



## PTC 클라우드/SaaS 서비스 약정

PTC 또는 PTC 리셀러가 이 서비스 약정을 참조하는 고객에게 제공하는 견적서("견적서")에 명시된 바와 같이, 이 클라우드/SaaS 서비스 약정("SaaS 약정")은 PTC가 클라우드 서비스 및/또는 SaaS 서비스(통칭해서 "서비스")를 고객("고객")에게 제공하는 데 기준이 되는 약정을 규정합니다. 본 합의서에서 사용되지만 이러한 서비스 약정의 본문에서 정의되지 않았으며 대문자로 표기된 용어는 별첨 A에 규정된 의미를 따릅니다.

### 1. 본 합의서를 구성하는 문서

본 합의서("합의서")는 다음 문서로 구성됩니다.

- 견적서
- 클라우드 및 SaaS 제품 특정 규정 및 라이선스 기반 문서
- 미국 이외 고객용 추가/기타 클라우드/SaaS 약정
- 본 서비스 약정
- PTC 서비스 보안 및 지원 문서

위 문서 간에 상충되는 부분이 있는 경우, 위 목록의 위에 있는 문서가 목록의 아래에 있는 문서에 우선합니다.

### 2. 서비스

(a) 서비스. 서비스 기간에 PTC는 (i) 호스팅된 시스템의 호스팅된 소프트웨어 및 호스팅된 데이터를 관리하고 원격 인터넷 접속을 통해 이를 고객에게 제공하고, (ii) 사용자가 호스팅된 데이터에 액세스하고 이를 수정할 수 있도록 허용하고, 고객의 호스팅된 소프트웨어 사용을 통해 추가적인 호스팅된 데이터를 저장합니다. 서비스 또는 환경이 견적서에서 "개발자", "개발", "sandbox", "데모", "평가판" 또는 유사한 비생산 서비스나 환경으로 식별되는 경우 고객은 그러한 서비스 또는 해당 환경을 비생산 용도로만 사용합니다.

(b) 서비스의 사용. 고객은 견적서에 명시된 대로 고객이 획득한 권한의 범위까지만 서비스에 액세스하고 서비스를 이용할 수 있습니다. 고객의 계정 증명으로 서비스에 액세스하는 모든 사용자의 서비스 이용에 대한 책임은 고객에게 있습니다. 서비스는 불법적이거나, 음란하거나, 모욕적이거나 사기적인 내용 또는 활동에 이용할 수 없습니다. 위반에 대한 우려가 있거나 위반을 알게 되는 경우, 이용 및 액세스는 문제가 해결될 때까지 중지될 수 있습니다. 고객은 다음을 수행하거나 제 3 자로 하여금 다음을 수행하도록 허용해서는 안 됩니다. (i) 제 3 자의 교육, 제 3 자에 대한 소프트웨어 구현 또는 컨설팅 서비스 납품, 또는 상업적 시간 공유 또는 서비스 접수처 용도로 서비스를 사용하거나 서비스를 사용하도록 허용, 또는 (ii) 호스팅된 소프트웨어 전체 또는 일부를 복제, 다운로드 또는 기타 다른 방법으로 재생산

### 3. 가용성 SLA

(a) PTC는 호스팅된 시스템의 가용성을 24 시간 모니터링합니다. 서비스 생산 환경의 가용성은 양해된 정지 시간을 제외하고 매 분기 99.5%입니다.

(b) PTC의 3(a)절의 의무 사항 위반에 대한 PTC 및 그 사용자 허가자의 모든 책임 및 고객의 유일한 구제책은 해당 의무 위반이 발생한 분기의 수수료 부분에 대하여 고객에게 크레딧을 발행하는 것이 되며, 크레딧은 본 합의서에 따라 해당 분기에 대한 요금에 정지 시간 비율을 곱한 값과 같습니다. 이러한 크레딧은 당시에 유효한 서비스 기간에 본 서비스 약정에 따른 모든 미수 또는 향후 수수료에 적용됩니다. 고객이 해당 거래 중지의 종료 이후 10 영업일 이내에 본 조항에 따라 서면 크레딧 요청서를 제출하지 않는 경우, 고객에게 크레딧이 지급되지 않습니다.

