

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 클라우드 서비스들에 적용될 수 있는 추가 조건을 제공하며, 그 밖에 적용될 수 있는 거래서류들(Transaction Documents)과 부칙들에 추가하여, 전체적으로 클라우드 서비스의 거래에 관한 완전한 계약(이하 "계약")을 구성합니다.

IBM 이 제 3 자 클라우드 서비스를 제공하거나 IBM Cloud 서비스가 거래서류에 명시된 제 3 자 조건에 대한 동의가 필요할 수 있는 제 3 자 클라우드 서비스(비 IBM 서비스)에 대한 액세스를 지원할 수도 있습니다. 비 IBM 서비스에 링크하거나 이를 사용하는 것은 고객이 그러한 조항에 동의함을 의미합니다. IBM 은 그러한 제 3 자 계약의 당사자가 아니며 그러한 비 IBM 서비스에 대해 책임을 지지 않습니다.

1. 콘텐츠 및 데이터 보호

- a. IBM 데이터 보안 및 개인정보 보호정책(DSP)(<http://www.ibm.com/cloud/data-security> 참조)은 일반적으로 이용 가능한 표준 IBM Cloud 서비스에 적용됩니다. IBM Cloud 서비스의 특정 보안 특성 및 기능은 해당 부속서류 또는 거래서류에 설명되어 있습니다. 고객은 고객의 클라우드 서비스 사용을 지원하는 데 적합한 사용 가능한 데이터 보호 기능을 선택, 주문, 활성화 및 사용하는 것을 책임집니다. 고객은 콘텐츠 및 고객의 의도된 용도에 대한 클라우드 서비스의 적합성을 평가할 책임이 있습니다. 고객은 사용된 클라우드 서비스가 해당 법률을 준수하는 데 필요한 고객의 요구사항 및 처리 지침을 충족함을 인정합니다.
- b. IBM, IBM 계열사들 및 계약직 직원들은 오로지 IBM Cloud 서비스를 제공하고 관리하기 위한 용도로만 콘텐츠에 액세스하여 사용합니다. IBM 은 IBM Cloud 서비스를 제공하는 데 필요한 범위 내에서 IBM 직원, 계약직 직원에게만 내용을 공개함으로써 콘텐츠를 기밀로 취급합니다.
- c. IBM 의 데이터 처리 부칙(<http://www.ibm.com/dpa> 참조) 및 관련 DPA 별표(들)는 콘텐츠에 포함된 개인 데이터에 적용됩니다. 단 i) 유럽 GDPR(European General Data Protection Regulation)(EU/2016/679) 또는 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> 에 명시된 기타 데이터 보호법이 적용되는 경우 그 범위에 한해 적용됩니다.
- d. 상대방의 요청이 있는 경우, IBM, 고객 또는 각각의 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.
- e. 자체 관리 기능이 있는 IBM Cloud 서비스의 경우 고객은 언제든지 콘텐츠를 제거할 수 있습니다. 그렇지 않으면 IBM 은 IBM Cloud 서비스 만료나 해지 시 또는 만료나 해지 전 고객 요청에 따라 IBM 컴퓨팅 자원에서 콘텐츠를 반환하거나 제거합니다. IBM 은 고객의 요청에 따라 수행되는 특정 활동(예: 특정 포맷으로 콘텐츠 제공)에 대해서 대금을 부과할 수 있습니다. IBM 은 콘텐츠를 보관하지 않습니다. 단, 일부 콘텐츠는 IBM 의 백업 보관 실무에 따라 해당 파일의 만료 시까지 IBM Cloud 서비스 백업 파일에 남아 있을 수 있습니다.

