

더존비즈온 클라우드 서버(D-Cloud Server) 이용약관

제 1 장 총칙

제 1 조 목적

이 약관은 (주)더존비즈온(이하 "회사")가 운영하는 D-Cloud Server(이하 "서비스")를 이용함에 있어, 회사와 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 D-Cloud Server : 클라우드 서버와 부가 서비스를 포함한 클라우드 컴퓨팅 서비스를 말합니다.
- ② 이용계약 : 서비스 이용을 위해 회사와 신청고객 간에 체결하는 계약을 말합니다.
- ③ 요금납입책임자 : 고객이 회사에 대하여 부담하는 서비스 요금 등 약관에 따른 모든 채무를 고객과 연대하여 회사에 납입해야 할 의무가 있는 자로서 서비스 이용고객을 원칙으로 합니다. 단, 회사가 인정하는 경우에는 타인을 요금납입책임자로 할 수 있습니다.
- ④ 서비스 이용요금 : 본 서비스 계약을 수행하기 위하여 고객에게 청구하는 회사의 제반 서비스 비용을 말합니다.

제 3 조 약관의 명시 및 변경

- ① 이 약관은 회사의 홈페이지(<http://www.douzone.com>)에 공지함으로써 효력이 발생합니다.
- ② 회사는 합리적인 사유가 발생할 경우 본 약관을 변경할 수 있고, 약관이 변경되는 경우에는 변경약관의 적용일자 7일 전부터 변경 사유를 공시하여 회사 홈페이지(<http://www.douzone.com>)에 공시합니다. 다만, 고객에게 불리하게 약관이 변경되는 경우에는 30일 이상의 유예기간을 두고 공시합니다.
- ③ 고객은 변경된 약관에 동의하지 않을 경우 이의를 제기할 수 있으며, 변경된 약관의 효력 발생일로부터

터 7일 이후에도 거부의를 표시하지 아니하고 서비스를 계속 사용할 경우 약관의 변경 사항에 동의한 것으로 간주됩니다.

- ④ 고객이 변경된 약관에 동의하지 않는다는 뜻을 명시적으로 표시한 경우, 잔여 계약기간 동안 변경 이전의 약관을 적용하며 계약기간이 만료되면 해당 고객과의 계약은 즉시 종료됩니다. 단, 이때 고객은 종료 후 계약을 갱신할 수 있으나, 이를 위해서는 변경된 약관에 동의하여야 합니다.

제 4 조 약관 외 적용

이 약관에 명시되지 아니한 사항에 대해서는 관계법령, 본 약관의 취지 및 동종업계의 관행에 따라 적용합니다.

제 2 장 서비스 이용계약

제 5 조 이용계약의 성립

이용계약은 서비스의 이용을 원하는 고객(이하 "이용신청고객"이라 합니다.)의 청약(서비스 이용 신청서 및 관련 서류의 제출)과 회사의 승낙으로 성립합니다.

제 6 조 이용신청

- ① 회사는 이용신청고객에게 본 약관의 주요 내용을 사전 고지합니다.
- ② 이용신청고객은 다음 각 호의 서류를 직접 또는 우편이나 기타 회사가 인정하는 방식(온라인신청 등)으로 회사에 제출함으로써 이용을 신청하여야 합니다. 다만, 이용신청고객 또는 요금납입책임자가 개인(사업자)인 경우 회사는 소정 양식의 개인정보이용동의서 제출을 요구할 수 있으며, 필요한 경우 주민등록번호를 요구하지 않는 인증절차(아이핀, 휴대폰 또는 공인인증서 등)로써 신원을 확인할 수 있습니다.

1. 서비스 이용신청서(소정양식)

2. 이용신청고객 및 요금납입책임자의 각 사업자등록증(사업자에 한함)

3. 기타 요금의 할인 등을 위하여 회사가 필요하다고 이용신청고객에게 요청하는 서류

- ③ 이용신청고객이 미성년자 또는 한정치산자인 경우에는 부모 또는 법정대리인을 서비스 이용신청자 및 요금납입책임자로 하여 이용계약을 신청하여야 합니다.

제 7 조 이용신청의 승낙

- ① 회사는 이용신청고객에 대하여 업무상 또는 기술상 특별한 사유가 없는 한 접수순서에 따라 서비스 이용을 승낙합니다. 다만 회사가 공공의 이익을 위하여 특히 필요하다고 인정하는 경우에는 우선하여 계약할 수 있습니다.
- ② 회사가 이용신청고객의 서비스 이용신청을 승낙한 때에는 다음 각 호의 사항을 이용신청고객에게 서면 또는 유선 등의 방법으로 통보합니다.
 1. 서비스 개통 예정일
 2. 요금 등에 관한 사항
 3. 고객의 권익보호 및 의무 등에 관한 사항
 4. 기타 서비스 이용에 관한 중요한 사항

