

ICTworks 매니지드 서비스 이용약관

제 1 장 총칙

제 1 조 목적

본 약관은 인프라닉스 주식회사(이하 “회사”라 함)가 제공하는 클라우드 통합 운영관리 서비스인 ICTworks 매니지드 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 ICTworks 매니지드 서비스를 이용하는 고객에 대하여 효력이 발생합니다.
- ② 본 약관의 내용은 ICTworks 매니지드 서비스 사이트(<http://www.ictworks.com/>)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 제4항에 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 변경사항을 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 “ICTworks 매니지드 서비스”는 다수의 CSP(Cloud Service Provider, Naver Cloud, NHN Toast, 가비아 클라우드, KT Cloud, SDS 클라우드 등)의 Cloud 인프라는 기반으로 컨설팅,

엔지니어링 제공 및 Cloud 인프라의 주요 리소스(Compute, Memory, Network, Storage, Bandwidth등)를 모니터링, 장애예측, 장애감지 및 처리 등 관리 운영하는 통합 서비스입니다.

- ② "사이트"라 함은 ICTworks 매니지드 서비스를 제공하기 위해 회사가 운영하는 웹사이트(<http://www.ictworks.com>)를 말합니다.
- ③ "VM(Virtual Machine)" 이라 함은 클라우드 컴퓨팅 기반의 가상머신을 말합니다.
- ④ "server, DB 서비스"라 함은 고객이 원하는 때 원하는 만큼 서비스를 이용할 수 있는 가상화된 클라우드 서버와 데이터베이스 서비스를 말합니다.
- ⑤ "컨설팅(Consulting) 서비스"는 클라우드 도입 및 수행에 필요한 서비스로 성능, 용량, 가용성 측면에서 IT 인프라를 종합 진단하여 최적의 설계 방안을 제시하는 서비스를 말합니다.
- ⑥ "엔지니어링(Engineering) 서비스"는 클라우드 시스템 전환 및 구축, 테스트, Migration방안 수립 및 실행 계획 수립 등 고객의 요구 수준 및 서비스 방향성에 적합하도록 구축하는 서비스를 말합니다.
- ⑦ "매니징(Managing) 서비스"는 M-Console을 통한 운영 관리, 24*365실시간 관제, 장애 대응, 보고서 및 상시 기술 지원하는 서비스를 말합니다.
- ⑧ "관제(Monitoring) 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 "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://www.ictworks.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 전일 까지를 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 말일 까지를 1 개월 단위로 이용요금을 산정합니다.
- ④ 서비스 개통일, 변경일, 해지 일이 당해 해당월의 중도인 경우에는 해당월에 이용한 일수로 이용요금을 일할 계산합니다.

제 6 조 요금 등의 납입청구 및 납입 등

- ① 회사는 당해 요금 월에 발생한 이용요금을 그 익월에 청구하며, 고객은 청구 받은 이용요금을 회사가 미리 정한 납입기한 이내에 납부하여야 합니다.
- ② 서비스 이용에 대한 요금납입 방법은 회사가 지정한 은행 계좌에 입금 납입한다.
- 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 2에 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 ICTworks 매니지드 서비스

제 11 조 서비스의 종류

- ① 회사가 제공하는 ICTworks 매니지드 서비스의 종류는 아래와 같고, 향후 추가하거나 변경할

수 있습니다.

가. 서비스 분류 및 내용

분류		서비스 내용	비고
컨설팅 서비스 (Consulting)		<ul style="list-style-type: none"> ▪ IT인프라 현황분석 및 발전 방향 제시 ▪ 클라우드 전환 방향 제시 서비스/네트워크/ 보안/DR에 대한 설계 및 구축 컨설팅 	
엔지니어링 서비스 (Engineering)		<ul style="list-style-type: none"> ▪ IT인프라 클라우드 전환 및 구축 지원 ▪ Migration 방안 수립 및 실행 계획 수립 ▪ 서비스 Test 방안 실행 	
운영관리 서비스 (Managing)	기본형	<ul style="list-style-type: none"> ▪ M-Console기반 운영/관리 수행(vm생성, 삭제 등) ▪ DB설정(MS-SQL, My-SQL) ▪ 보안 설정(IPSec/IPTables)등 ▪ 8시간 * 5일 모니터링, 장애 대응 및 1차 장애조치 	
	고급형	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (기본형 서비스 포함) ▪ 24시간 * 365일 서비스 ▪ 월 정기 리포팅 및 효율화 가이드 ▪ CSP 부가 상품 운영/설정 지원(WAF, Multi-cloud backup 등) 	

제 12 조 서비스의 이용요금

- ① 이용요금은 기본형 서비스 이용요금과 고급형 서비스 이용요금으로 구분되며, 구체적인 요금관련 사항에 대해서는 사이트(<http://www.ictworks.com>)에 게시합니다.
 - 1. 기본형 서비스 이용요금: server VM당 월 10만원
 - 2. 고급형 서비스 이용요금: server VM당 월 20만원
 ** 컨설팅 서비스, Migration 기술지원 요금은 별도 협의
- ② 이용요금은 서비스 이용 시 고객이 납입해야 하는 요금입니다. 제 1 항의 규정에 의한 요금 등의 적용기준 및 적용대상 등은 제11조 제1항, 제2항에 기재된 바에 따릅니다.

