
Crinity Mail

Service Level Agreement (SLA)

크리니티(주)

2020. 2.

Published by Crinity Service Department

Abstract

Copyright©2020, Crinity Inc. All rights reserved.

The information contained in this document represents the current view of Crinity Inc. on the issues discussed as of the date of publication. Because Crinity Inc. must respond to changing market conditions, it should not be interpreted to be a commitment on the part of Crinity Inc., and Crinity Inc. cannot guarantee the accuracy of any information presented after the date of publication. Crinity Inc. logo are registered trademarks or trademarks of Crinity Inc. in the Republic of Korea and other countries.

Service Level Agreement (SLA)

크리니티 메일 유료 이용고객(이하 "갑")과 크리니티(주) (이하 "을")는 아래와 같은 Service Level Agreement (SLA) 계약을 체결한다. "갑"은 "을"이 제공하는 크리니티 클라우드 홈페이지 또는 메일 서비스 페이지 상에서 이용약관에 동의하고, 서비스에 대한 대가 지급을 동의할 경우 본 SLA의 계약내용에 동의하는 것으로 간주한다.

- 계약명칭: 크리니티 메일 유료 이용고객 SLA 계약
- 계약기간: 유료 서비스 이용기간
- 계약금액: 선택한 기능 및 사이징에 따른 서비스 금액
- 대금지급: 월/분기/년 단위 온라인 또는 오프라인 결제

제 1 조: 계약 목적

본 계약은 "을"이 "갑"에게 제공해야 할 SLA 서비스(이하 "서비스 수준 협약")의 내역과 수준을 정의하고 "을"의 서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 문제 해결 과정을 명확히 기술함으로써 서비스의 적정성 및 품질보장의 수준을 정하는 데 그 목적이 있다.

제 2 조: 계약 발효

가. 무료 서비스: "을"이 제공하는 크리니티 메일 무료서비스는 본 계약이 아닌 이용약관에 정하는 바에 따른다.

나. 유료 서비스(이하 "서비스"): "갑"이 "을"의 서비스 이용약관과 본 계약에 동의하고 대가 지급을 위한 결제수단의 등록 및 유료서비스 최종 신청을 완료한 경우, "을"은 유료 서비스 신청 완료안내를 "갑"의 메일로 통보하고 본 계약이 발효된다. 본 계약에서 정하는 서비스 수준 협약은 제 8 조와 별첨문서와 같다.

제 3 조: 이용신청의 승낙과 제한

가. "갑"은 "을"이 제공하는 크리니티 클라우드 홈페이지 또는 메일 서비스 상에서 서비스 이용을 신청할 수 있다.

나. "을"이 제공하는 서비스 범위는 "갑"이 크리니티 클라우드 홈페이지에서 선택한 서비스 항목 또는 "을"이 제공한 별도 견적서 상의 내용으로 한다.

다. 서비스 이용요금은 기본서비스와 부가서비스로 구성되며, "을"은 요금의 종류, 단가, 과금 방식, 할인을 등 이용요금의 세부내역을 홈페이지에 게시한다.

라. "갑"은 서비스 제공에 필요한 필수 정보를 제공하고, "을"은 이용신청에 필요한 정보의 용도와 범위를 안내한다.

마. "갑"의 이용신청시 "갑"의 상호, 사업자등록번호 등 실제 정보를 기재해야 하며, 만일 명의를 도용하거나 허위 정보를 기재한 경우 본 계약에서 정한 권리를 주장할 수 없고, "을"은 이를 이유로 본 계약을 해제 또는 해지할 수 있다.

바. "을"은 본 계약의 발효후에도 다음 각 호의 경우 SLA 적용을 중지하고 계약을 해제 또는 해지할 수 있다.

1) "갑"이 이용요금을 납부하지 않는 경우

2) "갑"이 '정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률', '저작권법', '개인정보보호법' 및 그 밖의 관계법령에서 금지하는 위법행위를 할 목적으로 이용신청을 한 경우

3) 그 밖의 사유로 "갑"과의 계약유지가 상당히 부적절하다고 판단하는 경우

바. "을"은 다음 각 호의 경우 그 사유가 해소될 때까지 승낙을 유보할 수 있다.