제 8 조 승낙의 유보

회사는 다음 각호에 대해서는 서비스 신청에 대한 승낙을 유보할 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
- ⑥ 회사의 다른 서비스 이용 요금을 체납하고 있는 경우
- ⑦ 과거 서비스 이용 비용의 연체 이력 혹은 불량 사용 이력이 있는 경우
- ⑧ 회사 사정으로 이용 승낙이 곤란한 경우
- ⑨ 이용신청 고객이 관계법령에서 규정하는 미성년자일 경우

제 9 조 서비스 개통

- ① 회사는 업무상 또는 기술상 특별한 사유가 없는 한 서비스이용신청서에 명기된 서비스 개통 희망일에

서비스를 개통합니다. 회사는 이용신청고객의 서비스 개통 희망일에 서비스를 개통하지 못하였을 경우에 즉시 그 사유와 새로 정한 개통 예정일을 고객에게 서면 또는 유선 등의 방법으로 통보합니다.

- ② 이용신청고객이 그의 사정으로 인하여 이미 지정된 개통예정일을 연기하고자 하는 때에는 당초 개통 예정일의 3일전까지 회사에 서면 또는 유선으로 통보하여야 합니다.

제 3 장 의 무

제 10 조 회사의 의무

- ① 회사는 고객이 신청한 서비스를 안정적이고 지속적으로 제공해야 합니다.
- ② 회사는 서비스 운영에 지장이 되는 장애가 발생했을 경우 이를 즉시 수리 또는 복구해야 하며, 안정적인 서비스 운영을 위해 최선을 다해야 합니다.
- ③ 회사는 고객이 정당하게 요구하는 의견이나 불만에 대해서 즉시 또는 회사가 정한 기간과 절차에 따라 처리해야 합니다.
- ④ 회사는 원활한 서비스 신청 및 운영을 위해 고객의 개인정보를 수집하여 보관하며 본인의 허락 없이는 제3자에게 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.
- ⑤ 회사는 이용계약의 체결, 계약사항의 변경 및 해지 등 고객과의 계약관련 절차 및 내용 등에 있어 고객에게 편의를 제공하도록 노력합니다.
- ⑥ 회사가 고객을 위하여 제공하는 무료 부가서비스는 고객의 편의와 원활한 서비스를 제공키 위함으로 회사는 무료 부가서비스의 장애로 인하여 발생한 고객의 손해를 보상하지 아니합니다. 다만, 회사는 장애를 신속하게 수리 또는 복구하여 고객의 서비스에 지장을 최소화하도록 노력해야 합니다.
- ⑦ 회사는 경미한 시스템 장애의 경우 빠른 시간 안에 처리할 수 있도록 노력하여야 합니다. 다만, 정밀한 장애분석 및 하드웨어 교체가 필요한 장애의 경우 처리에 소요되는 시간이 유동적일 수 있으나 최대한 신속하게 처리할 수 있도록 노력하여야 합니다.
- ⑧ 회사는 고객에게 안정된 서비스를 24시간 365일 제공하기 위하여 전체 네트워크를 점검하여야 하며 전체 네트워크의 효율을 높이거나 네트워크가 불특정 원인으로 인하여 오동작을 발생시킬 경우 및 고객내부 네트워크의 문제점을 해결하기 위하여 운영점검을 실시합니다.

1. 정기적 운영점검 : 회사는 전체 네트워크의 이상 유무를 점검하고, 전송효율을 높이기 위하여 주기별로 해당 점검일 오전 00시~07시 사이에 정기적 운영점검을 실시하며, 관련 내용을 사전에 고객에게 통보합니다.
2. 비정기적 운영점검 : 회사는 전체 네트워크의 효율을 높이거나, 네트워크가 불특정 원인으로 인하여 오동작을 발생시킬 경우나, 고객 내부 네트워크의 문제점을 해결하기 위하여 비정기적 운영점검을 실시할 수 있습니다

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 악성코드 감염 예방을 위해 백신, 안티 랜섬웨어 등 보안솔루션을 설치하여 서버를 보호해야 하며, 보안솔루션을 설치하지 않고 발생한 보안사고에 대하여 회사는 책임을 지지 아니합니다.
- ⑥ 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 책임을 지지 아니합니다.
- ⑦ 개인정보의 아이디(ID)와 비밀번호에 대한 관리 책임은 고객에게 있으며, 이의 유출로 발생하는 손해에 대한 책임은 고객에게 있습니다.
- ⑧ 고객은 자신이 운영 중인 서버에서 발생하는 저작권과 관련한 문제에 대하여 책임져야 하며, 설치하는 소프트웨어 프로그램에 대하여 라이선스를 취득하거나, 라이선스로부터 자유로운 소프트웨어만을 설치하여야 합니다.
- ⑨ 고객은 요금청구 주소 및 연락처 등 변경사항 발생 시 이를 회사에 즉시 알려야 하며, 이를 이행하지 않아 발생한 불이익은 고객의 책임으로 합니다.
- ⑩ 고객이 회사의 설비를 분실 또는 훼손하였거나 장애를 초래하게 하였을 때에는 그 보충, 수선 또는 기타 공사에 소요되는 비용과 이로 인해 발생하는 회사의 손해를 전액 부담하여야 합니다.