2. 클라우드 서비스 변경 및 철회

- a. IBM 은 언제든지 IBM 의 재량에 따라 i) 게시된 해당 명세서를 포함하여 IBM Cloud 서비스를 변경할 수 있으며, ii) DSP 및 기타 IBM Cloud 서비스에 대한 기타 게시된 데이터 보안 및 개인 정보 보호 문서를 변경할 수 있습니다. 상기 변경은 i) 추가 피처와 기능을 제공하거나, ii) 기존 확약을 개선 또는 명확히 하거나, 또는 iii) 현재 채택된 운영 및 보안 표준 또는 관련 법령 준수를 유지하기 위한 것입니다. 이는 IBM Cloud 서비스의 보안 또는 데이터 보호 기능을 저하시키는 것이 아닙니다. 위에 명시된 대로 게시된 명세서, DSP 또는 게시된 기타 문서에 대한 변경사항은 게시될 때 또는 지정된 발효일에 적용됩니다.
- b. 위 항목 a 에 지정된 조건을 충족하지 않는 모든 변경사항은 다음 사항에 대해서 고객의 수락 후에만 적용됩니다. i) 새 주문; ii) 자동으로 갱신되는 클라우드 서비스의 기간 갱신일; 또는 iii) 지정된 기간이 없는 지속적인 서비스에 대한 변경 발효일에 대한 IBM 의 통지.
- c. IBM 은 12 개월 사전 통지로 IBM Cloud 서비스를 철회할 수 있습니다. IBM 은 고객의 만료되지 않은 잔여 기간 동안 계속해서 IBM Cloud 서비스를 제공하거나 또 다른 일반적으로 사용 가능한 IBM 오퍼링으로 마이그레이션하는 것에 대해 고객과 협의합니다. 비 IBM 서비스에 대한 액세스는 언제든지 철회될 수 있습니다.

3. 대금 지급 및 세금

- a. IBM은 다음 사항에 대해 청구합니다. i) 선택한 청구 주기 기간이 시작될 때 반복 요금 ii) 초과 사용 및 연체된 사용 요금 iii) IBM의 주문 수락 시 일시불 요금.
- b. IBM은 클라우드 서비스 기간 동안 가격 책정에 대해 달리 약정하지 않은 경우 30일의 통지를 통해서 요금을 변경할 수 있습니다.

4. 법령 준수

- a. 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.
- 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.

5. 기간 및 해지

- a. 기간은 클라우드 서비스에 액세스할 수 있다고 IBM이 고객에게 통지한 날부터 시작됩니다. 클라우드 서비스를 자동으로 갱신할지, 사용 계속 여부에 따라 갱신할지 또는 기간 만료 시 종료할지 여부는 주문 거래서류에 명시합니다. 자동 갱신의 경우, 고객이 기간 만료일로부터 최소 30일 이전에 갱신하지 않으면 클라우드 서비스는 지정된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다. 계속적인 사용의 경우, 고객이 종료에 대한 30일의 서면 통지를 IBM이나 클라우드 서비스와 관련된 IBM 비즈니스 파트너에게 제공하기 전에는 클라우드 서비스를 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 30일 기간 이후에는 해당 역월(calendar month)의 말일까지 클라우드 서비스가 계속 제공됩니다.
- b. 기본 계약과 아래 7(f)항에 명시된 금지된 사용을 포함하여, 고객의 중대한 의무 위반, 보안 위반, 법령 위반 또는 사용 조항의 위반이 있는 것으로 IBM이 합리적으로 판단하는 경우, IBM은 필요한 범위 내에서 고객의 IBM Cloud 서비스 사용을 정지하거나 제한할 수 있습니다. IBM은 상업적으로 합리적인 경우 사용 정지 전에 통지를 제공합니다. 정지 사유가 합리적으로 치유될 수 있다면, IBM은 고객이 IBM Cloud 서비스 재개를 위해서 필요한 조치 사항에 대한 통지를 제공할 것입니다. 만약 고객이 합리적 시간 내에 해당 조치를 취하지 않으면, IBM은 클라우드 서비스를 종료할 수 있습니다. 대금 미지급은 중대한 위반에 해당합니다.
- c. 고객은 다음의 경우에 30일의 사전 통지를 통해 클라우드 서비스를 해지할 수 있습니다. i) 관련 법률 또는 IBM Cloud 서비스의 변경에 따라 정부 또는 규제 기관의 서면 권고에 의한 경우, ii) IBM Cloud 서비스의 변경으로 인해 고객이 관련 법률을 준수하지 않게 된 경우 또는 iii) IBM이 고객의 IBM Cloud 서비스 사용에 중대한 부정적 영향을 미치는 IBM Cloud 서비스의 변경사항을 고객에게 통지하는 경우(다만, 그러한 영향을 최소화하기 위하여 IBM이 고객과 협력할 수 있는 90일의 시간을 가지는 것을 전제로 함). 위와 같은 고객 해지 또는 비 IBM 서비스의 유사한 해지의 경우, IBM은 해당 클라우드 서비스에 대해 선 지급된 금액 중에서 해지된 일자 이후의 기간에 대한 부분의 금액을 환불해야 합니다. 그 외의 사유로 클라우드 서비스가 해지된 경우, 고객은, 해지 일자에, 본 클라우드 서비스 조건에 따라 지급해야 하는 총 금액을 IBM에게 지급해야 합니다. IBM은, 추가 대금과 별도의 합의된 조건 하에서 해지 후 콘텐츠를 대체 기술로 이전하는 것을 지원할 수 있습니다.

