**서비스 수준 협약서**

**(SLA: Service Level Agreement)**

**목적 (Purpose)**

본 서비스 수준 협약서를 통해 (주)인스웨이브시스템즈가 제공하는 W-Hive 모바일 앱 빌드 서비스의 서비스 수준 및 보상 규정을 명확히 합니다.

**용어 정의 (Definitions)**

1. W-Hive 모바일 앱 빌드 서비스 (이하 ‘서비스’): 모바일 앱(Android/iOS)을 빌드/배포를 자동으로 사용할 수 있는 W-Hive 모바일 앱 빌드 서비스를 의미합니다.
2. 월 사용 시간: 24시간 x 장애 발생 월의 일 수
3. 가동률: (월 사용 시간 – 장애 시간) / 월 사용 시간 x 100
4. 유료 고객: 장애 발생일을 기준으로 서비스 Professional 또는 엔터프라이즈 플랜을 사용 중이며, 월간 또는 연간 이용료가 완납된 고객을 의미합니다. (이용료 미납 또는 무료 제공 기간에 해당하는 경우 제외)

* 월구독형 요금제

| 요금종류 | 요금 | 앱 | 비고 |
| --- | --- | --- | --- |
| Freefier | 무료 | Android 1개 |  |
| Professional | 월 300,000원  연 3,000,000원 | Android 2개  iOS 개 | Contact US |
| Enterprise | Contact US | Contact US | Contact US |

1. 크레딧: 서비스에서 사용할 수 있는 적립금의 형태로, 1크레딧은 1원의 가치가 있으며 제3자에게 양도 및 현금으로 교환이 불가능합니다. 부여된 크레딧은 지급 익월부터 사용할 수 있습니다.

**서비스 책임 (Service Responsibility)**

서비스는 월 사용 시간 대비 업계 수준인 가동률 99.0%를 보장합니다.

서비스가 위 가동률을 충족하지 않을 경우, 유료 고객은 장애 발생 당일 서비스 측으로 장애 내용을 접수하여 아래 정의된 보상 규정을 적용한 보상 크레딧을 부여 받을 수 있습니다.

**서비스 장애 (Downtime)**

본 협약서에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같습니다.

* 검증된 서버 장애로 서비스 접속이 불가능한 경우
* 검증된 장애로 메시지 수/발신이 불가능한 경우

서비스 장애 시간으로 포함되지 않는 항목은 다음과 같습니다.

* 사전 공지를 통해 예정된 정기 점검의 경우
* 이용자의 네트워크 환경 문제로 인해 서비스 사용이 불가능한 경우
* 외부 연동 서비스 제공자 측의 장애 발생으로 서비스의 특정 기능 사용이 불가능한 경우
* 불가항력적 원인(천재지변, 폭동, 전쟁, 소요사태, 정부의 규제 등)으로 서비스 사용이 불가능한 경우

**보상 규정 (Service Credit)**

상기 항목에서 명시된 장애 발생 시 월 이용료 기준, 아래 가동률 별 명시되어 있는 보상 비율에 해당하는 금액을 서비스 크레딧으로 보상합니다.

| **가동률** | **보상** |
| --- | --- |
| 98.0% 이상 99.0% 미만 | 10배 |
| 98.0% 미만 | 15배 |

**보상 요청 및 지급 절차 프로세스 (Credit Request and Payment Procedures)**



1. 장애 접수 (장애 발생일): 서비스 장애가 식별되는 즉시, 복구 작업을 실시합니다. 장애발생일 유료 고객으로부터 접수된 보상 요청에 신속히 (전자) 서면 또는 유선으로 답변합니다.
2. 복구 작업: 장애로 인한 영향력을 최소화하기 위해 서비스의 신속한 복구를 수행하고 장애 원인에 따라 정확한 대응 방법을 설정합니다.
3. 장애 리포트 전달 (장애 발생 7일 이내): 서비스 장애 시간과 장애 원인 및 내용, 후속조치를 포함하는 장애 리포트를 장애 발생 7일 이내로 전달합니다.
4. 보상액 산정 및 지급: 서비스 서비스 장애 보상 정책에 준하여 크레딧으로 장애 발생일 10영업일 이내로 보상합니다.

모니터링: 복구 작업을 완료한 이후에도 장애 예방 및 대응을 위한 중장기적 개선 사항을 발굴하기 위해 지속적으로 모니터링합니다. 모니터링 프로세스는 장애 근본 원인에 대한 재확인, 해결책 분석 및 평가의 순서로 순환합니다.

