

# Message To-Go 서비스 수준 약정(SLA)

## Message To-Go(M2G) 서비스 수준 약정

### 적용범위

- Message To-Go(M2G)서비스 수준 약정("본 SLA")은 'SK주식회사'(이하, "SKCC")가 제공하는 통합 메시징 서비스 Message To-Go(M2G) (이하 "본 서비스")를 사용하는 고객에게 적용됩니다.

### 정의

- 장애 : 1분 동안 본 서비스에 대한 모든 연결 요청이 실패함을 말합니다.
- 장애시간 : 해당월 동안 장애가 발생한 시간의 총합을 말하며, 본 서비스를 이용하지 못한 사실을 회원이 회사에 통지한 때(회원의 통지 전에 회사가 그 사실을 알 경우는 회사가 그 사실을 알게 된 때)부터 측정됩니다. 단, 본 SLA의 적용이 배제되는 경우 그 해당 시간은 장애시간에 포함되지 않습니다.
- 월 가용성 :  $100 * [1 - (\text{본 서비스를 이용한 한달 동안 "회사"의 책임 있는 사유로 인한 장애로 본 서비스를 이용하지 못하는 장애시간(분)의 합} / \text{본 서비스를 이용할 수 있는 기간 한달(분)})]$  ("분"은 시간단위인 분(分)을 의미함)

### 서비스 책임

- 회사는 회사의 책임 있는 사유로 장애가 발생하여 아래와 같은 월 가용성 구간 미만을 제공하였고, 그로 인해 회원이 손해를 입은 경우 회원의 청구에 의해 손해를 배상합니다.

월 가용성	손해배상금
99% 이상 ~ 99.5% 미만	3개월 월 평균 사용 금액의 5%에 해당하는 금액
95% 이상 ~ 99% 미만	3개월 월 평균 사용 금액의 25%에 해당하는 금액
95.0% 미만	3개월 월 평균 사용 금액의 50%에 해당하는 금액

### 본 SLA 적용 배제

- 본 SLA는 아래의 경우에는 적용되지 않습니다.

- ① Message To-Go 이용약관에 명시된 중단, 중지 등의 사유에 의한 중단
- ② Message To-Go의 통제 이외의 요소에 의한 중단
  - 1. 국가 비상사태, 천재 지변 등으로 인해 정상적인 서비스를 제공할 수 없는 경우
  - 2. 네트워크 장비 혹은 접근에 대한 불가항력이 발생한 경우(통신 사업자의 네트워크 장애가 발생한 경우, 카카오의 네트워크 장애가 발생한 경우 등)
  - 3. 회원의 장비, 소프트웨어 또는 제3자의 장비, 소프트웨어로 인해 발생하는 사안
- ③ 회원의 자발적 행위 또는 관리 미흡에서 기인하는 사항
  - 1. 회원의 서버 관리자 혹은 제3자가 관리상의 귀책 사유로 인한 장애가 발생한 경우
  - 2. 인스턴스 리부팅에 따른 오동작
  - 3. 파라미터 조정에 의한 오동작
  - 4. 서버의 해킹이나 바이러스에 감염된 경우
  - 5. Message To-Go 설정파일, 인증키 분실 등 보안 관리 부실로 인한 보안사고
- ④ Message To-Go에서 제공하는 가이드라인을 벗어나는 행위로 인한 장애
- ⑤ 시스템 정기 점검 등으로 사전 공지된 서비스 제공 중단
- ⑥ 기타 회사의 행위(부작용 포함)에 의하지 않는 경우로서 상기 사항들에 준하는 경우

#### 해석 등

- 본 SLA는 Message To-Go 이용약관의 일부를 구성하고 본 SLA에 규정되어 있지 않은 내용은 Message To-Go의 이용약관의 조건에 따르며, 상충되는 내용이 있을 경우 본 SLA가 우선합니다.
- 본 SLA는 Message To-Go 이용약관에서 정한 절차에 따라 개정될 수 있으며 장애가 발생된 시점의 SLA 가 적용됩니다.
- 본 SLA는 한글이 원문이며, 다른 언어로 번역된 SLA와 차이가 있을 경우 한글 원문이 우선합니다.