



# 서버호스팅 및 코로케이션 서비스 이용 약관

- (사)한국호스팅도메인협회 공동약관 -

## 제 1 장 총칙

### 제 1 조 (목적)

이 약관은 ㈜스마일서브 (이하 "회사")가 제공하는 서버호스팅 및 코로케이션 서비스(이하 "서비스")를 이용함에 있어, "회사"와 "이용고객"(이하 "고객")의 권리와 의무 및 책임 기타 제반사항을 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 서비스별 안내에 의하여 유추하여 정의합니다.

- ① 서버(Server) : 인터넷으로 연결된 클라이언트 프로그램으로부터 데이터를 주고받기 위한 하드웨어와 소프트웨어의 총칭을 말합니다.
- ② 인터넷 데이터 센터(Internet Data Center : IDC) : 서버가 대용량의 인터넷 백본에 접속토록 하여 주며, 운영 및 관리가 용이하도록 만들어진 서버 전용 건물 및 그 시설 일체를 말합니다.
- ③ 상면(Rack) : 고객의 장비(서버 및 스위칭 허브 등)를 보관하는 공간을 말하며, 단위로는 U(Unit), Rack(1/8, 1/4, 1/2, full), 평(400/121 m<sup>2</sup>)을 사용합니다.
- ④ 회선(Line) : 인터넷과 접속되도록 "회사"가 제공하는 물리적인 회선을 말하며, 단위로는 속도의 단위인 Mbit/sec, GBit/sec 를 사용합니다.
- ⑤ 트래픽 량(파일 전송량) : 클라이언트 프로그램이 일정 시간 동안 서버로 데이터를 보내거나(Upload) 내려받은(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 코로케이션(Colocation) 서비스 : 고객 소유의 서버와 네트워크 장비를 IDC 를 이용하여 인터넷에 접속할 수 있도록 회선과 상면을 제공하는 서비스를 말합니다.
- ⑧ 서버 호스팅(Server Hosting) 서비스 : 서버를 보유하고 있지 않은 고객에 대하여 서버를 판매 혹은 임대하여 주고 이를 이용하여 인터넷을 이용한 서비스를 할 수 있도록 회선과 상면을 제공하는 서비스를 말합니다.
- ⑨ 부가 서비스 : 고객이 서비스를 이용하여 서버의 운영을 원활하게 하기 위하여 회사에서 기본으로 제공 서비스 이외의 제공되는 서비스를 말합니다.

- ⑩ 매니지드(Managed) 서비스 : 고객이 서버의 기술적인 관리 업무를 회사에 위탁하는 부가 서비스를 말하며, 서비스의 기본 사항과 옵션 사항은 홈페이지에 명시되어 있습니다.
- ⑪ 보안 서비스 : 고객의 서버가 불순한 접속자에 의하여 침입되거나 서비스 운영을 방해받지 않도록 제공하는 부가 서비스를 말하며, 기본 사항과 옵션 사항은 홈페이지에 명시되어 있습니다.
- ⑫ 백업(Backup) 서비스 : 데이터 저장 장치의 고장, 불순한 침입 혹은 서버 운영자의 실수에 의한 데이터의 망실에 대비하여, 여벌의 데이터 복제본을 별도의 저장 장치에 보관하여 주는 서비스를 말하며, 기본 사항과 옵션 사항은 홈페이지에 명시되어 있습니다.
- ⑬ 서비스 이용요금 : 본 서비스 계약을 수행하기 위하여 고객에게 청구하는 회사의 제반 서비스 비용으로, 계약되어진 정규성 경비와 추가적인 트래픽 이용료, 서버의 설치, 기술지원 등 계약서 내에 규정되어 있지는 않으나 쌍방 합의에 의하여 수행되어진 추가적인 서비스 업무에 대한 실비기준의 비정규성 경비를 말합니다.

### 제 3 조 (약관의 명시 및 변경)

- ① 이 약관은 회사의 홈페이지(해당 URL 명시)에 공지함으로써 효력이 발생합니다
- ② 회사가 약관을 개정할 경우에는 시행일자 및 개정사유를 명시하여 현행 약관과 함께 회사의 홈페이지 초기화면에 시행일자 이전부터 7일 이상 게시합니다.
- ③ 고객은 변경된 약관에 동의하지 않을 경우 이의를 제기할 수 있으며, 변경된 약관의 효력 발생일로부터 7일 이후에도 거부의사를 표시하지 아니하고 서비스를 계속 사용할 경우 약관의 변경 사항에 동의한 것으로 간주됩니다.

### 제 4 조 (약관 외 적용)

이 약관에 명시되지 아니한 사항에 대해서는 관계법령, 상관례 및 홈페이지에 명시되어진 서비스별 안내에 따릅니다.