- 1) "을"의 설비에 여유가 없거나 기술적 장애가 있는 경우
- 2) 서비스 장애 또는 서비스 이용요금 결제수단의 장애가 발생한 경우
- 3) "을"이 고의나 과실 없이 "갑"의 이용요금 납부 여부를 확인할 수 없는 경우
- 4) 그 밖의 사유로 "갑"의 이용신청의 승낙이 곤란한 경우

제 4 조: 계약 해제 및 정산

가. 다음 각호의 경우 "갑"은 "을"에게 "을"이 제공하는 홈페이지상에서 또는 메일을 통하여 계약 해제를 요청할 수 있다.

- 1) 계약발효 후 7 영업일 이내에 "갑"의 변심으로 인한 해제 요청시
- 2) "을"이 제공하는 서비스 내용이 표시 또는 광고한 내용과 다르거나 계약 내용과 다르게 이행된 경우 30 일 이내에 "갑"의 해제 요청시

나. "갑"의 계약 해제 요청시 "을"은 지체 없이 해당 서비스를 삭제하고 3 영업일 이내에 이용일 기준으로 일할계산한 잔여 대금을 "갑"에게 환급하며, "갑"이 등록된 결제수단의 경우 지체없이 대금의 청구를 정지 또는 취소하도록 한다.

다. "갑"의 계약 해지에 대하여 "을"은 계약해제를 이유로 위약금 또는 손해배상을 청구할 수 없다.

라. "을"은 제 3 조 바항 및 제 6 조 나항에 의거 사전 통지 후 계약을 해지할 수 있다.

단, "갑"이 고의 또는 중대한 과실로 "을"에게 손해를 입힌 경우에는 사전 통지 없이 즉시 계약을 해지할 수 있으며, 사후 "갑"에게 통보한다.

마. "을"이 서비스를 종료하고자 하는 경우 30 일전 "갑"에게 이를 통지하고 이용일 기준으로 일할계산한 잔여 대금을 "갑"에게 환급한 후 계약을 해지할 수 있다.

제 5 조: "을"의 의무

가. "을"은 관련법령을 준수하고 "갑"의 정보보호에 관한 기준을 갖추며 본 계약의 서비스 수준에 부합하는 서비스를 지속적으로 제공하도록 한다.

나. "을"은 서비스 이용과 관련하여 "갑"으로부터 제기된 의견이나 불만이 정당한 경우 해당 문제를 신속히 해결하며, 신속한 처리가 곤란한 경우 그 사유와 처리일정을 "갑"에게 통지한다.

다. "을"은 "갑"의 서비스 이용 및 대금 지급내역을 알기 쉽게 확인할 수 있도록 한다.

라. "을"은 "갑"의 정보보호를 위해 보안시스템을 갖추고 이용자 개인정보 처리정책을 수립, 공지하고 이를 준수한다. "을"은 법률의 규정에 따른 관계기관의 적법한 요청을 제외하고는 "갑"의 동의 없이 이용자 정보를 제 3 자에게 제공하거나 서비스 제공 목적 외의 용도로 이용할 수 없다.

마. "을"은 서비스의 성능, 안정성 향상과 이용자 편의 증진을 위하여 서비스를 지속적으로 개선할 수 있으며, 이 과정에서 장애가 생기거나 데이터 등이 멸실된 경우 지체없이 이를 수리 또는 복구하도록 한다. 단, 이를 즉시 "갑"에게 통지한다.

바. 다음 각 호의 경우 "을"은 "갑"에게 통지없이 서비스를 일시 중단할 수 있으며, 원인 분석 및 조치 후 "갑"에게 사후 통지한다.

- 1) 해킹, 컴퓨터 바이러스 등의 전자적 침해사고, 통신사고, 서비스 장애 등으로 정상적인 서비스 제공이 불가능한 경우
- 2) 천재지변, 비상사태, 정전 등 불가항력이 발생한 의한 경우

제 6 조: "갑"의 의무

가. "갑"은 정해진 기일까지 요금을 납입하고 "갑"의 주소, 연락처, 전자우편의 변경시 이를 "을"에게 지체없이 통보하거나 서비스 상에서 갱신한다.

