

XENO G-Cloud 서비스 이용 약관

제 1 장 총칙

제 1 조 목적

본 약관은 제노솔루션주식회사(이하 “회사”라 함)가 제공하는 제노 G-Cloud 서비스(이하 “서비스”)를 이용함에 있어 이용조건 및 절차에 관한 사항과 기타 이용에 필요한 사항을 정함을 목적으로 합니다.

제 2 조 약관의 효력 및 변경

- ① 본 약관은 XENO G-Cloud 서비스를 이용하는 고객에 대하여 그 효력을 발생합니다.
- ② 본 약관의 내용은 제노솔루션 홈페이지 사이트(<https://www.xenossolution.co.kr>)에 게시하거나 기타의 방법으로 고객에게 공시하고, 이에 동의한 고객이 서비스 이용계약을 체결함으로써 효력이 발생합니다.
- ③ 회사는 본 약관의 내용과 회사의 상호, 영업소 소재지, 대표자 성명, 사업자 등록번호, 연락처(전화, 팩스, 전자우편 주소 등) 등을 고객이 알 수 있도록 사이트의 초기 서비스 화면에 게시합니다.
- ④ 본 약관은 회사가 필요하다고 인정되는 경우 대한민국 법령의 범위 내에서 개정할 수 있으며, 회사가 약관을 개정할 경우에는 적용예정일 및 개정사유를 명시하여 현행 약관과 함께 서비스 초기화면에 그 적용예정일 7 일 전부터 공지합니다. 다만, 고객에게 불리하게 약관내용을 변경하는 경우에는 최소한 30 일 이상의 사전 유예기간을 두고 공지하는 것 외에 전자우편 발송 등 전자적 수단을 통해 별도로 통지합니다.
- ⑤ 회사가 제 4 항에 따라 변경 약관을 공지 또는 통지하면서, 고객이 약관변경 적용일 전까지 거부 의사를 표시하지 아니하는 경우 약관의 변경에 동의한 것으로 간주한다는 내용을 공지 또는 통지하였음에도 고객이 명시적으로 변경된 약관의 효력발생일까지 약관변경에 대한 거부 의사를 표시하지 아니하였다면 고객이 변경약관에 동의한 것으로 간주합니다. 고객은 변경된 약관에 동의하지 않을 경우 본 서비스 이용을 중단하고 이용계약을 해지할 수 있습니다.
- ⑥ 본 약관에 동의하는 것은 회사가 운영하는 서비스 사이트를 정기적으로 방문하여 약관의 변경 사항을 확인하는 것에 동의함을 의미합니다. 변경된 약관에 대한 정보를 알지 못하여 발생하는 고객의 피해에 대해 회사는 책임을 지지 않습니다.

제 3 조 용어의 정의

본 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같습니다.

- 1.“사이트”라 함은 G-Cloud 서비스를 제공하기 위해 회사가 운영하는 웹사이트(<http://gov.ucloudbiz.olleh.com/>)를 말합니다.
2. 'Region'이라 함은 국가단위로 물리적/지리적으로 분리되어 있는 서비스 대상 지역이며, 'Zone'이라 함은 'Region'내에서 별도의 데이터센터 시설 및 별도의 네트워크를 이용하는 자원 제공 단

