

공공기관 전용 g클라우드 서비스 약관 및 SLA

제 1 장 총칙

제 1 조 (목적)

이 약관은 (주)가비아(이하 "회사")가 제공하는 공공기관 전용 gCloud 서비스(이하 "서비스")를 이용함에 있어, "회사"와 "이용고객"(이하 "고객")의 권리와 의무 및 책임 기타 제반 사항을 규정함을 목적으로 합니다.

제 2 조 (용어의 정의)

이 약관에서 사용되는 용어의 정의는 다음과 같습니다. 그리고 다음 항목에 정해지지 않은 용어는 관계 법령이나 홈페이지에 명시된 서비스 별 안내에 의하여 유추하여 정의합니다.

- ① g 클라우드 서버(gCloud Server): 인터넷으로 연결된 클라이언트 프로그램으로부터 데이터를 주고 받기 위한 하드웨어와 소프트웨어의 총칭을 말합니다.
- ② 인터넷 데이터 센터(Internet Data Center: IDC): g 클라우드 서버가 대용량의 인터넷 백본에 접속하도록 지원하며, 운영 및 관리가 용이하도록 만들어진 서버 전용 건물 및 그 시설 일체를 말합니다.
- ③ 부가서비스: 서비스에서 제공하는 볼륨, 아이피, 로드밸런싱, 방화벽 등 유상 또는 무상으로 제공되는 자원을 말합니다.
- ④ 회선(Line): 인터넷과 접속되도록 "회사" 가 제공하는 회선을 말하며, 단위로는 속도의 단위인 Mbit/sec, GBit/sec 를 사용합니다.
- ⑤ 트래픽 량: 클라이언트 프로그램이 일정 시간 동안 가상 서버로 데이터를 보내거나(Upload) 내려 받은(Download) 데이터 양을 말하며, 단위로는 Mbyte/sec, Gbyte/sec 를 사용합니다.
- ⑥ 대역(Bandwidth): 클라이언트 프로그램이 물리적인 회선을 이용할 때 데이터를 주고받기 위하여 실제로 점유하는 크기를 말하며, 이의 측정은 사용한 트래픽 량을 일정 시간 단위로 이동 평균 그래프를 그리는 경우(Multi Router Traffic Grapher : MRTG)의 폭으로 하며, 단위로는 Mbit/sec, Gbit/sec 를 사용합니다.
- ⑦ 서비스 이용요금: 본 서비스 계약을 수행하기 위하여 고객에게 청구하는 회사의 제반 서비스 비용으로, 계약되어진 정규성 경비와 추가적인 트래픽 이용료, g 클라우드 서버의 설치, 기술지원 등 계약서 내에 규정되어 있지는 않으나 쌍방 합의에 의하여 수행되어진 추가적인 서비스 업무에 대한 실비기준의 비정규성 경비를 말합니다.
- ⑧ 볼륨(Volume): 데이터 기록 매체를 관리하는 데 쓰는 단위이며, g 클라우드 서버에서는 OS 설치 목적의 Root 볼륨과 데이터 저장 목적의 Data 볼륨으로 구분되어 있습니다.

제 3 조 (약관의 명시 및 변경)

- ① 이 약관은 인프라닉스의 Systeer Cloud 서비스 신청을 통하여 효력이 발생합니다.
- ② 회사가 약관을 개정할 경우에는 시행일자 및 개정사유를 명시하여 현행 약관과 함께 회사의 홈페이지 초기화면에 시행일자 이전부터 7 일 이상 게시합니다.
- ③ 고객은 변경된 약관에 동의하지 않을 경우 이의를 제기할 수 있으며, 변경된 약관의 효력 발생일로부터 7 일 이후에도 거부의를 표시하지 아니하고 서비스를 계속 사용할 경우 약관의 변경 사항에 동의한 것으로 간주됩니다.

제 4 조 (약관 외 적용)

이 약관에 명시되지 아니한 사항에 대해서는 「클라우드컴퓨팅 발전 및 이용자 보호에 관한 법률」, 「개인정보 보호법」, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」, 「약관의 규제에 관한 법률」, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」과 관계 법령 또는 상관습, 홈페이지에 명시된 서비스별 안내에 따릅니다. 그 외에 사항에 대해서는 동종업계의 관행에 따라 적용합니다.

제 2 장 서비스 이용계약

제 5 조 (자율 계약의 원칙)

고객은 반드시 타인의 강요나 강매가 아닌 자의로만 서비스 이용계약을 체결할 수 있습니다.

제 6 조 (서비스의 종류 및 변경)

- ① 회사는 서비스 종류, 서비스 내용, 가격 및 기타 서비스 관련 사항을 회사의 홈페이지를 통하여 게시하며, 고객은 게시된 내용을 기준으로 서비스 이용신청을 해야 합니다.
- ② 또한 회사는 서비스 종류의 신설 또는 기타 변경 사항에 대해서도 홈페이지를 통하여 게시하며, 이미 서비스 이용 중인 고객에 대한 서비스의 변경사항은 홈페이지에 게시하거나 고객의 전자우편 주소를 통해서 통보하며, 게시 또는 통보 후 7 일 이내에 고객이 이의를 제기하지 않으면 고객이 변경사항에 대해서 동의한 것으로 간주합니다.

제 7 조 (이용신청)

- ① 고객은 인프라닉스 Syster Cloud 서비스 신청서를 통하여 서비스 이용약관에 동의하게 됩니다.
- ② 서비스 이용 신청이 완료되며, 회사는 계약의 중요도나 업무상 필요한 경우 별도의 서면 신청 서류 작성과 계약에 관련한 증빙 서류 사본 제출-사업자등록증 사본 등을 요구할 수 있습니다.
- ③ 고객은 이용신청 시 실명, 실제정보를 입력하여야 하며, 이를 위반한 고객은 서비스 해지 시 고객 소유의 g 클라우드 서버 및 부가 서비스가 삭제되어 재산상의 손해를 입을 수 있으며, 법적인 보호를 받을 수 없고 서비스 이용에 제한을 받게 됩니다.
- ④ 고객이 이용신청 시 제공한 개인정보는 관계법령 및 회사의 개인정보보호정책에 따라 보호를 받습니다.

제 8 조 (이용신청 승낙)

- ① 회사는 고객이 제 7 조에서 정한 사항을 정확히 기재하여 이용 신청을 하였을 때 특별한 사정이 없는 한 접수 순서에 따라서 이용 신청을 승낙합니다.

- ② 회사는 다음 각호에 대해서는 서비스 신청을 거절할 수 있습니다.
 - 1. 비 실명으로 서비스를 신청하는 경우
 - 2. 타인 명의를 사용하여 서비스를 신청한 경우
 - 3. 신청서의 내용을 허위로 기재한 경우
 - 4. 자사 또는 타사 서비스 이용 중 네트워크 장애를 유발하는 공격을 받은 전례가 있거나, 그와 유사한 서비스로 기존 고객의 정상적인 서비스 이용에 악영향을 줄 것으로 판단되는 경우
 - 5. 국내법 혹은 국제법상의 불법적인 홈페이지를 운영하는 경우 (예: 불법 성인물, 불법 도박, 반 국가 이적 단체 등)
 - 6. 회사의 다른 서비스 이용 요금을 체납하고 있는 경우
 - 7. 과거 서비스 이용 비용의 연체 이력 혹은 불량 사용 이력이 있는 경우
 - 8. 타인의 신용카드, 유/무선 전화, 은행 계좌, 공인인증서 등을 도용하여 서비스 요금을 결제하는 경우
 - 9. 그 밖에 제 1 호에서 제 8 호까지에 준하는 이용 신청 승낙이 부적절하다고 판단되는 경우
- ③ 회사는 다음 각호의 경우에는 승낙을 유보할 수 있습니다.
 - 1. 회사 사정으로 이용 승낙이 곤란한 경우

제 9 조 (서비스 이용 계약의 성립 및 서비스 개통)

- ① 약관 동의 및 서비스 이용 신청 완료 후, 회사가 이를 승낙하면 서비스 이용 계약이 성립되고 서비스가 개통됩니다.
- ② 서비스가 개통된 날이 서비스 이용 개시일이 되며, 서비스 이용 요금 정산 기준 일자가 됩니다.
- ③ 고객은 회사와 별도의 서면 계약 서류를 작성하지 않은 경우, 서비스 이용 약관 사본, 홈페이지에 공지된 서비스의 상품 정보 사본, 고객의 서비스 이용 신청 내역을 보존함으로써 계약서류를 대체할 수 있습니다.