나. "갑"은 본 계약의 규정, 이용안내 및 서비스와 관련하여 "을"로부터 통지받은 제반사항을 확인하고 준수하여야 하며, 다음 각 호의 행위를 하지 않는다.

- 1) 이용신청 또는 변경시 허위내용의 기재
- 2) 타인의 정보 도용
- 3) 불법 정보 또는 저작권 위반 파일의 송신 또는 게시
- 4) "을" 또는 제 3 자 저작권 등 지적재산권 침해
- 5) "을" 또는 제 3 자의 명예를 훼손하거나 업무를 방해하는 행위
- 6) 악성 프로그램의 배포 또는 시스템 취약점을 악용하는 행위
- 7) 그 밖에 관련 법령에서 금지하거나 사회질서에 반하는 행위

다. "갑"은 서비스를 이용하기 위한 아이디와 비밀번호에 대한 관리책임이 있으며, 이를 소홀히 한 경우 도용 또는 제 3 자의 이용으로 발생한 문제는 "갑"에게 있다.

제 7 조: 서비스 이용

가. "을"은 제 3 조에 따라 "갑"과의 계약이 체결된 경우 "갑"에게 계약 기간동안 서비스를 제공한다.

나. "을"은 서비스 제공을 위해 다음 업무를 수행한다.

- 1) 연중무휴, 1 일 24 시간 중단없는 서비스 제공을 원칙으로 한다. 단, 정기점검 또는 시스템의 성능향상을 위한 작업이 필요한 경우 "갑"에게 사전 통지한 후 서비스를 일시 중단할 수 있다.
- 2) 서비스에 장애가 발생한 경우 지체 없이 수리 또는 복구한다.

다. "갑"은 "을"이 제공하는 서비스를 본 계약 및 "을"이 사전에 알린 운영정책에 따라 이용한다.

라. "을"이 서비스의 내용을 변경하려는 경우, "을"은 변경사유, 변경 서비스 내용 및 제공일자 등을 명시하여 그 적용일로부터 최소 7 일전 해당 서비스의 초기화면에

게시하여 알린다. 단, 서비스 내용이 "갑"에게 불리하거나 중대한 사항일 경우 최소 30 일전부터 "갑"에게 우편, 전자메일 또는 문자메시지 등을 통해 알려야 하며, "갑"의 변경 동의를 얻어야 한다.

제 8 조: 서비스 수준 협약

가. "을"은 각 서비스 항목별 서비스 수준 협약에 따라 서비스 운용 및 지원을 제공하며 만일 "갑"이 해당 항목의 조정을 요구하는 경우 별도 계약을 통해 서비스를 제공한다.

나. 본 계약의 서비스 수준 협약 항목은 다음과 같이 구성된다.

- 1) 가용성: 365 일 x24 시간 무중단 서비스 제공을 원칙으로 하되, 갑작스런 장애로 인한 서비스 중단을 최소화하기 위한 가용률 최소 기준을 제시하고 이를 보장하기 위한 관리 정책과 절차
- 2) 응답성: 이용자의 서비스 이용시 응답시간 수준을 제시하고 이를 보장하기 위한 절차 및 관리조직
- 3) 확장성: 이용자의 요청 절차 및 "을"의 처리 절차
- 4) 신뢰성: 이용자의 데이터를 안전하게 보호/관리하기 위한 백업 대상 및 범위, 처리 절차와 이용자 데이터의 반환 및 폐기 정책
- 5) 서비스지속성: 서비스를 지속하기 위한 지원 조직, 운영관리 정책
- 6) 서비스 지원: 이용자 서비스 정책, 서비스 제공방식 다양성 제공
- 7) 고객 대응: 고객대응 체계, 매뉴얼 및 FAQ 운영

다. 본 계약에 따른 서비스 수준 협약의 상세 내역은 별첨 1 의 명세표와 같다.

라. "을"은 서비스 수준 협약의 각 항목별 최소 기준을 유지해야 하며, 이에 미달시 별첨 1 의 명세표의 배상기준에 따라 "갑"에게 배상하도록 한다.