6. 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 여하한 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.

7. 일반조항

- a. IBM은 정보 기술 제공자의 역할만 수행합니다. 클라우드 서비스에 대한 IBM의 지침, 제안된 사용, 안내사항 또는 사용은 의료, 임상, 법률, 회계 또는 기타 자격있는 전문가 자문으로 성립되지 않습니다. 고객과 고객의 승인된 사용자들은 전문 관행의 범위 내에서 클라우드 서비스의 사용에 대해 책임을 지며 자체적인 전문가의 자문을 구해야 합니다. 고객은 자신의 클라우드 서비스 이용에 대해 책임을 집니다.
- b. 인에이블링 소프트웨어는 고객이 클라우드 서비스를 쉽게 사용할 수 있도록 클라이언트 시스템에 다운로드하는 소프트웨어이며 거래서류에서 확인할 수 있습니다. 인에이블링 소프트웨어는 클라우드 서비스의 일부가 아니며, 고객은 거래서류에 명시된 라이선스 조항에 따라 클라우드 서비스 사용과 관련해서만 인에이블링 소프트웨어를 사용할 수 있습니다. 라이선스 조항에는 적용 가능한 보증이 명시됩니다. **그렇지 않다면 인에이블링 소프트웨어는 일체의 보증 없이 현상태대로(as-is) 제공됩니다.**
- c. 클라우드 서비스 또는 클라우드 서비스의 피쳐는 IBM이 제한적 기능이나 사전 릴리스(pre-release) 기능으로 무료로 가용케 하거나 사용 가능한 기능을 제한된 시간 동안 시범 운용할 수 있게 한 경우 "프리뷰"로 간주됩니다. 프리뷰 클라우드 서비스의 예로는 베타, 시범운용, 무료 또는 프리뷰 지정 클라우드 서비스가 있습니다. 모든 프리뷰 클라우드 서비스는 사용 가능한 서비스 레벨 계약에서 제외되며 지원되지 않을 수 있습니다. IBM은 별도의 통지 없이 언제든지 프리뷰 클라우드 서비스를 변경하거나 중단할 수 있습니다. IBM은 프리뷰 클라우드 서비스를 제공하거나 상응하는 서비스를 일반적으로 가용하게(Generally Available) 할 의무는 없습니다. 프리뷰 서비스는, 일체의 보증 없이, 현상태대로(as-is) 제공됩니다.
- d. IBM, IBM 계열사들 및 계약직 직원들은 비즈니스 연락처 정보와 특정 계정 사용 정보를 사용해야 합니다. 이 정보는 콘텐츠가 아닙니다. 비즈니스 연락처 정보는 고객과의 비즈니스 거래에 대한 커뮤니케이션 및 관리에 사용됩니다. 비즈니스 연락처 정보의 예로는 이름, 업무용 전화, 주소, 이메일, 사용자 ID 등이 있습니다. 클라우드 서비스를 활성화, 제공, 관리, 지원, 행정 관리 및 개선하려면 계정 사용 정보가 필요합니다. 계정 사용 정보의 예로는 IBM Cloud 서비스 사용 중 쿠키 및 웹비콘과 같은 추적 기술을 사용하여 수집된 디지털 정보가 있습니다. <https://www.ibm.com/privacy/>의 IBM 개인정보처리방침에 IBM의 비즈니스 연락처 및 계정 사용 정보의 수집, 사용 및 처리와 관련된 추가 세부사항이 기재되어 있습니다. 고객이 IBM에 정보를 제공하고 그러한 처리를 위해 각 개인에 대한 통지나 동의가 필요한 경우, 고객은 개인에게 통지하고 동의를 얻어야 합니다.
- e. IBM은 IBM Cloud 서비스 이행을 지원하기 위해서 계약자들을 포함하여, 전세계에 있는 인력과 자원을 이용할 수 있습니다. 고객이 클라우드 서비스를 사용하면 개인 데이터를 포함한 콘텐츠가 국외로 전송될 수 있습니다. IBM Cloud 서비스에서 콘텐츠를 전송하고 처리할 수 있는 국가 목록은 해당 거래서류에 포함됩니다. IBM이 계약자를 이용하더라도 본 계약상 의무를 이행해야 할 책임은 IBM에게 있으며, IBM은 IBM Cloud 서비스에 관한 의무를 이행하기 위한 적절한 계약이 체결되도록 할 것입니다.
- f. 고객은 클라우드 서비스의 장애 또는 중단으로 인해 사망, 심각한 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 부가가치를 결합함으로써, IBM과 서면으로 달리 합의하지 않은 한 최종 사용자 고객들에게 고객이 판매할 수 있는 고객 브랜드 솔루션을 만들 수 없습니다.
- g. IBM은 거래서류에 기술된 바에 따라 클라우드 서비스를 지원하기 위한 추가적인 맞춤화(customization), 환경설정(configuration), 기타 서비스를 제안할 수 있습니다.