- 위 입니다. 따라서, 멀티가용성존(Multi-Availability Zone) 구성을 통하여, 고객은 Region 내에 구분된 Zone 구성으로 서비스 이중화 및 DR 구성이 가능하며, 고가용성 환경을 구성할 수 있습니다.
- 3.“VM(Virtual Machine)” 이라 함은 클라우드 컴퓨팅 기반의 가상 머신을 말합니다.
 - 4.“Public IP(Internet Protocol)”라 함은 인터넷 망에서 사용되는 컴퓨터 자원을 식별하기 위해 고정적으로 배정하는 공인 IP 주소를 말합니다.
 - 5.“server, DB 서비스”라 함은 고객이 원하는 때 원하는 만큼 서비스를 이용할 수 있는 가상화된 클라우드 서버와 데이터베이스 서비스를 말합니다.
 - 6.“auto recovery(자동복구)”라 함은 클라우드 서버의 장애가 감지된 경우 클라우드 서버를 자동 복구하는 기능을 말합니다.
 - 7.“auto scaling(자동확장)”이라 함은 클라우드 서버에 설정된 임계치 이상의 부하가 걸릴 경우 클라우드 서버를 자동 확장(scale in/out)하는 기능을 말합니다.
 - 8.“모니터링 서비스”라 함은 사용 중인 클라우드 환경 내 자원현황 및 사용량 등에 대한 정보를 제공해 주고, 임계치 설정에 따른 각종 이벤트 및 알람을 제공해 주는 서비스를 말합니다.
 - 9.“로드밸런서”라 함은 특정 서버에 트래픽이 집중되는 것을 없애기 위해 전용장비를 이용하여 각 개별서버로 부하를 분산해주는 서비스를 말합니다.
 - 10.“스냅샷”이라 함은 VM(Virtual Machine) root volume 의 현재 상태를 저장해 주는 서비스를 말합니다.
 - 11.“이미지”라 함은 스냅샷이 생성된 시점의 상태로 동일한 새로운 VM 을 구성할 수 있도록 스냅샷을 템플릿화한 것을 말합니다.
 - 12.“머신 이미지”라 VM(Virtual Machine) 생성시 필요한 기본 Metadata 와 데이터를 담고 있는 이미지 파일을 말합니다. 하나의 머신 이미지가 생성되면 그것을 기반으로 하여 동일한 VM 을 대량으로 빠른 시간 내에 생성할 수 있으므로 클라우드 시스템 자동화에 핵심적인 역할을 합니다.
 - 13.“cloud CDN 서비스”라 함은 회사의 네트워크, 시스템 인프라와 클라우드 컴퓨팅을 기반으로 대규모 사용자에게 이미지, 동영상 등의 콘텐츠를 다운로드(캐싱), 스트리밍 방식으로 고속 전달하는 서비스를 말합니다.
 - 14.“cloud storage 서비스”라 함은 회사의 시스템 인프라와 클라우드 컴퓨팅을 기반으로 대용량 데이터 파일 및 미디어 콘텐츠의 간편한 저장 및 검색을 위한 무제한 온라인 스토리지 서비스를 말합니다.
 - 15.“cloud backup 서비스”라 함은 회사의 클라우드 시스템 기반에 신뢰성 높은 백업 전문 솔루션을 결합하여 고객 서버의 데이터를 정기적으로 백업하고 유사시 이를 복원하여 고객 업무의 연속성을 제공하는 서비스입니다.
 16. “Cloud 마켓플레이스”라 함은 기업용 솔루션 유통을 위해 회사가 운영하는 기업용 전자상거래 오픈 마켓 서비스를 말합니다.
 17. “판매사 센터”라 함은 회사가 Cloud 마켓플레이스를 통해 상품을 판매하고자 하는 판매회원에게 제공하는 서비스 사이트를 말합니다.
 18. “판매회원”이라 함은 판매사 센터에 회원 가입 후 서비스 사이트에 상품을 등록하고, Cloud 마켓플레이스에서 상품을 판매하는 법인사업자를 말합니다.
 19. “IaaS”라 함은 회사가 제공하는 서버, 데이터베이스, 스토리지 등의 클라우드 서비스를 말합니다.

제 2 장 요금 및 관리

제 4 조 서비스 이용요금

서비스 별 이용요금 및 기타 관련사항은 본 약관 및 서비스 제공을 위한 사이트 (<http://gov.ucloudbiz.olleh.com>)에 게시합니다.

제 5 조 요금의 산정 및 일할 계산

- ① 서비스 이용요금은 부가가치세 별도이며, 서비스 개통일로부터 산정됩니다.
- ② 서비스 해지 시에는 해지 월의 해지 전일까지를 이용일로 하고 일할 계산하여 익월에 해당 요금을 청구합니다. 단, 개통일과 해지 일이 같은 날일 경우 1 일 이용요금을 계산합니다.
- ③ 서비스 이용요금은 매월 1 일부터 해당월 말일까지를 1 개월 단위로 이용요금을 산정합니다.
- ④ 서비스 개통일, 변경일, 해지 일이 당해 해당월의 중도인 경우에는 해당월에 이용한 일수로 이용요금을 일할 계산합니다. 단, 시간제 요금을 이용하는 고객인 경우 해지시간을 포함하여 시간 단위로 요금을 계산하며, 60 분 미만인 경우는 1 시간으로 계산합니다.
- ⑤ 서비스 이용요금 중 정액제에 할당된 데이터 사용량은 잔여 용량이 남았다고 하더라도 익월로 이월되지 않습니다.
- ⑥ 서비스 일시 중단 기간 동안의 요금은 별도의 이용요금이 부과되며, 관련사항은 별첨에 정해진 바에 따릅니다.

제 6 조 요금 등의 납입청구 및 납입 등

- ① 회사는 당해 요금 월에 발생된 이용요금을 그 익월에 청구하며, 고객은 청구 받은 이용요금을 회사가 미리 정한 납입기한 이내에 납부하여야 합니다.
- ② 서비스 이용에 대한 요금납입은 회사가 정한 계좌에 입금하여 납입합니다
- ③ 회사는 요금 등의 납입청구서를 납입기한 5 일 전까지 고객에게 도착하도록 발송합니다.
- ④ 회사는 고객이 사용한 요금 등을 납입기한까지 납부하지 아니하였을 때 그 미납요금 및 그에 대한 월 100 분의 2 에 상당하는 가산금을 익월 이용요금에 합산하여 청구합니다.

제 7 조 요금납입의 책임

이용요금 납입책임은 서비스 계약명의자를 원칙적인 책임자로 지정합니다. 단, 제 3 자가 요금을 납입할 조건으로 서비스 이용계약신청을 하였을 경우에는 요금납입 책임자가 1 차 납입의 의무를 지고 요금납입 책임자가 요금을 납입하지 못한 경우 계약자는 2 차 납입의 의무를 집니다.

