5.2 "유플러스"가 지정한 유지보수요원 이외의 요원이 수행한 시스템개조, 첨가, 조정, Update 및 수리가 시스템에 대한 중대한 영향을 끼친 경우

5.5.3 "고객사" 요청에 의한 수정 및 추가개발

5.6 프로그램 오류로 인한 데이터의 문제가 발생한 경우 "유플러스"는 오류를 24시간 이내에 조치 완료함을 원칙으로 한다. 단, 24시간 이내에 해결할 수 없는 사안인 경우는 최대한 빠른 시간 안에 복구하는 계획을 세워 장애 복구 작업을 수행하기로 한다.

제 6조. 기밀유지

"고객사"와 "을"은 본 계약을 통하여 습득한 기밀을 제 3자에게 공개하여서는 안되며, 이를 위반한 경우 "고객사"와 "을"은 본 계약의 일부 또는 전부를 파기할 수 있고, 이로 인한 손해배상을 각기 상대방에게 청구할 수 있다.

제 7조. 불가항력

"고객사"와 "을"은 어느 일방이 합리적으로 통제할 수 없는 정부의 조치, 화재 또는 홍수 등의 천재 지변, 폭동, 군사행위 등의 불가항력적 상황으로 인한 계약상의 의무 불이행에 대해 서로 책임지지 않는다.

제 8조. 유지보수료

8.1 "고객사"는 연 유지보수료를 본 계약의 별첨1 에 의거하여 "유플러스"에게 지불한다.

8.2 "유플러스"는 연 유지보수료를 계약 후, 7일 이내 청구하며, 고객사는 청구 후, 7일 이내에 현금으로 지불 한다.

8.3 유지보수 서비스 지원 시간외의 시간이나 유지보수 서비스 범위 외의 지원을 원할 경우, "고객사"와 "유플러스"의 협의 하에 40만원(부가세별도)/1일의 별도 비용을 지불해야 한다.
(단, 5조 5.6항에 해당 시는 제외한다)

8.4 5.5.3항의 경우 "유플러스"는 "고객사"의 요청에 의하여 수리비용에 관한 견적을 제출할 수 있다.
"고객사"는 견적을 받은 후 30일 내에 "유플러스"에게 수리를 받을 것인지 여부를 통지하여야 한다.

제 9조. 기간 및 종료

- 9.1 본 계약의 기간은 1년이며, 완료일 1개월 전 별도의 계약해지 통보가 없는 한 본 계약은 자동으로 1년씩 연장된다.
- 9.2 본 계약은 이행이 불가피한 사유가 발생한 경우에 한하여 쌍방 중 일방의 서면 통보에 의해 종결 될 수 있다.
- 9.3 본 계약은 다음의 경우 종료된다.
- 9.3.1 "고객사"로부터의 유지보수로 지불이 지불 예정일로부터 30일 이내에 이루어지지 않을 경우
 - 9.3.2 계약 일방이 본 계약 항목을 이행하지 못한 경우, 그 불이행에 대한 서면 이행 요청 30일 이내에 이에 대한 시정이 이행되지 않을 경우
- 9.4 "고객사"의 계약 불이행에 따른 본 계약의 종료 시, "고객사"가 지불한 유지보수료는 환불 되지 않는다.

제 10조. 보증한계

- 10.1 본 계약의 Update, 신제품, 매뉴얼 (전체 또는 부분), 미디어 등은 "고객사"와 "유플러스" 사이에 체결된 제품 구매 또는 라이선스와 관련된 계약서 및 사용계약서의 모든 조항 및 조건에 적용을 받는다.
- 10.2 "유플러스"의 유지보수 서비스는 사용 소프트웨어 현 상태에 대한 지원을 의미하며, OS 및 DBMS의 알려진 오류나 개발자가 현 버전에서 해결할 수 없다고 통보한 오류에 대해서는 이의 수정을 위한 Update를 적극 추진하는 것 외에는 책임을 지지 않는다.

제 11조. 분쟁의 처리

본 계약에 정의하지 않은 사항은 일반 상 관례에 따른다.

제 12조. 계약 효력

- 12.1 본 계약의 어떠한 사항도 "고객사"와 "유플러스"의 합의 날인 없이는 임의로 변경, 수정될 수 없다.
- 12.2 본 계약의 종료 후에도 계약기간 중 발생한 채권, 채무는 계속 유효하다.