### 4. 수수료, 청구 및 지급

(a) 약정 수수료. 고객은 견적서에 명시된 약정 수수료(예: 설치 수수료 및 약정 재발생 수수료)를 PTC(직접 또는 리셀러를 통해)에 지급합니다.

(b) 초과 요금. PTC는 월간 기준으로 고객의 서비스 사용(예: 사용자 유형별 사용자 수, 관리되는 인벤토리 양 또는 고객이 구매한 서비스에 해당하는 기타 수수료 기반)을 측정합니다. 최대 사용이 구입한 수량을 초과하는 경우, 고객에게 초과 사용에 대한 해당 월간 수수료가 부과되며 고객은 이를 지급해야 합니다.

(c) 저장소 초과. PTC는 고객의 저장소를 모니터링합니다. 고객의 최대 저장소가 전용 저장소의 양을 초과하는 달에는 고객이 저장소적절한 수수료를 지급해야 합니다.

(d) 세금. 수수료에는 판매세, 사용세, 부가가치세 및 기타 소비세가 포함되지 않습니다. 고객은 PTC 및/또는 리셀러에게 그러한 세금 일체를 지급하거나 (PTC 나 리셀러가 지급한 경우) PTC 및/또는 리셀러에게 상환해야 합니다.

(e) 연체 금액. 만기일부부터 계산해 월 1.5%의 이자율 또는 그 이하인 경우 법률에서 허용하는 최고 이자율이 요금에 적용될 때 미지급된 금액입니다. 또한 고객이 본 합의서에 따른 지급 기한을 넘기고 PTC의 사실 통지 후 15일 이내에 지급해야 할

금액을 완납하지 않는 경우 PTC 는 고객의 서비스 이용을 중지할 수 있습니다.

(f) 구매 주문서. 서비스 주문에 사용되는 품목을 제외하고, 고객이 발행한 구매 주문서 또는 기타 문서의 다른 조건은 본 합의서 내용을 수정하거나 합의서의 일부가 되거나 PTC 에 구속력을 갖지 않습니다.

**5. 면책.** PTC 는 자체적인 비용 부담으로 서비스 및/또는 호스팅된 소프트웨어가 제 3 자 특허, 저작권 또는 상표를 침해한다는 배상 청구에 근거하여 고객에게 제기되는 소송을 방어하며, 선택에 따라 소송을 합의하거나 고객에게 불리하게 내려진 최종 판결에 대해 배상합니다. 이는 다음과 같은 경우에 한합니다. (i) 고객이 그러한 배상 청구에 대해 서면으로 PTC 에 신속하게 통지하고 (ii) 그러한 배상 청구의 방어는 물론, 합의 또는 타협을 위한 모든 협상을 PTC 가 독자적으로 통제하고 동일한 비용을 부담하며 (iii) PTC 가 비용을 부담하여 그러한 배상 청구를 방어, 합의 또는 타협하는 데 고객이 PTC 에 전적으로 협력합니다. 본 5 절에 기술된 배상 청구가 발생하거나 PTC 의 입장에서 그러한 배상 청구가 발생할 수 있다고 간주되는 경우, PTC 는 서비스를 종료하고 서비스의 해당 종료된 부분에 대하여 미사용, 선지급 서비스 수수료에 해당하는 크레딧을 고객에게 부여할 수 있습니다. 본 5 절에서는 지적 재산권의 침해와 관련된 모든 배상 청구에 대해 PTC 의 독자적이고 독점적인 책임과 고객의 독자적인 구제 수단을 기술합니다.

**6. 소유권 및 기밀유지.** 호스팅된 소프트웨어 및 서비스, 모든 관련 문서, 복사본, 전기한 사항 또는 문서의 전체 또는 일부에 대한 수정본 및 파생물 그리고 그와 관련된 모든 저작권, 특허, 영업 비밀 및 기타 독점적 권한은 PTC 및/또는 그 사용자 자의 독점적 재산입니다. 고객은 (a) 호스팅된 소프트웨어를 역엔지니어링하거나 사용 중 알고리즘을 취득하거나 (b) 호스팅된 소프트웨어의 파생 작업을 생성하거나 (c) 제 3 자에게 고객의 로그인 또는 비밀번호를 사용하여 서비스에 액세스하도록 권한을 부여하거나 허용하거나 이를 시도해서는 안 됩니다. 고객이 수행하는 일체의 통계 및 벤치마킹 등, 호스팅된 소프트웨어 및 이러한 소프트웨어 성능 관련 모든 비공개 정보는 PTC 의 기밀 정보로 간주되며, 고객은 본 약관에 따른 권리를 행사하는 목적 외의 어떤 목적으로도 이러한 정보를 사용하거나 제 3 자에게 공개하면 안 됩니다.