제3장 의 무

제 10 조 (회사의 의무)

- ① 회사는 별첨 1. SLA(Service Level Agreement)를 준수해야 합니다.
- ② 회사는 고객이 계약한 네트워크 대역의 운영에 문제가 발생하지 않도록 충분한 여유 대역을 확보하여야 합니다.
- ③ 회사는 서비스 운영에 지장이 되는 장애가 발생했을 경우 이를 즉시 수리 또는 복구해야 하며, 안정적인 서비스 운영을 위해 최선을 다해야 합니다.
- ④ 회사는 고객이 정당하게 요구하는 의견이나 불만에 대해서 즉시 또는 회사가 정한 기간과 절차에 따라 처리해야 합니다.
- ⑤ 회사는 원활한 서비스 신청 및 운영을 위해 고객의 개인정보를 수집하여 보관하며 본인의 허락 없이는 제 3 자에게 이를 제공할 수 없습니다. 다만, 관계법령에 의한 수사상의 목적으로 관계기관으로부터 요구 받은 경우나 정보통신윤리위원회의 요청이 있는 경우, 회사의 이용요금을 체납하여 신용정보사업자 또는 신용정보집중기관에 제공하는 경우는 예외로 합니다.
- ⑥ 회사는 이용계약의 체결, 계약사항의 변경 및 해지 등 고객과의 계약관련 절차 및 내용 등에 있어 고객에게 편의를 제공하도록 노력합니다.
- ⑦ 회사는 서비스 이용신청을 위해 고객에게 요구하는 정보의 용도와 범위를 고객이 쉽게 확인할 수 있도록 홈페이지(www.gabia.com)의 약관, 개인정보처리방침, 기타 홈페이지 콘텐츠 등을 통해 안내해야 합니다.
- ⑧ 회사는 장애로 인하여 정상적인 서비스가 어려운 경우 이를 신속하게 복구해야 하며, 신속한 처리가 어려운 경우, 그 사유와 복구 작업 소요 일정을 고객에게 통지해야 합니다.

- ⑨ 회사는 고객이 이용할 수 있는 적절한 수준의 보안서비스(방화벽, 웹방화벽, 바이러스 백신 등) 제공해야 하며, 회사의 시스템 결함으로 인한 고객 개인 정보의 유출 또는 제 3 자로부터의 물리적/전자적 침해 등의 사고를 방지하기 위해 노력해야 합니다.
- ⑩ 회사는 고객이 서비스 이용 현황 및 요금 청구 내역을 알기 쉽게 확인할 수 있도록 조치해야 합니다.
- ⑪ 회사는 고객이 서비스 정보를 다른 사업자의 클라우드 서비스로 이전하고자 하는 경우 해당 작업에 협조해야 합니다.
- ⑫ 회사는 아래 각 호에 해당되는 경우가 발생하면 고객이 등록한 이메일, 전화, 휴대전화 번호, 홈페이지 공지 등을 통해 지체 없이 고객에게 해당 사실을 통지해야 합니다.
 - 1. 침해사고
 - 2. 이용자 정보의 유출
 - 3. 서비스의 중단
 - 4. 서비스의 종료
 - 5. 그밖에 고객의 서비스 이용에 중대한 영향을 미치는 사항

또한 위의 제 1 호, 제 2 호, 제 3 호에 해당하는 사유가 발생한 경우에는 고객에게 해당 사실 통지할 때 아래 각 호의 사항을 반드시 포함해야 합니다.

- 1. 발생내용
- 2. 발생원인
- 3. 회사의 피해 확산 방지 조치 현황
- 4. 고객의 피해예방 또는 확산방지방법
- 5. 담당부서 및 연락처

제 11 조 (고객의 의무)

- ① 고객은 회사가 정한 서비스 이용요금을 지정된 일자에 납입할 의무가 있습니다.
- ② 고객은 회사와 타 고객의 서비스 운영에 방해가 되는 행위를 할 수 없습니다.
- ③ 고객은 회사의 서비스를 이용하여 국내법 혹은 국제법상의 불법적인 행위를 할 수 없습니다.
- ④ 고객은 자신이 운영 중인 서버가 인가 받지 않은 침입자로부터 안전하게 보호받을 수 있도록 시스템 운영과 관련한 정기적인 보안 업데이트를 하여야 하며, 별도로 시스템 보안 서비스와 관련한 계약을 회사와 체결한 경우를 제외하고는 발생한 보안 사고에 대하여 회사는 책임을 지지 아니합니다.
- ⑤ 고객은 자신이 운영 중인 서버의 데이터 등에 대해 별도로 저장할 의무가 있으며 하드웨어의 망실, 외부 침입 등으로 인한 정보의 유출, 누락 또는 자료의 손실에 대하여 별도의 데이터 백업에 대한 계약을 회사와 체결한 경우를 제외하고는 회사는 이에 대하여 책임이 없습니다.
- ⑥ 고객은 자신이 운영 중인 서버에서 발생하는 저작권과 관련한 문제에 대하여 책임져야 하며, 설치하는 소프트웨어 프로그램에 대하여 라이선스를 취득하거나, 라이선스로부터 자유로운 소프트웨어만을 설치하여야 합니다.
- ⑦ 각종 아이디(ID)와 비밀번호에 대한 관리 책임은 고객에게 있으며, 이의 유출로 발생하는 손해에 대한 책임은 고객에게 있습니다.
- ⑧ 고객은 서비스 신청 시 회사에게 제공한 정보의 변경내용이 발생했을 경우 해당 절차를 거쳐 빠른 시일 내에 수정·보완해야 하며, 그로 인하여 발생하는 문제에 대한 책임은 고객에게 있습니다.

제 12 조 (지식 재산권의 귀속 및 침해 금지)

- ① 회사가 작성한 저작물에 대한 저작권 기타 지식 재산권은 회사에 귀속합니다. 고객은 회사 및 제 3 자의 지식 재산권을 침해하여서는 안 됩니다.

- ② 고객 및 회사 홈페이지 방문자는 회사의 서비스를 이용하여 얻은 정보를 회사의 사전 승낙 없이 복제, 송신, 출판, 배포, 방송 기타 방법에 의하여 영리목적으로 이용하거나 제 3 자에게 이용하게 하여서는 안 됩니다.