8. 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.

8.1 콘텐츠 및 데이터 보호

- a. 콘텐츠는, 고객 또는 고객이 권한을 부여한 사용자들이 IBM Cloud 서비스에 제공, 접근 권한 부여, 또는 입력하는 모든 데이터, 소프트웨어 및 정보로 구성됩니다. 고객은 IBM Cloud 서비스를 제공할 목적으로만 콘텐츠를 사용, 제공, 저장 및 처리할 수 있는 권리와 권한을 IBM, 그 계열사 및 계약직 직원에게 부여합니다. IBM Cloud 서비스의 사용은 콘텐츠에 대한 고객의 소유권이나 사용권에 영향을 주지 않습니다.
- b. 고객은 IBM Cloud 서비스에서 콘텐츠 처리를 허용하는 데 필요한 모든 권리와 권한을 획득할 책임이 있습니다. 고객은 IBM Cloud 서비스에서 처리하기 위해 개인 또는 기타 규제 데이터를 포함하여 개인 정보를 제공, 액세스 권한 부여 또는 입력하기 전에 법률에서 요구하는 공개 및 동의를 얻어야 합니다. 여하한 콘텐츠에 정부의 규제가 적용될 수 있거나 IBM Cloud 서비스에 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 IBM Cloud 서비스에서 처리를 위해 콘텐츠를 제공하거나 액세스를 허용하거나 입력하지 않습니다.

8.2 보증

- a. IBM은 상업적으로 합리적인 주의와 기술을 사용하고 관련 부칙이나 서비스 명세서에 설명된 대로 IBM Cloud 서비스 또는 기타 IBM 서비스를 제공함을 보증합니다. 이러한 보증은 IBM Cloud 서비스 또는 기타 IBM 서비스가 종료되면 종료됩니다.

8.3 예정된 유지보수

- a. IBM Cloud 서비스는 연중무휴(24/7)로 제공되도록 설계되어 있으며, 단, 유지보수를 위해 서비스가 중지될 수 있습니다. IBM은 예정된 유지보수에 대한 사전 통지를 제공합니다.