제 8 조 요금 등의 확인 및 이의신청

고객은 청구된 요금 등에 대하여 이의가 있는 경우에는 청구일로부터 6 개월 이내에 이의신청을 할 수 있으며, 회사는 이의신청 접수 후 7 일 이내에 타당성 여부를 조사하고 그 결과를 고객에게 통지합니다. 단, 부득이 기한 내에 이의신청 결과를 통지할 수 없는 경우에는 그 사유 및 처리기한을 재지정하여 이를 고객에게 통지합니다.

제 9 조 요금의 반환

- ① 회사는 요금 등의 과오납이 있을 때에는 그 과오납 요금을 고객에게 반환하고, 회사의 귀책사유로 인한 경우에는 법정이자를 부가하여 반환합니다. 단, 고객이 동의하거나 회사의 요금반환 통지에 대하여 고객이 응하지 아니할 경우에는 익월 이용요금에서 해당 금액(그에 대한 법정이자 포함)를 차감하여 청구할 수 있습니다.
- ② 회사는 요금 등을 반환하여야 할 고객에게 미납요금 등이 있을 경우에는 반환하여야 할 요금 등에서 미납요금 등을 우선 공제하고 반환할 수 있습니다.

제 10 조 미성년자 등의 보호

미성년자가 서비스 이용신청을 하기 위해서는 법정대리인(부모 등)의 동의를 얻어야 합니다. 미성년자가 법정대리인의 동의나 추인 없이 서비스 이용신청을 하거나 서비스를 이용하는 경우 미성년자 본인 또는 법정대리인이 서비스 이용계약을 취소할 수 있습니다. 단, 미성년자가 사술로써 회사로 하여금 성년자로 믿게 하거나 법정대리인의 동의가 있었던 것으로 믿게 한 때에는 예외로 합니다.

제 3 장 server / DB 서비스

제 11 조 서비스의 종류

- ① 회사가 제공하는 server, DB 서비스의 종류는 아래와 같고, 향후 추가하거나 변경할 수 있습니다.
 1. server 기본 서비스: 고객은 서비스 신청 시 다음의 기본 서비스 중 한가지를 반드시 신청하여야 합니다.
 - 가. server public: vCore(Virtual Core)단위 가상 서버 서비스
 - 나. virtual private: 고객 전용 랙단위 가상 서버 서비스
 2. DB 기본 서비스: vCore(Virtual Core)단위 가상 서버 와 MySQL DB 를 제공하는 서비스
 3. 부가 서비스: 고객은 서비스 신청 시 전 2 항의 기본 서비스와 함께 다음의 서비스를 추가적으로 신청할 수 있습니다.
 - 가. server
 - A. Operation System S/W
 - B. 데이터 전송량 (종량제/정액제)
 - C. Disk 추가
 - D. Public IP 추가
 - E. 모니터링 서비스
 - F. 웹 방화벽
 - G. 로드밸런서
 - H. 스냅샷
 - I. 이미지
 - J. 볼륨생성

- K. 머신 이미지
- L. GSLB 서비스
- M. cloud NAS
- N. CIP 추가
- 나. virtual private
 - A. Operation System S/W
 - B. Network 서비스
 - i. 전용 네트워크
 - ii. Appliance Deploy
 - iii.Site-To-Site VPN
 - iv. 로드밸런서
 - v. CIP 추가
 - C. Technical Supports
 - D. 웹 방화벽
- 다. DB(Database)
 - A. Operation System S/W
 - B. 데이터 전송량(종량제/정액제)
 - C. Disk 추가
 - D. 모니터링 서비스
 - E. Back-Up
 - F. CIP 추가

- ② 서비스 이용 활성화를 위하여 server, DB 서비스에 대해 일정기간 무료체험의 기회를 부여할 수 있습니다.
- ③ 회사는 서비스의 운영과 관련하여 사이트 등에 적절하다고 판단되거나 활용 가능성이 있는 하이퍼링크 등을 게시할 수 있으며,회사는 하이퍼링크 등으로 연결된 사이트가 독자적으로 제공하는 재화 용역에 관해 고객과 제 3 자간 행하는 거래에 대해서는 보증책임을 지지 않습니다.
- ④ DB 서비스 이용시 고객의 중요 데이터는 암호화 함수 등을 통해 암호화하여 보관하시기 바랍니다.

제 12 조 서비스의 이용요금

- ① 이용요금은 기본 서비스 이용요금과 부가 서비스 이용요금으로 구분되며, 구체적인 요금관련 사항에 대해서는 사이트(<http://gov.ucloudbiz.olleh.com>)에 게시합니다
 - 1. 기본 서비스 이용요금: server, DB 서비스 가입시 고객이 선택한 서버 용량에 따라 부과되는 요금
 - 2. 부가 서비스 이용요금: 서비스 가입시 또는 가입 이후 기본 서비스 외에 추가적인 서비스를 신청하는 경우 부과되는 요금
- ② 이용요금은 기본 서비스 및 부가 서비스 이용시 고객이 납입해야 하는 요금입니다. 제 1 항의 규정에 의한 요금 등의 적용기준 및 적용대상 등은 별첨 1 내지 별첨 3 에 기재된 바에 따릅니다.
- ③ 고객이 전송한 데이터의 월 단위 총 전송량에 부과되는 이용요금의 종류는 다음과 같습니다.