제 4 장 이용

제 13 조 (서비스 제공의 원칙)

서비스 이용은 회사의 업무상 또는 기술상 특별한 지장이 없는 한 연중 무휴, 1 일 24 시간 중단이 없는 서비스 제공을 원칙으로 합니다. 단, 정기점검이나 시스템의 업그레이드가 필요한 시간, 해킹 등 전자적 침해사고나 통신사고 등 예상치 못한 서비스의 불안정성에 대응하기 위해 필요한 시간 등으로 서비스를 일시 중단할 수 있으며, 예정되어 있는 작업으로 인한 서비스 일시 중단은 회사 홈페이지 또는 전자메일을 이용하여 작업 시행 3 일 전까지 사전에 공지합니다.

제 14 조 (서비스 중단 시 면책 사항)

다음과 같은 사유로 인하여 서비스 중단이 발생하는 경우, 회사가 통제 혹은 예방이 불가능하므로 이와 관련하여 회사의 사전 별도 통보가 없다 하더라도 회사의 귀책 사유에 포함되지 않습니다. 단, 중단 후에는 반드시 고객에게 중단 사실 및 사유, 예상 중단 기간 등을 통지해야 하며, 만약 회사가 통지 내용에 명시된 예상 중단 기간을 초과하여 작업을 진행할 경우, 별첨 1 의 SLA(Service Level Agreement)에 따라 고객에게 손해를 배상해야 합니다. 또한 아래 각호의 사유로 인하여 서비스 중단이 발생하는 경우에는 중단기간 동안 고객의 이용요금 납부 의무는 없습니다.

- ① 네트워크 장비의 예상하지 못한 장애 혹은 긴급 보수로 인하여 서비스 이용이 제 35 조의 배상 범위 시간 이내에서 일시적으로 중단되는 경우
- ② 서비스를 이용 중인 서버의 고장이나 장애로 인한 유지 보수를 위하여 이용이 중단되는 경우
- ③ 회사가 직접 소유 운영하지 아니하는 설비나 시설에서 발생한 장애로 인한 예측하지 못한 서비스의 중단이 발생하는 경우
- ④ 전기 통신 사업법에 규정한 기간 통신 사업자의 네트워크 경로상 장애가 발생하는 경우
- ⑤ 국가 비상사태, 지역 비상사태, 천재 지변 등으로 정상적인 서비스를 제공할 수 없거나 이용에 지장이 있는 경우
- ⑥ 고객의 서버관리자나 내부자, 혹은 제삼자의 관리상 귀책사유(ID 유출 등)로 인한 사고 발생 시
- ⑦ 휴대폰 번호나 이메일 주소 등 고객 정보에 변동 사항이 있었으나, 이를 회원 정보 또는 관리자 정보에 반영하지 않음으로써 서비스 관련 공지와 안내 사항을 수신하지 못하여 불이익이 발생한 경우
- ⑧ 제 15 조의 항목에 해당하는 경우

제 15 조 (네트워크 접속의 제한)

회사는 고객의 서비스 이용 내용이 다음 각호에 해당할 경우, 운영 중인 g 클라우드 서버의 네트워크 접속을 중지하고 고객에게 이의 해소를 요구할 수 있습니다. 단, 회사는 다음 각호에 따른 서비스 정지를 진행하기 이틀 전까지 그 사실을 고객에게 통지해야 하며, 고객은 통지된 내용에 대해 이의를 제기할 수 있습니다. 그러나 고객의 책임 있는 사유로 인해 통지를 할 수 없는 때에는 통지 및 이의 제기 절차를 생략할 수 있습니다. 또한 회사가 다음 각호에 따라 서비스를 정지한 경우에도 특별한 사유가 없으면 고객은 해당 기간 동안 발생한 요금을 납부해야 합니다.

- ① 제 11 조 규정에 의한 고객의 의무를 위반한 경우
- ② 고객의 서비스 이용요금 납입이 미납된 경우

- ③ 고객의 g 클라우드 서버가 허용 혹은 계약 체결한 네트워크 대역을 초과하여 사용하는 경우
- ④ 고객의 g 클라우드 서버가 과다 패킷 발생이나 브로드 캐스팅으로 인하여 서비스 중인 네트워크에 장애가 발생하는 경우
- ⑤ 고객의 g 클라우드 서버가 해킹되었거나, 바이러스에 감염된 것으로 의심되는 경우
- ⑥ 고객의 g 클라우드 서버가 관리자 부재로 인하여 적절한 보안 업데이트가 이루어지지 않고 있어 회사의 서비스 운영에 위험 요소로 판단되는 경우
- ⑦ 과도한 국제 회선 사용으로 인하여 기간 통신 사업자로부터 이의 해소를 요구 받은 경우
- ⑧ 정부 기관이 증거 자료 확보를 이유로 적절한 법적 절차를 거쳐 운영 중인 g 클라우드 서버에 대한 일시적인 서비스 중지를 요청한 경우
- ⑨ "정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률"의 제반 규정 및 정보통신부 "스팸 메일 방지 가이드라인"에서 규정한 관련 사항을 준수하지 아니한 경우
- ⑩ 계약자가 실제로 이용하는 국제 트래픽이 트래픽 전체 사용량의 3%를 초과할 경우 (단, 이 경우 트래픽을 제한하기 전에 계약자에게 해당 사항을 통보하며, 고객은 별도의 국제 트래픽 이용계약을 통해 국제 트래픽을 사용할 수 있습니다.)
- ⑪ 기타 관련 법령에 위배되거나 회사의 업무를 고의로 방해하는 행위를 하는 경우

제 5 장 서비스 이용계약의 변경 및 취소

제 16 조 (서비스 이용계약 내용의 변경 및 제한)

- ① 고객은 서비스 이용계약 내용 중 다음에 해당하는 변경 사유가 발생한 즉시 관련 절차에 따라 변경 신청해야 하며, 이와 관련한 정보 변경의 지연으로 인한 문제 발생 시 그 책임은 고객에게 있습니다.
 - 1. 고객 및 사실상 요금 납입의 책임을 지기로 한 자의 상호, 성명 또는 주소의 변경
 - 2. 계약 종류(상품의 종류, 회선의 종류, 접속 회선의 대역, 이용계약기간, 이용목적)의 변경
- ② 계약된 서비스보다 초과하여 이용하고 있는 경우, 회사는 회사에 등록되어 있는 고객의 연락처로 사실 통지 후 계약사항을 변경할 수 있습니다.
- ③ 계약 기간 이전이라 하더라도 원가의 과도한 상승 요인이 발생할 경우 고객의 동의를 얻어 이용료를 인상할 수 있습니다. 이는 회사의 귀책사유이므로 고객이 변경된 이용료에 동의할 수 없을 경우, 고객은 계약 기간과 관련한 위약 수수료를 지급하지 않고도 일방적으로 해지할 수 있습니다.
- ④ 고객이 회사가 청구한 서비스 이용 요금을 체납하고 있는 경우, 회사는 변경 신청을 제한할 수 있습니다.
- ⑤ 설비의 여유가 없거나, 기술상 서비스 제공이 어렵거나 회사의 서비스 정책이 변경되는 경우에 회사는 변경 신청을 제한할 수 있습니다.

제 17 조 (서비스 이용계약의 자동 갱신)

회사와 고객은 합의하여 서비스 이용계약의 기간을 정할 수 있으며 고객 또는 회사가 계약기간 만료 전일까지 이용계약을 갱신하지 않는다는 의사표시가 없으면 동일한 조건으로 이용계약기간이 연장되는 것으로 봅니다.

제 18 조 (법적 지위 승계와 관련한 고객 정보의 변경)

- ① 상속, 합병, 분할, 영입양수 등으로 회사와 맺은 법적 지위를 승계하는 사유가 발생한 경우 이는 당사자 간의 자유 의사로 결정되는 것으로 회사는 이에 관하여 특별한 사유가 없는 한 관여하지 않습니다.

