

## 공공 네이버웍스 코어 서비스 수준 협약 (SLA)

본 서비스 수준 협약(“본 SLA”)은 공공 네이버웍스 코어(NAVER WORKS Core for Gov., 이하 “본 서비스”)를 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용된다. 본 SLA 는 공공 네이버웍스 코어 이용약관의 일부를 구성하고 본 SLA 에 규정되어 있지 않은 내용은 공공 네이버웍스 코어 이용약관의 조건에 따르며, 상충되는 내용이 있을 경우에는 본 SLA 가 우선한다.

본 SLA 는 공공 네이버웍스 코어 이용약관에서 정한 절차에 따라 개정될 수 있으며, 장애가 발생한 시점의 SLA 가 적용된다.

본 SLA 는 한글이 원문이며, 다른 언어로 번역된 SLA 와 차이가 있을 경우(번역 자체의 경우 포함) 언제나 한글 원문이 우선하고, 한글 이외의 다른 언어로 번역된 SLA 는 오직 고객의 편의를 위해 제공된 것이다.

### 서비스 책임

회사는 본 서비스에 대하여 해당월 기간 동안 최소 99.9%의 월 가용률을 보장하기 위해 노력하며, 월 가용률을 충족하지 못하는 경우 회사는 고객에게 본 SLA 에 따라 서비스 크레딧을 발급한다.

### 정의

- 장애 : 본 서비스를 이용하는 고객의 도메인 별 구성원의 서비스 접속이 불가능한 비율이 매 5 분간 5% 초과인 경우
- 장애 시간 : 해당 월 동안 장애가 발생한 시간의 총합. 단, 본 SLA 의 적용이 배제되는 경우에는 그 해당 시간은 장애 시간에 포함되지 않음.
- 월 가용률(%) =  $100 \times [1 - \{ \text{장애 시간의 합(분 단위)} / \text{해당 월의 유료서비스 가용 시간(분 단위)} \}]$
- 월 이용금액 : 회원이 본 서비스 이용으로 회사에 실제로 지급하는 금액을 기준으로 산정.
  - 이용요금에 할인을 받은 경우 할인된 가격을 기준으로 크레딧 산정
  - 회원이 해당 월의 이용요금을 미납한 경우에는 SLA 에 따른 크레딧 지급 대상 제외
  - 서비스 크레딧 지급 범위는 해당 월에 실제로 지급한 금액을 초과할 수 없음

### 서비스 크레딧

월 가용률	서비스 크레딧
99.0% 이상 ~ 99.9% 미만	월 이용요금의 10%
95.0% 이상 ~ 99.0% 미만	월 이용요금의 25%
95.0% 미만	월 이용요금의 50%

1. 회사와 고객간의 별도 계약을 통해서 달리 정하지 않는 한, 회사의 귀책사유로 인하여 발생한 본 서비스의 성능 및 가용성 문제에 대해서 고객의 유일한 구제조치는 본 SLA 의 조건에 따라 서비스 크레딧을 발급 받는 것이다.
2. 서비스 크레딧은 위에서 정한 바에 따라 산정되어 발급된다(10 원단위 미만은 절삭). 발급된 서비스 크레딧은, 특별한 사정이 없는 한, 고객이 해당 계정으로 사용하고 있는 모든 서비스에 적용할 수 있으나 해당 계정 이외의 다른 계정으로 양도 또는 적용할 수 없다.

### 서비스 크레딧 청구 및 지급 절차

고객이 서비스 크레딧을 발급 받기 위해서는 해당 장애가 발생한 월의 익월 말일까지(예를 들어, 2 월 15 일에 장애가 발생한 경우 3 월 31 일까지) 회사의 고객지원센터를 통하여 서비스 크레딧 발급을 청구하여야 하며, 청구 시에는 장애에 대한 상세 내용, 배상 청구액 및 산출근거 등을 기재한 서면을 고객문의 창구를 통해 제출해야 한다.

### 본 SLA 적용 배제

본 SLA 는 아래의 경우에는 적용되지 않는다.

1. 고객이 소유 또는 관리 및 공공웍스 코어와 연동한 장비의 오류, 하자 등으로 인해 발생한 장애(고객이 서비스 이용 과정에서 설치한 소프트웨어, 어플리케이션, OS, 장비 등으로 인한 장애 포함)
2. 회사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인하여 장애가 발생하는 경우(자연 재해, 전쟁, 테러 행위, 소요, 국가적 비상사태, 전국적 네트워크 장애 또는 이에 상응하는 불가항력으로 인해 서비스가 중단된 경우 등)
3. 유료 서비스의 전체가 아닌 특정 기능이 사용 불가한 경우
4. 서비스의 장애가 타 사업자가 제공하는 서비스에 의한 경우
5. 고객의 허가되지 않은 행동이나 필요한 조치의 불이행(필수 구성 또는 필수 프로그램의 미 설치, 임의 삭제 등)으로 인해

또는 고객의 계정이나 장비를 사용하여 회사 네트워크에 접속하는 고객의 직원, 대리인, 계약자, 공급업체 등 기타 모든 고객측 사람으로 인해 장애가 발생하는 경우

6. 고객이 회사의 권고 또는 사용 정책을 따르지 않아 발생하는 장애 또는 고객이 시스템에 대한 적절한 보안 관리를 소홀히 하여 침해나 장애가 발생하는 경우
7. 고객의 오입력(존재하지 않는 파일에 대한 액세스 요청 등), 서비스이용약관이나 안내 등에 회사가 명시한 유의사항을 위반하거나 이용한도를 초과하여 서비스를 이용함에 따라 장애가 발생하는 경우
8. 회사가 사전 공지한 바에 따라 점검 실행을 위해 서비스를 중단한 경우
9. 서비스를 이용하는 고객의 시스템에서 발생한 사고의 확산을 방지하기 위해 서비스가 중단되는 경우
10. 회사가 관련 법령에 따른 보호조치를 취하였음에도 외부로부터의 불법적 침해로 인해 서비스 장애가 발생한 경우
11. 회사가 서비스이용약관이나 별도 계약에 따라 고객의 서비스이용 권리를 중지 또는 종료하는 경우
12. 고객이 이용요금을 연체하고 있는 서비스 또는 베타테스트, 시험사용, 무료 혹은 체험판 등을 이용하는 동안에 장애가 발생하는 경우
13. 화상 회의를 제공하는 (주)구루미의 서비스 결함, 장애, 오류
14. 기타 회사의 행위(부작위 포함)에 의하지 않은 경우로서 위 사항들에 준하는 경우

효력발생일: 2025년 12월 12일