

(주)네오인트 서비스 품질보증 규정

제 1 조 (목적)

서비스의 안정성 및 신뢰감을 높이며 발생하는 서비스 장애에 대해 보상을 함으로써 서비스의 품질 보증 및 향상을 도모함을 그 목적으로 한다.

제 2 조 (적용원칙)

1. 보상체계 적용은 당 데이터 센터의 장비불량, traffic 폭증, 운영상의 문제 등 당 센터에서 기인한 장애 시에 한정한다.
2. 본 계약에서의 보상의 범위는 당 데이터센터 서비스 이용 요금(Network 접속 요금, 상면 요금)으로 한정 지으며 고객의 서비스 중단 탓에 의한 기회손실에 대한 부분은 포함하지 않는다.
3. 보상액 중 월간 총 비용(총 서비스 요금)은 장애 발생 해당하는 달의 상면 비용과 Network 접속 비용을 의미하며 장비 임대료 및 기타 고객과 당사 간의 계약에 의한 선택(부가)서비스에 대한 요금은 제외한다.
4. 월간 총 비용(총 서비스 요금) 보상은 발생 시 다음 달 비용에서 해당되는 전월 금액만큼을 상계한다.
5. 특정항목 장애 탓에 타 항목 장애가 연속으로 유발되면 1 차 요인이 되는 원인 항목에 대한 보상을 우선으로 한다.
6. 사전 공지 또는 협의가 끝난 작업시간 동안의 측정값들은 장애계산에서 제외한다.

제 3 조 (용어의 정의)

1. 분산(누적) 장애: 순간적으로 발생한 장애를 누적한 장애 내용
2. 연속 장애: 순간적으로 발생한 장애를 제외한 지속적으로 발생한 장애 내용

제 4 조 (적용항목)

전원공급, Network Connectivity, 등 아래 항목을 적용한다.

제 5 조 (항목별 내용)

항목	품 질 보 증 내 용	보 상 내 용
Network connectivity	- 99.9% Connectivity 보장 - 1 회 측정(3 분마다 1 초 간격으로 5 회 측정)에 대한 Packet 유실률이 100%인 경우가 2 회 연속 일어나면 5 분간의 접속 단절로 규정	# 분산(누적) 장애 * 10 분/월 ~ 30 분/월 미만 단절 - 해당하는 달 백본 접속 요금의 10% 보상 * 30 분/월 ~ 60 분/월 미만 단절 - 해당하는 달 백본 접속 요금의 20% 보상 # 연속 장애 * 1 시간 이상 단절 - 해당하는 달 백본 접속 요금의 30% 보상 * 2 시간 이상 단절 - 해당하는 달 백본 접속 요금의 35% 보상 * 3 시간 이상 단절 - 해당하는 달 백본 접속 요금의 40% 보상 * 4 시간 이상 단절 - 해당하는 달 백본 접속 요금의 70% 보상
전원공급	- 100% power availability	# 분산(누적) 장애 * 장애 시간만큼 해당하는 달 총 서비스 요금에서 시간단위로 계산하여 10 배 보상 # 연속 장애 * 1 시간/월 연속 장애 발생 시 - 해당하는 달 총 비용의 10% 보상 * 2 시간/월 연속 장애 발생 시 - 해당하는 달 총 비용의 20% 보상 * 3 시간/월 연속 장애 발생 시 - 해당하는 달 총 비용의 30% 보상 * 4 시간/월 연속 장애 발생 시 - 해당하는 달 총 비용의 50% 보상

제 6 조 (적용 예외)

1. Network maintenance 등 고객과 사전 협의 또는 예고된 경우
2. 당사 보안시스템과 관계없이 이루어지는 고객사 장비에 대한 외부 해킹으로 인한 장애
3. 고객의 장비 또는 회선 및 전용 프로그램의 이상
4. 고객의 조작 및 고객으로부터 허가 받은 자의 사용
5. 고객의 인지된 Bandwidth 부족으로 인한 접속 장애 시
6. 고객이 제공한 고객정보의 오류로 인할 시
7. 불가항력 및 행정기관의 제재 등 인위적 제재로 인한 서비스 중단 시
8. 천재지변, 법령의 개폐, 전쟁, 정부의 조치, 국제분쟁 등 "갑"과 "을"의 통제범위를 벗어나 불가항력으로 인하여 계약을 이행하지 못한 경우
9. 불법적인 서비스로 인하여 당사의 서비스에 영향을 미치는 경우
10. 이외 보상규정 적용에 대해 상호 간의 이견이 있을 시 상호 협의에 의해 해결토록 한다.

제 7 조 (시행 일시)

당 계약은 계약시점부터 즉시 효력을 발휘한다. 단, 계약 양쪽의 특별한 합의가 있을 때 합의시점을 우선 적용한다.