1. 종량제 : Public IP 사용 구간 네트워크 사용량 기준에 따라 이용한 만큼 요금 부과
2. 정액제 : Public IP 사용 구간 네트워크 사용량에 대해 매월 약정된 금액으로 요금 부과
- ④ 고객이 이용하는 총 트래픽의 3% 이상 또는 20Mbps 이상의 해외 트래픽이 발생하는 경우 회사와 별도의 이용요금을 협의하거나, 해외 트래픽이 제한될 수 있습니다. 단, 해외 트래픽이 제한되는 경우에는 사전에 고객에게 해당 사항을 통보합니다.
- ⑤ G-Cloud 이용 요금은 G-Cloud zone 기본료(Domain 당), 기본 서비스 이용요금, 부가 서비스 이용요금으로 구분되며, 구체적인 요금관련 사항에 대해서는 사이트 (<http://gov.ucloudbiz.olleh.com>)에 게시합니다.

제 4 장 CDN

제 13 조 서비스의 종류

- ① 회사가 제공하는 CDN 서비스의 종류는 다음과 같고, 향후 추가하거나 변경할 수 있습니다.
 1. 다운로드 서비스: 다양한 디지털 콘텐츠를 다수의 이용자에게 빠르고 안정적으로 전송하는 서비스
 2. 스트리밍 서비스: 다양한 포맷의 미디어 콘텐츠를 RTMP 및 HLS(HTTP Live Streaming)을 사용하여, 다수 이용자의 PC 및 모바일 디바이스에 안정적인 품질로 스트리밍 하는 서비스
- ② 서비스 이용 활성화를 위하여 ucloud CDN 서비스에 대해 일정기간 무료체험의 기회를 부여할 수 있습니다.

제 14 조 서비스의 이용요금

- ① 이용요금은 월 기본요금, 월 전송량 요금, 월 요청 수 요금의 합으로 구성됩니다. 구체적인 요금관련 사항에 대해서는 사이트 (<http://gov.ucloudbiz.olleh.com>)에 게시합니다.
 1. 월 기본요금: 서비스 이용 시 기본적으로 부과되는 월정액 요금으로 해당 요금 수준의 기본 전송량을 제공하며, 해당 전송량 미만 사용시에도 기본요금은 부과됩니다.
 2. 월 전송량(Transfer) 요금: 월 단위 총 전송량에 대해 전송량 사용 구간별로 부과되는 요금
 3. 월 요청수(Request) 요금: 월 단위 총 요청수에 대해 부과되는 요금
- ② 고객이 이용하는 총 트래픽의 3% 이상 또는 20M 이상의 해외 트래픽이 발생하는 경우 회사와 별도의 이용요금을 협의하거나, 해외트래픽이 제한될 수 있습니다. 단, 해외 트래픽이 제한되는 경우에는 사전에 고객에게 해당 사항을 통보합니다.

제 5 장 storage 서비스

제 15 조 서비스의 종류

- ① 회사가 제공하는 storage 서비스의 종류는 아래와 같고, 향후 추가하거나 변경할 수 있습니다.
 1. cloud storage (Standard) : 이중화로 데이터를 저장하는 서비스
 2. cloud caching: ucloud storage 의 부가 상품으로 다운로드 및 스트리밍 서비스

- A. 다운로드 서비스: 다양한 디지털 데이터 및 콘텐츠를 다수의 이용자에게 빠르고 안정적으로 전송하는 서비스
 - B. 스트리밍 서비스: 다양한 포맷의 미디어 콘텐츠를 다수 이용자의 PC 및 모바일 디바이스에 안정적인 품질로 스트리밍하는 서비스
- ② storage 서비스는 구축되는 형태에 따라, 아래와 같은 종류를 가지며, 향후 추가하거나 변경할 수 있습니다.
- 1. Public: Giga byte 단위 저장을 위한 무제한 온라인 스토리지 서비스
 - 2. Dedicated : 고객 전용 스토리지를 제공하는 서비스(전용 네트워크 이용가능)
 - 3. Private: 고객을 위한 구축형의 전용 스토리지 판매 또는 임대 서비스
- ③ 서비스 이용 활성화를 위하여 storage 서비스에 대해 일정기간 무료체험의 기회를 부여할 수 있습니다.