## 제 2 장 서비스 이용계약

### 제 5 조 (자율 계약의 원칙)

고객은 반드시 타인의 강요나 강매가 아닌 자의로만 서비스 이용계약을 체결할 수 있으며, 계약체결 전에 미리 이용약관을 읽고 동의한 후에 서비스 이용계약을 신청해야 합니다.

### 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 7일 이내에 이의를 제기하지 않으면 고객이 변경사항에 대해서 동의한 것으로 간주합니다.

### 제 7 조 (약관 동의 및 이용신청)

- ① 고객은 홈페이지에 게시되어 있는 약관에 동의하여야만 서비스를 이용하실 수 있으며, 고객이 회사의 홈페이지에서 서비스 상품을 선택한 후 약관에 동의 절차에 '동의함' 버튼을 누름으로써 서비스 이용약관에 동의하게 됩니다.
- ② 약관 동의 절차 이후 회사가 정한 양식에 기입하는 것을 완료하면 서비스 이용 신청이 완료되며, 회사는 계약의 중요도나 업무상 필요한 경우 별도의 서면 신청 서류 작성과 계약에 관련한 증빙 서류 사본 제출-사업자등록증 사본 혹은 개인의 경우 주민등록증 사본 등-을 요구할 수 있습니다.
- ③ 고객은 이용신청 시 실명, 실제정보를 입력하여야 하며, 이를 위반한 고객은 서비스 해지 시 고객 소유 장비의 IDC 밖으로 반출이 불가능하게 되어 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.
- ⑤ 고객의 연령이 만 14세 미만의 아동인 경우 개인정보보호를 위하여 회사의 홈페이지에 회원가입 시 반드시 회사가 지정한 양식으로 된 법정 대리인(보호자)의 동의서를 첨부해야만 합니다.

### 제 8 조 (이용 신청 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
- ③ 회사는 다음 각호의 경우에는 승낙을 유보할 수 있습니다.
  - 1. 회사 사정으로 이용 승낙이 곤란한 경우
  - 2. 이용신청 고객이 관계법령에서 규정하는 미성년자일 경우

### 제 9 조 (서비스 이용약관의 성립 및 서비스 개통)

- ① 이용약관은 고객이 회사의 홈페이지에서 서비스를 신청하고 신청한 상품의 이용요금을 납입하면 회사가 이를 승낙하여 성립합니다.
- ② 이용약관이 성립되면 회사는 전항의 이용요금의 입금을 확인한 후, 해당 신청 상품의 서버를 IDC에 설치하고 네트워크를 개통한 뒤 고객의 접속할 서버의 주소 정보와 운영 관련 계정 정보를 고객이 신청서에 기입한 전자우편으로 통보합니다. 서비스 개통 통보일이 서비스 이용요금 정산 기준일자가 됩니다.
- ③ 고객은 회사와 별도의 서면 계약 서류를 작성하지 않은 경우, 서비스 이용 약관 사본, 홈페이지에 공지된 신청 서비스의 상품 정보 사본, 회사 홈페이지의 서비스 이용 신청 내역, 입금한 통장 사본 혹은

신용카드 매출전표, 회사가 발행한 세금계산서를 보존하므로써 계약서류를 대체할 수 있습니다.

### 제 3 장 의 무

#### 제 10 조 (회사의 의무)

- ① 회사는 고객이 신청한 서비스를 안정적이고 지속적으로 제공해야 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 요구받은 경우나 방송통신심의위원회의 요청이 있는 경우, 회사의 이용요금을 체납하여 신용정보사업자, 신용정보집중기관 또는 한국호스팅도메인협회에 제공하는 경우는 예외로 합니다.
- ⑥ 회사는 이용계약의 체결, 계약사항의 변경 및 해지 등 고객과의 계약관련 절차 및 내용 등에 있어 고객에게 편의를 제공하도록 노력합니다.

#### 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 인가받지 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 시일내에 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 3자에게 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, 1일 24시간 중단이 없는 서비스 제공을 원칙으로 합니다. 단, 정기점검이나 시스템의 업그레이드가 필요한 시간에 서비스를 일시 중단할 수 있으며, 예정되어 있는 작업으로 인한 서비스 일시 중단은 회사 홈페이지 또는 전자메일을 이용하여 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 별도의 통보가 없다 하더라도 회사의 귀책 사유에 포함되지 않습니다.

- ① 네트워크 장비의 예상하지 못한 장애 혹은 긴급 보수로 인하여 서비스 이용이 제 42 조의 배상 범위 시간 이내에서 일시적으로 중단되는 경우
- ② 서비스 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 제 15 조의 제 항목에 해당하는 경우

### 제 15 조 (네트워크 접속의 제한)

회사는 고객의 서비스 이용 내용이 다음 각호에 해당할 경우, 운영 중인 서버의 네트워크 접속을 중지하고 고객에게 이의 해소를 요구할 수 있습니다.