- ② 고객은 그 사유가 발생한 날로부터 30 일 이내에 사업자등록증 사본(개인은 주민등록증 사본)과 필요 시 법적 지위 승계를 입증할 수 있는 관련 서류를 첨부하여 회사가 지정한 양식과 절차에 따라 신청하여야 하며, 회사는 이를 확인한 후 회사가 보유하고 있는 고객 정보를 갱신하는 것으로 절차가 완료됩니다.
- ③ 법적 지위의 승계 시 사유가 발생한 시점까지의 발생한 서비스 이용료를 회사에 완납하여야 하며, 미결제 비용이 있는 경우 회사는 이와 관련한 업무 협조를 거부할 수 있습니다.
- ④ 법적 지위의 승계로 인한 고객 정보의 변경 시 승계한 자는 남은 계약 기간에 관한 권리와 책임 및 계약사항을 충분히 숙지한 뒤에 승계하여야 하며, 이와 관련하여 문제 발생 시 책임은 승계 받은 자에게 있습니다.
- ⑤ 법적 지위의 승계에 대한 고객 정보 변경이 완료되었다 하더라도 그 승계가 회사와의 계약에 따른 의무 회피를 위한 것으로 판단되고 지속적으로 회사에 대한 서비스 이용 계약에 대한 책임을 이행하지 않는 경우가 발생하면 회사는 원 계약자에게 서비스 이용 계약과 관련한 책임을 물을 수 있습니다.

제 19 조 (서비스 이용 계약의 해제 또는 해지)

- ① “회사”는 다음 각 호에 해당되는 경우 계약을 해제할 수 있습니다.
 - 1. 회사가 서비스를 개시하여도 고객이 계약의 목적을 달성할 수 없을 경우
 - 2. 고객이 파산 등의 사유로 계약상의 의무를 이행할 수 없거나 그 의무의 이행이 현저히 곤란하게 된 경우
- ② 회사는 다음 각 호에 해당되는 경우 계약을 해지할 수 있습니다.
 - 1. 서비스 이용요금 미납에 대한 적절한 조치가 없는 경우
 - 2. 고객이 회사의 동의 없이 계약상의 권리 및 의무를 제 3 자에게 처분한 경우
 - 3. 제 15 조에 의한 해소 요구에 대하여 적절한 조치를 취하지 않고 있는 경우
 - 4. 사업의 종료에 따라 서비스를 종료하는 경우
- ③ 고객은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 발생할 경우 해당 서비스를 처음 제공받은 날부터 3 개월 이내 또는 그 사실을 알았거나 알 수 있었던 날부터 30 일 이내에 계약을 해제할 수 있습니다.
 - 1. 이 계약에서 약정한 서비스가 제공되지 않는 경우
 - 2. 제공 서비스가 표시, 광고 등과 상이하거나 현저한 차이가 있는 경우
 - 3. 그밖에 서비스의 결함으로 정상적인 이용이 불가능하거나 현저히 곤란한 경우
- ④ 고객은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 발생할 경우 계약을 해지할 수 있습니다.
 - 1. 회사가 서비스 제공 중에 파산 등의 사유로 계약상의 의무를 이행할 수 없거나, 그 의무의 이행이 현저히 곤란하게 된 경우
 - 2. 공급사업자가 약정한 서비스계약의 내용에 따른 서비스제공을 다하지 않는 경우
 - 3. 계약관계를 유지할 수 없는 중대한 사유가 있는 경우
- ⑤ 고객의 서비스 신청과 관련한 비용이 결제되지 않은 경우, 이용계약이 성립되지 않으므로 서비스 신청은 자동으로 해지됩니다. 단, 회사와 고객이 서면상 협의된 사항은 예외로 처리됩니다.
- ⑥ 고객 또는 회사가 이용 계약을 해지하고자 할 경우, 최소 15 일 이전에 회사에서 미리 공지한 절차와 방식에 따라 상호 통보 및 이의 신청 기회를 주어야 하며(단, 통지 받는 당사자의 귀책사유로 인해 통지에 어려움이 있을 경우 통지절차와 이의 신청 기회 제공 절차는 생략할 수 있습니다.), 고객 또는 회사가 원하는 해지 일자리를 기준으로 고객의 미지불 이용 요금이 있을 경우, 이에 대하여 지불을 완료하여야만 해지 절차가 마무리 됩니다.
- ⑦ 무료로 제공되는 서비스는 이용 계약 해지 시 별도의 통지 없이 자동 해지할 수 있습니다.
- ⑧ 고객의 귀책 사유로 인한 서비스 해지 시 제 39 조에 의하여 위약 수수료를 청구할 수 있습니다.
- ⑨ “고객”이 해지일을 기준으로 사용료를 정산하지 않은 경우 데이터 이전에 대한 협조 요청을 할 수 없습니다.
- ⑩ 서비스 이용요금을 연납으로 선납입한 경우 서비스 해지 시 연납 이용요금을 월 이용요금 및 일 이용요금으로 환산하여 서비스 이용 요금 및 연납 할인비용을 뺀 나머지 금액을 환불합니다. 단, 제 30 조에 의거하여 해지 위약금을 제외한 후 환불합니다.
- ⑪ 서비스 이용 계약을 해지하기 전에 g 클라우드 서버 내의 자료는 고객이 직접 백업해야 합니다. 서비스 이용 계약 해지와 동시에 회사에서는 고객의 g 클라우드 서버 및 부가서비스를 모두 삭제하며, 삭제 후에는 어떠한 사유로도 복원되지 않습니다.

- ⑫ 회사가 계약을 해지하는 경우에는 고객에게 서면, 전자우편 또는 이에 준하는 방법으로 다음 각 호의 사항을 통지해야 합니다.
 - 1. 해지사유
 - 2. 해지일
 - 3. 환급비용
- ⑬ 고객은 웹 관리 포털을 통해 서비스 해지를 진행할 수 있으며, 해지 시 모든 자원의 삭제는 자동화 시스템에 의해 처리됩니다. 시스템 자동 해지 처리가 완료되면 등록된 고객의 이메일/SMS 로 서비스 해지 안내문이 발송됩니다.

제 20 조 (회사의 서비스 이용계약 직권 해지)

회사는 고객의 서비스 이용 내용이 다음 각항에 해당할 경우 별도의 협의 없이 서비스 이용 계약을 직권으로 해지할 수 있으며, 회사는 직권 해지 이후 해당 사실을 고객에게 지체 없이 통보해야 합니다.

- ① 이용 신청서에 기재한 내용이 허위로 판명되어진 경우
- ② 회사의 서비스 운영을 고의로 방해하여 회사에 손해를 입힌 경우
- ③ 서비스의 이용 목적과 방법이 국내법 및 국제법에 위배되어 정부기관에서 법적 절차를 통하여 서비스 제공의 중지를 요구하는 경우
- ④ 운영 중인 g 클라우드 서버를 이용하여 불필요한 행위로 회사 서비스나 다른 고객의 g 클라우드 서버에 피해를 입히거나, 그러한 시도를 하는 경우
- ⑤ 과도한 스팸 메일 발송으로 인하여 국내의 스팸 메일 감시 단체의 블랙 리스트(RBL : Real-time Blocking List)에 이용하는 아이피(IP)가 스팸 메일 발송 대역으로 등재되게 하는 경우
- ⑥ 운영 중인 g 클라우드 서버를 목표로 하는 대용량의 네트워크 공격으로 인하여 회사의 서비스 운영과 네트워크를 공유하는 다른 고객의 g 클라우드 서버의 운영에 피해가 발생한 경우
- ⑦ 고객이 합법적인 소프트웨어를 이용하지 않아 재산권 침해를 당한 제 3 의 업체에서 법적 절차에 따라 서비스 중지를 요구했을 경우

제 6 장 서비스 이용 관련 주요 고지 사항

제 21 조 (가상 서버의 운영 체제 설치 및 서비스의 시작)

- ① 회사는 g 클라우드 고객의 서비스 신청을 확인하면 회사의 업무 일정과 g 클라우드 서버 등의 장비 보유 현황 및 설비 현황을 확인한 후 서비스를 개통합니다.
- ② 고객이 제공을 원하는 운영체제가 서비스에서 제공할 수 없는 운영체제이거나 회사 방침상 제공할 수 없거나 보안상의 허점이 있으며 더 이상의 보안 업데이트가 불가능할 경우에는 제공을 거절할 수도 있습니다.

