

## RSUPPORT 서비스 수준 협약

Service Level Agreement(SLA) For **RemoteView**(이하"원격솔루션") as a Service Contacts

### 1. 목적

- 1) 본 서비스 수준 협약서(Service Level Agreement, 이하"SLA")는 "알서포트"가 "고객"에게 제공하는 "원격솔루션"과 관련하여, 제공하는 서비스의 수준과 이를 평가하기 위한 기준을 규정함에 있습니다.
- 2) 본 "SLA"는 해당 서비스 공급에 대한 계약체결을 위한 보충문서로 제공됩니다.
- 3) "고객"과 "알서포트"간 별도의 명시적 합의가 없는 한 본 SLA 는 서비스 공급 계약에 준하는 구속력을 가지며, 서비스 공급 계약의 해지 시까지 본 "SLA"의 효력은 유효 합니다.
- 4) "알서포트"는 본 "SLA"의 내용을 수정 할 수 있습니다.

### 2. 용어

- 1) "서비스"란 "알서포트"가 개발·공급하고, "고객"에게 제공되는 "원격솔루션" 관련 모든 서비스를 의미합니다.
- 2) "고객"이란 "알서포트"와 "고객" 상호 합의 따른 "원격솔루션" 서비스를 이용하는 주체를 말합니다.
- 3) "서비스 지원 및 유지보수"란 아래와 같은 서비스를 의미합니다.
  - ① "알서포트"가 개발·공급하는 서비스의 장애 처리 및 이를 위해 필요한 지원
  - ② "알서포트"가 개발·공급하는 서비스의 장애 발생시 이를 사용하는 "고객"에 대한 지원 서비스 제공상 발생하는 장애 수정
  - ③ 서비스 제공의 편의를 위해 회사와 고객간에 협의된 기능추가 및 개선
- 4) "장애"란 "원격솔루션"서비스를 정상적으로 이용 할 수 없는 상태를 의미합니다.
- 5) "월별가동시간비율"이란 100%에서 "원격솔루션"서비스가 이용 불가 상태인 해당 월 동안의 시간(분)의 비율을 차감하는 방식(월간 작동 시간 비율(%)=(최대 사용 가능한 시간(분)-서비스 이용불가 시간(분))/(최대 사용 가능한 시간(분))X100)으로 산정된다. 단, 월별가동시간비율의 측정에는 사전 협의에 따라 사전에 공지된 경우(정기점검, 정기/비정기업데이트, 긴급 보안 점검 등), "알서포트"의 통제 이외의 요소(외부기간통신사업자 통신망의 불시 장애, 천재지변, 전시 또는 이에 준하는 국가비상사태 등 불가항력)로 인한 경우는 배제합니다.

### 3. 서비스 책임 및 장애 보상

- 1)"알서포트"는 본 "SLA"의 유효기간 동안 "알서포트"가 제공하는 "원격솔루션"의

“월별가동시간비율”은 **99.5%** 이상을 기준으로 하며, 이를 위하여 최선의 노력을 다합니다.

2) “알서포트”는 전항의 “월별가동시간비율” 최소 기준을 충족하지 못할 경우, 아래와 같이 서비스 장애에 따른 보상 책임을 부담합니다.

월별 가동률 시간 비율(%)	요금 감액(환급) 비율(%)	비고
99.0이상~99.5미만)	<b>10</b>	해당 월 서비스 이용료를 기준으로 감액 청구 또는 당 월 청구 분 익월 말일까지 환급 (발생일 기준 30 일 이내 접수 및 신청에 한함)
95.0~99.0미만)	<b>30</b>	
95.0미만)	<b>50</b>	

3) 상기 보상 절차의 진행은 발생일을 기준으로 30 일 이내에 “알서포트”가 별도 제공하는 방법에 따라 **접수 및 신청을 완료**하여야 합니다.