제 12 조 양도금지

고객은 이 약관에 따른 계약상의 지위 또는 권리/의무의 전부 또는 일부를 제3자에게 양도, 위임하거나 담보제공 등의 목적으로 사용할 수 없습니다.

13 조 고객에 대한 통지 및 공지

- ① 고객에게 일정한 사항을 통지하는 경우 회사는 고객이 등록한 이메일 주소 또는 SMS 등으로 할 수 있습니다.
- ② 회사는 다수 고객에게 통지를 위하여 필요한 경우 회사 홈페이지 등에 공지함으로써 개별 통지에 갈음할 수 있습니다.

제 4 장 이용

제 14 조 서비스 제공의 시간

- ① 서비스 이용시간은 회사의 업무상 또는 기술상 특별한 사유가 없는 한 1년 365일, 1일 24시간을 원칙으로 합니다.
- ② 회사는 시스템 개선공사, 장비증설, 시설관리 및 운용 등의 불가피한 사유로 서비스를 제공할 수 없을 경우에는 이용고객에게 사전통지하고 서비스의 이용을 휴지할 수 있으며 그 사유가 해소되면 즉시 고객 서비스의 이용을 가능하게 합니다.
- ③ 제1항의 서비스 이용시간에 고객요청으로 인한 작업 및 장애처리 지원, 제10조 8항의 운영점검으로 인한 작업은 서비스 장애시간에 포함되지 않습니다.

제 15 조 서비스 중단 시 면책 사항

다음과 같은 사유로 인하여 서비스 중단이 발생하는 경우, 회사가 통제 혹은 예방이 불가능하므로 이와 관련하여 회사의 별도 통보가 없다 하더라도 회사의 귀책 사유에 포함되지 않습니다.

- ① 네트워크 장비의 예상하지 못한 장애 혹은 긴급 보수로 인하여 서비스 이용이 제36조의 배상 범위 시간 이내에 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 제3자의 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 제16조의 항목에 해당하는 경우

제 16 조 이용의 제한

- ① 회사는 국가비상사태, 서비스 설비의 장애 또는 서비스 이용의 폭주 또는 해킹/바이러스 등으로 인하여 회사의 불특정 고객에게 심각한 피해를 입힐 수 있다고 판단될 경우에 서비스의 전부 또는 일부를 제한하거나 정지할 수 있습니다.
- ② 고객은 회사와 별도의 협의에 의한 재판대이용계약 또는 상용이용계약을 체결하지 아니하고는 회사의 서비스를 이용하여 회사의 서비스와 동일하거나 유사한 내용의 영업활동을 할 수 없습니다.
- ③ 고객은 회사의 별도 승인 없이는 본 약관에 규정된 목적 이외 영리의 목적, 전용선을 통한 인터넷 이용 등의 용도로 고객장비와 회사 외부의 장비를 네트워크로 연결하여 사설 전용망(전용회선 등)을 구축할 수 없습니다.
- ④ 회사는 고객의 서비스 이용 내용이 다음 각 호에 해당할 경우 1개월 이내의 기간을 정하여 지체 없이 고객 서비스의 전부 또는 일부를 제한하거나 정지할 수 있으며, 그 사실을 고객에게 통지합니다. 다만, 미리 통지하는 것이 곤란한 경우에는 선 조치 후 통지할 수 있습니다.
 - 1. 본 약관에 규정된 고객의 의무를 이행하지 않은 경우
 - 2. 한국인터넷진흥원이 불법 스팸 전송사실을 확인하여 이용 정지를 요청하는 경우
 - 3. 대량으로 스팸을 전송하여 시스템 장애를 야기했거나 야기할 우려가 있는 경우
 - 4. 스팸릴레이로 이용되거나 웹에 감염되어 스팸을 전송한 경우
 - 5. 해당 광고를 수신한 자가 수신거부를 요청하였으나 지속 재전송한 경우
 - 6. 정보통신설비의 오동작, 정보 등의 파괴를 유발시키는 컴퓨터 바이러스 프로그램 등을 유포하는