제 16 조 서비스의 이용요금

- ① 이용요금은 저장량 이용요금과 전송량 이용요금으로 구성됩니다. 구체적인 요금관련 사항에 대해서는 사이트(<https://gov.ucloudbiz.olleh.com>)에 게시합니다.
- 1. 저장량 이용요금: 고객이 일 단위로 저장한 최대 저장량을 합한 월간 총 저장량에 대해 부과하는 요금
 - 2. 전송량 이용요금: 고객이 전송한 데이터의 월 단위 총 전송량에 부과하는 요금
- ② 고객이 이용하는 총 트래픽의 3% 이상 또는 20Mbps 이상의 해외 트래픽이 발생하는 경우 회사와 별도의 이용요금을 협의하거나 해외 트래픽이 제한될 수 있습니다. 단, 해외 트래픽이 제한되는 경우에는 사전에 고객에게 해당 사항을 통보합니다.
- ③ caching 의 이용요금은 월 기본요금, 월 전송량 요금, 월 요청수 요금의 합으로 구성됩니다. 구체적인 요금관련 사항에 대해서는 사이트(<http://gov.ucloudbiz.olleh.com>)에 게시합니다.
- 1. 월 기본요금: 서비스 이용시 기본적으로 부과되는 월정액 요금으로 해당 요금 수준의 기본 전송량을 제공하며, 해당 전송량 미만 사용시에도 기본요금은 부과됩니다.
 - 2. 월 전송량(Transfer) 요금: 월 단위 총 전송량에 대해 전송량 사용 구간별로 부과되는 요금
 - 3. 월 요청수(Request) 요금: 월 단위 총 요청수에 대해 부과되는 요금
- ④ 고객이 이용하는 총 트래픽의 3% 이상 또는 20M 이상의 해외 트래픽이 발생하는 경우 회사와 별도의 이용요금을 협의하거나, 해외 트래픽이 제한될 수 있습니다. 단, 해외 트래픽이 제한되는 경우에는 사전에 고객에게 해당 사항을 통보합니다.

제 6 장 cloud backup

제 17 조 서비스의 종류

- ① 회사가 제공하는 cloud backup 서비스의 종류는 아래와 같고, 향후 추가하거나 변경할 수 있습니다.

1. 로컬백업: cloud server 의 파일시스템 및 데이터베이스를 1~4 주 주기로 백업시스템에 백업(backup)하고, 변경 분에 대해서 일정한 주기로 증분 백업(incremental backup)하여 필요시 복구하는 서비스
 2. 소산백업: 회사의 클라우드 데이터센터(CDC)간 로컬백업된 데이터의 원격지 백업을 제공하는 서비스로 로컬백업의 부가서비스 상품임(소산백업을 수행하기 위해서는 로컬백업이 반드시 사전 수행되어야 함)
- ② 서비스 이용 활성화를 위하여 cloud backup 서비스에 대해 일정기간 무료체험의 기회를 부여할 수 있습니다.
- ③ 백업된 데이터는 다음과 같은 절차를 통해 검증할 수 있습니다.
1. 고객이 요청한 백업대상의 백업성공 확인은 고객이 사이트의 cloud backup 서비스 백업 & 복구이력 조회를 통해 확인할 수 있습니다.
 2. 백업 결과가 고객이 요청한 내용과 다를 경우 고객은 즉시 회사에 수정을 서면으로 요청해야 하며, 그렇지 않을 경우 백업 & 복구이력 조회 상의 모든 정보에 동의하는 것으로 간주됩니다.
 3. 백업된 데이터의 검증을 위해 고객은 주 1 회에 한하여 데이터 복구를 요청할 수 있으며, 백업 데이터의 검증을 위한 복구 요청이 없을 경우 백업되어 보관 중인 데이터가 고객이 요청한 데이터와 일치하는 것으로 간주됩니다.

제 18 조 서비스의 이용요금

- ① 월 이용요금은 서비스 이용 시 매월 고객이 납입해야 하는 요금으로서, 월 이용요금의 구체적인 사항에 대해서는 서비스 제공을 위한 웹사이트(<http://gov.ucloudbiz.olleh.com>)에 게시합니다.

제 7 장 Cloud 마켓플레이스 서비스

제 19 조 서비스의 내용

- ① 회사는 cloud 마켓플레이스를 통해 G-Cloud 의 IaaS 를 기반으로 고객이 판매회원의 개별 서비스를 구매할 수 있도록 온라인 거래장소를 관리하는 cloud 마켓플레이스 서비스를 제공합니다
- ② 회사는 판매회원과 고객간의 거래를 위한 cloud 마켓플레이스 서비스를 제공할 뿐이고 판매회원 또는 고객을 대리하는 행위를 하지 않습니다. 따라서 판매회원이 Cloud 마켓플레이스 서비스를 통하여 판매한 상품과 관련하여, 회사는 본 약관에 명시적으로 규정되어 있지 않는 한 어떠한 보증도 하지 않습니다.
- ③ 회사는 cloud 마켓플레이스 서비스의 이용 활성화를 위하여 판매회원의 개별 서비스에 대해 일정기간 무료 체험의 기회를 부여할 수 있습니다.
- ④ 회사는 cloud 마켓플레이스 서비스와 관련하여, cloud 마켓플레이스 사이트 등에 적절하다고 판단되거나 활용 가능성이 있는 하이퍼링크 등을 게시할 수 있으며, 회사는 하이퍼링크 등으로 연결된 사이트가 독자적으로 제공하는 상품 및 서비스에 관해 고객과 제 3 자간 이루어지는 거래에 대해서는 보증 책임을 지지 않습니다.

