

클라우드 오퍼링에 관한 일반 조건

본 클라우드 오퍼링 이용약관의 일반 조건은 해당하는 경우, International Passport Advantage 계약 또는 International Passport Advantage Express 계약 중 하나(이하 "기본 계약")에 의거하여 고객이 주문할 수 있는 IBM 클라우드 서비스들에 적용될 수 있는 추가 조건을 제공하며, 그 밖에 적용될 수 있는 거래서류들(TDs)과 부칙들에 추가하여, 전체적으로 클라우드 서비스의 거래에 관한 완전한 계약(이하 "계약", Agreement)을 구성합니다.

1. 콘텐츠 및 데이터 보호

- a. IBM 클라우드 서비스의 IBM 데이터 보안 및 개인정보 보호정책(DSP)(<http://www.ibm.com/cloud/data-security> 참조)은 일반적으로 이용 가능한 클라우드 서비스 오퍼링에 적용됩니다. 클라우드 서비스의 특정 보안 특성 및 기능은 부칙과 거래서류에서 규정될 수 있습니다. 고객은 각 클라우드 서비스가 고객의 사용 목적과 콘텐츠에 적합한지 평가하여야 하고, 클라우드 서비스와 함께 사용되는 콘텐츠에 적합한 사용 가능한 데이터 보호 기능(data protection features)을 주문, 활성화하거나 또는 사용에 필요한 조치를 수행하여야 합니다. 고객은 클라우드 서비스를 사용함으로써, 클라우드 서비스의 사용에 대한 책임을 수락하게 되며, 클라우드 서비스가 고객 요구사항을 충족하며, 나아가 해당 법령 컴플라이언스를 위해 필요한 처리지침(processing instructions)을 충족하고 있음을 확인합니다.
- b. IBM은 콘텐츠 비공개(단, 오로지 클라우드 서비스 제공에 필요한 범위 내에서 IBM 직원들, 계약직 직원들에 제공하는 경우 제외)를 통해서 모든 콘텐츠를 비밀로 유지합니다.
- c. IBM 데이터 처리 부칙(Data Processing Addendum)(<http://www.ibm.com/dpa> 참조)(DPA) 및 DPA 별표(들)는 콘텐츠에 포함된 개인 데이터에 European General Data Protection Regulation(EU/2016/679)(GDPR)이 적용되는 경우 그리고 당해 콘텐츠에 GDPR이 적용되는 범위 내에서 적용되고 본 계약의 상충되는 조건보다 우선하여 적용됩니다.
- d. IBM은 클라우드 서비스 만료나 해지 시 또는 고객 요청에 따라 그 이전 시점에, IBM 컴퓨팅 자원에서 콘텐츠를 반환하거나 제거합니다. IBM은 고객의 요청에 따라 수행되는 특정 활동(예: 특정 포맷으로 콘텐츠 제공)에 대해서 대금을 부과할 수 있습니다. IBM은 콘텐츠를 보관하지 않습니다. 단, 일부 콘텐츠는 IBM의 백업 보관 실무에 따라 해당 파일의 만료 시까지 클라우드 서비스 백업 파일에 남아 있을 수 있습니다.
- e. 상대방의 요청이 있는 경우, IBM, 고객 또는 둘 중 하나의 계열사들은 콘텐츠에 포함된 개인 정보나 규제 대상인 개인 정보 보호를 위해 규정된 양식으로 법령이 정하는 바에 따라 추가 계약을 체결합니다. 각 당사자들은 당해 추가 계약이 본 계약조건의 구속을 받는다는 점에 동의(당사자의 각 계열회사 동의 포함)합니다.

