

클라우드 오퍼링에 관한 일반 조건

본 클라우드 오퍼링 이용약관의 일반 조건은 IBM SaaS 오퍼링(이하 "클라우드 서비스")에 관한 추가 조건을 제공하며 서비스 명세서, 견적서 또는 라이선스 증서 등의 기타 해당 거래서류(Transaction Documents, TDs)에 추가됩니다. TDs, 해당 부속서류 및 International Passport Advantage 계약 또는 International Passport Advantage Express 계약 중 하나(이하 "기본 계약")는 총괄적으로 클라우드 서비스의 거래에 관한 완전한 계약(이하 "계약")입니다. 조건이 상충하는 경우, 기타 다른 TDs의 조건이 본 일반 조건 TD에 우선하여 적용되고 이들 모두가 부속서류 및 기본 계약의 조건에 우선하여 적용됩니다.

제 1 부 - 조건

제 1 부 조건은 제 2 부 국가별 요구 조건에서 특정 국가에 대하여 수정된 사항을 제외하고 적용됩니다.

1. 보증

IBM은 관련 부칙이나 서비스 명세에 따라 상업적으로 합리적인 주의와 기술로 클라우드 서비스를 제공합니다. 클라우드 서비스에 대한 보증은 클라우드 서비스 만료 시 종료됩니다.

2. 예정된 유지보수

클라우드 서비스는 연중무휴(24/7)로 제공되도록 설계되어 있으며, 단, 유지보수를 위해 서비스가 중지될 수 있습니다. 고객은 예정된 유지보수 일정을 통지 받습니다.

3. 변경

IBM은 클라우드 서비스의 기능과 보안 기능을 저해하지 않고, 클라우드 서비스를 변경할 수 있습니다. IBM은 사전 30일 통지 후 또는 거래서류에서 명시한 바에 따라 대금을 변경할 수 있습니다.

4. 콘텐츠 및 데이터 보호

콘텐츠는, 고객 또는 고객이 권한을 부여한 사용자들이 클라우드 서비스에 제공, 접근 권한 부여, 또는 입력하는 모든 데이터, 소프트웨어 및 정보로 구성됩니다. 클라우드 서비스의 사용은 그러한 콘텐츠에 대한 고객의 기존 소유권이나 사용권(license rights)에 영향을 주지 않습니다. IBM, IBM 계약직 직원들 및 재처리자들은 거래서류에 달리 기재되어 있지 않는 한 오로지 클라우드 서비스를 제공하고 관리하기 위한 용도로만 콘텐츠에 액세스하고 사용할 수 있습니다.

고객은 IBM, IBM 계약직 직원들 및 재처리자들이 클라우드 서비스상 콘텐츠를 사용, 제공, 저장, 처리하기 위해 필요한 모든 권리와 권한을 획득해야 할 책임이 있으며, 이들에게 그러한 권리와 권한을 부여합니다. 이에는 해당 콘텐츠의 개인정보나 기타 규제 대상인 정보를 포함하여 개인의 정보를 고객이 제공하기 전에, 필요한 경우, 고객이 필수적인 공개를 하거나 동의를 얻는 것이 포함됩니다. 여하한 콘텐츠에 정부의 규제가 적용될 수 있거나 오퍼링에 대해 명시된 수준 이상의 보안 조치가 필요한 경우, 관련 거래서류의 조건에 명시적으로 허용되거나, IBM이 추가 보안 및 다른 조치를 구현하는 것을 달리 사전에 서면으로 동의하지 않는 이상, 고객은 그러한 콘텐츠의 입력, 제공 또는 허용을 하지 않습니다.

상대방의 요청이 있는 경우, IBM, 고객 또는 그 계열사들은 콘텐츠에 포함된 개인 정보나 규제 대상인 개인 정보 보호를 위해 법령이 정하는 바에 따라 규정된 양식으로 추가 계약을 체결합니다. 각 당사자들은 당해 추가 계약이 본 계약 조건에 따른다는 점에 동의(당사자의 각 계열사들 동의 포함)합니다.

IBM은 고객 요청에 따라 클라우드 서비스 만료나 해지 시 또는 그보다 이전 시점에서, IBM 컴퓨팅 자원에서 콘텐츠를 반환하거나 제거합니다. IBM은 고객의 요청에 따라 수행되는 특정 활동(예: 특정 포맷으로 콘텐츠 인도)에 대해서 대금을 부과할 수 있습니다. IBM은 콘텐츠를 보관하지 않습니다. 단, 일부 콘텐츠는 IBM의 백업 보관 프랙티스에 따라 해당 파일의 만료 시까지 클라우드 서비스 백업 파일에 남아 있을 수 있습니다.