경우

7. 방송통신심의위원회의 시정요구가 있거나, 불법선거운동과 관련하여 선거관리위원회로부터 유권 해석을 받은 경우
 8. 서비스 이용 신청서의 내용을 허위로 기재하였거나 허위서류를 첨부하여 서비스 이용 승낙을 얻은 경우
 9. 회사의 서비스에 위해를 가하거나 서비스의 건전한 이용을 저해하는 경우
 10. 회사의 서비스를 이용하여 범죄목적에 활용하려는 행위가 있는 경우
 11. 다른 고객 또는 제 3자의 지적 재산권을 침해하는 경우
 12. 고객의 부도, 파산, 회생 또는 이와 유사한 신청 등으로 서비스 이용계약의 유지가 어려울 것으로 판단되는 경우
 13. 고객의 정보시스템에서 발생한 이상현상으로 인해 다른 고객 또는 당사의 네트워크에 장애를 발생시킬 우려가 있다고 판단되는 경우
 14. 외부에서 발생한 침해사고가 당사의 네트워크 및 고객의 정보시스템에 영향을 미칠 우려가 있다고 판단되는 경우
 15. 한국인터넷진흥원, 방송통신심의위원회 등 관계기관의 서비스 중단 요청이 있을 경우
 16. 고객 서버가 해킹되었거나, 악성코드(바이러스, 랜섬웨어 등)에 감염된 것으로 의심되는 경우
 17. 과도한 국제 회선 사용으로 인하여 기간 통신 사업자로부터 이의 해소를 요구 받은 경우
 18. 기타 정상적인 서비스 제공이 불가능하다고 회사가 합리적으로 판단하는 경우
- ⑤ 고객은 이용 제한 또는 정지 기간 경과 후 1개월 이내에 그 사유를 해소하여야 하며, 회사는 이용 제한 또는 정지의 사유가 해소되면 즉시 서비스의 이용을 가능하게 합니다.

제 5장 서비스 이용계약의 변경 및 취소

제 17 조 서비스 이용계약 내용의 변경 및 제한

- ① 고객은 서비스이용에 관한 내용 중 다음 각호에 해당하는 사항이 변경된 경우에는 서비스 이용변경신청서를 회사에 제출하여야 합니다.
 1. 고객 또는 요금납입책임자의 상호, 성명, 주소 또는 연락처의 변경

2. 서비스 내용(클라우드 서버, 계약기간, 부가서비스 등)의 변경

3. 요금납부방식 및 결제계좌번호 변경

- ② 회사는 이용계약 기간 중이라도 원가의 과도한 상승 요인 등이 발생하여 이용료의 인상이 불가피한 경우 고객의 동의를 얻어 이용료를 인상할 수 있습니다.
- ③ 제2항에 따른 이용료의 인상에 동의하지 않는 고객은 이용계약 기간 중이라도 계약을 해지할 수 있으며 이 경우 해지에 따른 위약 수수료를 부담하지 않습니다.
- ④ 회사는 해당 설비가 부족하거나, 기술적으로 서비스 제공이 어려운 경우 및 서비스 정책이 변경되는 경우 제1항에 따른 고객의 변경 신청을 제한할 수 있습니다.

제 18 조 서비스 이용계약의 자동 갱신

본 서비스의 기본 약정(계약)기간은 1년으로 지정하며, 고객이 제20조 ② 항의 방법에 따라 서비스 해지 의사를 밝히지 않는 경우 동일한 조건으로 이용계약기간이 연장되는 것으로 간주합니다.

제 19 조 법적 지위 승계와 관련한 고객 정보의 변경

- ① 상속, 합병, 분할, 영업양수 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 30일 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 20 조 서비스 이용 계약의 해지

- ① 고객의 서비스 신청과 관련한 비용이 결제되지 않은 경우, 이용계약이 성립되지 않으므로 서비스 신청은 자동으로 해지됩니다. 단, 회사와 고객이 서면상 협의된 사항은 예외로 처리됩니다.
- ② 고객이 이용 계약을 해지하고자 할 경우에는 해지하고자 하는 날의 7일 전까지 회사에서 미리 공지한 절차와 방식에 따라 회사에 통보해야 하며, 고객이 원하는 해지 일자를 기준으로 미지불 이용 요금이 발생한 경우에는 이에 대하여 지불을 완료하여야만 해지 절차가 마무리 됩니다.
- ③ 무료로 제공되는 서비스는 이용 계약 해지 시 별도의 통지 없이 자동 해지할 수 있습니다.
- ④ 고객의 귀책 사유로 인한 서비스 해지 시 제 32조에 의하여 해지 위약금을 청구할 수 있습니다.
- ⑤ 회사는 고객이 파산신청, 압류, 가압류, 부도, 경매, 회사정리 등의 사용에 해당하는 경우에 즉시 계약을 해지할 수 있습니다.
- ⑥ 고객이 해지일을 기준으로 사용료를 정산하지 않은 경우 데이터 이전에 대한 협조 요청을 할 수 없습니다.
- ⑦ 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 32조에 의거하여 해지 위약금을 제외한 후 환불합니다.
- ⑧ 서비스 이용 계약을 해지하기 전에 서버 내의 자료는 고객이 직접 백업해야 합니다. 서비스 이용 계약 해지와 동시에 회사에서는 고객의 서버 및 부가서비스를 모두 삭제하며, 삭제 후에는 어떠한 사유로도 복원되지 않습니다.

제 21 조 회사의 서비스 이용계약 직권 해지

회사는 고객의 서비스 이용 내용이 다음 각호에 해당할 경우 별도의 협의 없이 서비스 이용 계약을 직권으로 해지할 수 있습니다.