다. 상기 항목외에 "갑"이 "갑"의 내부시스템에 준하는 추가 보안요구사항을 요청할 경우 "을"은 '보안 특약사항'을 협의하여 본 계약에 별첨한다.

제 9 조: 이용자 정보 보호

가. "을"은 관계법령이 정하는 바에 따라 이용자의 정보를 보호한다. 이용자 정보의 보호 및 이용에 대해서는 관계법령 및 "을"이 별도로 고지하는 "이용자 정보 처리방침 및 개인정보 처리방침"이 적용된다.

나. 서비스 자체에 대한 지식재산권은 회사에게 있으나, 이용자가 서비스 이용 중 게시하거나 등록한 데이터의 지식재산권은 이용자에게 귀속된다.

다. "을"의 이용자 데이터 저장 위치, 계약 만료 및 종료시 데이터 처리 방법은 별첨 2 크리니티 이용자 데이터 관리와 같다.

라. "을"은 본 계약이 해제/해지되거나 기간만료 등의 사유로 종료되면 이용자 정보의 반환 또는 파기에 대해 "갑"에게 통지한다. 해당 통지에는 이용자 정보의 반환 및 파기의 방법, 반환정보의 형태, 담당부서 및 연락처를 기재한다. 단, 통지기간이 지난 후에도 "갑"이 반환을 요구하지 않는 경우 "을"이 정한 임의의 방법으로 복구가 불가능하게 파기한다.

마. "을"은 이용자 정보의 노출에 대하여 고의 또는 과실이 없음을 입증한 경우에는 책임지지 않는다.

바. 이용자는 서비스를 이용하여 얻은 정보를 가공, 판매하는 행위 등 게재된 데이터를 상업적으로 이용할 수 없으며 이를 위반하여 발생하는 제반 문제에 대한 책임은 이용자에게 있다.

제 10 조: 손해배상

가. "갑" 또는 "을"이 상대방에게 손해를 발생시킨 경우 그 손해를 배상한다.

나. "을"이 고의 또는 과실로 "갑"이 서비스를 일시 이용하지 못하는 경우, 본 계약의 별첨 1 의 서비스 수준 협약의 항목에 따라 "갑"에게 그 손해를 산정기준에 따라 "갑"에게 이용기간을 무상 연장함으로써 배상한다.

제 11 조: 면책

가. "을"은 다음 각 호의 사유로 인한 손해의 경우 책임이 면책된다.

- 1) 제 5 조 바항 및 제 7 조 나항의 사유로 서비스 점검이 불가피하여 절차에 따라 사전에 알린 경우로서 "을"의 고의 또는 과실이 없는 경우
- 2) "갑"의 고의 또는 과실로 인한 서비스의 중단, 장애 및 계약 해지의 경우
- 3) 기간통신사업자가 서비스를 중지하거나 정상적으로 제공하지 아니하여 "갑"에게 손해가 발생한다에 대하여 "을"의 고의 또는 과실이 없는 경우
- 4) 이용자의 컴퓨터 환경으로 인하여 발생한 부가적인 문제 또는 "을"의 고의 또는 과실이 없는 네트워크 환경으로 인하여 부가적인 문제가 발생한 경우
- 5) 이용자의 컴퓨터 오류로 인하여 손해가 발생한 경우 또는 신상정보 및 전자우편 주소를 부정확하게 기재하거나 기재하지 아니하여 손해가 발생한다에 대하여 "을"의 고의 또는 과실이 없는 경우

나. "을"은 이용자 상호간 또는 이용자와 제 3 자 간에 서비스를 매개로 발생한 분쟁에 대하여 다음 각 호의 요건을 갖춘 경우에 이로 인한 손해에서 면책된다.