각 클라우드 서비스는 본 계약에서 설명한 대로 콘텐츠를 보호하도록 설계됩니다. IBM 클라우드 서비스의 IBM 데이터 보안 및 개인정보 보호정책(DSP)(<http://www.ibm.com/cloud/data-security> 참조)은 일반적으로 이용가능한 클라우드 서비스 오퍼링에 적용되며, 또는 관련 거래서류에서 기술한

바에 따라 적용됩니다. TD 에서 달리 지정하지 않는 한, IBM 은 콘텐츠 비공개(단, 오로지 클라우드 서비스 제공에 필요한 범위 내에서 IBM 직원들, 계약직 직원들 및 서브 프로세서들에 공개하는 경우 제외)를 통해서 모든 콘텐츠를 비밀로 유지합니다. 클라우드 서비스의 특정 보안 기능이 부칙과 거래서류에서 규정될 수 있습니다. 고객은 각 클라우드 서비스가 고객의 사용 목적과 콘텐츠에 적합한지 검토하여야 합니다. 클라우드 서비스를 사용함으로써, 고객은 고객의 요구사항과 처리 지침을 충족한다는 것을 인정합니다. IBM 데이터 처리 부칙(<http://www.ibm.com/terms> 참조)은 European General Data Protection Regulation(EU/2016/679)(GDPR)이 콘텐츠에 적용되는 경우 그리고 GDPR 이 적용되는 범위 내에서, 본 계약에도 적용되고 본 계약을 보충합니다.

고객은 i) IBM 이 단독 재량으로 DSP 를 수시로 개정할 수 있고 ii) 해당 개정사항이 이전 버전을 대체한다는 점을 확인합니다. DSP 에 대한 개정은 i) 기존 약약을 개선 또는 명확히 하거나, ii) 현재 채택된 표준 및 관련 법령 준수를 유지하거나, iii) 추가 약약을 제공하기 위한 것입니다. 어떠한 DSP 개정사항도 클라우드 서비스의 보안을 중대하게 저하시키지 않습니다.

5. 법령 준수

각 당사자는 i) 자신의 비즈니스 및 콘텐츠에 적용되는 법령 및 규정; 그리고 ii) 수출입, 경제금수조치 법령으로서 여기에는 ITAR(International Traffic in Arms Regulations)를 포함한 모든 지역의 방위 무역 통제 체제가 포함되며, 특정 국가, 최종 사용 또는 최종 사용자에게 제품, 기술, 서비스 또는 데이터를 직/간접적으로 수출, 재수출 또는 이전하는 것을 금지하거나 제한하는 미국의 법령 및 규정도 포함됩니다. 고객은 자신의 IBM 및 비(非) IBM 제품 및 서비스 이용에 대해 책임을 집니다.

고객 또는 여하한 사용자가 고객의 사업장 주소가 있는 국가 이외의 지역에서 콘텐츠나 클라우드 서비스 일부의 사용을 수출하거나 수입하는 경우에도, IBM 은 수출자 또는 수입자로서 역할을 수행하지 않습니다.

6. 일시정지 및 해지

IBM 이 고객의 중대한 의무 위반, 보안 위반 또는 법률 위반이 있다고 판단하는 경우, IBM 은 고객의 클라우드 서비스 이용을 중단, 철회 또는 제한할 수 있습니다. 정지 사유가 합리적으로 치유될 수 있다면, IBM 은 고객이 클라우드 서비스 재개를 위해서 필요한 조치 사항에 대한 통지를 제공할 것입니다. 만약 고객이 합리적 시간 내에 해당 조치를 취하지 않으면, IBM 은 클라우드 서비스를 종료할 수 있습니다. 대금 미지급은 중대한 위반에 해당합니다.