2. 변경

- a. 고객은 IBM이 단독 재량으로 i) 클라우드 서비스 및 ii) DSP를 수시로 개정할 수 있고 해당 개정사항이 발효일로부터 이전 버전을 대체한다는 점을 확인합니다. TD(서비스 명세서 또는 작업명세서 등)의 업데이트는 신규 주문에 따라 발효되며, 또는 고객이 이미 동의한 TDs의 경우에는 진행 중인 서비스의 변경 발효일(change effective date)에 따라 발효되거나 자동으로 갱신되는 클라우드 서비스의 갱신일(renewal date)에 따라 발효됩니다. 개정은 i) 기존 확약을 개선 또는 명확히 하거나, ii) 현재 채택된 표준 및 관련 법령 준수를 유지하거나, iii) 추가 피쳐와 기능을 제공하기 위한 것입니다. 개정으로 인해 클라우드 서비스의 보안 또는 데이터 보호 기능이 저하되지는 않습니다.
- b. IBM은 12개월의 사전통지를 통해 클라우드 서비스를 철회할 수 있으며, 만료되지 않은 잔여 기간 동안 클라우드 서비스를 계속 제공하거나 다른 IBM 오퍼링으로 이전할 수 있도록 고객과 협력할 것입니다. 비(非)IBM 서비스(non-IBM services)에 대한 액세스는 언제든지 철회될 수 있습니다.

3. 법령 준수

- a. 각 당사자는 다음을 준수하여야 합니다: 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.
- b. 고객 또는 여하한 사용자가 고객의 사업장 주소가 있는 국가 이외의 지역에서 콘텐츠나 클라우드 서비스 일부의 사용을 수출하거나 수입하는 경우에도, IBM은 데이터 보호법에서 요구한 경우를 제외하고, 수출자 또는 수입자로서 역할을 수행하지 않습니다.

4. 기간 및 해지

- a. 클라우드 서비스의 기간은 클라우드 서비스에 액세스할 수 있다고 IBM 이 고객에게 통지한 날부터 시작됩니다. IBM 은 클라우드 서비스가 자동으로 갱신되는지, 지속적인 사용 여부에 따라 진행되는지 또는 기간 만료 시 종료되는지 여부를 명시합니다. 자동 갱신의 경우, 고객이 기간 만료일로부터 최소 30 일 이전에 갱신하지 않겠다는 서면 통지를 IBM 이나 클라우드 서비스와 관련된 IBM 비즈니스 파트너에게 제공하지 않으면 클라우드 서비스는 지정된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다. 지속적인 사용의 경우, 고객이 종료에 대한 30 일의 서면 통지를 IBM 이나 클라우드 서비스와 관련된 IBM 비즈니스 파트너에게 제출하기 전에는 클라우드 서비스를 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 30 일 기간 이후에는 해당 역월(calendar month)의 말일까지 클라우드 서비스가 계속 제공됩니다.
- b. 기본 계약과 아래 6(g) 항에 명시된 금지된 사용을 포함하여, 고객의 중대한 의무 위반, 보안 위반, 법령 위반 또는 사용 조항의 위반이 있는 것으로 IBM 이 판단하는 경우, IBM 은 필요한 범위 내에서 고객의 클라우드 서비스 사용을 정지하거나 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.
- c. 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 이 고객과 협업할 수 있는 90 일 기간을 가지는 것을 전제로 함). 이와 같이 해지한 경우, IBM 은 해당 클라우드 서비스에 대해 선 지급된 금액 중에서 해지된 일자 이후의 기간에 대한 부분의 금액을 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.

5. Hybrid Entitlement 및 Dual Entitlement 오퍼링

- a. Hybrid Entitlement 및 Dual Entitlement 오퍼링은 고객이 선택한 환경에서 사용하는 프로그램들과 IBM 클라우드 환경에서 제공되는 Software as a Service 기능에 대한 액세스를 고객에게 제공하는 클라우드 서비스입니다. 프로그램, 지원 및 프로그램 업데이트는 다음 수정사항과 함께 본 계약 및 IBM International Passport Advantage 계약(Z125-5831-10)(또는 당사자들 간의 상응하는 계약)의 "프로그램 및 IBM Software Subscription and Support"에 정한 조건들에 따라 제공됩니다.
 - (1) 고객의 프로그램 라이선스는 클라우드 서비스 사용등록 만료 시 종료됩니다. 고객은 고객이 선택한 모든 컴퓨팅 환경에서 즉시 해당 프로그램을 모두 제거하고 사본을 모두 파기할 것이라는 점에 동의합니다.
 - (2) 식별된 프로그램에 대해서는 명시된 여하한의 환불 보증이 적용되지 않습니다.
 - (3) Hybrid Entitlement 오퍼링의 경우, 클라우드 서비스의 동시 사용과 고객의 컴퓨팅 환경에서 수행되는 프로그램의 사용에 대해 별개의 권한이 필요합니다.
 - (4) Dual Entitlement 오퍼링의 경우, 권한을 통해 클라우드 서비스의 동시 사용과 고객의 컴퓨팅 환경에서 식별된 프로그램의 사용이 허용됩니다.