- ⑤ cloud 마켓플레이스 서비스 자체 이외의 판매회원의 개별 서비스와 관련된 문의(구매방법, 설치지원, 사용방법, 장애지원)에 대한 회신 및 지원 등의 업무는 판매회원이 수행하며, 회사는 이러한 문의에 회신할 책임이 없습니다.
- ⑥ 판매회원의 개별 서비스의 하자, 중단, 지원 미비 등으로 인해 문제가 발생하는 경우 판매회원의 정책에 따라 판매회원이 그 책임을 부담하며, 회사는 이에 대한 책임을 부담하지 않습니다.
- ⑦ 고객이 판매회원의 개별 서비스를 이용하기 위해서는 판매회원의 정책에 따라 판매회원이 정한 약관 등에 동의하여야 합니다. 다만, 본 약관과 판매회원의 개별 서비스 약관의 내용이 상충될 경우 본 약관이 판매회원의 서비스 약관보다 우선 합니다.

제 20 조 서비스의 이용 요금 등

- ① 개별 서비스 이용요금은 판매회원의 개별 서비스 이용요금 정책에 따르며, 구체적인 요금관련 사항에 대해서는 사이트 (<http://gov.ucloudbiz.olleh.com>)에 게시합니다.
- ② 판매회원의 개별 서비스 이용요금 정책이 변경되는 경우에는 판매회원이 회사와의 협의를 거쳐 고객에게 통보하며, 회사는 구체적인 요금관련 정책 변경 사항에 대해서 사이트 (<http://gov.ucloudbiz.olleh.com>)에 게시함으로써 고객에 대한 공지를 대신합니다.
- ③ 회사와 판매회원간의 개별 서비스 계약 해지 또는 해제되는 경우, 개별 서비스 및 상품 판매 종료 등에 대한 고객 통보는 판매회원이 SMS, email, 전화 등의 방법으로 수행하며, 회사는 별도의 고객 통보를 하지 않습니다.
- ④ 회사는 회사와 판매회원간의 개별 서비스 계약이 해지 또는 해제되는 등의 사유로 개별 서비스의 제공이 향후 불가능하게 되는 경우 6개월간은 판매회원으로 하여금 개별 서비스가 제공될 수 있도록 노력합니다. 6개월이 지난 이후에 고객은 상품 지원 서비스를 받을 수 없으며, 관련상품을 삭제하여야 합니다.
- ⑤ 회사는 개별 서비스 요금을 G-Cloud 서비스 이용 요금과 함께 청구합니다. 개별 서비스로 인하여 총 트래픽의 3% 이상 또는 20Mbps 이상의 해외 트래픽이 발생하는 경우에는 회사와 별도의 이용요금 협의를 요청하거나, 해외 트래픽을 제한할 수 있습니다. 단, 해외 트래픽이 제한되는 경우에는 사전에 고객에게 해당 사항을 통보합니다.
- ⑥ 고객이 판매회원의 개별 서비스 사용에 따라 부과된 요금에 대해 이의를 제기하는 경우 판매회원이 판매회원의 정책에 따라 그 책임을 부담하며, 회사는 이에 대한 책임을 부담하지 않습니다.

제 8 장 기타 서비스

제 21 조 기타 서비스

- ① 본 약관에 기술되지 아니한 신규로 추가되는 기타 서비스의 경우, 서비스 내용, 이용방법 및 이용요금은 gov.ucloudbiz.olleh.com 에 기술된 내용을 따른다.

제 9 장 계약해지 및 손해배상

제 22 조 계약해지

- ① 고객이 서비스 이용계약을 해지하고자 할 경우에는 본인이 직접 온라인, 전화, 팩스, 이메일 등의 방법으로 회사에 해지요청을 하여야 합니다.
- ② 고객은 서비스 개통 후 언제든지 서비스 이용계약 해지를 요청할 수 있으며, 회사는 해당 계약해지 요청을 처리합니다.
- ③ 각 서비스 이용계약 해지 시 서비스 해지 전까지 고객이 서버에 저장한 자료는 다음 각 호에 해당하는 시간 동안 보관되며(cloud storage/backup 서비스는 서비스 해지 전까지 스토리지에 생성한 파일박스 및 저장한 파일, 청약정보를 전부 삭제하여야 함), 해당 시간 이내에 서비스를 재신청하는 경우 이전 자료를 이용할 수 있습니다. 단, 사이트의 온라인 회원서비스 해지(탈퇴)시에 는 익일에 재가입 요청을 할 수 있습니다.
 1. cloud server 서비스: 24 시간
 2. cloud CDN 서비스: origin 서버의 규정에 따름(cloud server 를 origin 으로 사용 시, cloud server 규정에 따르며, cloud storage 를 origin 으로 사용 시 cloud storage 규정에 따름) 고객이 서버 및 스토리지에 저장한 자료는 고객의 소유로, 고객이 삭제 및 서비스 이용 계약을 해지하는 경우 회사는 이를 보관 및 재사용 하지 아니합니다.
- ④ 회사는 서비스 이용계약 해지 시 제 5 조에서 정한 바와 같이 해지 전일까지의 요금을 일할 계산하여 익월에 청구합니다.
- ⑤ 고객이 다음 각 호의 사유에 해당하거나 본 약관상의 의무를 이행하지 않은 경우 회사는 서비스 이용 일시 정지, 계약해지 등 단계적 제한조치를 취할 수 있습니다.
 1. 서비스 이용 신청 또는 변경 시 타인의 명의를 도용하거나 허위 내용을 등록한 경우
 2. 시스템 운용이나 네트워크 보안 등에 심각한 장애를 초래하거나 고의로 침투 및 방해한 경우
 3. 회사의 동의 없이 영리를 목적으로 서비스를 이용하거나 제 3 자에게 재판매, 재임대하는 경우
 4. 기타 관계법령에 위배되거나 회사의 업무를 방해하는 경우

