

## 지원 계획 및 서비스 수준 협약

NetFUNNEL 지원 계획 및 서비스 수준 협약("SLA")은 STCLab과 고객사이의 NetFUNNEL 라이선스 계약("계약")을 준수하는 것에 따라 적용됩니다. 해당 SLA는 엔터프라이즈 플랜을 사용하는 고객에게만 적용됩니다. 또한, STCLab의 지원 의무는 고객의 합리적인 협조, 적시 지불을 포함한 조건에 따라 적용됩니다. STCLab은 계약에 따라 해당 SLA의 조건을 업데이트하거나 수정하는 권리를 보유합니다. 해당 SLA의 정책과 netfunnel.io의 이용약관 또는 기타 정책 사이에 충돌이 있는 경우 해당 SLA의 정책이 우선적으로 적용되지만, 해당 충돌 범위 내에서만 적용됩니다.

### 서비스 약정

STCLab은 운영 환경에서 99.5%의 월간 가동률로 NetFUNNEL을 사용할 수 있도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다. 특정 달에 NetFUNNEL이 제품 환경에서 99.5%의 월간 가동률 목표를 달성하지 못할 경우, 아래에 설명된 "보상 정책"에 따라 보상을 받을 수 있습니다.

### 월간 가동률

NetFUNNEL은 아래 월간 가동률 계산법에 따라 SLA 준수 여부를 판단합니다.

- 계산법:  
월간 가동률 % :  $100 * (\text{월간 총 서비스 시간} - \text{장애 시간}) / (\text{월간 총 서비스 시간} - \text{허용가능한 중단 시간})$ 
  - 장애 시간(Unavailable Time) :  
NetFUNNEL 서비스에 액세스가 불가능한 시간을 의미합니다. '허용 가능한 중단 시간'은 장애 시간으로 간주되지 않습니다.
  - 허용가능한 중단시간(Allowable Downtime) :  
아래의 사유로 NetFUNNEL 서비스가 중단된 시간을 의미합니다.
    - 고객 시스템 혹은 인프라 장애
    - 고객의 비정상적 서비스 사용
    - STCLab의 과실 혹은 계약위반으로 보기 어려운 STCLab 또는 고객이 사용 중인 타사 인프라의 장애(예: AWS, Google, Microsoft 또는 기타 서버/클라우드 인프라 및 기타 일반 인프라)
    - 불가항력적 사건
    - 예정된 중단시간: 자세한 사항은 아래에 설명된 "예정된 중단시간"을 참고

### 보상 정책

월간 가동률이 99.5% 보다 작은 경우, STCLab은 고객이 계약한 라이선스에 추가 사용기간을 고객의 계정에 부여합니다. 월간 가동률 범위에 따라 고객에게 부여되는 사용기간은 다음과 같습니다.

Monthly Uptime Percentage	Additional period of use
Less than 99.5% but greater than or equal to 99.0%	7 days
Less than 99.0% but greater than or equal to 95.0%	14 days
Less than 95.0%	28 days

추가 사용기간동안 과금이 발생하는 경우, 해당 과금액에 대해서는 청구하지 않습니다. 추가 사용 기간은 고객 계정으로만 사용이 가능하며, 현금으로 환불되지 않습니다. 추가 사용 기간은 타 계정으로 양도되지 않습니다.

### 예정된 중단 시간

당사와 이용자 간의 SLA에 따른 예정된 중단 시간 정의는 다음과 같습니다:

- 예정된 중단 시간은 최소 3일(72시간) 전에 고지되어야 합니다. 이 고지는 이용자 계정에 등록된 고객 이메일 및 NetFUNNEL 콘솔을 통해 이루어집니다. 이 고지에는 중단 시간, 예상 중단 기간, 중단의 이유, 그리고 필요한 조치 사항 등이 포함됩니다.
- 예정된 중단 시간에는 서비스의 중단이 예상됩니다. 예정된 중단 시간동안 이용자는 서비스 이용이 불가능합니다.

### 서비스 지원 시간

서비스 지원 시간은 아래와 같이 정의됩니다.

- 서비스 지원 시간은 영업시간(Business Hours)을 기준으로 계산됩니다.

- 영업시간은 영업일(Business Day) 동안의 시간을 의미합니다.
- 영업일은 KST 기준 월요일부터 금요일, 하루 중 9:00 a.m. 부터 6:00 p.m. 까지의 시간을 의미합니다. 국가(Korea) 공휴일은 제외합니다.

고객이 계약한 Plan에 명시된 최초 응답시간은 해당 문서에서 정의된 서비스 지원 시간을 기준으로 계산합니다.

## 고객 의무 사항

- 이슈 발견 즉시 고객은 NetFUNNEL 내 문의하기 혹은 [support@stclab.com](mailto:support@stclab.com)으로 연락을 취해야 합니다. STCLab에서 지원문의를 받으면 Support Case가 생성됩니다.
- 고객은 해당 협약에 따라 STCLab에서 제공하는 서비스를 지원받기 위해 최소한 하나의 기본 연락처와 대체 연락처를 지정하여야 합니다.
- 고객은 STCLab의 서비스 지원 성과 향상을 위해 협조하여야 합니다. 이는 진단 혹은 조치를 위해 STCLab에서 요청한 모든 정보를 적시에 제공하는 것과 STCLab에서 요청한 시정조치를 시행하는 것을 포함하며 이에 국한되지는 않습니다.