- ① 제 11 조 규정에 의한 고객의 의무를 위반한 경우
- ② 고객의 서비스 이용요금 납입이 미납된 경우
- ③ 고객 서버가 허용 혹은 계약 체결한 네트워크 대역을 초과하여 사용하는 경우
- ④ 고객 서버의 과다 패킷 발생이나 브로드 캐스팅으로 인하여 서비스 중인 네트워크에 장애가 발생하는 경우
- ⑤ 고객 서버가 해킹되었거나, 바이러스에 감염된 것으로 의심되는 경우
- ⑥ 고객 서버가 관리자 부재로 인하여 적절한 보안 업데이트가 이루어지지 않고 있어 회사의 서비스 운영에 위험 요소로 판단되는 경우
- ⑦ 고객 서버가 과다한 전기를 사용하거나 발열로 인하여 회사의 서비스 운영에 지장이 발생할 것으로 예상되는 경우

- ⑧ 과도한 국제 회선 사용으로 인하여 기간 통신 사업자로부터 이의 해소를 요구받은 경우
- ⑨ 정부 기관이 증거 자료 확보를 이유로 적절한 법적 절차를 거쳐 운영 서버에 대한 일시적인 서비스 중지를 요청한 경우
- ⑩ “정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률”의 제반 규정 및 방송통신위원회 “사업자를 위한 불법스팸 방지 안내서”에서 규정한 관련 사항을 준수하지 아니한 경우

## 제 5 장 서비스 이용계약의 변경 및 취소/해지

### 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)

- ① 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.
- ② 계약상 예정된 변경 계약 진행(예: 임대 장비의 소유권 이전 계약)은 만료일부터 30일 이전까지 쌍방의 별도의 협의가 없을 경우 초기에 계약된 내용과 동일하게 진행하며, 변경계약으로 인한 서비스 금액 적용은 별도의 예시가 없을 경우 회사 홈페이지에 공시된 금액으로 적용합니다.

### 제 18 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 승계받은 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 해지)

① 고객의 서비스 신청 후 7일 이내에 서비스 신청과 관련한 비용이 결제되지 않은 경우, 이용 계약이 성립되지 않으므로 서비스 신청은 자동으로 취소됩니다.

② 고객이 이용 계약을 해지하고자 할 경우, 최소 30일 이전에 회사에서 미리 공지한 절차와 방식에 따라 회사에 통보해야 하며, 고객이 원하는 해지 일자를 기준으로 미지불 이용 요금이 발생한 경우, 이에 대하여 지불을 완료하여야만 해지 절차가 마무리됩니다.

③ 기간에 대한 계약이 있는 경우, 고객의 귀책 사유로 인한 서비스 해지 시 제 39조에 의하여 위약 수수료를 청구할 수 있습니다.

④ 무료로 제공되는 서비스는 이용 계약 해지 시 별도의 통지 없이 자동 해지할 수 있습니다.

### 제 20 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 제 15조에 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 고객 서버에 피해를 입히거나, 그러한 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 고객 서버의 운영에 피해가 발생한 경우

## 제 6 장 서비스 이용 관련 주요 고지 사항

### 제 21 조 (서버의 운영 체제 설치, IDC 입주 및 서비스의 시작)

① 회사는 서버 호스팅 고객의 입금을 확인하면 회사의 업무 일정과 서버 등의 장비 보유 현황 및 설비 현황을 확인한 후 서비스 개통 예정일을 통보합니다.

② 고객이 운영체제 설치를 요구한 경우, 회사는 고객에게 저작권과 관련한 라이선스 보유 여부를 문의할

수 있으며, 고객이 이에 대한 적법한 자료를 보유하고 있는 경우에만 설치하여 주며, 그렇지 못할 경우에는 설치를 거절합니다.

③ 설치를 원하는 서버의 운영체제가 보안상의 허점이 있으며 더 이상의 보안 업데이트가 불가능할 경우에는 설치를 거절할 수도 있습니다.

④ 서버에 운영체제를 설치한 후 인터넷 백본 망에 연결함으로써 서비스를 시작하며, 서비스 이용 개시일은 서버의 IDC 입주일로 합니다. 서비스 이용 만료일은 홈페이지에 공지된 신청서의 계약내용과 입금액에 따라 정합니다.

## 제 22 조 (장비의 임대)

① 고객은 회사로부터 장비를 임대 혹은 일정기간 사용 후 소유권 이전을 전제로 임대 사용할 수 있으며, 임대시 매월 장비 임대료를 납부해야 합니다.

② 임대한 장비가 서비스 이용에 문제가 있을 경우 회사에 장비의 교체를 요청할 수 있으며 회사는 이에 즉각 응하여야 합니다. 단, 고객의 귀책 사유에 의한 망실의 경우 수리비용을 부담한 뒤 수리 후에 이용하여야 합니다.