고객은 다음의 경우에 1 개월의 사전 통지를 통해 클라우드 서비스를 해지할 수 있습니다: (i) 관련 법령 또는 클라우드 서비스의 변경에 따라 정부나 규제 기관의 서면 권고에 의한 경우, (ii) 클라우드 서비스 제공에 사용된 컴퓨팅 환경에 대한 IBM 의 변경으로 고객이 관련 법령을 준수하지 않게 된 경우, 또는 (iii) IBM 이 고객의 클라우드 서비스 사용에 중대한 부정적 영향을 주는 변경사항을 고객에게 통지한 경우(다만, 그러한 영향을 최소화하기 위하여 IBM 은 고객과 90 일간 협업할 것을 전제로 함). 이와 같이 해지한 경우, IBM 은 해당 클라우드 서비스에 대해 선 지급된 금액 중에서 해지된 일자 이후의 기간에 대한 부분의 금액 부분을 환불해야 합니다. 기타 사유로 클라우드 서비스가 해지된 경우, 고객은, 해지 일자에, 본 클라우드 서비스 조건에 따라 지급해야 하는 총 금액을 IBM 에게 지급해야 합니다. IBM 은, 추가 대금과 별도의 합의된 조건 하에서 해지 후 고객의 콘텐츠를 대체 기술로 이전하는 것을 지원할 수 있습니다.

7. Hybrid Entitlement 오퍼링

"Hybrid Entitlement"로 지정된 클라우드 서비스의 경우, 고객은 고객이 선택한 환경에서 해당 클라우드 서비스를 사용하며, 해당 클라우드 서비스에서 사용되는 식별된 프로그램(identified Programs)을 사용할 수 있는 권한이 부여됩니다. 고객은 Hybrid Entitlement 의 일부로서, 식별된 프로그램에 대한 기술 지원 및 프로그램 업그레이드에 대한 액세스 권한을 보유하게 됩니다. 고객은 클라우드 서비스에 대한 사용등록을 유지하고 있는 동안에만 식별된 프로그램, 기술 지원 및 프로그램 업그레이드를 사용할 수 있습니다. 프로그램, 지원 및 프로그램 업데이트는 다음 수정사항과 함께 IBM International Passport Advantage 계약(Z125-5831-09)의 "프로그램 및 IBM Software Subscription and Support" 조건들 또는 해당 기본 계약상 상응하는 조건들에 조항에 따라 제공됩니다.

- a. 고객의 클라우드 서비스 사용등록이 종료되면 기술 지원 및 프로그램 업그레이드에 대한 액세스 권한 뿐만 아니라 Hybrid Entitlement 에 의거하여 식별된 프로그램에 대한 고객의 라이선스도

종료되며, 고객은 고객이 선택한 모든 컴퓨팅 환경에서 즉시 해당 프로그램을 모두 제거하고 사본을 모두 파기할 것이라는 점에 동의합니다.

- b. 식별된 프로그램에 대해서는 명시된 여하한의 환불 보증이 적용되지 않습니다; 그리고
- c. 고객이 Hybrid Entitlement 오퍼링에 대해 취득한 권한은 클라우드 서비스의 사용 그리고 고객의 컴퓨팅 환경에서 수행되는 프로그램의 사용으로 구분될 수 있습니다. 그러나 어떤 주어진 시점상, 고객의 라이선스 증서에 명시된 바에 따라 취득된 총 권한 수를 초과할 수 없습니다. 고객이 라이선스 증서에 명시된 권한을 초과하여 사용하는 경우 거래서류에 지정된 대로 추가 요금이 부과됩니다.

본 절의 조건과 IPLA(라이선스 정보 포함)의 조건이 상충하는 경우, 본 계약의 조건이 우선하여 적용됩니다. 클라우드 서비스와 함께 포함되는 식별된 프로그램에는 특정 GA(generally available) 프로그램의 피쳐 또는 기능이 모두 포함되지는 않을 수 있습니다.

8. 일반조항

IBM, IBM 계열사 및 제 3 자 공급자는 제품 기능을 사용 가능하게 하고 사용을 관리하고 경험을 개인화하며 클라우드 서비스의 사용을 달리 지원하거나 개선하기 위해 비즈니스를 수행하는 어디서나 계정 정보를 처리하고 저장하고 사용할 수 있습니다. 계정 정보는 IBM 에 제공되거나 IBM 이 수집한 정보(쿠키와 같이 트래킹 및 다른 기술 포함)로서 고객 및 그 사용자에 대한 모든 정보를 의미합니다. 해당 정보는 <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/>에서 확인 가능한 IBM Online Privacy Statement 에 따라 처리됩니다.