6. 일반사항

- a. IBM 은 정보 기술 제공자의 역할만 수행합니다. IBM 에서 또는 클라우드 서비스에서 제공되는 어떠한 지침이나 제안된 사용(usage) 또는 안내사항은 의료, 임상, 법적 자문이나 회계 또는 그 밖에 라이선스가 필요한 전문적 자문 서비스를 구성하지 않습니다. 고객과 고객의 승인된 사용자들은 전문가 프랙티스의 범위 내에서 클라우드 서비스를 사용하여 하며, 직접 전문가의 자문을 구해야 합니다. 고객은 IBM 및 비(非) IBM 제품 및 서비스에 대한 고객의 이용에 대한 책임이 있습니다.
- b. IBM 은 비(非) IBM 서비스를 제공할 수 있고, IBM 클라우드 서비스에서 비(非) IBM 서비스에 대한 액세스가 가능할 수도 있으며, 당해 비(非) IBM 서비스는 TD 에 명시된 제 3 자 조건에 대한 동의가 필요할 수 있습니다. 비(非) IBM 서비스에 대한 링크 또는 사용은 해당 조건에 대한 동의로 간주됩니다. IBM 은 당해 제 3 자 계약의 당사자가 아니며 그러한 비(非) IBM 서비스에 대해서는 책임을 지지 않습니다.
- c. 고객은 클라우드 서비스의 사용과 관련해서만 그리고 TD 에 명시된 경우 라이선스 조항에 따라 인에이블링 소프트웨어를 사용할 수 있습니다. 인에이블링 소프트웨어는 일체의 보증 없이 "현 상태대로"("AS-IS") 제공됩니다.
- d. IBM 이 클라우드 서비스나 피처를 제한된 기능이나 사전 릴리스(pre-release) 기능으로 무료로 가용하게 하거나 사용 가능한 기능을 제한된 기간 동안 시범 사용할 수 있도록 하는 경우, 이러한 클라우드 서비스나

클라우드 서비스의 피쳐(베타, 시범 운용, 무료 또는 프리뷰 지정 클라우드 서비스들)는 "프리뷰"로 간주됩니다. 프리뷰 서비스는 제공되는 서비스 레벨 약정에서 제외됩니다. 프리뷰 서비스는 지원(support) 대상이 아닐 수 있으며 IBM은 별도의 통지 없이 언제든지 프리뷰 서비스를 변경하거나 중단할 수 있습니다. IBM은 프리뷰 서비스를 제공하거나 상응하는 서비스를 일반적으로 가용하게(Generally Available) 해야 할 의무는 없습니다. 프리뷰 서비스는, 여하한 보증 없이, 있는 그대로(as-is)의 상태로 제공됩니다.