**7. 호스팅된 데이터**

(a) PTC 는 보안 위반을 방지하기 위해 상업적으로 합리적인 조치를 취하거나 상업적으로 합리적인 조치가 취해지도록 합니다. 고객은 호스팅된 데이터에 다음이 포함되지 않는다는 것에 동의합니다. (i) 미국 정부 또는 다른 국가의 정부가 국가 안보를 이유로 무단 공개 방지를 요구하기 위해 분류되었거나, Controlled Unclassified Information, ITAR에 의해 통제되거나 달리 결정된 정보, 문서 또는 기술 데이터(단, 이 제한은 견적서에서 그렇게 명시한 경우 ITAR 통제 데이터에 관해서는 적용되지 않음), 및/또는 (ii) 특정

환자/개인을 식별하는 데 사용할 수 있는 의료, 인구통계학, 영상 또는 서술 정보를 포함한 "보호 대상 의료 정보"인 데이터 및/또는 미국의 "Health Insurance Portability & Accountability Act of 1996" 및 해당 법률에 따라 공포된 규정(통칭해서 "HIPAA")이 적용되는 기타 데이터.

(b) PTC 는 호스팅된 모든 데이터를 기밀로 취급해야 하며, 호스팅된 데이터를 (i) 서비스 제공(고객에게 고객의 서비스 이용에 대하여 보고하는 것 포함), (ii) 보안 및 기술 지원 목적 및 고객 불만 및 사용 제한을 확인하기 위해 또는 고객에 대한 PTC 의 의무를 준수하기 위한 목적으로 고객의 서비스 이용을 모니터링, (iii) 서비스를 제공하기 위해 해당 정보를 알아야 하는 PTC 하청업체(단, 해당 하청업체는 유사한 기밀유지 의무에 구속됨)와 공유하는 데에만 사용해야 합니다. 명확성을 기하자면, 그러한 호스팅된 데이터를 기밀로 유지해야 하는 PTC 의 의무는 법에 의해 PTC 가 공개해야 하는 정보(단, 필요한 공개 범위 내에 있는 정보에 한함)에는 적용되지 않습니다.

(c) 개인 데이터 처리 의무의 이행과 관련하여 PTC 가 수신 또는 수집하는 모든 개인 데이터는 데이터 처리 약정과 PTC 의 개인 정보 보호 정책(모두 <https://www.ptc.com/en/documents/policies>에서 확인할 수 있음)에 따라 처리된다. 고객은 PTC 가 전 세계에서 활동하는 글로벌 기업의 일부라는 것과 개인 데이터가 고객의 국가 외부에서 처리될 수 있다는 것을 인정한다. 그러한 개인 데이터의 모든 전송은 해당되는 데이터 프라이버시 관련 법률에 따라야 한다. 고객은 PTC 에 제공된 개인 데이터가 해당되는 데이터 보호 법률에 따라 획득했다는 것을 인정한다.

**8. 기간 및 해지**

(a) 최초 서비스 기간 및 모든 갱신 조항은 견적서에 명시된 바에 따릅니다. 일방 당사자는 상대 당사자가 본 문서 또는 견적서에 규정된 약정을 위반하고 비위반 당사자로부터 그에 대한 서면 통지를 받은 후 30 일 이내에 해당 위반 사항을 해결하지 못하는 경우 서비스를 해지할 수 있습니다.

(b) 4~10 절은 서비스의 해지 또는 만료 후에도 효력을 유지합니다.