- ① 서비스 이용 요금 미납에 대한 적절한 조치가 없는 경우
- ② 이용 신청서에 기재한 내용이 허위로 판명되어진 경우
- ③ 회사의 서비스 운영을 고의로 방해하여 회사에 손해를 입힌 경우
- ④ 제16조에 의한 해소 요구에 대하여 적절한 조치를 취하지 않고 있는 경우
- ⑤ 서비스의 이용 목적과 방법이 국내법 및 국제법에 위배되어 정부기관에서 법적 절차를 통하여 서비스 제공의 중지를 요구하는 경우
- ⑥ 운영 중인 서버를 이용하여 불필요한 행위로 회사 서비스나 다른 고객의 서버에 피해를 입히거나, 그

러한 시도를 하는 경우

- ⑦ 과도한 스팸 메일 발송으로 인하여 국내외 스팸 메일 감시 단체의 블랙 리스트(RBL : Real-time Blocking List)에 이용하는 아이피(IP)가 스팸 메일 발송 대역으로 등재되게 하는 경우
- ⑧ 운영 중인 서버를 목표로 하는 대용량의 네트워크 공격으로 인하여 회사의 서비스 운영과 네트워크를 공유하는 다른 고객의 서버의 운영에 피해가 발생한 경우
- ⑨ 고객이 합법적인 소프트웨어를 이용하지 않아 재산권 침해를 당한 제 3의 업체에서 법적 절차에 따라 서비스 중지를 요구해올 경우

제 6장 서비스 이용 관련 주요 고지 사항

제 22 조 회사 제공 서비스

① 클라우드 서버

클라우드 서버는 회사가 고객에게 가상서버(VM)를 임대하고 이를 관리하는 서비스를 말합니다.

② 부가서비스

1. 부가서비스는 회사가 고객의 효율적인 서비스 이용을 위하여 제공하는 각종 서비스를 말합니다.
2. 고객은 회사가 공시하는 바에 따라 별도의 이용 신청을 통해 부가서비스를 이용할 수 있습니다.

③ 보안서비스

1. 보안서비스 정의

“보안서비스” 라 함은 네트워크 경로를 통해 발생 될 수 있는 비정상적인 공격 행위를 탐지 또는 차단하여 고객의 시스템을 보호하기 위해 제공되는 네트워크 보안서비스를 말합니다.

2. 보안서비스의 종류

2.1 보안서비스 이용 시 기본 제공서비스

2.1.1 보안이벤트 관련 요청 시 보고서 제공

2.1.2 보안이벤트 관련 요청 시 보안장비 로그데이터 분석 및 정보 제공

2.1.3 전문 인력의 보안 기술 및 침해사고 지원

2.2 방화벽 서비스

내부 네트워크와 외부 네트워크를 연결하는 통로에 위치하여 내부에서 외부, 외부에서 내부의 정보 통신망에 접속을 차단하는 시스템으로 내부의 보안정책에 근거하여 설정된 접근 규칙에 따라 정보의 흐름을 통제하는 보안서비스

2.2.1 외부로부터의 고객시스템에 대한 접근 통제

2.2.2 비정상 접근 행위에 대한 차단

2.2.3 고객에 맞는 접근 허용/차단 정책 수립과 적용

2.3 침입탐지 서비스(IDS/IPS)

침입탐지장비가 제공하는 알려진 취약점공격 탐지 필터를 통해 서버의 OS 및 어플리케이션에 대한 공격을 탐지 또는 차단하는 서비스

2.3.1 시스템 취약점을 이용한 공격 행위 차단

2.3.2 비정상 또는 공격성 네트워크 패킷의 고객 시스템 유입 차단

2.4 웹방화벽 서비스

OWASP TOP 10에 정의된 웹어플리케이션 취약점을 근거로 비정상 접근 또는 해킹 시도를 탐지 또는 차단하는 서비스

2.4.1 웹서버를 대상으로 한 웹 취약점공격을 웹방화벽 보안장비에서 제공하는 알려진 공격 탐지 패턴을 통해 탐지 및 차단

제 23 조 서비스의 시작

- ① 회사는 업무상 또는 기술상 특별한 사유가 없는 한 서비스이용신청서에 명기된 서비스개통 희망일에 서비스를 개통합니다. 회사는 이용신청고객의 서비스 개통 희망일에 서비스를 개통하지 못하였을 경우에 즉시 그 사유와 새로 정한 개통 예정일을 고객에게 서면 또는 유선 등의 방법으로 통보합니다.
- ② 이용신청고객이 그의 사정으로 인하여 이미 지정된 개통예정일을 연기하고자 하는 때에는 당초 개통 예정일의 3일전까지 회사에 서면 또는 유선으로 통보하여야 합니다.