**보안 요구사항**

인스웨이브시스템즈는 국가기관등에 클라우드서비스를 제공하는 경우, 계약 또는 보안서비스 수준 협약과정에서 다음 사항들을 고려하고 있습니다.

1. 클라우드컴퓨팅서비스 제공 범위
2. 회사가 제공하는 서비스에 회원가입후 지정된 AppID에 대하여 모바일 앱 빌드 서비스를 사용할 수 있습니다
3. 모바일 앱 빌드 서비스는 모바일 앱(Android/iOS)을 빌드 및 배포 서비스를 범위로 합니다.
4. 모바일 앱 빌드 서비스는 프로젝트 생성/설정, 빌드, 배포, 관리기능을 기본서비스로 합니다.
5. 회사의 의무
6. 회사는 이 약관에서 정한 바에 따라 계속적이고 안정적인 서비스의 제공을 위하여 지속적으로 노력하며, 설비에 장애가 생기거나 멸실 된 때에는 지체 없이 이를 수리 복구하여야 합니다. 다만, 천재지변, 비상사태, 또는 그 밖에 부득이한 경우에는 그 서비스를 일시 중단하거나 중지할 수 있습니다.
7. 회사는 회원으로부터 소정의 절차에 의해 제기되는 의견이나 불만이 정당하다고 인정할 경우에는 적절한 절차를 거처 처리하여야 합니다. 처리 시 일정 기간이 소요될 경우 회원에게 그 사유와 처리 일정을 알려주어야 합니다.
8. 회사는 이용계약의 체결, 계약사항의 변경 및 해지 등 이용고객과의 계약 관련 절차 및 내용 등에 있어 이용고객에게 편의를 제공하도록 노력합니다.
9. 회사의 서비스를 이용하는 회원에게 손해가 발생한 경우, 회사는 그 손해가 회사의 고의 또는 중과실로 인해 발생한 경우에만 손해배상책임을 부담하며, 그 범위는 통상 손해에 한합니다.
10. 회사는 “정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률”, “통신비밀보호법”, “전기통신사업법” 등 서비스의 운영, 유지와 관련 있는 법규를 준수합니다.
11. 회원의 의무
12. 회원은 이 약관에서 규정하는 사항과 이용안내 또는 공지사항 등을 통하여 회사가 공지하는 사항을 준수하여야 하며, 기타 회사의 업무에 방해되는 행위를 하여서는 안 됩니다.
13. 회원은 ID와 비밀번호에 관한 모든 관리책임은 회원에게 있습니다. 회원에게 부여된 ID와 비밀번호의 관리 소홀, 부정사용에 의하여 발생하는 모든 결과에 대한 책임은 회원에게 있습니다.
14. 회원은 자신의 ID나 비밀번호가 부정하게 사용되었다는 사실을 발견한 경우에는 즉시 회사에 신고하여야 하며, 신고를 하지 않아 발생하는 모든 결과에 대한 책임은 회원에게 있습니다.
15. 회원은 회사의 사전승낙 없이는 서비스를 이용하여 영업활동을 할 수 없으며, 그 영업활동의 결과와 회원이 약관에 위반한 영업활동을 하여 발생한 결과에 대하여 회사는 책임을 지지 않습니다. 회원은 이와 같은 영업활동으로 회사가 손해를 입은 경우 회사에 대하여 손해배상의무를 집니다.
16. 회원은 회사의 명시적인 동의가 없는 한 서비스의 이용권한, 기타 이용 계약상 지위를 타인에게 양도, 증여할 수 없으며, 이를 담보로 제공할 수 없습니다.
17. 회원은 서비스 이용과 관련하여 다음 각 호에 해당되는 행위를 하여서는 안 됩니다.
18. 다른 회원의 ID와 비밀번호, 휴대폰번호 등을 도용하는 행위
19. 본 서비스를 통하여 얻은 정보를 회사의 사전승낙 없이 회원의 이용 이외 목적으로 복제하거나 이를 출판 및 방송 등에 사용하거나 제3자에게 제공하는 행위
20. 본인의 특허, 상표, 영업비밀, 저작권 기타 지적재산권을 침해하는 내용을 게시, 전자메일 또는 기타의 방법으로 타인에게 유포하는 행위
21. 공공질서 및 미풍양속에 위반되는 저속, 음란한 내용의 정보, 문장, 도형 등을 전송, 게시, 전자메일 또는 기타의 방법으로 타인에게 유포하는 행위
22. 모욕적이거나 위협적이어서 타인의 사생활을 침해할 수 있는 내용을 전송, 게시, 전자메일 또는 기타의 방법으로 타인에게 유포하는 행위
23. 범죄와 결부된다고 객관적으로 판단되는 행위
24. 회사의 승인을 받지 않고 다른 사용자의 개인정보를 수집 또는 저장하는 행위
25. 기타 관계법령에 위배되는 행위
26. 서비스이용책임