③ 기간 계약을 한 임대 장비의 경우, 회사의 귀책 사유로 인한 해지의 사유를 제외하고, 계약 기간 이전에 이를 해약 시 이 약관에 정한 요율의 해지 위약 수수료를 납입하여야 합니다.

④ 1 개월 이상 임대 비용이 연체된 경우, 회사는 이에 대한 납부 또는 임대장비 반납을 통보하며, 일주일 이상 이의 납부가 이루어지지 않을 경우, 임대 장비를 강제 반납시킬 수 있습니다.

⑤ 임대 장비 및 소유권 이전형 장비의 경우 IDC 밖으로의 반출이 불가능하며, 고객이 필요에 의해 반출을 원할 경우 서버 구매 금액만큼을 보증금으로 입금한 후에 반출할 수 있으며, 반납 시 보증금은 환불됩니다.

⑥ 고객에게 임대한 서버는 반납 이전에 서버 운영과 관련한 데이터를 백업받아야 하며, 반납 절차 종료 후 시스템은 임의 포맷 환수되며, 이와 관련한 데이터의 망실 시 회사에 어떠한 피해 책임도 물을 수 없습니다.

## 제 23 조 (코로케이션 고객의 장비 설치)

① 고객은 자신의 서버와 장비에 대한 충분한 테스트 기간과 안정성을 확인한 후 IDC 에 입주시켜야 합니다.

② 고객 소유 장비를 IDC 에 설치하기 위해서 회사에 설치를 통보한 후 회사로부터 승인을 얻어야만 지정한 장소에 설치할 수 있습니다.

③ 서버의 설치는 안정적 운용과 다른 이용 고객 시설 보호를 위해서 표준랙 기준으로 랙(Rack)당 최대 25대 이내로 서버의 설치를 제한합니다. 또한 전력 소모량이 표준 랙당 2.2kw(220watt 기준)를 초과하는 경우 고객은 회사와 협의하여 장비를 재배치하여야 하며, 재배치 불가 시 별도의 추가 전력비를 청구할 수 있습니다.

④ 회사는 항온항습, 전력 운영, 서비스 운영상 공간 재배치 작업을 할 수 있으며, 고객은 이에 따라야 합니다.

## 제 24 조 (접속 회선 및 IP 주소의 제공)

① 고객에게 제공하는 접속 회선은 신청 서비스 건별로 1 개의 회선 제공을 원칙으로 합니다.

② 고객 혹은 임대 장비에 할당하는 IP 주소는 장비 1 대당 1 개의 IP 를 부여함을 원칙으로 합니다. 이 이상의 부여가 필요할 경우 회사와 상호 협의하여야 하며, 회사는 이와 관련하여 추가의 비용을 청구할 수



있습니다.

③ 고객은 다수의 IP 주소를 제공받은 경우, 회사의 IP 주소의 사용 현황에 대한 정보 요구 시 이를 제공하여야 합니다.

### 제 25 조 (기술 지원 절차)

- ① 서버의 관리는 회사와 별도의 서버 관리 계약을 맺지 않은 경우 고객이 직접하여야 하고, 필요 시 회사에 기술 지원을 요청할 수 있으며, 회사는 정책과 작업의 난이도에 따라 비용을 청구할 수 있습니다.
- ② 고객은 전화, 전자우편, 홈페이지에 로그인하는 방법으로 기술 지원을 신청할 수 있으며, 이 때 회사는 서비스 신청 시 기입한 아이디와 패스워드를 확인하여 고객 본인임을 확인합니다.
- ③ 시스템 관리 권한으로 로그인이 필요한 기술지원을 요구하기 위해서 고객은 데이터의 망실에 대비하여 별도의 저장장치에 백업을 완료한 이후에 기술지원을 요구하여야 합니다.
- ④ 작업자의 실수로 인한 데이터의 망실 시 회사는 고객이 보유하고 있는 백업 데이터의 범위 내에서 시스템을 복원하게 되며, 백업 데이터가 없는 부분에 대하여는 복원이 불가능하므로 이에 대하여 회사에 손해배상이나 책임을 물을 수 없습니다.
- ⑤ 고객은 기술 지원에 대한 작업 완료 후 7일 이내에 결과를 검토하여 미진한 부분이나 오류 부분에 대한 재작업을 요구할 수 있으며, 그 이후에 발견된 문제점에 대하여 회사에 책임을 물을 수 없습니다.
- ⑥ 기술 지원이 원인이 되어 데이터 망실, 시스템의 오작동 등이 발생할 경우 이에 대한 회사의 책임은 작업을 위해 고객이 지불한 기술 지원 비용 범위의 5 배를 초과할 수 없습니다.
- ⑦ 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 (IDC 방문 및 작업 절차)