IBM 은 클라우드 서비스 이행을 지원하기 위해서 계약자들과 재처리자들을 포함하여, 전세계에 있는 인력과 자원을 이용할 수 있습니다. 개인 식별 정보를 포함하여 콘텐츠는 국외로 전송될 수 있습니다. 클라우드 서비스 오퍼링을 위해 콘텐츠가 처리되는 국가 목록은

<http://www.ibm.com/cloud/datacenters> 에서 확인하거나 부칙 또는 TD 에서 명시되어 있습니다.

TD 에서 달리 명시하지 않는 한, IBM 이 제 3 자 계약자들과 재처리자들을 이용하더라도 본 계약상 의무를 이행해야 할 책임은 IBM 에게 있습니다. IBM 은 클라우드 서비스에 대한 의무 이행을 위한 기술적 및 조직적 보안 조치들을 유지하기 위해, 콘텐츠에 대한 접근 권한이 있는 재처리자들이 필요합니다. 재처리자들과 그들의 관련 역할에 대한 현행 목록은 요청이 있는 경우 제공됩니다.

고객은 i) 클라우드 서비스에 대한 직접적 접근 권한(direct access)을 고객 기업집단 외부의 제 3 자에게 재판매하거나, ii) 클라우드 서비스에 고객의 부가 가치(value)를 결합함으로써, 사용 대금을 청구할 수 있는 상업적으로 사용 가능한 고객 브랜드 솔루션을 만들 수 없습니다.

제 2 부 - 국가별 요구 조건

다음 국가 요구 조건은 지정된 국가에 적용되며 위의 제 1 부 조항을 수정합니다.

미국

"일반조항" 절에 새 단락이 추가됩니다.

미국 및 캐나다:

세금은 본 클라우드 서비스의 혜택을 제공받는 사업장을 기준으로 부과되며 고객은 그러한 사업장이 해당 부칙이나 거래서류에 명시된 고객의 비즈니스 주소와 다를 경우 이를 IBM 에 통지해야 할 지속적인 의무가 있습니다.

EMEA

"일반조항" 절에 새 단락이 추가됩니다.

EU 회원국, 아이슬란드, 리히텐슈타인, 노르웨이, 스위스 및 터키:

고객은 개인 정보를 콘텐츠에 포함하거나 제 3 자로 하여금 포함하도록 허용하는 경우, 고객이 데이터 관리자(the data controller)라는 점을 확인하며, 또는 고객이 본 계약에 동의하거나 클라우드 서비스를 다른 데이터 관리자들에게도 제공하기 전에, 관련 데이터 관리자로부터 본 계약의 체결 요청을 받았거나 본 계약의 체결에 대한 동의를 받았다는 점을 확인합니다. 고객은 IBM 을 해당 개인 정보를

처리하는 데이터 처리자로 지정합니다. 고객은 관련 데이터 보호법을 위반하는 범위에서는 개인 정보와 연계해서 IBM 제품을 사용하지 않습니다.

IBM은 고객에게 개인 정보에 대한 접근 권한을 제공하는 것을 포함하여 법적 요구사항을 이행하기 위해 고객과 합리적으로 협력합니다. 고객은 IBM이 EEA(European Economic Area) 외부에 포함하여 해외로 고객의 개인 정보를 전송할 수 있다는 점에 대하여 동의합니다. 이 클라우드 서비스가 http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html에 명시된 IBM Privacy Shield certification에 포함되면서 나아가 고객이 미국 소재의 데이터 센터에서 클라우드 서비스를 호스팅하도록 선택하는 경우, 고객은 EEA 외부로 개인 정보를 전송하는 경우에 대하여 해당 certification을 사용할 수 있습니다. 또는, 양 당사자나 관련 계열사는 optional clauses가 삭제된 EC Decision 2010/87/EU(수시 개정되거나 대체되는 바에 따름)에 의거하여, 수정되지 않은 별도의 표준 EU 모델 조건(EU Model Clause) 계약을 해당 역할에 따라 적절하게 체결할 수 있습니다. IBM이 클라우드 서비스의 일부로서, 개인 정보의 처리 또는 보호 방법을 변경하고 이로 인해 고객이 정보 보호법을 준수하지 않게 된 경우 고객은 IBM의 변경 통지일로부터 30일 이내에 서면 통지서를 IBM에 제출하여 해당 클라우드 서비스를 해지할 수 있습니다.