제 24 조 IP 주소의 제공

- ① IP 주소는 서버 1대당 1개의 IP 주소를 부여함을 원칙으로 합니다. 단, 이 원칙을 벗어난 IP주소의 할당을 원하는 고객은 회사와 상호 협의하여 할당 받는 것을 원칙으로 합니다.
- ② 고객장비에 할당된 IP주소는 회사가 계약기간 동안 고객에게 대여한 것입니다. 만약, 고객이 고객에게

할당된 IP 주소 이외 타 고객에게 할당된 IP주소를 무단으로 이용하여 회사 또는 제3자에게 손해가 발생하는 경우, 이에 대한 모든 책임은 전적으로 고객에게 있습니다.

- ③ 고객은 회사를 통해 제공받는 IP 주소 사용에 있어서, 인터넷주소관리기관의 주소 서비스에 대한 현행 국내원칙, 기준, 지침, 절차 등의 사항을 숙지하고 준수하여야 하며, 이를 위반하였을 경우의 손해를 감수하여야 합니다.
- ④ 고객은 할당된 IP 주소의 사용 현황에 대한 정보를 회사가 요청할 경우 제공하여야 합니다.
- ⑤ 회사는 공공기관(검찰청, 경찰청 등) 등으로부터 법령에 근거하여 고객 IP 주소에 대한 정보제공의 요청이 있는 경우 인터넷회선 이용 시에 보편적으로 공개되는 정보인 고객명, 담당자명, 담당자연락처에 한하여 고객의 동의 없이 정보를 제공할 수 있습니다.
- ⑥ 고정IP주소를 사용하고자 하는 개인의 정보 또는 이용기관의 관리자 정보는 인터넷주소관리기관의 WHOIS서비스에 최소의 범위 내에서 제공될 수 있습니다. 단, 개인 또는 이용기관의 관리자는 공개되는 정보 중 일부(이름, 상세주소, 전화번호)에 대해 비공개 하도록 요청할 수 있습니다.

제 25 조 기술 지원 절차 및 면책과 손해배상

- ① 서버의 관리는 회사와 별도의 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 시스템 관리 권한으로 로그인에 필요한 기술지원을 요구하기 위해서 고객은 데이터의 망실에 대비하여 별도의 저장장치에 백업을 완료한 이후에 기술지원을 요구하여야 합니다.
- ③ 고객은 기술 지원에 대한 작업 완료 후 7일 이내에 결과를 검토하여 미진한 부분이나 오류 부분에 대한 재 작업을 요구할 수 있으며, 그 이후에 발견된 문제점에 대하여 회사에 책임을 물을 수 없습니다.
- ④ 회사의 기술 지원이 원인이 되어 데이터 망실, 시스템의 오작동 등이 발생할 경우 이에 대한 회사의 책임은 작업을 위해 고객이 지불한 기술 지원 비용 범위의 3배를 초과할 수 없으며, 고객은 회사의 기술 지원이 문제 유발의 핵심 요인이었음을 직접 입증해야 합니다.
- ⑤ 시스템 관리 권한에 대한 분실로 관리자 아이디와 패스워드를 신규로 생성하여야 하는 작업의 경우, 회사는 아이디와 패스워드 확인 이외에 별도의 신분 확인을 요청할 수 있습니다.

제 26 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 7일 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 7일 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, 제5항의 내용을 성실히 이행하지 않을 경우 회사는 서비스 이용 중단 등의 조치를 취할 수 있으며, 정보통신부 등 관계 행정청이나 사법당국에 신고, 고발할 수 있습니다.

제 7장 전자적 침해사고 예방 및 대응

제 27 조 전자적 침해사고 등의 정의

- ① "전자적 침해행위"라 함은 정보시스템을 대상으로 해킹, 컴퓨터바이러스, 논리/메일폭탄, 서비스거부 또는 고출력 전자기파 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 28 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 고

객 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 제3자에게 공개하지 않으며, 고객 내부 시스템 및 네트워크 보안강화 목적 이외의 어떠한 용도로도 사용하지 않습니다.
- ⑤ 회사는 전자적 침해사고를 접수처리할 수 있는 담당자를 다음과 같이 지명하여 운영합니다.

1. 전자적 침해사고 담당자 : D-CLOUD운영본부 / 정보보안Unit / Unit장 황재승

2. 전자적 침해사고 접수처 : 전화 1670-1472 / 팩스 02-6233-0337

전자우편 주소 dmaster@douzone.com

제 29 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 24시간 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 8장 이용요금

제 30 조 서비스 이용요금

- ① 요금은 클라우드 서버, 부가서비스 이용료로 구분하며, 구체적인 요금관련 사항에 대해서는 회사에 문의합니다.
- ② 서비스 이용료
 1. 클라우드 서버 이용료 : 클라우드 서버 당 월별 부과되는 요금(1년 약정 기준)을 말합니다.
 2. 부가서비스 이용료 : 기본서비스 외 추가적 서비스에 대해 부과되는 요금(일시불 또는 월정액)을 말합니다.
 3. 상기 서비스는 연납으로 납부 가능합니다.