- ① 고객의 IDC 방문은 최소 방문 하루 전 전화나 홈페이지상에 방문을 예고한 후 허락을 받아야 합니다.
- ② 고객을 대행하는 작업자가 파견될 경우, 업무 위임을 입증할 수 있는 서류를 지참, 제시하여야만 IDC의 방문을 허락합니다.
- ③ 방문 시 반드시 신분증을 지참하여 본인에 대한 신분을 확인할 수 있어야 하며, 방문일지에 방문자 성명, 입출시간 등을 정확히 기재하여야 합니다.
- ④ 서버실 출입인원은 최소인원 유지를 기본으로 하며 인원 변동 시 추가의 허락을 받아야 합니다.
- ⑤ 서버실에서의 작업 중 타 서버의 접촉, 변경 등을 절대 금하며 전원, 랜케이블 등에 대한 잘못된 접촉으로 인하여 회사나 타 고객에게 피해가 발생할 경우 회사는 손해 배상을 청구할 수 있습니다.

### 제 27 조 (서버의 고장 수리)

- ① 회사는 현장 유지 보수가 가능하도록 상품의 최종 판매일로부터 2년간은 동종 또는 유사 사양의 대체 장비를 보유할 의무를 가집니다.
- ② 제공한 장비의 고장 수리는 회사의 소재지와 회사가 이용하는 IDC에서만 제공합니다.
- ③ 고객이 구매한 상품에 대한 무상 수리 보증 기간은 설치일을 기준으로 1년이며, 이 이후 발생한 수리의 경우 유상으로 처리를 기본으로 합니다. 단, 1년이 경과하더라도 서버 생산 판매 업체가 무상 고장 수리를 해 줄 수 있는 경우는 무상으로 처리합니다.
- ④ 회사가 고객에게 임대한 장비의 경우 고장 시 임대 기간 동안은 무상으로 서비스되며, 소유권이 고객에게 이전되었을 경우 처음 장비를 이용한 날을 기준으로 하여 1년 이내인 경우는 무상, 1년이 지난

경우는 유상으로 서비스됩니다. 단, 1년이 경과하더라도 서버 생산 판매 업체가 무상 고장 수리를 해 줄 수 있는 경우는 무상으로 처리합니다.

⑤ 무상 수리 보증 기간내의 제품이라 할지라도 소비자의 과실로 인한 파손 및 손상이 있을 경우 유상으로 처리되며, 소모품 또는 마모성 부품은 제품의 보증기간과 관계없이 유상으로 처리합니다.

⑥ 제 11 조 제 5 항에 의거 고객은 데이터 저장 장치의 장애에 대비하여 자신의 서버에 대한 주기적인 데이터 백업을 하여야 합니다.

1. 저장 장치의 장애 발생 시 회사는 위의 제 3, 4, 5 항의 규정에 의거 망실된 저장 장치에 대한 교환 작업을 즉각 실시합니다.

2. 회사는 저장 장치의 물리적 장애로 인한 망실된 데이터의 복구 비용이나 데이터 망실로 인한 고객의 금전적인 손해나 영업상의 손해에 대하여 책임지지 않으며, 데이터 저장 장치의 망실로 발생한 시스템의 복구 작업은 고객이 직접 하여야 합니다. 단, 최초 서비스 이용일을 기준으로 1년 이내에 데이터 저장 장치의 장애가 발생하는 경우에 한하여 운영 체제의 재설치 및 장애 이전에 유료 서비스로 제공한 설치, 설정 작업과 동일한 작업을 무상으로 제공합니다. 그러나 고객의 과실에 의한 장애의 경우는 예외로 합니다.

⑦ 회사에서 제공하지 않은 장비의 고장에 대하여는 회사는 책임을 지지 아니합니다.

## 제 28 조 (서비스 이용 중 장비의 반출)

① 서비스 이용 중 고객의 필요에 의하여 장비를 반출하는 동안 서비스의 이용이 이루어지지 않고 있다 하더라도 서비스 이용 요금은 고객에게 동일하게 부과됩니다.

② 고객 소유 서버의 반출 시 서비스 이용 요금에 대한 연체한 사실이 없는 경우에 한하여 장비의 반출이 가능합니다.

③ 장비 반출 신청 시 고객이 사업자의 경우 사업자등록증 사본, 개인의 경우 주민등록증 사본과 장비 반출 신청서를 작성하여 제출할 경우, 고객 소유의 장비를 반출할 수 있으며, 고객 본인이 직접 수령하지 않는 경우는 위임장을 첨부하여 대리인을 통해 반출할 수 있습니다.

