

## RSUPPORT 서비스 수준 협약

Service Level Agreement(SLA) For RemoteCall(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
99.0(이상)~99.5(미만)	10	해당 월 서비스 이용료를 기준으로 감액 청구 또는 당 월 청구 분 익월 말일까지 환급 (발생일 기준 30 일 이내 접수 및 신청에 한함)
95.0~99.0(미만)	30	
95.0(미만)	50	

- 3) 상기 보상 절차의 진행은 발생일을 기준으로 30 일 이내에 “알서포트”가 별도 제공하는

방법에 따라 접수 및 신청을 완료하여야 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
심각도 수준 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 시스템이 동작하지 않으며, 서비스의 어떤 기능도 사용할 수 없음</li> <li>- 고객(사용자) 데이터에 접근권을 가진 제 3 자(서비스 운영 수탁사 포함)로 인해 발생하는 보안 위반</li> </ul>
심각도 수준 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스 및 보조기능의 가용성에 어떤 충격으로 인한 발생 오류</li> <li>- 주요 기능이 서비스 불가이나, 임시 해결방법을 통한 해결 가능 시</li> </ul>
심각도 수준 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 주요 기능이 작은 문제나 일부 성능 저하를 일으키는 경우</li> <li>- 고객(사용자) 경험성에 아주 작은 저하를 일으키는 경우</li> </ul>

<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 1에 대한 처리	8 시간 내 100% 처리	대한민국 영업일 기준

	심각도 수준 2에 대한 처리	24 시간 내 100% 처리	
	심각도 수준 3에 대한 처리	정기 패치 또는 상호 합의된 대응 계획에 따라 복구 처리	
	심각도 수준 4에 대한 처리	정기 패치 또는 상호 합의된 대응 계획에 따라 복구 처리	
고객(사용자) 지원	고객(사용자) 이용 문의 및 기술 문의	<ul style="list-style-type: none"> <li>이메일                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 수령 후 48 시간 이내 응답</li> <li>- 응답 지연 시 12 시간 전 메일 공지</li> </ul> </li> </ul>	대한민국 영업일 기준
	장애 VOC	<ul style="list-style-type: none"> <li>이메일                             <ul style="list-style-type: none"> <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> </ul> </li> <li>유선 전화                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대한민국 영업시간 중 응대</li> <li>- 정정 시간 공지</li> <li>- 정정 후 해당 고객(사용자)에 별도 응대.</li> </ul> </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.