Solbitech 서비스 수준 협약

1. 목적

1) 본 SLA(Service Level Agreement)는 이체크폼 클라우드서비스(이하 '이체크폼서비스' 라 한다) 제공에 있어서 서비스 제공자(이하 '을' 이라 한다)가 사용자(이하 '갑' 이라 한다)에게 제공해야 할 서비스의 유형·내용 및 서비스 수준을 구체적으로 정의하고, 서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 문제 해결 과정을 명확히 기술함으로써 사용자('갑')와 서비스 제공자('을')간에 협력 관계를 수립하는데 그 목적이 있습니다.
2) 본 "SLA"는 해당 서비스 공급에 대한 계약체결을 위한 보충문서로 제공됩니다.
3) "고객"과 "솔비텍"간 별도의 명시적 합의가 없는 한 본 "SLA"는 서비스 공급 계약에 준하는 구속력을 가지며, 서비스 공급 계약의 해지 시까지 본 "SLA"의 효력은 유효합니다.
4) "솔비텍"은 본 "SLA"의 내용을 수정할 수 있습니다.

2. 용어

1) "서비스"란 "솔비텍"이 개발•공급하고, "고객"에게 제공되는 "이체크폼솔루션" 관련 모든 서비스를 의미합니다.
2) "고객"이란 "솔비텍"과 "고객" 상호 합의 따른 "이체크폼솔루션" 서비스를 이용하는 주체를 말합니다.
3) "서비스 지원 및 유지보수"란 아래와 같은 서비스를 의미합니다.
   ① "솔비텍"이 개발•공급하는 서비스의 장애 처리 및 이를 위해 필요한 지원
   ② "솔비텍"이 개발•공급하는 서비스의 장애 발생시 이를 사용하는 "고객"에 대한 지원서비스 제공상 발생하는 장애 수정
   ③ 서비스 제공의 편의를 위해 회사와 고객간에 협의된 기능추가 및 개선
4) "장애" 란 "이체크폼솔루션"서비스를 정상적으로 이용할 수 없는 상태를 의미합니다.
5) "월별가동시간비율"이란 100%에서 "이체크폼솔루션"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/비정기 업데이트, 긴급 보안 점검 등), "솔비텍"의 통제 이외의 요소(외부기간통신사업자통신망의 불시 장애, 천재지변, 전시 또는 이에 준하는 국가비상사태 등 불가항력)로 인한 경우는 배제합니다.

3. 이체크폼서비스 내용 및 범위

1) 관리자

Copyright 2011-2020 SOLBITECH Co., Ltd. All rights reserved

- 사용자 및 권한관리, 기준정보 관리, 점검표(조립방식-특허) 개발 관리, 스케줄 관리, 결재 관리, 각종 매뉴얼 등록 및 운용 관리, 각종 조회 통계 관리, 자료실 및 게시판 관리, 공지사항 관리

2) 사용자

- 점검표 작성, 작성한 점검표 조회, 결재 상신/수신, 일정 조회 및 수행, 매뉴얼 조회, 게시판 및 자료실 이용 (웹), 공지사항 확인

4. 계약조건

1) 계약기간

-. 본 계약은 서비스 개시일로부터 효력이 발생하며 계약종료일까지 유효하다. 다만, '을'은 '갑'에게 계약기간 만료 30일전까지 계약기간 만료 일, 계약의 자동연장에 관한 사항 등을 알려야 하고, '갑'이 다른 의사표시를 하지 않으면 같은 조건으로 종래 계약기간 동안 자동 연장된다. 계약기간은 당사자의 협의에 따라 달리 정할 수 있으며, 요금 산정은 이에 따른다.

2) 서비스 개시일

-. 서비스 개시일은 기본 계약서에서 정한 바에 따르며, 당사자의 협의에 따라 달리 조정할 수 있다.

3) 요금 및 지급 방법

-. 서비스 제공에 대한 대금 산정 및 지급 방법에 관하여는 기본 계약서에서 정한 바에 따른다.

5. 서비스 가용성

1) 정의

-. 정해진 서비스 운영 시간(예정된 가동시간) 대비 이체크폼서비스에 접속이 가능한 시간(실제 가동시간)의 비율을 의미한다.