## 제 29 조 (서비스 이용계약 해지 고객 소유 장비의 처리)

① 서비스 이용계약 해지 시 고객 소유의 장비는 해지 처리 즉시 반출하여야 하며, 제 28 조제 3 항과 동일한 절차에 의하여 반출합니다. 해지 서버의 반출 시 고객의 직접 수령을 원칙으로 하며, 고객이 사정에 의하여 택배나 대행 업체를 이용한 발송을 요청하는 경우 발송으로 인한 분실 또는 파손에 대하여 회사는 책임지지 않습니다.

② 제 1 항의 경우에도 불구하고, 회사에서 1개월 이상 서버를 보관하게 될 경우 매월 UNIT 당 5만원(부가세 별도)의 보관 비용이 부과되며, 고객 장비의 해지 후 보관 중에 발생하는 장비의 고장 혹은 데이터 망실에 대하여 회사는 어떠한 책임도 지지 않습니다.

③ 고객이 해지 장비를 3개월 이상 찾아가지 않는 경우 회사는 고객이 회사의 서비스 신청 시 기입한 주소지로 임의 처분 사전 통보를 하고, 임의 처분 사전 통보 후 2주일이 경과하도록 찾아가지 않는 고객 장비에 대하여는 회사는 임의로 처리할 수 있으며, 이와 관련하여 고객은 회사에 반환에 책임을 물을 수 없습니다.

④ 고객이 서비스 이용계약 해지 후 재사용할 경우 각 회사의 IP 사용기준에 따라서 변경된 IP 를 할당받을 수 있으며 서버의 위치 또한 변경되어 서비스 재개될 수 있습니다. 또한 해지된 후 이에 대한 재사용을 원하는 경우 고객은 다시 신규 서비스 신청을 하여야 하며 이에 따라 신규 설치비가 부과될 수 있습니다.

### 제 30 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 ‘사업자를 위한 불법스팸 방지 안내서’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, 제 5항의 내용을 성실히 이행하지 않을 경우 회사는 서비스 이용 중단 등의 조치를 취할 수 있으며, 방송통신위원회 등 관계 행정청이나 사법당국에 신고, 고발할 수 있습니다.

## 제 7 장 전자적 침해사고 예방 및 대응

### 제 31 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 32 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 고객장비 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 3자에게 공개하지 않으며, 고객 내부 시스템 및 네트워크 보안강화 목적 이외의 어떠한 용도로도 사용하지 않습니다.
- ⑤ 회사는 침해사고를 접수·처리할 수 있는 담당자를 다음과 같이 지명하여 운영합니다.

1. 침해사고 담당자 : IDC-SMILE 1 센터 / 보안·관제팀 / 팀장 김성태
2. 침해사고 접수처 :  
전화 070-7549-7070 / 팩스 031-701-9503  
전자우편 주소 [insecure@smileserv.com](mailto:insecure@smileserv.com)

### 제 33 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 예경보 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 34 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. 설치비 : 신규 서비스 개통 또는 서비스 이용 중에 재설치, 변경을 하는 경우에 지급하는 요금
  2. 서비스 이용요금 : 서비스 종류별로 정해져 있는 기본요금
  3. 추가 이용요금 : 서비스 기준 초과 또는 별도의 부가 서비스에 대한 이용요금
- ③ 제 2 항 제 1 호의 설치비는 신규 서비스 또는 설치변경 작업을 위하여 1 회만 지불하는 요금이며, 납부 후에는 환불되지 않습니다.
- ④ 이용요금의 납부는 선납이 원칙이나 회사의 정책 혹은 서비스 종류에 따라 후납으로 할 수 있습니다.
- ⑤ 이용계약기간 중 이용요금이 변경되더라도 현재 진행 중인 계약기간에 대해서는 특별한 사정이 없는 한 소급 적용되지 않습니다.

### 제 35 조 (서비스 이용요금 납부)

- ① 고객은 정해진 납부 일자에 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.

- ② 이용요금의 납입은 신용카드, 온라인 결제 방식, 지로납입에 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.

**제 36 조 (서비스 이용요금의 정산방법)**

- ① 신규 서비스의 이용요금의 정산은 서비스 개통일을 기준으로 하여 회사가 정하고 있는 납입 주기에 따라서 납입일자와 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 월할금액 = 선납금액 / 선납개월 \* 선납 일할금액 = 선납 월할금액 / 30 일
  - 2. 잔액 = 선납금액 - 사용금액
 단, 해지고객 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 월납 요금을 기준으로 일할 계산한 후 선납한 이용요금에서 사용금액을 제외한 잔액의 90%를 정산하여 중도해지 신청일로부터 15일 이내에 환불합니다. 환불되지 않는 10%는 고객이 이용을 계약한 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 사용금액 = [기존서비스 이용요금 ÷ 30 일 x 당월 서비스이용일수] + [신규서비스 이용요금 ÷ 30 일 x 당월 서비스잔여일수]
  - 2. 서비스 해지 사용금액  
 해지 사용금액 = 당월서비스 이용요금 ÷ 30 일 x 당월 서비스이용일수

**제 37 조 (서비스 이용요금 연체 관리규정)**

- ① 고객이 서비스 이용 요금 납부일 경과 후에도 이용요금을 납부하지 않을 경우 차후의 서비스 이용을 제한하고, 이용제한일로부터 7일이 경과한 후에도 이를 납부하지 아니하면, 회사는 제 19조에 의거 서비스 이용계약을 해지할 수 있습니다.
- ② 회사는 이용요금 등을 연체한 고객에 대하여 연체된 요금을 변제받기 위하여 신용정보회사에 채권추심을 의뢰할 수 있습니다.