제 23 조 손해배상

- ① 회사는 회사의 책임 있는 사유로 장애가 발생하여 월 가용률(아래 정의) 구간 미만을 제공하여 고객이 손해를 입은 경우 고객의 청구에 의해서 손해를 배상합니다. 고객이 손해배상을 청구하고자 하는 경우 이에 대한 사유, 청구액 및 산출근거, 장애의 상세 내용을 기재하여 서면으로 신청하여야 합니다.
 - * 월 가용률(%)=100x[1-{서비스를 이용한 한 달 동안 회사의 귀책사유로 인한 장애로 서비스를 이용하지 못하는 장애시간(분)의 합/서비스를 이용한 한 달(분)}] (“분”은 시간단위인 분(分)을 의미함).
 - * 장애시간: 서비스를 이용하지 못한 사실을 고객이 회사에 통지한 때(고객의 통지 전에 회사가 그러한 사실을 알게 된 경우는 회사가 그러한 사실을 알게 된 때)로부터 측정됨. 서비스 중단이 연속 10 분 이상이거나 24 시간이내 2 회 이상의 경우로 누적 15 분에 해당하는 경우, 회사는 지체 없이 이용자에게 아래를 포함하여 통지하도록 한다.

1. 사고 내용
2. 사고 원인(확인시)
3. 피해확산 방지 조치 현황 및 이용자의 피해 예방 안내
4. 담당부서 및 연락처

② 서비스가 제 1 항에서 제시된 월 가용률을 만족하지 못할 때 손해액은 서비스 별로 아래 금액을 기준으로 하여 고객과 협의하여 결정합니다.

1. server 서비스

가. 멀티가용성존(Multi-Availability Zone) 구성시

월 가용률	할인률(%)
99.9% 이상 ~ 99.95% 미만	10
99.5% 이상 ~ 99.9% 미만	20
99.5% 미만	30

- 월 가용성 99.95%를 만족하지 못하는 시점부터 99.9%까지 : 월 이용요금의 10%
- 월 가용성 99.9%를 만족하지 못하는 시점부터 99.5%까지 : 월 이용요금의 20%
- 월 가용성 99.5% 미만까지: 월 이용요금의 30%

나. 멀티가용성존(Multi-Availability Zone) 미구성시

월 가용률	할인률(%)
99.5% 이상 ~ 99.9% 미만	10
99.0% 이상 ~ 99.5% 미만	20
99.0% 미만	30

- 월 가용성 99.9%를 만족하지 못하는 시점부터 99.5%까지 : 월 이용요금의 10%
- 월 가용성 99.5%를 만족하지 못하는 시점부터 99%까지 : 월 이용요금의 20%
- 월 가용성 99%미만까지: 월 이용요금의 30%

2. ucloud CDN/storage/backup 서비스

월 가용률	할인률(%)
99.0% 이상 ~ 99.9% 미만	10
99% 미만	25

- 월 가용성 99.0%를 만족하지 못하는 시점부터 99.9%까지: 월 이용요금의 10%
- 월 가용성 99% 미만: 월 이용요금의 25%

③ 고객이 서비스를 이용하지 못함으로 인한 회사의 배상책임은 제 1 항, 제 2 항에 의한 손해배상에 한정되며, 이를 제외한 회사의 추가 손해배상은 없습니다.

④ storage/backup 서비스의 경우 회사의 책임 있는 사유로 서비스 스토리지에 저장된 고객의 데이터나 정보가 삭제 또는 임의 변경되어 고객의 업무수행에 있어 회복할 수 없는 손해를 발생시킨 경우에 회사가 고객에게 부담하는 손해배상액은 해당 서비스 월 이용요금의 1.5 배를 한도로 합니다.

⑤ 손해배상액은 고객의 선택에 따라 다른 서비스 구매나 해당 서비스의 월 이용요금으로 사용할 수 있습니다.

⑥ 회사는 고객이 서비스와 관련하여 타인의 저작권 등을 침해하더라도 이에 대한 민형사상의 책임을 부담하지 않습니다. 만일, 고객이 타인의 저작권 등을 침해하였음을 이유로 회사가 타인으로부터 손해배상청구 등 이의제기를 받은 경우 고객은 회사를 면책하고 자신의 비용과 책임으로 처리하여야 하며, 고객은 그로 인해 회사에 발생한 모든 손해를 배상하여야 합니다.

⑦ 전항과 관련하여 회사가 제 3 자에게 손해배상을 하거나 회사에게 손해가 발생한 경우 고객은 이로 인한 회사의 모든 비용(변호사 비용 등 포함) 및 손해를 배상하여야 합니다.