- e. 계정 데이터는 고객이 고객의 클라우드 서비스 사용을 위해 IBM에게 제공하거나, 고객의 클라우드 서비스 사용과 관련하여 IBM이 쿠키, 웹 비콘 등의 추적 기술을 사용하여 수집하는 정보로서, 콘텐츠와 BCI를 제외한 정보입니다. IBM, 그 계열사 및 그들의 계약자들은, 예를 들어, 제품 기능, 사용 관리, 경험의 개인화, 그 밖에 클라우드 서비스의 이용에 대한 지원 및 개선을 위해 계정 데이터를 사용할 수 있습니다. IBM 개인정보처리방침(<https://www.ibm.com/privacy/> 참조)(또는 동등한 현지 버전)은 기본 계약에 명시된 계정 데이터 및 BCI에 관한 추가적인 상세 정보를 제공합니다.
- f. IBM은 클라우드 서비스 이행을 지원하기 위해서 계약자들을 포함하여, 전세계에 있는 인력과 자원을 이용할 수 있습니다. IBM은 개인 데이터를 포함하여 콘텐츠를 국외로 전송할 수 있습니다. 클라우드 서비스 오퍼링에서 콘텐츠를 처리할 수 있는 국가 목록은 거래서류에 명시됩니다. IBM이 계약자를 이용하더라도 본 계약상 의무를 이행해야 할 책임은 IBM에게 있으며, IBM은 클라우드 서비스에 관한 의무를 이행하기 위한 적절한 계약이 체결되도록 할 것입니다.
- g. 고객은 클라우드 서비스의 장애로 인해 사망, 신체 상해 또는 재산상 손해나 환경 피해가 발생할 수 있는 경우 클라우드 서비스를 사용할 수 없습니다. 고객은 i) 클라우드 서비스의 일부를 리버스 엔지니어하거나, ii) 클라우드 서비스에 대한 직접적 접근 권한(direct access)을 고객 기업집단 외부의 제 3자에게 양도 또는 재판매하거나, iii) 클라우드 서비스에 고객의 부가가치(value)를 결합함으로써, 달리 합의하지 않은 한 최종 사용자 고객들에게 고객이 판매할 수 있는 상업적으로 사용 가능한 고객 브랜드 솔루션을 만들 수 없습니다.
- h. IBM은 거래서류에 기술된 바에 따라 클라우드 서비스를 지원하기 위한 추가적인 맞춤화(customization), 환경설정(configuration), 기타 서비스를 제안할 수 있습니다.

7. 기존 기본 계약 버전

- a. 2017년 11월 버전 10 이전의 기본 계약 버전 하에서 클라우드 서비스를 취득한 고객의 경우 IBM SaaS 오퍼링은 IBM 클라우드 서비스이며 다음 추가 조건이 적용됩니다.

7.1 콘텐츠 및 데이터 보호

- a. 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 소유권이나 사용권에 영향을 주지 않습니다. IBM, IBM 계열사들 및 계약직 직원들은 오로지 클라우드 서비스를 제공하고 관리하기 위한 용도로만 콘텐츠에 액세스하고 사용할 수 있습니다.
- b. 고객은 IBM, IBM 계열사들 및 계약직 직원들이 클라우드 서비스상 콘텐츠를 사용, 제공, 저장 및 달리 처리하기 위해 필요한 모든 권리와 권한을 획득해야 할 책임이 있으며, 이들에게 그러한 권리와 권한을 부여합니다. 이에는 해당 콘텐츠의 개인정보나 기타 규제 대상인 데이터를 포함하여 개인의 정보를 고객이 제공하기 전에, 필요한 경우, 고객이 필수적인 공개를 하거나 동의를 얻는 것이 포함됩니다. 여하한의 콘텐츠에 정부의 규제가 적용될 수 있거나 클라우드 서비스에 대해 명시된 수준 이상의 보안 조치가 필요한 경우, IBM이 그러한 보안 및 다른 조치를 구현하는 것을 서면으로 동의하지 않는 이상, 고객은 그러한 콘텐츠의 입력, 제공 또는 허용을 하지 않습니다.

7.2 보증

- a. IBM은 관련 부칙이나 서비스 명세에 따라 상업적으로 합리적인 주의와 기술(commercially reasonable care and skill)을 다하여 클라우드 서비스를 제공합니다. 클라우드 서비스에 대한 보증은 클라우드 서비스 만료 시 종료됩니다.

7.3 예정된 유지보수

- a. 클라우드 서비스는 유지보수가 될 수 있다는 조건 하에서 연중무휴(24/7)로 제공되도록 설계되어 있습니다. 고객은 예정된 유지보수 일정을 통지 받습니다.