**9. 보증/보증의 부인/책임 제한**

(A) PTC 는 호스팅된 소프트웨어가 이러한 소프트웨어에 동봉된 당시 적용되는 문서에 따라 실질적으로 기능함을 보장합니다. 이러한 보증에 위반이 발생하는 경우, PTC 의 유일한 책임 및 고객의 유일한 구제책은 PTC 가 상업적으로 합리적인 조치를 통해 (a) 보증을 준수하도록 호스팅된 소프트웨어를 수정 또는 교체하거나 (b) 동일한 결과 또는 기능을 도출하는 해결책이나 대안적 접근법을 식별 또는 제공하거나, 또는 PTC 가 상기 (a)나 (b)에서 설명하는 대로 해결책을 제공하지 못하는 경우 PTC 가 이 합의를 해지하고 고객이 그러한 보증 위반을 PTC 에 알린 날짜 이후의 기간에 대해 고객이 지급한 월간 서비스 요금 또는 기타 반복적 서비스 요금을 환불하는 것입니다.

(B) 본 문서에 명시적으로 기술된 경우를 제외하고, PTC 는 만족스러운 품질, 특정 목적에 대한 적합성 및/또는 비침해 및/또는 서비스의 보안에 관한 보증 또는 호스팅된 데이터가 비인가자에 의해 파괴, 손실, 차단, 또는 개조되지 않는다는 보증을 포함해 명시적이든 암묵적이든, 서면 또는 구두상의 모든 보증을 부인합니다. PTC 는 호스팅된 소프트웨어의 운영 또는 기타 사용에서 중단이나 오류가 없을 것이라거나 호스팅된 데이터에 피해 또는 파괴를 야기하지 않을 것이라는 보증을 하지 않습니다. 전항의 내용에 제한을 두지 않고, PTC 는 PTC 에서 제공하거나 PTC 로 인해 고객이 이용할 수 있게 된 호스팅된 소프트웨어를 위한 보안 솔루션, 장치 또는 기능("패치", 수정 사항 및 업데이트 포함)을 고객이 구현했을 경우 예방할 수 있었을 보안 사고 또는 데이터 손실 발생에 대해 책임을 지지 않습니다.

(C) 위 5 절에 해당하는 경우를 제외하고, 보증, 계약, 불법 행위 또는 다른 요인에 근거한 경우를 막론하고 서비스의 생성, 라이선스 부여, 공급, 공급 실패 또는 사용으로 인해 발생하거나 그와 관련하여 또는 본 서비스 약정과 관련하여 발생하는 모든 배상 청구 및 책임에 대한 PTC 및 그 사용자 허가자의 최대 총 책임은 해당 배상 청구에 대해 제기된 사건 이전의 12 개월 동안 서비스에 대해 PTC 에 지급된 요금을 초과하지 않습니다. 어떤 경우에도 PTC 와 그 자회사나 계열사, 사용자 허가자나 그 이사, 임원, 직원 또는 대리인은, 이익 손실에 대한 피해, 비즈니스 중단, 중단으로 인한 데이터 사용 손실 및 일체의 손실, 인터넷/제 3 자 전기 통신 서비스 또는 제 3 자 보안 기능 또는 시스템의 해지 또는 운영 실패를 포함하되 그에 한정하지 않고, 간접적이거나 특별하거나 부수적인 피해가 발생할 가능성에 대해 PTC 가 통지를 받았더라도 그러한 피해에 대해 책임을 지지 않습니다. 고객은 소송의 원인이 발생한 날로부터 1 년이 경과한 후에는 어떤 이유론든 PTC 및/또는 그 이사, 임원, 직원 또는 대리인에 대해 일체의 소송을 제기하지 않을 것에 동의합니다. 본 9 절에 규정된 제한 및 제외 사항은 해당 법률에 위배되는 경우 사망 또는 신체적 상해에 관한 배상 청구에는 적용되지 않습니다.

## 10. 일반

(a) 준거법 및 관할권. 미국 이외 고객용 추가/기타 클라우드/SaaS 약정에 명시된 경우를 제외하고는, (i) 본 합의서 하에서 발생하는 모든 분쟁에는 매사추세츠 주 법률이 적용되며 매사추세츠 주 법률에 따라 해석됩니다, 및 (ii) 본 합의서에 따라 또는 이로 인해 발생하거나 어떤 형태로든 계약과 관련하여 발생하는 모든 분쟁은 매사추세츠 주에

소재하는 주 또는 연방 법원에서만 소송이 제기될 수 있으며, 다른 어떤 법원이나 관할권에서도 소송을 제기할 수 없습니다.

(b) 불가항력. PTC 는 PTC 의 통제를 벗어나는 원인으로 인해 의무 수행이 지연되거나 방해로 받는 범위 안에서 의무를 불이행하지 않습니다.