2) 목표 수준

'을'은 이체크폼서비스의 가용성을 99.5% 이상 보장한다.

구분	일자	시간	합계(시간)	가용성		예외
				가용률	가용시간	
월간	30D	24Hr	720 Hr	99.5%	716 Hr	3.6 Hr
분기	90D		2,160 Hr		2,149 Hr	10.8 Hr
반기	180D		4,320 Hr		4,298 Hr	21.6 Hr
년간	365D		8,760 Hr		8,716 Hr	43.8 Hr

3) 서비스 가용성 측정 항목

Copyright 2011-2020 SOLBITECH Co., Ltd. All rights reserved

a. 월가용률(%)= 100 × { 1 –
(회사의귀책사유로인한장애로서비스를이용하지못한장애시간(분)의합 /
서비스를이용한한달(분)) }

b. 장애 시간: 서비스를 이용하지 못한 사실을 '갑'이 '을'에 통지한 때(혹은 "을"의 통지 전에 '갑' 이 장애 사실을 알게 된 경우라면, '갑'이 그 사실을 알게 된 때)로부터 측정됨. (단, "제9조 [손해배상] 3항 손해배상대상제외규정"에명시된 내용은 제외함)

6. 서비스 응답성

1) 정의

-. 응답시간은 이용자가 조회 또는 기능 수행 시, 해당 요청 시점부터 처리가 완료될 때까지 소요된 시간을 말한다.

2) 목표 수준

-. '을'은 이체크폼서비스의 응답시간은 3초 이내를 보장한다.

3) 응답시간 주요 체크포인트

대상	내용	평균 응답시간
Application Server	트랜잭션 처리 속도	5초 이내
주요 체크 포인트	이용자 관리자/사용자 페이지 접근성	3초 이내
	이용자 로그인 속도	3초 이내
	점검표(시설보수보고서) 저장	6초 이내
	작성된 보고서 조회	6초 이내
	매뉴얼(앱) 조회	3초 이내

7. 데이터 백업 및 복구

-. '을'은 '갑'의 요청이 있는 경우 '갑'의 데이터 전부 또는 일부에 대하여 신뢰성. 비밀성. 가용성이 보장되도록 데이터를 보관하여야 하고 보관 데이터가 손상될 경우에 대비하여 데이터의 백업 및 복구 체계 (back up)를 갖추어야 한다.

1) 백업 주기

① 정 의: 정기적으로 수행하는 데이터 백업의 주기

② 목표수준: '을'은 매일 1회 '갑'의 데이터를 백업한다.

2) 백업 준수율

① 정 의: 계획된 총 백업 건수(정기 백업 및 수시 백업) 중 정상적으로 실시된 백업의 비율

② 목표수준: '을'은 백업 준수율을 99% 이상 유지한다.

3) 데이터 복구 시간

Copyright 2011-2020 SOLBITECH Co., Ltd. All rights reserved

① 정 의: 서비스 이용자로부터의 데이터 복구를 요청 받은 시점부터 복구가 완료되기까지 걸리는 시간
② 목표수준: '을'은 데이터의 복구를 2시간 이내에 수행한다.

4) 백업 데이터 보관 기간
① 정 의: 백업 데이터를 보호·유지하는 기간
② 목표수준: 데이터 보관 기간은 14일로 정하며, 이용자의 요청에 따라 달리 협의할 수 있다.

5) 데이터 반환 및 폐기
① "을"은 "갑"이 서비스 사용계약 해지할 경우 어떠한 경우라도 "갑"이 원하는 형식으로 백업하여 반환할 수 있도록 지원한다. (단, 서비스 계약 해지 후 30일 이내 반출해야 함)
② 이체크폼 관리자프로그램에서 반출기능을 제공하여 이체크폼 서비스 이용기간에 언제든지 이용자가 작성한 점검지 DB를 관리자가 직접 반출할 수 있도록 기능을 지원한다.