#### 4. 서비스 운영 및 관리

1) 본 “SLA”는 “알서포트”를 통해 “고객”에게 제공되는 “원격솔루션”의 서비스를 그 대상으로 합니다.

2) 본 “SLA”에 기술되지 않은 성능에 대한 지표 및 평가는 “알서포트”와 “고객” 간 별도 서면 합의하여 적용할 수 있습니다.

3) 서비스는 모바일 APP 과 PC 어플리케이션을 포함합니다.

4) “서비스 지원 및 유지보수”와 관련하여 “알서포트”가 제공하는 세부 서비스 지원은 아래와 같습니다.

##### ① 운영 및 모니터링

- 모바일 App, PC 어플리케이션 운영
- 서비스의 일반적인 환경에 대한 운영 업무로서 서비스 프로그램 및 환경 모니터링
- 장애 발생 시 이의 처리를 위한 공지

##### ② 서비스 관리

- 글로벌 서버 관리(점검, 증설, 교체, OS 업데이트 등)
- 서비스 웹사이트 관리
- 서비스의 장애나 성능 관련한 사항에 대한 관리
- 서비스와 관련된 데이터 베이스 및 하드웨어는 “알서포트”의 소유 하에 관리

##### ③ 장애 복구

- 장애 발생시 대응 및 공지
- 응용 프로그램 복구 프로세스
- 데이터 백업 및 정기 검사
- 모바일 앱과 서비스의 시스템에서 발생하는 장애에 한함

##### ④ 데이터 및 정보 보안

- 데이터 및 정보 보안에 대한 계약상의 요구사항 지원
- ⑤ 장애 처리/ "고객" 지원
  - 서비스와 관련된 장애 처리 및 관리 지원 ("알서포트"와 "고객"간 서비스 이용약관에 준함)
  - "고객"를 통해 유입된 장애와 관련된 서비스 민원 중 기술지원이 필요한 문의는 "알서포트"의 지원센터로 인계되어 처리
  - 장애는 다음과 같은 기준에 따라 심각도 수준을 할당함

장애 심각도 수준	내용
<b>심각도 수준 1</b>	- 시스템이 동작하지 않으며, 서비스의 어떤 기능도 사용할 수 없음 - 고객(사용자) 데이터에 접근권을 가진 제 3 자(서비스 운영 수탁사 포함)로 인해 발생하는 보안 위반
<b>심각도 수준 2</b>	- 서비스 및 보조기능의 가용성에 어떤 충격으로 인한 발생 오류 - 주요 기능이 서비스 불가이나, 임시 해결방법을 통한 해결 가능 시
<b>심각도 수준 3</b>	- 주요 기능이 작은 문제나 일부 성능 저하를 일으키는 경우 - 고객(사용자) 경험성에 아주 작은 저하를 일으키는 경우
<b>심각도 수준 4</b>	- 모든 기능을 이용할 수 있지만 효율/성능이 저하된 경우 - 회사의 서비스 오류는 아니며, 고객(사용자) 경험에 영향 없는 경우

4. 서비스 수준 정의

- 1) "가능"은 "알서포트"의 서비스를 사용하는 동안 언제든지 이용가능하고 서비스가 중단되지 않는 것을 의미합니다.
- 2) "중단"은 "알서포트"의 서비스 이용에 실패한 경우입니다. 이용자의 서비스에 대한 전체 혹은 부분적인 접근이 불가능한 것을 포함하며 세부적인 의미는 아래와 같습니다.
  - 등록, 인증, 동기화, 고객(사용자)데이터에 대한 접근과 처리를 포함한, 고객(사용자) 세션이 적절히 작동하기 위한 필수적인 어떤 요소에 대한 접근 불가
- 3) "서비스"의 장애 처리와 관련하여 "응답시간" 에 대한 정의와 기준은 아래와 같습니다.
  - ① "초기 응답" 은 아래를 의미합니다.
    - 하나의 장애에 관해 "알서포트"가 "고객"에게 접촉하는 시한. 즉, 초기 장애현상의 발견으로부터 "알서포트"가 응대하는 때까지의 시간이다.
  - ② "장애 정정(장애 복구)" 은 아래를 의미합니다.
    - 요구 받은 정보 제공을 위해 "고객"에 대응하는 시간을 제외한, "알서포트"가 장애를 수정함에

## 필요한 시간

③ “복구 계획” 은 아래를 의미합니다.