**제 38 조 (지연 손해금의 부과)**

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

이용요금에 가산하여 청구할 수 있습니다.

### 제 39 조 (약정 위약금의 청구)

홈페이지의 상품 선택 시 혹은 서비스 청약서 작성 시 계약 기간에 관하여 약정이 있는 경우, 고객의 귀책 사유로 인한 서비스 약정 기간 이전에 서비스를 해지할 때, 위약과 관련한 별도의 특약 사항이 없다면 아래의 기준에 의거하여 손해 배상을 청구합니다.

1. 서비스 기간 약정 위약 수수료 = 설치비 감면액 + 이용요금 할인액 + 잔여 개월 이용요금의 30%
  - 설치비 감면액 : 별도의 금액이 언급되지 않은 경우 통상 1개월 이용료를 산정합니다.
  - 잔여 개월 이용요금의 30% : 최근 3개월간 평균 월 이용료 x 잔여 개월수 x 0.3

### 제 40 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 제 1항에서 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 지정한 계좌에 입금하며 직접 현금으로 환급하지는 않습니다.
- ④ 신용 카드 결제분에 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 41 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 42 조 (손해배상의 범위)

- ① 회사의 명백한 귀책 사유로 고객이 서비스를 이용하지 못하는 경우에는 회사가 고객에게 손해를 배상합니다.
- ② 회사는 회사의 명백한 귀책사유로 이용고객이 서비스를 이용하지 못하는 경우에는 이용고객이 그 사실을 회사에 통보하여 확인한 시점(또는 그 전에 회사가 그 사실을 알았거나 알 수 있게 된 시점)부터 지속적인 4시간 이상의 서비스제공 중지시간에 대하여 최근 3개월(3개월 미만인 경우는 해당기간 적용)의 1일 평균요금을 24(시간)로 나눈 수를 서비스 중지시간과 곱하여 산출한 금액의 5 배를 기준으로 하여 협의 후 배상합니다. 이 경우 단수가 1시간 미만인 경우에는 1시간으로 합니다.

### 제 43 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 3개월 내에 청구하지 않으면 그 청구권이 소멸합니다. 청구사유가 발생한 날로부터 3개월이 경과한 때에도 이와 같습니다.

#### 제 44 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 제 43 조의 규정을 준용합니다.

#### 제 45 조 (면책)

① 고객의 손해 발생이 이 약관 제 14, 15, 20 조의 사유 및 제 25 조 제 4 항, 제 27 조 제 6 항의 사유로 발생한 경우 혹은 이 약관 제 6 장에 기술한 회사의 면책에 대하여는 회사는 손해 배상의 의무가 없습니다.

② 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.

③ 회사에서 제공하는 백업서비스를 이용하지 않는 고객은 자체적으로 항상 백업을 하여야 하며, 이를 수행하지 않아 발생하는 피해에 대해서 회사는 어떠한 책임도 지지 않습니다.

④ 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.

⑤ 회사에서 고객에게 무료로 제공하는 서비스의 이용과 관련해서는 어떠한 손해도 책임을 지지 않습니다.

#### 제 46 조 (분쟁의 해결)

① 이 약관 및 서비스 이용과 관련한 분쟁 발생 시 대한상사중재원에 중재를 신청하여 해결함을 원칙으로 합니다.

② 만일 법적인 분쟁이 발생할 경우 회사의 본사 소재지를 관할하는 법원에 제기합니다.

#### 제 47 조 (계약체결의 의사표시)

① 회사는 약관을 성실히 준수할 것을 약속하며 서비스 제공으로 서명을 대신합니다

② 고객은 위의 약관을 성실히 준수할 것을 약속하며 서비스 신청 비용을 입금함으로써 서명을 대신합니다.

#### 제 48 조 (특약 사항)

① 고객이 사용하는 서버에서 국제트래픽이 발생할 경우 이를 제한할 수 있습니다. 단, 사전에 고객에게 해당 사항을 통보합니다.

② 고객이 사용하는 서버에서 국제트래픽 사용을 원할 경우 국제트래픽 사용 동의서와 국제트래픽 요금을 납부하여야 합니다.