제 13조. 계약의 증명

양 당사자는 상호 대등한 입장에서 본 계약의 제 조건 및 의무를 이해하고 동의하며, 이를 증명하기 위하여 계약서 2부를 작성하고 기명 날인하여 "고객사"와 "유플러스"가 각각 한 부씩 보관한다.

2016 년 10월 28일

"고객사" (주)원익아이피에스
경기도 평택시 진위면
진위산단로 75

"유플러스" (주)엘지유플러스
서울특별시 용산구 한강대로 32

대표이사 변 정 우 (인)



대표이사 권 영 수 (인)



별첨 1

유지보수 비용 내역

패키지명	내역	월 유지보수 비용(부가세별도)
OnNET21™ 그룹웨어	구축된 전 모듈	₩ 1,000,000
합 계 (부가가치세 별도)		₩ 1,000,000
유지 보수 계약 기간	2016년 1월 1일 ~ 2016년 12월 31일	

청구분할 : 원익아이피에스(695-81-00374) : 800,000원/ 원익홀딩스(133-81-27249) : 200,000원

별첨 2

유지보수 서비스 내역 및 비용

구 분	서 비 스 내 역	
1. 기본 서비스	(1) 원격지원 서비스 "유플러스"는 "고객사"의 요청이 있을 시 "고객사"의 문제나 요구사항을 신속하게 해결 하기 위하여 인터넷 망이나 다이얼 업 모뎀(Dial-up Modem)을 통해 "고객사"의 시스템(서버 등)에 직접 접근하여 문제를 해결하는 것을 원칙으로 한다.	
	(2) 신제품 할인 신버전에 대해서 할인 제공한다. 단, 기존 개발범위에 대해서는 별도 비용을 협의한다.	
	(3) 전자우편(E-Mail) 서비스 "유플러스"의 통상근무시간이 아닌 경우나 자세한 예를 명시하여 질문할 필요가 있는 경우에는 "고객사"가 원하는 질문을 "유플러스"의 전자우편(E-Mail) 서버로 문의할 수 있도록 하는 서비스를 제공한다. 서비스 제공시간: 데이터 수신: 24시간, 응답시간: "유플러스"의 통상근무시간)	
	(4) 오류 수정 서비스 제품의 사용도중 "유플러스"가 인정하는 오류가 발생한 경우 "유플러스"는 오류를 빠른 시간 안에 수정한다. (5.6 항 참조)	
	(5) 성능 점검 및 성능조정 (Performance Tuning) 서비스 "유플러스"는 "고객사"가 사용하는 시스템이 최대의 성능을 발휘 할 수 있도록 소프트웨어의 성능 및 이상 유무를 점검한다. 시스템 점검 보고는 "고객사"의 요청으로 연 2 회 실시	
2.On-Call Base 서비스	(1) 계약기간 내에 "유플러스"가 인정하는 제품의 오류 이외에 본 계약 5.5항 에 해당하는 이유로 "고객사"의 업무 수행 중 문제가 발생하여 전화나 기타 원격지원 서비스로 해결될 수 없을 시, "유플러스"의 지원 요원이 "고객사"의 업무처를 방문하여 문제점 해결 의 자문과 애로사항을 해결하는 방문 서비스를 제공 한다.	요청이 있을 경우 별도 청구 (40만원/일)
	(2) 추가 수정 요구 사항이 발생한 경우, (추가 수정요구에 대한 서비스 제공은 기본 유지 보수 계약이 체결되어 있어야 가능하다.) (3) 고객사 서버관리 부실 또는 서버장애, OS & DB장애로 그룹웨어 재설치 시, 원격 그룹웨어 재설치는 40만원, 방문 그룹웨어 재설치는 인원당 60만원	

* 서비스 제공시간은 "유플러스"의 통상근무 시간을 의미한다.

** "유플러스"의 통상 근무시간: 월요일~금요일: 09:00~18:00(공휴일 제외)

별첨 3

Service Request Report						
요청자	상 호					
	부 서		직 위		성 명	
	전 화		팩 스		E-mail	
요구사항	필요한 경우 서류를 첨부하여 주십시오.					
방문일자				처리시간	~	
처리내용						
확 인	작성자		완료일		팀장	
	접수자		접수일		팀장	