8. 모니터링 정보 제공

- 정보제공 종류 및 방식

구분	관리자 화면	월간 운영보고서
제공 내용	접속기록(성공, 실패, 기타) 사용자정보(추가, 변경, 삭제)	계약정보, 운영환경 정보, 점검항목
제공 정보 상세	접속기기, 접속ID, 접속일시, 세션코드, 세션ID, 접속IP, 접속시도결과 등	CPU, 사용율, Ram 사용율, 저장공간 사용율, 앱 버전, 서버 버전, 총 ID 발급 및 실 사용 건수, 보고서 작성 건수 등
정보 제공 방식	관리자화면에서 이용자가 직접 상시 확인	이용자와의 계약 방식에 따라 월 또는 분기 별 보고서 형태로 작성 후 월 마지막주에 제공

9. 서비스 확장성(Scalability)

1) 정의
-. 이체크폼서비스의 안정성 및 지속성을 보장하기 위해, 사용자의 증가나 기능이 추가되어 확장이 필요한 경우 '을'은 정상적인 서비스가 유지될 수 있도록 IT자원을 확장하여 제공할 수 있도록 한다.

2) 확장성 측정 기준
-. 자원 확장 기준은 최대 동시접속이용자 수, 최대 동시접속세션 수, 가상머신/스토리지 사용량 등을 고려하여 측정한다

Copyright 2011-2020 SOLBITECH Co., Ltd. All rights reserved

3) 확장성 수준

확장성상세내용	처리방식	처리 방식
고객 증가 시 운영 중 CPU 확장	상위CPU로확장(CPU/Core 수증가)	수동
고객 증가 시 운영 중 메모리 확장	메모리추가확장	수동
고객 증가 시 운영 중 스토리지 확장	스토리지용량확장	수동
확장한 사양의 축소	작업의뢰	수동
고객 이용량 증가 시	오토스케일링 확장	자동

※ CPU, 메모리, 스토리지 중 하나라도 월평균 사용량이 70%를 상회하는 경우 개별적으로 확장

※ 주기적으로 인프라 사용량을 측정하여 확장성 여부를 판단한다

10. 서비스 운영 및 관리

1) 본 "SLA"는 "솔비텍"을 통해 "고객"에게 제공되는 "이체크폼솔루션"의 서비스를 그 대상으로 합니다.
2) 본 "SLA"에 기술되지 않은 성능에 대한 지표 및 평가는 "솔비텍"과 "고객" 간 별도 서면 합의하여 적용할 수 있습니다.
3) 서비스는 모바일 APP 과 PC 어플리케이션을 포함합니다.
   ① 모바일 APP은 안드로이드(V 6.0이상)만 지원하며 PC 어플리케이션은 Web서비스 형태로 제공합니다.
   ② 모바일 APP은 대한민국에서 만들어진 LG, 삼성 제품에서만 동작을 보증하며 기타 제품은 "솔비텍"에서 검증을 거쳐야 동작을 보증할 수 있고 기타 제품 중 검증 받지 않은 제품에서의 오작동은 보증하지 않습니다. (사진(이미지) 저장 방지 기능은 삼성 갤럭시 제품에서만 지원합니다)
4) "서비스 지원 및 유지보수"와 관련하여 "솔비텍"이 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
      - 서버 관리(점검, 증설, 교체, OS 업데이트 등)
      - 서비스 웹사이트 관리
      - 서비스의 장애나 성능 관련한 사항에 대한 관리
   ③ 장애 복구

Copyright 2011-2020 SOLBITECH Co., Ltd. All rights reserved

- 장애 발생시 대응 및 공지
- 응용 프로그램 복구 프로세스
- 데이터 백업 및 정기 검사
- 모바일 APP과 PC 어플리케이션 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 ("솔비텍"과 "고객"간 서비스 이용약관에 준함)
- "고객"을 통해 유입된 장애와 관련된 서비스 민원 중 기술지원이 필요한 문의는 "솔비텍"의 지원센터로 인계되어 처리
- 장애는 다음과 같은 기준에 따라 심각도 수준을 할당함

장애 심각도 수준	내용
심각도 수준 1	- 시스템이 동작하지 않으며, 서비스의 어떤 기능도 사용할 수 없음 - 침해사고에 의한 기능 정지
심각도 수준 2	- 서비스 및 보조기능의 가용성에 어떤 충격으로 인한 발생 오류 - 주요 기능이 서비스 불가이나, 임시 해결방법을 통한 해결 가능 시
심각도 수준 3	- 주요 기능이 작은 문제나 일부 성능 저하를 일으키는 경우 - 고객(사용자) 경험성에 아주 작은 저하를 일으키는 경우
심각도 수준 4	- 모든 기능을 이용할 수 있지만 효율/성능이 저하된 경우 - 회사의 서비스 오류는 아니며, 고객(사용자) 경험에 영향 없는 경우

5) 서비스 수준 정의

① "가능"은 "솔비텍"의 서비스를 사용하는 동안 언제든 이용 가능하고 서비스가 중단되지 않는 것을 의미합니다.