제 4 장 계약해지 및 손해배상

제 13 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, 해당 시간 이내에 서비스를 재 신청하는 경우 이전 자료를 이용할 수 있습니다.
- 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.

- 가. 서비스 이용 신청 또는 변경 시 타인의 명의를 도용하거나 허위 내용을 등록한 경우
- 나. 시스템 운용이나 네트워크 보안 등에 심각한 장애를 초래하거나 고의로 침투 및 방해한 경우
- 다. 회사의 동의 없이 영리를 목적으로 서비스를 이용하거나 제 3 자에게 재판매, 재 임대하는 경우
- 라. 기타 관계법령에 위배되거나 회사의 업무를 방해하는 경우

제 14 조 손해배상

① ICTworks 매니지드 서비스의 관리대상인 CSP사업자 제공 IaaS의 장애로 서비스를 이용하지 못하는 경우에는 그 사실을 인지하고, 정해진 기준에 따라 고객에게 통보한다.

- 가. 사고 내용
- 나. 사고 원인(확인 시)
- 다. 피해확산 방지 조치 현황 및 이용자의 피해 예방 안내
- 라. 담당부서 및 연락처

이 경우에는 손해배상 대상에 해당하지 아니한다.

② 손해배상은 CSP사업자가 제공하는 IaaS의 가용률을 기준으로 하며 가용률은 아래와 같은 기준에 따라 산출한다. 고객이 손해배상을 청구하고자 하는 경우 이에 대한 사유, 청구액 및 산출근거, 장애의 상세 내용을 기재하여 서면으로 신청하여야 합니다.

가. 월 가용률(%) = $100 \times [1 - \{\text{서비스를 이용한 한 달 동안 회사의 귀책사유로 인한 장애로 서비스를 이용하지 못하는 장애시간(분)의 합} / \text{서비스를 이용한 한 달(분)}\}]$ (“분”은 시간단위인 분(分)을 의미함).

나. 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 10분 이상이거나 24시간 이내 2회 이상의 경우로 누적 15분에 해당하는 경우, 회사는 지체 없이 이용자에게 통지하도록 한다.

③ CSP사업자가 제공하는 IaaS를 대상으로 제 2항에서 제시된 월 서비스 가용률이 일정 범위에 미치지 못할 경우, 제12조 1항의 월 서비스 이용요금에 대하여 아래의 할인율을 적용한다.

월 가용률	할인률(%)
99.5% 이상 ~ 99.9% 미만	10
99.0% 이상 ~ 99.5% 미만	20
99% 미만	30

④ 고객이 서비스를 이용하지 못함으로 인한 회사의 배상책임은 제 1항, 제 2항에 의한 손해배상에 한정되며, 이를 제외한 회사의 추가 손해배상은 없습니다.

⑤ 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.

- ⑥ 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 15 조 면책조항

- ① 회사는 다음 각 호의 사유로 인하여 발생한 손해에 대해서는 그 책임을 지지 아니합니다.
 - 가. 서비스 점검이 불가피하여 사전에 공지한 경우로 회사의 고의, 중과실이 없는 경우 나. 정기점검으로 서비스를 중단했을 경우
 - 다. 국가의 비상사태, 천재지변, 전국적인 네트워크 장애 또는 이에 준하는 불가항력으로 인해 서비스를 제공할 수 없는 경우
 - 라. 고객 또는 제 3 자의 귀책사유로 인한 서비스 장애가 발생한 경우
 - 마. 서비스의 관리영역을 벗어난 공중통신선로의 장애로 서비스 이용이 불가능한 경우
 - 바. 전기통신서비스의 특성상 불가피한 사유가 있는 경우
 - 사. 고객이 법적으로 금지되거나 기타 이에 준하는 문제가 있는 응용프로그램 및 데이터를 보유하여 회사가 서비스를 중단한 경우
 - 아. 고객이 직접 구입한 장치나 고객의 요구에 의해 클라우드 제공 장비를 대체하여 설치된 장비 등의 불량으로 서비스 장애가 발생한 경우
 - 자. 고객의 정보시스템에 발생한 사고의 확산을 방지할 목적으로 서비스가 중단된 경우
 - 차. 비상연락처 등 고객의 계약정보 변경사항 누락으로 서비스 관련 안내사항 등을 수신하지 못하여 불이익이 발생한 경우
 - 타. 고객이 임의로 설치한 응용프로그램의 오류 또는 고객이 서비스를 신청하면서 서버 생성시 선택한 OS를 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 임직원에게 대한 관리·조직·경비의 확보 등 관리적 보호조치를 스스로 강구하여 자신이 운영 중인 서버, VDI 등 정보시스템을 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 정보시스템에 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.

부칙

(시행일)본 약관은 2021년 2월 1일부터 시행합니다.