



## 비공식 해결 프로세스 - 일반 지침

ICANN 계약 준수 부서에서는 계약에 의거하여 공식 구제책을 추구하기 이전에 공식 해결 프로세스를 통해 계약 준수 문제를 해결하기 위해 레지스트라 및 레지스트리와 긴밀하게 협력합니다.

ICANN 계약 준수 불만 사항은 다음과 같은 다양한 출처에서 기인합니다.

- 외부 보고자
- 계약 준수 사전 예방적 모니터링 활동
- ICANN 조직 및 PTI(Public Technical Identifier)

ICANN 조직 및 PTI 내부 참조는 다음으로부터 생성됩니다.

- 재무 부서: 연체 수수료
- GDD(글로벌 도메인 부서) 기술 서비스 팀: 서비스 수준 및 기타 기술 모니터링
- SSR(보안, 안정성 및 탄력성) 팀: DNS(도메인 이름 시스템) 남용 관련 문제
- GSC(글로벌 지원 센터): 고객 서비스 참조
- PTI(Public Technical Identifier): 고객 서비스 참조

허심탄회한 대화와 해결을 촉구하기 위해 모든 비공식 해결 프로세스에 대한 세부 정보는 기밀로 유지됩니다. 모든 참조는 [계약 준수 접근 방식 및 프로세스](#)를 따릅니다.

일반 단계(“ICANN”은 “ICANN 계약 준수”를 말함):

1. ICANN은 출처에 상관없이 접수된 모든 불만 사항을 검토하여 불만 사항이 관련 ICANN 계약 및 합의 정책의 범위에 포함되는지 확인합니다.
2. 필요한 경우 ICANN은 추가 정보를 확인하기 위해 보고자에게 후속 연락을 취합니다.

3. ICANN은 불만 사항이 계약 당사자에게 전달되었음을 보고자에게 통지합니다.
4. ICANN은 1-2-3 문의/통지 또는 상부 보고를 통해 계약 관련 불만 사항을 해결하기 위해 레지스트라 및 레지스트리와 협력합니다.
5. ICANN은 계약 당사자의 응답을 검토하고 필요한 경우 ICANN 조직 및 PTI 내 다른 부서에 문의합니다.
6. 불만 사항이 3차 알림 또는 상부 보고 단계에 도달하면 ICANN은 다음을 수행합니다.
  - a. 내부 그룹에 단계적 집행 확대 가능성에 대해 알립니다.
  - b. 다른 비준수 영역을 파악하기 위해 전체 규정 준수 확인을 수행합니다.
  - c. 데이터 에스스로 감사를 수행합니다.
  - d. 문제를 집행 팀에 알립니다.
7. 해결된 경우 ICANN은 종결 통지를 통해 보고자와 계약 당사자 모두에게 통지합니다.

접근법 또는 프로세스에 대한 자세한 내용은 [FAQ\(자주 묻는 질문\)](#)를 참조하십시오.