제 22 조 (접속 회선 및 IP 주소의 제공)

- ① 고객에게 제공하는 접속 회선은 신청 서비스 건 별로 기본 1 개의 V 회선 제공을 원칙으로 합니다.
- ② 고객에 할당하는 IP 주소는 g 클라우드 서버 1 대당 1 개의 IP 를 부여함을 원칙으로 하며, 이 이상의 부여가 필요할 경우 회사와 상호 협의하여야 합니다.
- ③ 고객은 다수의 IP 주소를 제공받은 경우, 회사의 IP 주소의 사용 현황에 대한 정보 요구 시 이를 제공하여야 합니다.

제 23 조 (기술 지원 절차 및 면책과 손해배상)

- ① g 클라우드 서버의 관리는 회사와 별도의 g 클라우드 서버 관리 계약을 맺지 않은 경우 고객이 직접 하여야 하고, 필요 시 회사에 기술 지원을 요청할 수 있으며, 회사는 정책과 작업의 난이도에 따라 비용을 청구할 수 있습니다.
- ② 고객은 전화, 전자우편, 홈페이지 1:1 문의 등을 통해 기술 지원을 신청할 수 있으며, 이 때 회사는 서비스 신청 시 기입한 아이디와 패스워드를 확인하여 고객 본인임을 확인합니다.
- ③ 시스템 관리 권한으로 로그인에 필요한 기술지원을 요구하기 위해서 고객은 데이터의 망실에 대비하여 별도의 저장장치에 백업을 완료한 이후에 기술지원을 요구하여야 합니다.
- ④ 고객은 기술 지원에 대한 작업 완료 후 7 일 이내에 결과를 검토하여 미진한 부분이나 오류 부분에 대한 재 작업을 요구할 수 있으며, 그 이후에 발견된 문제점에 대하여 회사에 책임을 물을 수 없습니다.
- ⑤ 기술 지원이 원인이 되어 데이터 망실, 시스템의 오작동 등이 발생할 경우 이에 대한 회사의 책임은 작업을 위해 고객이 지불한 기술 지원 비용 범위의 1.5 배를 초과할 수 없으며, 고객은 회사의 기술 지원이 문제 유발의 핵심 요인이었음을 직접 입증해야 합니다.
- ⑥ 시스템 관리 권한에 대한 분실로 관리자 아이디와 패스워드를 신규로 생성하여야 하는 작업의 경우, 회사는 아이디와 패스워드 확인 이외에 별도의 신분 확인을 요청할 수 있습니다.
- ⑦ 회사에서 제공하는 운영체제에는 시스템 특성 상 자동화된 관리 목적으로 각 g 클라우드 서버에 관리용 계정 또는 키를 삽입합니다. 해당 계정 또는 키는 시스템 자동화 관리를 목적으로만 사용되며 어떠한 이유로도 회사의 직원이 이를 이용하여 고객의 g 클라우드 서버에 임의로 접근하지 않습니다. 자세한 사항은 제 41 조 특약사항 4 항과 5 항을 참고하여 주시기 바랍니다.

제 24 조 (불법 스팸 메일 방지)

- ① '스팸메일'이란 수신자의 수신 거부 의사에 반하거나 수신 동의 없이 대량으로 전송되는 영리목적의 광고성 전자우편을 말합니다.
- ② 고객은 '정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률' 및 '스팸메일 방지 가이드라인'에서 정의하는 스팸메일 관련 제 규정을 준수하여야 합니다.
- ③ 회사는 스팸메일과 관련된 민원을 접수하고 처리할 수 있는 스팸담당자를 지정, 운영하며 그 내용을 회사 홈페이지에 공지합니다.
- ④ 스팸담당자는 민원 접수 시 7 일 이내에 조치사항에 대하여 성실하게 답변합니다. 다만, 스팸담당자의 사정으로 답변이 늦어질 경우 그 사정을 미리 민원제기자에게 통보합니다.
- ⑤ 스팸메일 민원이 회사 내부에 있는 고객 장비로 인하여 발생된 사항이라면 스팸담당자는 전자우편 등을 이용하여 고객에게 해당사항에 대하여 조치를 요구하며, 고객은 이 요구사항에 대한 조치사항을 7 일 이내에 스팸메일 담당자에게 통보하여야 합니다. 단, 고객측 사정으로 회신이 연기되는 경우에는 미리 회사 스팸담당자에게 그 사정을 통보합니다.
- ⑥ 위 제 항에서 언급된 제 규정을 준수하지 않거나, 제 5 항의 내용을 성실히 이행하지 않을 경우 회사는 서비스 이용 중단 등의 조치를 취할 수 있으며, 정보통신부 등 관계 행정청이나 사법당국에 신고, 고발할 수 있습니다.

제 7 장 전자적 침해사고 예방 및 대응

제 25 조 (전자적 침해사고 등의 정의)

- ① "전자적 침해행위"라 함은 정보시스템을 대상으로 해킹, 컴퓨터바이러스, 논리/메일폭탄, 서비스거부 또는 고출력 전자파 등에 의하여 정보시스템을 공격하는 행위를 말합니다.
- ② "전자적 침해사고"라 함은 침해행위로 인해 발생한 사태를 말합니다.
- ③ "보안 위협"이라 함은 정보시스템에 손실을 발생시키는 원인이나 행위 또는 보안에 해를 끼치는 행동이나 사건을 말합니다.

- ④ "보안 취약점"이라 함은 보안 위협의 대상이 되는 정보시스템의 약점을 말합니다.

제 26 조 (전자적 침해사고 예방 및 대응 관련 회사의 의무)

- ① 회사는 고객의 정보통신시스템에 위협이 될 수 있는 해킹, 컴퓨터 바이러스 관련 정보 및 새로운 보안 취약점 관련 정보를 인터넷 메일 또는 홈페이지를 통해 수시로 고객에게 제공합니다.
- ② 회사는 고객 가상 서버 및 IDC 전체 네트워크의 안전 및 신뢰성 제고를 위해 정기적, 비정기적으로 고객 내부 네트워크의 보안취약점 분석을 시행할 수 있습니다.
- ③ 회사는 보안취약점 분석 후 그 결과 및 개선방안을 고객에게 제공하여 고객 내부 시스템 및 네트워크 보안강화에 활용하도록 합니다.
- ④ 회사는 보안취약점 분석을 통해 취득한 고객의 정보를 제 3 자에게 공개하지 않으며, 고객 내부 시스템 및 네트워크 보안강화 목적 이외의 어떠한 용도로도 사용하지 않습니다.