- “알서포트”가 “고객”에게 완전한 복구계획을 제공하는데 필요한 시간. 즉, “알서포트”가 해당 문제의 재발을 막기 위하여, 장애를 야기한 원인을 정의하고 그 결과를 설명함에 필요한 시간

④ “응답 시간”의 기준은 아래와 같습니다.

심각도 수준	초기 응답	장애 정정	복구계획	비고
심각도 1	1 시간	대한민국 영업일 8 시간 이내	24 시간	
심각도 2	2 시간	대한민국 영업일 24 시간 이내	48 시간	
심각도 3	3 일	대한민국 영업일 10 일 이내	다음 정기 패치 또는 상호 합의된 날짜	
심각도 4	7 일	대한민국 영업일 20 일 이내	다음 정기 패치 또는 상호 합의된 날짜	

4) “서비스” 레벨의 항목별 기준과 대응 수준은 아래와 같습니다.

항목	내용	기준	비고
“월별가동시간비율”	서비스를 사용 가능한 정도	<b>99.5% 이상</b> (예정된 작업 외의 월별가동시간비율 유지)	본 “SLA” 제 3 조(서비스 책임 및 장애 보상) 참조
장애 복구	심각도 수준 1 에 대한 처리	8 시간 내 100% 처리	대한민국 영업일 기준
	심각도 수준 2 에 대한 처리	24 시간 내 100% 처리	
	심각도 수준 3 에 대한 처리	정기 패치 또는 상호 합의 된 대응 계획에 따라 복구 처리	
	심각도 수준 4 에 대한 처리	정기 패치 또는 상호 합의 된 대응 계획에 따라 복구 처리	

고객(사용자) 지원	고객(사용자) 이용 문의 및 기술 문의	<ul style="list-style-type: none"> <li>이메일</li> <li>- 수령 후 48 시간 이내 응답</li> <li>- 응답 지연 시 12 시간 전 메일 공지</li> </ul>	대한민국 영업일 기준
	장애 VOC	<ul style="list-style-type: none"> <li>이메일</li> <li>- 수령 후 48 시간 이내 응답</li> <li>- 글로벌 대응은 영어만 지원</li> <li>- "고객"와 사전 협의된 한 방법으로 내역 전달</li> <li>- 수령 후 심각도 기준에 따른 장애 정정 및 복구계획 통보</li> <li>유선 전화</li> <li>- 대한민국 영업시간 중 응대</li> <li>- 정정 시간 공지</li> <li>- 정정 후 해당 고객(사용자)에 별도 응대.</li> </ul>	
데이터보유	월별 데이터 보유	월별 데이터 백업	
점검	업데이트	2~3 개월 주기 업데이트 및 시스템 점검	

5) "서비스 지원 및 유지보수" 작업의 통보 기준은 아래와 같습니다.

- ① "알서포트"는 모든 서비스 중단에 대한 성격 및 지속시간, 해결방법에 대해 통화나 이메일을 통해 "고객"에 통지합니다.
- ② "알서포트"는 모든 예정된 유지보수 작업에 대해 적어도 7 영업일 이전에 통화나 이메일로 "고객"에게 성격 및 유지보수 작업 시간에 대해 공지하여야 합니다.
- ③ "고객"가 서비스 중단에 따른 "원인 분석 보고서"를 요청 할 경우, 7 영업일 이내에 "알서포트"는 "고객"에게 수정계획을 포함한 "원인 분석 보고서"를 제공합니다.