② "중단"은 "솔비텍"의 서비스 이용에 실패한 경우입니다. 이용자의 서비스에 대한 전체 혹은 부분적인 접근이 불가능한 것을 포함하며 세부적인 의미는 아래와 같습니다.
- 등록, 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.

a. "초기 응답" 은 아래를 의미합니다.
- 하나의 장애에 관해 "솔비텍"이 "고객"에게 접촉하는 시한. 즉, 초기 장애현상의 발견으로부터 "솔비텍"이 응대하는 때까지의 시간입니다.

b. 장애 정정(장애 복구)" 은 아래를 의미합니다.
- 요구 받은 정보 제공을 위해 "고객"에 대응하는 시간을 제외한, "솔비텍"이

Copyright 2011-2020 SOLBITECH Co., Ltd. All rights reserved

장애를 수정함에 필요한 시간

c. "복구 계획" 은 아래를 의미합니다.

- "솔비텍"이 "고객"에게 완전한 복구계획을 제공하는데 필요한 시간. 즉, "솔비텍"이 해당 문제의 재발을 막기 위하여, 장애를 야기한 원인을 정의하고 그 결과를 설명함에 필요한 시간

d. "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	

6) "서비스" 레벨의 항목별 기준과 대응 수준은 아래와 같습니다.

항목	내용	기준	비고
월별 가동시간 비율	서비스를 사용 가능한 정도	99.5% 이상 (예정된 작업 외의 월별가동시간비율 유지)	본 SLA "제 12 조 손해배상" 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	정기패치 또는 상호 합의된 대응 계획에 따라 복구 처리	
	심각도 수준 4 에 대한 처리	정기패치 또는 상호 합의된 대응 계획에 따라 복구 처리	
고객(사용자) 지원	고객(사용자) 이용문의 및 기술 문의	이메일 - 수령 후 48 시간 이내 응답 - 응답 지연 시 12 시간 전 메일 공지	대한민국 영업일 기준
	장애 VOC	이메일 - 수령 후 48 시간 이내 응답 - "고객"과 사전 협의된 방법으로 내역 전달 - 수령 후 심각도 기준에 따른 장애 정정 및 복구계획 통보 유선전화 - 영업시간 중 응대	대한민국 영업일 기준

Copyright 2011-2020 SOLBITECH Co., Ltd. All rights reserved

		- 정정 시간 공지 - 정정 후 고객(사용자)에게 별도 응대.	
데이터보유	일별 데이터 보유	일별 데이터 백업 (최근 14 일)	
점검	업데이트	2~3 개월 주기 업데이트 및 시스템 점검	

7) "서비스 지원 및 유지보수" 작업의 통보 기준은 아래와 같습니다.
   ① "솔비텍"은 모든 서비스 중단에 대한 성격 및 지속시간, 해결방법에 대해 통화나 이메일을 통해 "고객"에게 통지합니다.
   ② "솔비텍"은 모든 예정된 유지보수 작업에 대해 적어도 7 영업일 이전에 통화나 이메일로 "고객"에게 성격 및 유지보수 작업 시간에 대해 공지하여야 합니다.
   ③ "고객"이 서비스 중단에 따른 "원인 분석 보고서"를 요청할 경우, 7 영업일 이내에 "솔비텍"은 "고객"에게 수정계획을 포함한 "원인 분석보고서"를 제공합니다.
8) 장애/문제 발생시 이용자에게 통지 기준
   ① 심각도 3 or 4 : 모니터링 및 내부 조치 후 월 정기점검 보고 시 취합하여 통지
   ② 심각도 1 or 2 : 전화, 이메일 등을 이용하여 이용자에게 즉시 통지