- 1) "을"이 「클라우드컴퓨팅 발전 및 이용자 보호에 관한 법률」의 규정을 위반하지 아니한 경우
- 2) "을"이 고의 또는 과실이 없음을 입증한 경우
- 3) 다른 이용자 또는 제 3 자가 "갑"의 권리를 침해하는 때에 "을"이 침해행위를 통제할 권한과 능력이 없는 경우

- 4) 다른 이용자 또는 제 3 자가 "갑"의 권리를 침해하는 때에 "을"이 침해행위를 통제할 권한과 능력이 있더라도 그 침해행위로부터 직접적인 금전적 이익을 얻지 아니한 경우
- 5) 다른 이용자 또는 제 3 자가 "갑"의 권리를 침해하는 때에 "을"이 침해를 실제로 알게 되거나 침해가 명백하다는 사실 또는 정황을 알게 된 즉시 그 침해행위를 중단시킨 경우

제 12 조: 통지

가. "을"은 불특정 다수의 이용자를 상대로 통지를 할 때에 "을"의 서비스 접속화면 게시 또는 홈페이지를 이용하여 내용을 고지할 수 있다.

나. "을"은 가항에도 불구하고 아래 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 "갑"이 미리 지정한 전화 또는 휴대전화로 통화나 문자메시지 발신, 우편 또는 전자우편 발신, 서비스 접속화면 게시 등의 방법으로 "갑"에게 알려야 한다.

- 1) 침해사고
- 2) 이용자 정보의 유출
- 3) 사전예고 없이 발생한 서비스의 중단으로 중단 기간이 연속해서 10 분 이상 또는 서비스의 중단 사고가 발생한 때부터 24 시간 이내에 서비스가 2 회 이상 중단된 경우
- 4) 서비스의 종료
- 5) 그 밖에 "갑"의 서비스 이용에 중대한 영향을 미치는 사항

다. 상기 나항에도 불구하고 다음 각 호의 경우는 예외로 한다.

- 1) 3 일전에 사전 예고를 하고 서비스를 중단한 경우
- 2) 30 일 전에 서비스를 변경하거나 종료하도록 한 경우
- 3) 30 일 전에 사업을 폐지하거나 종료하도록 한 경우

라. "을"은 나항의 사유가 발생한 경우에 지체 없이 다음 각 호의 사항을 해당 "갑"에게 알려야 한다. 다만, 나항의 발생 원인을 바로 알기 어려운 경우에는 나머지 사항을 먼저 알리고, 발생 원인이 확인되면 이를 지체 없이 "갑"에게 알려야 한다.

- 1) 발생내용
- 2) 발생원인
- 3) "을"의 피해 확산 방지 조치 현황
- 4) "갑"의 피해예방 또는 확산방지방법
- 5) 담당부서 및 연락처

제 13 조: 관할 법원

"갑"과 "을" 간에 발생한 분쟁으로 소송이 제기되는 경우에는 "을"의 주소지 또는 민사소송법이 정한 법원을 관할법원으로 한다.

제 14 조: 준거법

본 계약의 성립, 효력, 해석 및 이행과 관련하여서는 대한민국법을 적용한다.

[별첨 1]

서비스 수준 협약 상세 명세

1. 서비스 수준 협약 항목

항목	세부기준	주요 내용
가용성	가용률	정해진 서비스 운영 시간 대비 실제 서비스 가동시간의 비율
응답성	응답시간	이용자가 서비스 상에서 조회 또는 요구 시점부터 처리가 완료될 때까지 소요되는 시간
확장성	확장성	이용자가 증가하거나 서비스 기능이 추가되어 확장이 필요한 경우, 서비스가 정상적으로 유지될 수 있는 시스템 구조 또는 확장요청 처리시간
신뢰성	서비스 회복시간	서비스 중단시점부터 정상 상태로 회복까지 소요된 시간
	백업 주기	정기적으로 수행되는 데이터 백업 주기
	백업 준수율	계획된 총 백업 건수(정기 및 수시 백업) 중 정상적으로 실시된 백업의 비율
	백업 데이터 보관 기간	백업 데이터를 보호, 유지하는 기간
서비스 지원	서비스 지원체계	기술지원문서, 모니터링 웹사이트 등 이용자 지원 다양한 단말기, 운영체제 지원 보상대책 마련 등 서비스 이용 편의성 제공
고객대응	고객대응 체계	고객 의견을 수렴하기 위한 다양한 방법 제공 및 운영
	고객불만 처리체계	고객 불만을 신속하고 정확하게 수집, 처리할 수 있는 체계