제 31 조 서비스 이용요금 납부

- ① 회사는 이용요금납입을 위한 청구서를 해당 월의 익월 10일까지 고객의 요금납입책임자에게 발송하며, 요금납입책임자는 해당청구 월의 익월 말일까지 요금을 납부하여야 합니다. 이를 납부하지 못할 경우에는 제16조에 의한 이용의 제한 또는 제20조에 의거 이용 계약이 해지될 수 있습니다.
- ② 요금납입책임자가 국가기관, 지방자치단체, 주한 외국기관이거나 회사가 인정할 경우에는 중앙불(상급 기관이나 주된 사업소 등에서 일괄하여 지불하는 것)로 납입할 수 있습니다.
- 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.

제 32 조 서비스 이용요금의 정산방법

- ① 서비스 이용료는 서비스 개시일로부터 1년 기준으로 산정하는 것을 원칙으로 하되, 구체적인 계약기간은 고객과 회사간 최종 합의한 청약서 내용에 따릅니다.
- ② 서비스 해지 시에는 해지 월의 해지일까지를 이용일로 하여 일할 계산합니다.
- ③ 회사의 귀책사유 없이 고객이 청약서에 기재한 계약일 만료 전에 해지하는 경우에는 계약 만료일까지

지의 잔여기간 동안의 월 이용료의 합계금액의 60%를 회사에 해지 위약금으로 납부해야 합니다.

1. 월 이용료=해지 월 이전 최근3개월간 월 이용료 평균 (단, 3개월 이내일 경우 사용기간 동안의 월 이용료 평균)
 2. 월 이용료는 청약 시 회사와 고객간 합의한 할인금액을 제외한 금액으로 환산합니다.
- ④ 서비스의 월 이용료의 계산은 매월 1일부터 해당월 말일까지를 1개월의 이용요금으로 하며, 서비스 개통일, 변경일, 해당일이 당해 해당월의 중도인 경우에는 이용요금을 해당월에 이용한 일수로 하여 일할 계산합니다.
- ⑤ 모든 이용요금은 부가가치세 별도입니다.

제 33 조 서비스 이용요금 연체 관리규정

- ① 고객이 서비스 이용 요금 납부일을 30일 이상 경과 후에도 이용요금을 납부하지 않을 경우 서비스 이용을 제한하고, 이용제한일로부터 5일 이내에 해결되지 않을 경우 회사는 제21조에 의거 서비스 이용계약을 직권 해지할 수 있습니다. 다만, 회사가 특별히 승인한 경우에 한하여 최대 60일까지 서비스 정지일이 연장될 수 있습니다.
- ② 회사는 이용요금 등을 연체한 고객에 대하여 연체된 요금을 변제 받기 위하여 신용정보회사에 채권추심을 의뢰할 수 있습니다.

제 34 조 연체료의 부과

- ① 고객이 청구서에 지정된 기일까지 이용요금을 납부하지 않은 때에는 회사는 그 연체요금의 1000분의 15에 상당한 금액을 연체료로 고객에게 청구할 수 있습니다.
- ② 연체료는 일할 계산되며 계산식은 다음과 같습니다.
$$\text{연체료} = \text{월 미납요금} \times 15/1000 \times 12 \times (\text{연체 일수} / 365)$$
- ③ 제1항의 규정에 의한 연체료는 이용요금 납기일이 만료되는 날의 다음 날을 기준으로 하여 연체된 이용요금에 가산하여 청구할 수 있습니다.

제 35 조 청구된 요금의 이의 신청 및 과납 오납의 처리

- ① 납입 청구된 요금에 이의가 있는 고객은 요금 청구서 발송일로부터 15일 이내에 회사에 이의 신청을

하여야 하며, 회사는 이에 대하여 7일 이내에 이의 신청에 대한 결과를 서면 또는 유선으로 통보합니다.

- ② 회사가 부득이한 사유로 제1항에서 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 고객에게 반환합니다.
- ④ 회사는 요금 등을 반환 또는 감액하여야 할 고객에게 요금 등의 체납이 있을 경우에는 반환하여야 할 요금 등에서 우선 공제한 후 반환 할 수 있습니다.

제 9장 손해배상

제 36 조 손해배상의 범위

- ① 회사의 명백한 귀책 사유로 고객이 서비스를 이용하지 못하는 경우에 고객은 회사에게 손해배상을 청구할 수 있으며, 그 범위는 고객이 신청하여 이용하고 있는 서비스의 내용으로만 한정합니다.
- ② 손해배상 기준은 회사는 회사의 책임이 명백한 장애로 인해 월 가용성(95%)에 미달하는 서비스를 고객에게 제공하여 손해를 입힌 경우, 고객의 청구에 의해서 손해를 배상합니다.
 - 1. 월 가용성(%) = $100 \times [1 - \{\text{서비스를 이용한 한 달 중 회사의 귀책사유로 인한 장애로 30분 이상 서비스를 이용하지 못한 장애 시간(분)의 합} / \text{서비스를 이용한 한 달(분)}]$
 - 2. 장애 시간은 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 30분이 경과한 후부터 측정됩니다.
- ③ 월 가용성 95%를 만족하지 못하는 시점부터 서비스를 이용하지 못한 각각의 일수만큼의 이용료를 차감합니다.
- ④ 손해배상금액은 본 조 제③항을 기준으로 하여 고객과 협의하여 결정합니다. 단, 손해배상액은 월 이용요금을 넘을 수 없습니다.