제 24 조 면책조항

① 회사는 다음 각 호의 사유로 인하여 발생한 손해에 대해서는 그 책임을 지지 아니합니다.

1. 서비스 점검이 불가피하여 사전에 공지한 경우로 회사의 고의, 중과실이 없는 경우
2. 매주 일요일 01 시 ~ 07 시(6 시간)까지 정기점검으로 서비스를 중단했을 경우
3. 국가의 비상사태, 천재지변, 전국적인 네트워크 장애 또는 이에 준하는 불가항력으로 인해 서비스를 제공할 수 없는 경우
4. 고객 또는 제 3 자의 귀책사유로 인한 서비스 장애가 발생한 경우
5. 서비스의 관리영역을 벗어난 공중통신선로의 장애로 서비스 이용이 불가능한 경우
6. 전기통신서비스의 특성상 불가피한 사유가 있는 경우
7. 고객이 법적으로 금지되거나 기타 이에 준하는 문제가 있는 응용프로그램 및 데이터를 보유하여 회사가 서비스를 중단한 경우
8. 고객이 직접 구입한 장치나 고객의 요구에 의해 클라우드 제공 장비를 대체하여 설치된 장비 등의 불량으로 서비스 장애가 발생한 경우
9. 고객의 정보시스템에 발생한 사고의 확산을 방지할 목적으로 서비스가 중단된 경우
10. 비상연락처 등 고객의 계약정보 변경사항 누락으로 서비스 관련 안내사항 등을 수신하지 못하여 불이익이 발생한 경우
11. 고객이 임의로 설치한 응용프로그램의 오류 또는 고객이 서비스를 신청하면서 서버 생성 시 선택한 OS 를 임의로 업그레이드 등 변경하여 서비스에 장애가 발생한 경우

② 고객이 머신 이미지를 통해 공유한 이미지로 인하여 다른 고객 포함 제 3 자의 개인정보 유출 등 보안상 위험이 있는 경우 해당 고객은 자신의 비용과 책임 하에 이를 해결하여야 하며, 회사는 이에 대한 일체의 책임을 지지 않습니다. 또한, 고객이 머신 이미지를 통해 공유한 이미지에 대해(예, 정당한 사용권한이 없는 상용 소프트웨어 포함 등) 제 3 자로부터 자신의 지적재산권(특허, 등록실용신안, 디자인권, 컴퓨터 프로그램을 포함한 저작권, 상표권, 데이터베이스권, 영업비밀 등을 포함하며 등록 유무를 불문한다)을 침해한다는 주장 또는 민형사 소송이 제기되는 경우 고객은 자기의 책임과 비용으로 이를 해결하고 회사를 면책하여야 합니다.

③ 회사는 고객이 머신 이미지 검증을 요청하면 회사의 클라우드 환경 인프라에 적합한지 여부만을 검증하여 적합하다고 정한 머신 이미지에 대해서는 명칭과 관련 설명문을 사이트에 등재할 수 있습니다. 위 회사의 검증 절차는 개인정보 유출 등 보안상 위험 유무 및 제 3 자의 지적재산권 침해 여부 등에 대하여는 판단하지 않으며, 본 검증 절차를 통과하였다고 하여, 전 항의 고객 책임이 감면된다거나 회사로 책임이 이전되는 것을 의미하지 않으며 고객은 위와 관련한 책임을 전적으로 부담합니다.

④ 고객은 보안사고(악성코드, 컴퓨터 바이러스, 해킹, 트로이목마, 스파이웨어, 논리 폭탄, 서비스 거부 또는 고출력 전자기파 등의 방법으로 또는 정당한 권한 없이 혹은 허용된 접근권한을 넘어 정보통신망 또는 이와 관련된 정보시스템을 공격하거나 침입하는 행위를 말한다)를 예방, 탐지, 차단하는 보안시스템의 설치·운영 등 기술적·물리적 보호조치 및 고객의 임직원 에 대한 관리·조직·경비의 확보 등 관리적 보호조치를 스스로 강구하여 자신이 운영 중인 서버, VDI 등 정보 시스템을 안전하게 보호하여야 하며, 별도로 시스템 보안과 관련한 계약을 회사와 체결한 경우(이 경우 고객과 회사 사이에 체결된 계약에 따름)를 제외하고는 고객이 운영 중인 서버, VDI 등 정보 시스템에 발생한 보안사고에 대하여 회사는 책임을 지지 아니합니다.

⑤ 고객이 임의로 설치한 응용프로그램 및 상용 소프트웨어로 발생하는 License 비용 및 법적 분쟁은 고객의 비용과 책임 하에 이를 해결하여야 하며, 회사는 이에 대한 일체의 책임을 지지 않습니다.

⑥ server, DB 서비스, cloud storage 서비스 등 서비스 이용 중에 보관한 데이터는 고객 소유로서 고객이 관리하여야 합니다. 회사는 데이터 유형에 상관없이 회사는 데이터에 대한 소유권을 가지지 않습니다.

부칙

(시행일)본 약관은 2019 년 2 월 28 일부터 시행합니다.