2. 서비스 수준 협약 상세 명세

가. 가용률

- 1) 목표기준: 99.5%
- 2) 산정방법: 가용률 = 100 X (1 - 장애시간(분)/최대사용시간(분))
- 3) 손해배상 산정기준: "갑"의 최근 3개월간 월 평균 이용요금 X 보상률

월 가용률 (%)	보상률 (월 이용요금)
99.0% 이상 ~ 99.5% 미만	5%
98.5% 이상 ~ 99.0% 미만	10%
98.5% 미만	15%

- 4) "을"은 서비스 장애시 본 계약 제 5 조 마항 및 바항, 제 7 조 나항에 따라 조치한다.
- 5) 서비스 장애가 본 계약 제 11 조의 면책사유에 해당하고, 제 12 조에 따라 "을"이 조치한 경우 손해배상 산정기준을 적용하지 아니한다.

나. 응답시간

- 1) 목표기준

응답시간 상세내용	응답시간 수준
메일 메인페이지 접속	평균 3 초 이내
메일 로그인 기능	평균 3 초 이내
메일함 콘텐츠 동기화	평균 3 초 이내
새 메일 알림	평균 5 초 이내

- 2) 손해배상 산정기준: "갑"의 최근 3개월간 월 평균 이용요금 X 보상률

구분	보상률 (월 이용요금)
응답시간 3 초미만 초과	5%
응답시간 3 초이상 ~ 10 초미만 초과	10%
응답시간 10 초 이상 초과	15%

- 3) "을"은 서비스 장애시 본 계약 제 5 조 마항 및 바항, 제 7 조 나항에 따라 조치한다.

- 4) 서비스 장애가 본 계약 제 11 조의 면책사유에 해당하고, 제 12 조에 따라 “을”이 조치한 경우 손해배상 산정기준을 적용하지 아니한다.

다. 확장성

1) 목표기준

응답시간 상세내용	처리방식
운영중 옵션 서비스 확장	On-Demand, 15 분 이내
운영중 용량 확장/축소: 인원	On-Demand, 5 분 이내
운영중 용량 확장/축소: 트래픽	On-Demand, 5 분 이내
운영중 용량 확장/축소: 스토리지	On-Demand, 5 분 이내

- 2) 손해배상 산정기준: “갑”의 최근 3 개월간 월 평균 이용요금 X 보상률

구분	보상률 (월 이용요금)
응답시간 5 분 미만 초과	5%
응답시간 5 분이상 ~ 10 분미만 초과	10%
응답시간 10 분 이상 초과	15%

- 3) “을”은 서비스 장애시 본 계약 제 5 조 마항 및 바항, 제 7 조 나항에 따라 조치한다.
- 4) 서비스 장애가 본 계약 제 11 조의 면책사유에 해당하고, 제 12 조에 따라 “을”이 조치한 경우 손해배상 산정기준을 적용하지 아니한다.

라. 신뢰성

1) 서비스 회복시간

- A. 본 계약 제 11 조의 가항의 면책사유 상황을 제외한 서비스 장애발생시에 대한 평균복구시간, 최대 서비스 복구시간 목표를 정의한다.

세부기준	산정식	목표기준
평균복구시간	MTTR = 총 고장시간/고장횟수	2 미만
최대 서비스 복구시간	MTTSR Hours: 장애식별 및 조치후 서비스가 정상적으로 가동되기까지 소요되는 최대시간	4 미만

- B. 손해배상 산정기준: “갑”의 최근 3 개월간 월 평균 이용요금 X 보상률

구분	보상률 (월 이용요금)
MTTR + MTTSR = 6 이상 ~ 7 미만	5%
MTTR + MTTSR = 7 이상 ~ 9 미만	10%
MTTR + MTTSR = 9 이상	15%

2) 백업주기 및 백업준수율

- A. "을"은 백업에 관한 옵션상품 계약고객에 한하여 다음과 같이 백업작업을 수행한다.