③ 국제트래픽 요금은 100MByte 당 100 원으로 과금합니다. (서버의 다운로드 트래픽 기준)

<부칙>

<공동약관 제정 및 개정 이력>

(시행일) 이 약관은 2007년 8월 31일부터 시행합니다.

(개정일) 이 약관은 2007년 08월 24일에 제정되었습니다.

(개정일) 이 약관은 2008년 12월 12일에 1차 개정되었습니다.

(개정일) 이 약관은 2010년 05월 04일에 2차 개정되었습니다.

(개정일) 이 약관은 2010년 12월 13일에 3차 개정되었습니다.

이 약관은 2007년 8월 31일자로 (사)한국호스팅도메인협회의 승인을 받았습니다.



# 서비스 장애에 대한 보상기준(SLA)

## 서비스 제공 수준협약

### 제 1 조 (목적)

본 SLA(Service Level Agreement)는 (주)스마일서브(이하 “회사”)가 제공하는 서비스에 대하여 서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 문제 해결 과정을 명확히 하여 서버호스팅 및 코로케이션 서비스 이용 약관 “제 42 조 (손해배상의 범위)”에 대한 손해배상의 범위를 확대하여 서비스 장애에 따른 보상의 범위를 규정함을 목적으로 합니다.

### 제 2 조 (손해배상의 범위)

①회사의 명백한 귀책 사유로 가용성 99.9% 미만을 제공하여 고객이 서비스를 이용하지 못하는 경우에는 고객의 청구에 의해서 손해를 배상합니다. 손해배상을 청구하고자 하는 경우 이에 대한 사유, 청구액 및 산출근거, 장애 상세 내용을 기재하여 서면으로 신청하여야 합니다.

1. 가.가용성이란 정해진 서비스 운영 시간(예정된 가동시간) 대비 서비스에 접속이 가능한 시간(실제 가동시간)의 비율을 의미합니다.

$$\text{-월 가용성(\%)} = (\text{1-월 장애시간의 합} / \text{월 서비스 시간}) \times 100$$

2. 나.서비스 장애란 회사가 서비스를 제공하기 위해 직접적으로 운영·관리하는 부분에서 발생하는 내부서버의 오류(internal server error)로 인한 서비스의 중단을 의미합니다.

②서비스 장애는 서비스를 이용하지 못한 사실을 고객이 그 사실을 회사에 통보하여 확인한 시점(또는 그 전에 회사가 그 사실을 알았거나 알 수 있게 된 시점)부터 장애시간은 측정됩니다.

③제 1항에서 제시한 월 가용성을 만족하지 못할 때 손해배상금액은 서비스 제공 중지시간에 대하여 최근 3개월(3개월 미만인 경우는 해당기간 적용)의 1일 평균요금을 24(시간)로 나눈 수를 서비스 장애시간과 곱하여 산출한 금액의 24배를 기준으로 하여 협의 후 배상합니다. 이 경우 단수가 1시간 미만인 경우에는 1시간으로 합니다.

$$\text{- 손해배상금(위약금)} = (\text{최근 3개월의 서비스 이용 요금의 1일평균요금} / \text{24시간}) \times \text{서비스 장애시간} \times \text{24배}$$

### 제 3 조 (면책)

①회사는 고객이 회사의 서비스 제공으로부터 기대되는 이익을 얻지 못하였거나 서비스로부터 수반되는 잠재가치 및 서비스 자료에 대한 취사선택 또는 이용으로 발생하는 손해 등에 대해서는 책임이 없습니다.

②회사에서 제공하는 백업서비스를 이용하지 않는 고객은 자체적으로 항상 백업을 하여야 하며, 이를 수행하지 않아 발생하는 피해에 대해서 회사는 어떠한 책임도 지지 않습니다.

③회사는 고객 상호간 또는 이용 고객과 제 3자 상호간에 서비스를 매개로 하여 물품거래 등을 한 경우 해당 거래로 인해 발생하는 손실에 대해 책임을 지지 않습니다.

④회사에서 고객에게 무료로 제공하는 서비스의 이용과 관련해서는 어떠한 손해도 책임을 지지 않습니다

⑤회사는 서비스를 제공하기 위해 필요한 시스템의 일상적인 유지·보수 등에 소요되는 시간 등 “예정된 장애”에 대하여는 보상하지 않습니다.

1. “.예정된 장애”란 사전에 계획된 서비스의 유지·관리(SW/HW 업그레이드)를 위한 목적으로 야기된 사용상의 장애를 의미합니다.

#### 제 4 조 (준용규정)

이 협약에 명시되지 아니한 사항은 서버호스팅 및 코로케이션 서비스 이용 약관을 따릅니다.

#### 부칙

본 협약은 2011년 11월 11일부터 시행합니다.