제 27 조 (전자적 침해사고 예방 및 대응 관련 고객의 의무)

- ① 고객은 침해사고를 예방하기 위하여 고객이 관리하는 정보시스템에 대한 적절한 보안조치를 취하여야 합니다.
- ② 고객은 회사가 제공하는 예/경보 및 보안취약점 관련 정보를 받아 보고 침해사고 예방을 위한 지시사항을 성실히 이행해야 합니다.
- ③ 고객은 회사 또는 타 고객의 보안을 위협하는 다음과 같은 침해행위를 위해 회사의 정보시스템 또는 타 고객의 정보시스템을 사용할 수 없습니다.
 - 1. 컴퓨터 바이러스 등 악성프로그램 유포 행위
 - 2. 고객 정보시스템 이외의 시스템을 대상으로 한 취약점 스캐닝 행위
 - 3. 고객 정보시스템 이외의 시스템을 대상으로 한 비인가된 불법 침입 행위
 - 4. 대량의 트래픽 유발 등을 통해 정상적인 서비스를 방해하는 행위
 - 5. 기타 회사의 정상적인 서비스 제공을 방해할 수 있는 각종 침해 행위
- ④ 회사의 침해사고 담당자와 24 시간 연락이 가능한 비상연락 담당자를 선정하고, 담당자의 전화, 휴대폰, 전자우편 주소를 통보하여야 합니다. 담당자의 연락처가 변경된 경우 이를 회사에 즉시 통보하여야 합니다.
- ⑤ 고객은 관리 중인 정보시스템에 이상 징후가 발견되거나 침해사고가 발생한 경우 즉시 회사의 침해사고 담당자에게 통보하여야 합니다.

제 8 장 서비스 이용요금

제 28 조 (서비스 이용요금의 일반원칙)

- ① 서비스 이용요금의 세부 내역 및 그 변경사항은 제 6 조에 따라 회사의 홈페이지에 명기합니다.
- ② 고객이 납부하여야 하는 서비스의 이용 요금의 종류는 다음 각호와 같습니다.
 - 1. 서비스 이용요금: 서비스 종류별로 정해져 있는 기본요금
 - 2. 추가 이용요금: 서비스 기준 초과 또는 별도의 부가 서비스에 대한 이용요금
- ③ 이용계약기간 중 이용요금이 변경되더라도 현재 진행 중인 계약기간에 대해서는 특별한 사정이 없는 한 소급 적용되지 않습니다.
- ④ 이용 요금의 납부는 후납이 원칙이나 회사의 정책 혹은 서비스 종류에 따라 선납으로 할 수 있습니다.
- ⑤ 서비스 이용요금의 감면 또는 할인은 회사와 고객이 협의하여 그 조건, 방법 및 내용을 정할 수 있습니다.

제 29 조 (서비스 이용요금 납부)

- ① 회사는 전월 1 일 ~ 말일까지 발생한 서비스 이용요금 청구서를 매달 1 일 고객이 등록된 E-mail, 휴대전화 번호로 발송하며, 고객은 지급기한(매달 10 일) 전까지 서비스 이용요금을 납부해야 합니다. 이를 납부하지 못할 경우에는 제 15 조에 의한 네트워크 접속의 제한 또는 제 19 조에 의거 이용 계약이 해지될 수 있습니다. 다만 고객은 회사의 귀책 사유로 서비스를 이용하지 못한 기간 동안의 청구요금에 대해서는 이용요금에 대한 지급 의무를 면할 수 있습니다. 이에 따라 고객은 청구된 이용요금에 대해 지급 의무를 면할 수 있는 사유가 있을 경우 청구서가 도달한 날로부터 7 일 이내로 회사에 이의를 신청할 수 있고, 회사는 이의신청을 접수한 날로부터 2 일 이내에 이의가 제기된 내용에 대해 답변해야 합니다.
- ② 이용요금의 납입은 신용카드, 온라인 결제 방식에 의하며 부득이한 경우가 아니면 현금에 의해 직접 납입을 할 수 없습니다.
- ③ 고객은 회사가 인지하기 어려운 이름으로 이용요금을 납부하는 경우, 이에 대해 회사에 통보할 의무가 있습니다. 회사가 인지하기 어려운 이름의 납부에 대한 통지를 하지 않음으로 인해 발생하는 서비스 중단 등의 불이익은 고객의 책임입니다.
- ④ 회사는 고객이 이용요금을 과납/오납한 경우 이를 반환하거나 다음달 이용금액에서 정산하여야 합니다.
- ⑤ 고객은 서비스의 중대한 오류, 계약 위반 등의 사유로 인해 이용계약 시 명시된 서비스의 수준, 범위, 목적을 달성하지 못했을 경우 회사에 요금 반환을 청구할 수 있습니다.

제 30 조 (서비스 이용요금의 정산방법)

- ① 신규 서비스의 이용요금의 정산은 서비스 개통일을 기준으로 하여 회사가 정하고 있는 납입 주기에 따라서 납입일자과 납입금액을 산정합니다.
- ② 선납한 고객이 서비스 이용 중에 서비스를 변경하거나 해지하는 경우에 현재 서비스의 사용금액과 잔액에 대한 계산은 다음 각호와 같이 합니다.
 - 1. 사용금액 = [선납 월할금액 x 전월까지 사용월수] + [선납 일할금액 x 당월 사용일수]
 - * 선납 월할 금액 = 선납금액/선납개월
 - * 선납 일할 금액 = 선납 월할금액/30 일
 - 2. 잔액 = 선납금액 - 사용금액
단, 해지 고객 또는 하위서비스로 변경하는 고객이 선납금액에 할인을 적용을 받은 경우 사용금액은 할인이 적용되지 않은 정상금액을 기준으로 계산합니다.
- ③ 이용요금을 선납한 고객이 서비스 이용 중에 중도해지를 하는 경우에 이용 요금의 정산은 이용 개시일로부터 해지일까지의 이용요금을 할인이 적용되지 않는 회사의 정상적인 월납요금을 기준으로 일할 계산한 후 선납한 이용요금에서 사용금액을 제외한 잔액의 90%를 정산하여 중도해지 신청일로부터 15 일 이내에 환불합니다. 환불되지 않는 10%는 고객이 이용을 약정한 기한 내에 고객의 귀책사유로 서비스를 해지한 위약금으로 처리합니다.
- ④ 후납하는 고객이 서비스 이용 중에 서비스를 변경하거나 해지하는 경우에 해당월의 서비스의 사용금액에 대한 계산은 다음과 같이 합니다.
 - 1. 서비스 변경 사용금액
변경 사용 금액 = [기존서비스 시간당 이용요금 x 24 시간 x 당월 서비스이용일수] + [신규서비스 시간당 이용요금 x 24 시간 x 당월 서비스 이용일수]
 - 2. 서비스 해지 사용금액
해지 사용 금액 = 당월서비스 시간당 이용요금 x 24 시간 x 당월 서비스 이용일수

제 31 조 (서비스 이용요금 연체 관리규정)

- ① 고객이 서비스 이용 요금 납부일 경과 후에도 이용요금을 납부하지 않을 경우 차후의 서비스 이용을 제한하고, 이용제한일로부터 일정기간이 경과한 후에도 이를 납부하지 아니하면, 회사는 제 19 조에 의거 서비스 이용계약을 해지할 수 있습니다.
- ② 회사는 이용요금 등을 연체한 고객에 대하여 연체된 요금을 변제 받기 위하여 신용정보회사에 채권추심을 의뢰할 수 있습니다.