백업대상	백업주기	백업방법	목표기준
데이터 파일	일간	증분 백업	SLA 계약고객
로그파일	주간	전체 백업	
환경 파일 사용자 파일	주간	전체 백업	옵션상품 계약고객

- B. 손해배상 산정기준: "갑"의 최근 3개월간 옵션상품 요금 X 보상률

구분	보상률 (옵션상품 요금)
1 일 데이터 손실	5%
2 일 이상 ~ 4 일 데이터 손실	10%
5 일 이상 데이터 손실	15%

3) 백업데이터 보관기간

- A. "을"의 백업데이터의 보관기간과 반환, 폐기 정책은 다음과 같다.

구분	"을" 정책
백업데이터 보관기간	백업시점부터 1년간
데이터 반환	"갑"의 요청이 있거나 법령에 따라 관계기관의 요청이 있는 경우에 한함.
데이터 폐기	"갑"과의 계약 해제 또는 해지시 "을"의 데이터 반환 및 폐기 정책을 "갑"에게 통보하고, 통보시점으로부터 3개월 후에 데이터를 폐기한다.

- B. "갑"의 데이터 반환 요청시, "을"은 "갑"의 데이터를 반환하며 "을"의 서비스 상에서 복구할 수 없는 형태로 이를 폐기한다.

마. 서비스 지원 체계

- 1) "을"은 서비스 이용고객의 지원을 위해 홈페이지, 데모사이트, 사용자 매뉴얼을 제공하고 FAQ, 보상체계를 공지한다.

- 2) "을"은 서비스 이용고객의 문의 및 요청사항에 대한 신속한 대응을 위해 홈페이지 또는 서비스상에 온라인 채널 및 서비스 지원팀을 운용한다.

바. 고객 대응 및 고객불만 처리 체계

- 1) "을"은 서비스 이용고객의 장애신고, 고객불만 처리를 위해 서비스 지원팀을 운용하고 신속하고 체계적인 대응을 제공한다. 또한, 다음과 같은 On-Demand 서비스 항목을 정의하고 "갑"의 옵션상품 선택에 따라 서비스를 제공한다.

구분	서비스 항목	서비스 내용(On-Demand)
서비스 시간	서비스 제공시간	월~금/ 업무시간
		365 일 X 24 시간 (On-Demand)
장애지원	유형	일반지원
		원격지원 (On-Demand)
	처리시간	일반지원 정기/비정기 패치 업데이트
		4 시간 문제해결 착수 6 시간 경과보고 24 시간 문제해결 48 시간 보고서 제공 (On-Demand)
보안관리	유형	매뉴얼, FAQ
		새 단말기 접속 알람 (On-Demand)
		보안취약점 정기보고서 (On-Demand)
교육 서비스	교육지원	매뉴얼, FAQ
		관리자 방문교육 (On-Demand)

- 2) "을"은 장애에 따른 조치사항과 고객불만에 따른 개선사항을 유형별로 분류하여 매뉴얼, FAQ 에 등록, 공지하고 서비스 개선은 패치서비스를 통해 제공한다.

[별첨 2]

이용자 데이터 관리

"을"이 본 계약을 통해 "갑"에게 제공하는 서비스는 관계법령 및 한국인터넷진흥원의 클라우드서비스 보안인증제도(이하 "SaaS 보안인증")에 따라 관리, 운영한다.

1. 서비스 정보보호 체계

가. "을"은 제공 서비스의 "SaaS 보안인증"을 획득, 갱신, 유지한다.

나. "을"이 "갑"에게 제공하는 서비스는 "SaaS 보안인증"의 관리체계에 따라 개발, 관리, 운영되며 정기적으로 소스코드 점검, 취약점 점검, 보안관리 등을 수행한다.

2. 이용자 데이터 관리 및 폐기

가. 이용자 데이터의 저장위치: KT G-Cloud 천안 데이터 센터

나. "을"은 중요 데이터에 대한 암호화와 접근 통제 및 관리를 수행한다.

다. 계약 만료 및 종료시 "을"의 이용자 데이터 폐기는 DB 서버 및 백업서버에서 복구할 수 없도록 삭제 폐기한다.