11. 쌍방의 의무

1) '갑'은 '을' 이 효율적으로 업무를 수행할 수 있도록 업무 수행에 필요한 각종 정보를 성실하게 '을'에 제공하여야 하며, '갑'의 아이디 및 비밀번호 관리와 이용은 '갑'의 책임으로 한다. 다만, '을'의 고의 또는 과실로 아이디 및 비밀번호 등의 관리가 이루어지지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.
2) '갑'과 '을'은 본 계약을 통하여 상호 획득한 기밀적 정보에 대하여 쌍방의 동의 없이 제 3 자에게 공개해서는 안 된다
3) '을'은 '갑'의 기본적인 문의 및 이체크폼서비스 관련 필요한 기술적인 지원을 요청할 경우 성실히 그 책임을 다하여야 한다.
4) '을'은 계약 기간 내에 서비스의 제공이 원활하게 이루어질 수 있도록 유지하여야 하고, '을' 또는 이체크폼서비스의 기술적 사유나 기타의 사유로 서비스의 제공이 이루어지지 않을 경우 상호 합의하여 서비스를 중단하며, 중단 사유가 해소되는 즉시 서비스를 재개한다.
5) 본 계약 내용을 변경 또는 보완할 필요가 있을 경우에는 계약 당사자들에 의해 정식으로 작성된 문서에 의해서만 개정 또는 수정할 수 있다.
6) '갑'과 '을'은 본 계약 체결 이후 '갑' 및 '을'의 상호 대표자 주소 등의 변경 및 기타 본 계약의 이행에 중요 사항이 발생했을 경우 지체 없이 상대방에게 서면으로 통지해야 하며 통지 불이행으로 인하여 발생한 책임은 원인 발생 당사자가 부담한다.

12. 손해배상

1) 손해배상 범위

Copyright 2011-2020 SOLBITECH Co., Ltd. All rights reserved

① '을'의 명백한 귀책 사유로 "갑"이 서비스를 이용하지 못하는 경우에는 '을'이 '갑'에게 손해를 배상한다.

② '을'은 "본 협약 제4조 가용성, 제5조 응답성, 제6조 데이터 백업 및 복구"에 명시된 기대수준에 미달하는 서비스를 '갑'에게 제공하여 손해를 입힌 경우, '갑'의 청구에 의해서 손해를 배상한다.

③ 이체크폼서비스 사용 중 발생한 손해에 대한 배상은 서비스 월 이용요금으로만 사용할 수 있다.

④ '갑'이 서비스를 이용하지 못함으로 인한 '을'의 배상책임은 "제9조 제1항"에 의한 손해배상에 한정되며, 이를 제외한 '을'의 추가 손해배상은 없다.

⑤ 상기 ①항의 원칙에 따라 손해를 배상할 경우, 손해배상액은 최근 3개월 월평균 요금에 아래 정의된 구간별 할인율을 적용하여 '갑'과 협의한 후 결정한다.

(월 가용률)

월 가용률 조건	할인율(%)
99.0% 이상 ~ 99.5% 미만	5%
95.0% 이상 ~ 99.0% 미만	10%
95.0% 미만	15%

(응답시간)

응답시간 조건 (평가기준 월)	할인율(%)
50회이상응답시간초과	5%
100회이상응답시간초과	10%
300회이상응답시간초과	15%

2) 손해배상의 청구

① 손해배상의 청구는 '갑'이 '을'에게 청구사유, 청구금액 및 산출근거를 기재하여 서면으로 청구하여야 한다.

② 상기 ①항의 손해배상 청구는 그 청구 사유를 알게 된 날로부터 3개월 내에 청구하지 않으면 그 청구권이 소멸합니다. 청구사유가 발생한 날로부터 3개월이 경과한 때에도 이와 같다.