회원은 회사에서 권한 있는 사원이 서명한 명시적인 서면에 구체적으로 허용한 경우를 제외하고는 서비스를 이용하여 상품을 판매하는 영업활동을 할 수 없으며 특히 해킹, 음란 사이트 등을 통한 상업행위, 상용 S/W 불법배포 등을 할 수 없습니다. 이를 어기고 발생한 영업활동의 결과 및 손실, 관계기관에 의한 구속 등 법적 조치 등에 관해서는 회사가 책임을 지지 않습니다.

1. 이용자 데이터 소유권, 저장 위치, 이관 및 보호 방법

이용자 데이터의 이용자가 소유권을 가지며 AWS (Amazon Web Services)에 저장합니다. 서비스가 해지 또는 만료 등으로 종료되는 경우 고객의 데이터는 지체없이 파기되어 접근할 수 없습니다.

회사는 서비스의 종료시점 이전에 고객의 데이터 이관을 원할 경우 이를 지원하기 위하여 데이터 백업방안을 제시할 수 있습니다

1. 계약의 만료 또는 종료 시 데이터의 처리

계약 만료 또는 종료 시 데이터는 지체없이 파기합니다. 단, 전자상거래법 등 법률의 사유에 해당하는 경우에는 해당 기간 종료 시까지 보유합니다.

1. 고객에게 영향을 미치는 제3자 또는 하도급 업체 관계에 대한 정보

개인정보의 처리 목적에서 명시한 범위 내에서만 처리하며, 「개인정보 보호법」제17조 및 제18조에 해당하는 경우 개인정보를 제3자에게 제공하고 그 이외에는 정보주체의 개인정보를 제3자에게 제공하지 않습니다.

1. 사고 또는 장애발생 시 대내•외 관련 기관 및 전문가와 협조체계를 구성하여 대응하고, 국가정보원 및 이용기관의 대응에 협조하겠습니다.
2. 사전인증이 필요한 제품군은 CC인증, 보안기능확인서 등을 받은 제품을 도입하여 운영합니다.
3. 사고 또는 장애발생 시 대내•외 관련 기관 및 전문가와 협조체계를 구성하여 대응하고, 국가정보원 및 이용기관의 사고•장애 대응 및 예방보안 활동 등에 협조하겠습니다.
4. 클라우드 컴퓨팅 서비스 망 운용 관리에 따른 보안 취약점 개선•발굴, 사이버공격 위협에 대한 예방, 대응, 실태평가, 안전성 및 보안대책의 적합성과 이행여부 확인 등의 목적으로 클라우드 사업자 시설에 대한 현장실사 방문, 안전성 보안 측정 실시, 보안진단•점검 등 수행 사항에 대하여 협조하겠습니다.
5. 현장실사, 안전성 보안측정 실시, 보안점검 등 수행 목적으로 기술적 지원을 요청할 시에 모니터링 도구, 로그 수집 기술 등의 제반 환경을 제공 사항을 제공하겠습니다.
6. 제3자 또는 하도급 또는 위탁에 관한 처리

'(주)인스웨이브시스템즈'는 위탁계약 체결시 수탁자에 대한 관리·감독, 손해배상 등 책임에 관한 사항을 계약서 등 문서에 명시하고 감독하고 있습니다. 위탁업무의 내용이나 수탁자가 변경될 경우에는 지체없이 공개하도록 하겠습니다.

클라우드서비스 위탁 정보

위탁받는 자(수탁자) : AWS (Amazon Web Services)

위탁업무 : 클라우드 정보시스템 운영 서비스

보유 및 이용기간 : AWS 서비스 이용기간까지

1. 기타 국가기관 등 기관의 특성에 따라 다른 보안 요구사항에 협조하겠습니다