제 32 조 (지연 손해금의 부과)

- ① 고객이 청구서에 지정된 기일까지 이용요금을 납부하지 않은 때에는 회사는 그 연체요금의 100 분의 3 에 상당한 금액을 지연손해금으로 고객에게 청구할 수 있습니다.
- ② 제 1 항의 규정에 의한 지연손해금은 이용요금 납기일이 만료되는 날의 다음 날을 기준으로 하여 연체된 이용요금에 가산하여 청구할 수 있습니다.

제 33 조 (청구된 요금의 이의 신청 및 과납 오납의 처리)

- ① 납입 청구된 요금에 이의가 있는 고객은 요금 청구서 발송일로부터 10 일 이내에 회사에 이의 신청을 하여야 하며, 회사는 이에 대하여 7 일 이내에 이의 신청에 대한 결과를 서면 또는 유선으로 통보합니다.
- ② 회사가 부득이한 사유로 제 1 항에서 정한 기일 이내에 결과를 통보하지 못할 경우 새로운 처리 기간을 지정하여 지연 사유와 함께 고객에게 통보합니다.
- ③ 요금의 과납 또는 오납이 있을 경우, 그 금액을 신규로 발생하는 서비스 이용 요금과 상계 처리함을 원칙으로 하며, 과납에 따른 환급의 요청 시 회사는 그 금액을 고객의 지정된 계좌에 입금하며 직접 현금으로 환급하지는 않습니다.
- ④ 신용 카드 결제 분에 대한 환급은 카드 결제 대행 회사의 계정에서 매출을 취소하는 것으로 처리함을 원칙으로 하지만, 기간이 경과하여 매출 취소가 불가할 경우 환급 금액에서 결제 대행 수수료 5%를 차감한 뒤 환급합니다.

제 34 조 (면탈 요금의 징수)

회사는 고객이 이 약관의 규정을 위배하여 서비스 이용요금을 면탈하는 행위를 한 경우 동 면탈 금액의 2 배에 해당하는 금액을 청구할 수 있습니다.

제 9 장 손해배상

제 35 조 (손해배상의 범위)

- ① 회사의 명백한 귀책 사유로 고객이 서비스를 이용하지 못하는 경우에는 회사가 고객에게 손해를 배상합니다.
- ② 회사는 회사의 책임이 명백한 장애로 인해 계약에 명시된 월 가용률(99.9%)에 미달하는 서비스를 고객에게 제공하여 손해를 입힌 경우, 고객의 청구에 의해서 손해를 배상합니다.

*월 가용률(%)=100X{1-{서비스를 이용한 한 달 중 회사의 책임이 명백한 장애로 서비스를 이용하지 못한 장애 시간의 합/서비스를 이용한 한 달(시간)}

*장애 시간: 서비스를 이용하지 못한 사실을 고객이 회사에 통지한 때(혹은 고객의 통지 전에 회사가 장애 사실을 알게 된 경우라면, 회사가 그 사실을 알게 된 때)로부터 측정됨. (별첨 1 의 SLA 에 따라 사전에 공지한 작업 시간은 장애 시간에서 배제함)

- ③ 제 1 항의 원칙에 따라 손해를 배상할 경우, 손해배상액은 최근 3 개월 월평균 요금에 아래 정의된 월 가용률 구간별 할인율을 적용하여 고객과 협의한 후 결정합니다.

———— 월 가용률(%) ————— 할인율(%) —————

99.0% 이상 ~ 99.9% 미만 10%

95.0% 이상 ~ 99.0% 미만 25%
95.0% 미만 50%

- ④ NAS / image 서비스의 경우, 회사의 명백한 귀책사유로 인해 계약된 스토리지 용량 안에 저장된 고객의 데이터가 삭제 또는 임의 변경되어 복구할 수 없는 손해가 발생했다면, 회사는 고객에게 최근 3 개월 월평균 이용 요금의 1.5 배를 한도로 손해액을 배상합니다.
- ⑤ 백업 서비스는 백업 준수율이 99%에 미달하면, 백업 건수 미달로 인하여 고객 데이터가 일부 삭제되었거나 임의 변경되었다고 간주합니다. 이 경우, g 클라우드 서비스 약관 제 35 조 ④항에 준하여 고객의 최근 3 개월 월평균 이용 요금의 1.5 배를 한도로 손해액을 배상합니다.

*백업 준수율(%)=100X{정상적으로 시행된 백업 건수/계획된 백업 건수}

- ⑥ g 클라우드 사용 중 발생한 손해에 대한 배상은 g 클라우드 서비스 월 이용요금으로만 사용할 수 있습니다.
- ⑦ 고객이 서비스를 이용하지 못함으로 인한 회사의 배상책임은 제 3 항, 제 4 항에 의한 손해배상에 한정되며, 이를 제외한 회사의 추가 손해배상은 없습니다.

제 36 조 (손해배상의 청구)

- ① 손해배상의 청구는 고객이 회사에 청구사유, 청구금액 및 산출근거를 기재하여 서면으로 청구하여야 합니다.
- ② 제 1 항의 손해배상 청구는 그 청구 사유를 알게 된 날로부터 3 개월 내에 청구하지 않으면 그 청구권이 소멸합니다. 청구사유가 발생한 날로부터 3 개월이 경과한 때에도 이와 같습니다.

제 37 조 (고객에 대한 손해배상 청구)

- ① 고객이 본 약관에서 규정한 사항을 위반하여 회사에 손해를 끼친 경우 회사는 해당 고객에 대해 손해배상을 청구할 수 있습니다.
- ② 회사가 고객에 대해 손해배상을 청구하는 경우의 절차에 관해서는 전조(제 36 조)의 규정을 준용합니다.

제 38 조 (면책)

- ① 고객의 손해 발생 사유가 이 약관 제 14 조, 15 조, 20 조, 24 조, 25 조, 26 조, 27 조에 해당될 경우 회사는 손해 배상의 의무가 없습니다.
- ② 회사에서 제공하는 백업서비스를 이용하지 않는 고객은 자체적으로 항상 백업을 하여야 하며, 이를 수행하지 않아 발생하는 피해에 대해서 회사는 어떠한 책임도 지지 않습니다.
- ③ 회사는 고객 상호간 또는 이용 고객과 제 3 자 상호간에 서비스를 매개로 하여 물품거래 등을 한 경우 해당 거래로 인해 발생하는 손실에 대해 책임을 지지 않습니다.
- ④ 회사에서 고객에게 무료로 제공하는 서비스의 이용과 관련해서는 어떠한 손해도 책임을 지지 않습니다.
- ⑤ 회사는 고객 상호간 또는 고객과 제 3 자 상호간에 지적재산권 침해로 발생한 분쟁으로 인한 손해에 대하여 고의 또는 과실이 없는 한 책임을 면합니다
- ⑥ 회사는 고객 상호간 또는 고객과 제 3 자 간에 서비스를 매개로 발생한 분쟁에 대하여 다음 각 호의 요건을 갖춘 경우에는 이로 인해 발생한 손해에 대하여 책임을 면합니다.
 - 1. 회사가 「클라우드컴퓨팅 발전 및 이용자 보호에 관한 법률」의 규정을 위반하지 아니한 경우
 - 2. 회사의 고의 또는 과실이 없음을 증명한 경우

- 3. 다른 고객 또는 제 3 자가 고객의 권리를 침해하는 때에 회사가 그 침해행위를 통제할 권한과 능력이 없는 경우
- 4. 다른 고객 또는 제 3 자가 고객의 권리를 침해하는 때에 회사가 침해행위를 통제할 권한과 능력이 있더라도 그 침해행위로부터 직접적인 금전적 이익을 얻지 아니한 경우
- 5. 다른 고객 또는 제 3 자가 고객의 권리를 침해하는 때에 회사가 그 침해 사실을 알았거나 또는 침해가 명백하다는 사실 또는 그 정황을 알게 된 즉시 그 침해행위를 중단시킨 경우

제 39 조 (분쟁의 해결)

- ① 이 약관 및 서비스 이용과 관련한 분쟁 발생 시 대한상사중재원에 중재를 신청하여 해결함을 원칙으로 합니다.
- ② 만일 법적인 분쟁이 발생될 경우 회사의 본사 소재지를 관할하는 법원에 제기합니다.