3) 손해 배상 대상 제외 규정

① 국가의 비상사태, 천재지변 또는 이에 준하는 불가항력으로 인해 서비스를 제공할 수 없는 경우

② 사용자 또는 제 3 자의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 경우

③ 국가비상사태 또는 전국적인 네트워크 장애와 관련한 서비스 중단

④ 사전에 통지된 정상적인 Cloud Center 정기점검으로 서비스를 중지했을 경우

⑤ '을' 이외의 타 통신사업자가 제공하는 전기통신서비스의 장애로 인한 경우

⑥ '갑'의 정보시스템 보안관리 소홀로 침해사고가 발생한 경우

Copyright 2011-2020 SOLBITECH Co., Ltd. All rights reserved

⑦ '갑'의 정보시스템에 발생한 사고의 확산을 방지하기 위한 서비스 중단
⑧ 전기통신서비스의 특성상 불가피한 사유가 있는 경우
⑨ 서비스 점검이 불가피하여 사전에 공지한 경우로 고의, 중과실이 없는 경우
⑩ 법적으로 금지하거나 문제가 있는 데이터를 보유하여 '갑'의 서비스를 중단한 경우
⑪ 계약된 '갑'의 정보 변경사항의 누락으로 불이익이 발생한 경우

13. 보안

1) '을'은 '갑'에게 CSAP인증을 획득한 Cloud Center의 컴퓨팅 환경을 이용하여 가상화 서버, 보안 서비스, 백업 서비스 등 최고 품질의 클라우드 서비스를 제공한다
2) '을'은 '갑'의 사용자 DB 와 관련된 중요 정보를 개인정보보호법에 의거하여 암호화하여 관리한다.

14. 이용자 지원체계

1) 서비스 이용 계약 시 제공서비스
   ① 이용자 교육
   ② 기준 코드정보가 없는 고객은 컨설팅 제공 (관리대상 코드가 100개 이하는 무료, 그 이상은 실비 발생)
   ③ 이용자 메뉴얼(관리자, 일반사용자) 제공
2) 서비스 이전 시 데이터 반환정책
   ① 서비스제공자(솔비텍)의 필요에 의해 발생 시 무료 지원
   ② 이용자(고객)의 필요에 의해 발생 시 실비 이전 지원
   ③ 서비스 해지에 의해 발생 시 엑셀형태와 SQL백업형태 두가지 형태의 파일로 무료 제공
3) 마이너 업그레이드 무료 제공
   - 마이너 업그레이드란 : 버그 패치 및 기존 제공기능의 UI 변경
4) 고객의견 수렴 방안
   ① 홈페이지(www.eckform.co.kr)에서 Q&A 및 FAQ 운영
   ② 회사 대표전화(02-555-1670)로 기술지원 접수

15. 고객데이터 보관/반환/폐기

1) 고객데이터 보관
   ① 고객의 데이터는 3년 분의 보관을 원칙으로 한다. 3년이 넘는 데이터의 경우 고객에게 통보 후 삭제하며 고객이 계속 보관을 원할 경우 추가 비용이 발생되며 상세한 보관 방식은 별도의 협의를 거쳐 결정한다.
2) 고객데이터 반환

Copyright 2011-2020 SOLBITECH Co., Ltd. All rights reserved

① 계약이 해제/해지 또는 종료되면 이용자 정보를 이용기관에게 반환하여야 하고, 이용기관이 반환을 받지 아니하거나 반환을 원하지 아니하는 등의 이유로 사실상 반환이 불가능한 경우에는 이용기관과 협의하여 이용자 정보를 파기한다.

② 이용기관의 이용자 정보를 폐기할 때 사업자는 복구가 불가능한 방법으로 완전히 폐기해야 하며, 이용기관은 완전히 폐기되었는지를 확인하여야 한다.

3) 고객데이터 폐기

① 고객이 이용계약을 해지하는 경우 또는 본 약관에 따라 회사가 고객의 서비스 이용계약을 직권해지하는 경우, 서비스 이용계약 해지 시 서비스 이용계약 해지와 동시에 회사에서는 고객의 모든 가상 서버 및 리소스를 삭제한다. 삭제된 가상 서버 및 리소스는 어떠한 이유로도 복원되지 않는다.

16. 서비스 이전 정책

- 고객의 서비스 이전 요구 시 아래의 프로세스에 따른다.

구분	역할 및 책임
고객	서비스 이전 요청서 작성 및 제출
솔비텍	요청서 접수 영향도 평가 일정 조정 계획 수립 사업 수행 결과 분석 및 통보
고객	서비스 테스트 결과 통보

Copyright 2011-2020 SOLBITECH Co., Ltd. All rights reserved