제 37 조 손해배상의 청구

- ① 손해배상의 청구는 고객이 회사에 청구사유, 청구금액 및 산출근거를 기재하여 서면으로 청구하여야

합니다.

- ② 제1항의 손해배상 청구는 그 청구 사유를 알게 된 날로부터 3개월 내에 청구하지 않으면 그 청구권이 소멸합니다. 청구사유가 발생한 날로부터 3개월이 경과한 때에도 이와 같습니다.

제 38 조 고객에 대한 손해배상 청구

- ① 고객이 본 약관에서 규정한 사항을 위반하여 회사에 손해를 끼친 경우 회사는 해당 고객에 대해 손해 배상을 청구할 수 있습니다.
- ② 회사가 고객에 대해 손해배상을 청구하는 경우의 절차에 관해서는 전조(제37조)의 규정을 준용합니다.

제 39 조 면책

- ① 고객의 손해가 다음 각 호의 사유로 발생된 경우에는 회사가 손해배상의 책임을 지지 않습니다.
 1. 전쟁, 폭동, 내란, 천재지변 등 불가항력적인 경우
 2. 고객의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 경우
 3. 회사 이외의 타 통신사업자가 제공하는 전기, 통신서비스의 장애로 인한 경우
 4. 고객의 정보시스템 보안관리 소홀로 침해사고가 발생한 경우
 5. 고객의 정보시스템에 발생한 사고의 확산을 방지하기 위해 서비스가 중단된 경우
 6. 국가비상사태 또는 전국적인 네트워크 장애로 인해 서비스가 중단된 경우
 7. 전기, 통신서비스의 특성상 불가피한 사유가 있는 경우
 8. 회사가 정보통신망법 등 관계법령이 규정하고 있는 기술적, 관리적, 물리적 보호조치 등을 충실히 이행하였음에도 불구하고 DDoS공격으로 서비스 이용에 장애가 발생한 경우
 9. 고객이 아이디(ID) 및 비밀번호 관리를 소홀히 하는 등 고객의 보안 관리 소홀로 인한 경우
 10. 알려지지 않은 악성코드(바이러스, 랜섬웨어 등)에 의해 손해가 발생한 경우
 11. 이용계약 해지 후 자동으로 삭제된 자료 및 이용고객이 직접 자료를 삭제한 경우
 12. 고객의 컴퓨터 환경이나 회사의 관리 범위 밖의 상황으로 인하여 발생하는 제반 문제 또는 현재의 보안기술 수준으로는 방어가 곤란한 네트워크 해킹 등에 의해 손해가 발생한 경우
 13. 고객의 이용이 회사의 서비스 계약에서 정의하는 서비스 범위를 초과하는 경우
- ② 고객의 손해 발생 사유가 이 약관 제11조(④항,⑤항,⑥항,⑦항,⑧항),15조, 16조, 21조, 26조, 27조, 28조, 29

조에 해당될 경우 회사는 손해 배상의 의무가 없습니다.

- ③ 회사는 고객이 회사의 서비스 제공으로부터 기대되는 이익을 얻지 못하였거나 서비스로부터 수반되는 잠재가치 및 서비스 자료에 대한 취사선택 또는 이용으로 발생하는 손해 등에 대해서는 책임이 없습니다
- ④ 회사에서 제공하는 백업서비스를 이용하지 않는 고객은 자체적으로 항상 백업을 하여야 하며, 이를 수행하지 않아 발생하는 피해에 대해서 회사는 어떠한 책임도 지지 않습니다.
- ⑤ 회사는 고객 상호간 또는 이용 고객과 제3자 상호간에 서비스를 매개로 하여 물품거래 등을 한 경우 해당 거래로 인해 발생하는 손실에 대해 책임을 지지 않습니다.
- ⑥ 회사에서 고객에게 무료로 제공하는 서비스의 이용과 관련해서는 어떠한 손해도 책임을 지지 않습니다.

제 40 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 41 조 특이 사항

- ① 이 약관에 포함되지 않은 서비스에 대해 특약이 필요할 경우 별도의 합의를 작성, 서명, 날인함으로써 그 효력을 갖습니다.
- ② 이 약관에서 정하는 사항과 특약에서 정하는 사항 간에 상이, 모호, 상충될 경우 특약의 내용이 이 약관에 우선하여 적용됩니다.

<약관 제정 및 개정 이력>

(시행일) 이 약관은 2016년 1월 1일부터 시행합니다.

(개정일) 이 약관은 2019년 5월 1일에 개정되었습니다.

(개정일) 이 약관은 2021년 5월 1일에 개정되었습니다.