제 40 조 (계약체결의 의사표시)

- ① 회사는 약관을 성실히 준수할 것을 약속하며 서비스 제공으로 서명을 대신합니다.
- ② 고객은 위의 약관을 성실히 준수할 것을 약속하며 서비스 신청을 함으로 서명을 대신합니다.

제 41 조 (특약 사항)

- 1. 본 조는 이 약관에서 규정하지 않은 사항에 대한 특약사항입니다.
- 2. 후납 요금의 청구와 납부는 다음과 같습니다.
 - 후납: 서비스 납부 청구서를 사용월의 익월(청구월) 1 일 또는 2 일에 g 클라우드 관리 사이트에 게재하거나 Email 로 고객에게 발송하며, 고객은 청구월 10 일(공휴일인 경우 익일)까지 요금을 납입하셔야 합니다. 단, 신용카드 자동 이체인 경우는 지정한 결제일까지 요금을 납입하셔야 합니다.
 - 회사에서의 입금 확인은 대한민국 은행업무시간을 기준으로 합니다. 입금 확인 시간 이외의 입금에 대해서는 다음 날 업무 시간에 처리하며, 이 시간에 입금 미확인으로 발생하는 일에는 책임을 지지 않습니다.
- 3. 고객이 회사의 설비를 분실 또는 훼손하였거나 장애를 초래하게 하였을 경우 그 보충, 수선 또는 기타 공사에 소요되는 비용과 이로 인해 발생하는 회사의 손해를 전액 부담하여야 합니다.
- 4. 서비스에서 제공하는 Windows 운영체제에 대한 특약사항
 - 회사에서 제공하는 Windows 운영체제에는 시스템 특성 상 자동화된 관리 목적으로 각 g 클라우드 서버에 gabia 관리 폴더 및 계정이 존재합니다. 해당 계정은 시스템 자동화 관리를 목적으로만 사용되며 어떠한 이유로도 회사의 직원이 이를 이용하여 임의로 고객의 g 클라우드 서버에 접근하지 않습니다. 해당 계정을 삭제하는 경우 자동화된 관리가 불가능하므로 부가서비스 및 회사에서 향후 추가로 제공될 기능들을 이용할 수 없습니다.
 - 계정 삭제에 따른 불이익은 회사에서 책임지지 않습니다.
- 5. 서비스에서 제공하는 Linux 운영체제에 대한 특약사항
 - 회사에서 제공하는 Linux 운영체제에는 시스템 특성 상 자동화된 관리 목적으로 각 g 클라우드 서버에 gabia 관리 폴더 및 계정이 존재합니다. 해당 계정은 시스템 자동화 관리를 목적으로만 사용되며 어떠한 이유로도 회사의 직원이 이를 이용하여 임의로 고객의 g 클라우드 서버에 접근하지 않습니다. 해당 계정을 삭제하는 경우 자동화된 관리가 불가능하므로 부가서비스 및 회사에서 향후 추가로 제공될 기능들을 이용할 수 없습니다.
 - 계정 삭제에 따른 불이익은 회사에서 책임지지 않습니다.

<부칙>

• 본 약관은 2016 년 12 월 29 일 시행합니다.

< 별첨 1 >

SLA(Service Level Agreement)

가비아 g 클라우드는 최상의 서비스 품질을 보장합니다.

정의	장애 시간	장애 내역
인프라 가용성	월 가용률 99.9% 보장	서버/네트워크 고장으로 서비스 접속 불가
정의	장애 응답 시간	서버 Reboot
유지 보수성	비상시 30 분 이내 응대, 그 외 120 분 이내 응대	15 분 이내 서버 부팅
정의	시스템 관리	보안
인프라 기밀성	실시간 시스템 상태 자동 체크	ISMS 인증에 준하는 보안 수칙
	장애 시 동일 환경 시스템으로 자동 마이그레이션	데이터 암호화 지원
	장애 유발 장비 제거 및 신규 장비로 즉시 전환	Virtual Firewall 지원
	백업 부가서비스 이용 시 백업 준수율 99% 보장	Root Disk 와 Data Disk 분리 운용

Network

데이터 센터의 네트워크는 사용 기간 동안, 사전에 공지한 작업 시간을 제외하고 99.9%의 가용률을 보장합니다.

Data Center Infrastructure

데이터 센터 HVAC(Heating, Ventilation, Air Conditioning)와 전원에 대해 사전에 공지한 작업 시간을 제외하고 99.9%의 가용률을 보장합니다.

gCloud Server Hosts

컴퓨터, 스토리지, 하이퍼바이저를 포함한 모든 서버 호스트의 기능을 제공하며, 사전에 공지한 작업 시간을 제외하고 99.9%의 가용률을 보장합니다. 단, 고객의 서버 오퍼레이팅 시스템 또는 고객 서버에 설치된 다른 소프트웨어, 서드파티, 고객이 실행한 작업에 의한 문제는 포함하지 않습니다.

Migration

g 클라우드 서버 호스트의 성능 저하가 발생하는 경우, 필요에 따라 사용자의 데이터 보호를 위해 마이그레이션을 실행합니다. 해당 작업은 실행 24 시간 전에 미리 공지하며, 4 시간 이내에 완료하는 것을 목표로 하고 있습니다.

Emergency Maintenance

심각한 서비스 저하에 따라 긴급 유지보수가 필요한 경우, 서비스 중단 전에 미리 고객께 공지합니다. 단, 긴급 유지보수 작업으로 지정된 경우 100% 사전 공지를 보장하지 않습니다. 작업 전 공지를 목표로 하나, 부득이한 경우에는 작업 후에 공지할 수 있습니다.

Backup

g 클라우드 백업 부가서비스는 검증된 백업 솔루션과 철저한 스케줄 관리로 백업 준수율(시행된 백업 건수/계획된 백업 건수 X100) 99%를 보장합니다.

손해배상

- 1. 월 가용률이 99.9%에 미달하는 경우, 최근 3 개월 월평균 요금에 아래 표에 정의된 월 가용률 구간별 할인율을 적용하여 고객과 협의 후 손해배상액을 결정합니다.

월 가용률(%)	할인율(%)
99.0% 이상 ~ 99.9% 미만	10%
95.0% 이상 ~ 99.0% 미만	25%
95.0% 미만	50%

- 2. NAS / image 서비스의 경우, 회사의 명백한 귀책사유로 인해 계약된 스토리지 용량 안에 저장된 고객의 데이터가 삭제 또는 임의 변경되어 복구할 수 없는 손해가 발생했다면, 회사는 고객에게 최근 3 개월 월평균 이용 요금의 1.5 배를 한도로 손해액을 배상합니다.
- 3. 백업 준수율이 99%에 미달하면, 백업 건수 미달로 인하여 고객 데이터가 일부 삭제되었거나 임의 변경되었다고 간주합니다. 이 경우, g 클라우드 서비스 약관 제 35 조 ④항에 준하여 고객의 최근 3 개월 월평균 이용 요금의 1.5 배를 한도로 손해액을 배상합니다.