(c) 수출. 고객은 고객이나 사용자가 미국 상무부의 금지 대상자 명단(Denied Persons List), 법인 명단(Entity List) 또는, 미증명 명단(Unverified List), 미국 국무부의 확산 금지 제재 명단(Nonproliferation Sanctions List) 또는 미국 재무부의 특별 지정 대상국 및 차단 대상자 명단 또는 분야별 제재 대상(Sectoral Sanctions Identifications, SSI)(각각 "목록", 통칭해서 "제한 당사자 목록")에 포함되어 있지 않음을 보증하고 진술합니다. 제한 당사자 목록은 다음에서 확인할 수 있습니다. [http://export.gov/ecr/eg\\_main\\_023148.asp](http://export.gov/ecr/eg_main_023148.asp). 고객은 수출 또는 재수출에 대해 미국 상무부나 다른 정부 기관의 필수적인 동의 획득을 포함하되 그에 한정하지 않고, 미국 및 적용되는 다른 국가의 일체의 수출 통제 규정을 먼저 준수하지 않고 서비스를 직접 또는 간접적으로 수출 또는 재수출하지 않으며, 수출 또는 재수출을 하려는 기타 개인 또는 법인에 제공하거나 서비스에 대한 액세스를 제공하지 않습니다.

(d) 마케팅. 고객은 본 계약의 유효기간 동안, PTC 가 홍보나 마케팅 자료에서 고객을 PTC 해당 소프트웨어 및 서비스의 고객/최종 사용자로 명기할 권한이 있음에 동의한다.

(e) 통지. 본 합의서에 따른 통지는 서면 방식이어야 하며, PTC 에 보내는 경우 PTC 법무 자문위원회에게, 고객에게 보내는 경우 견적서에 명시된 주소로 발송해야 합니다.

(f) 양도, 권리 포기, 수정. 고객은 본 서비스 약정에 따른 고객의 권리 또는 의무를 PTC 의 사전 서면 동의 없이 양도, 이전, 위임할 수 없습니다. 위임, 양도, 이전 또는 재라이선스에 대한 일체의 시도는 무효이며 이 서비스 약정을 위반하는 것입니다.

(g) 전체 합의서, 분리 가능성. 본 합의서는 각 당사자 간의 전체 합의서로 간주되며, 관련 주제에 대한 모든 이전 논의, 대면 및 이해보다 우선하여 적용됩니다. 본 합의서의 일부 항목이나 항목의 적용이 어느 이유에서든 어느 정도로든 유효하지 않거나 실행 불가능한 것으로 여겨지는 경우, 이 합의서의 나머지 항목은 여전히 실행 가능하고 구속력을 지니며 각 당사자의 의도를 합리적으로 구현하기 위해 그러한 것으로 해석되어야 합니다.

## 별첨 A - 정의

"미국 이외 고객용 추가/기타 클라우드/SaaS 약정"은 해당 이름으로 된 문서(<http://www.ptc.com/legal-agreements>)를 지칭합니다.

"PTC 클라우드 및 SaaS 제품 특정 규정"은 해당 이름으로 된 문서(<http://www.ptc.com/legal-agreements>)를 지칭합니다.

"클라우드 서비스"는 본 합의서에 명시된 대로 고객이 특정 IT 관리 및 애플리케이션 관리 지원 서비스와 함께 인터넷을 통해 호스팅된 소프트웨어에 액세스할 수 있도록 PTC가 제공하는 호스팅 서비스를 의미합니다. 클라우드 서비스의 경우 고객은 호스팅된 시스템을 통해 고객에게 제공되는 호스팅된 소프트웨어에 대한 라이선스를 별도의 PTC 고객 합의서 또는 각 당사자 간의 기타 소프트웨어 라이선스 합의서에 따라 구매하거나 이미 구매했으며, 고객은 그러한 호스팅된 소프트웨어에 대한 지원을 (직접 또는 가입 라이선스의 일부로) 구매합니다.

"지명된 기술 지원 인력"은 호스팅된 소프트웨어에 대해 훈련을 받은 주제별 전문가로 고객이 서면으로 PTC에 알려진 기술 담당자를 의미합니다.

"정지 시간 비율"은 (1) 해당 분기의 누적 거래 중지 시간(분)을 (2) 해당 분기의 누적 시간(분)으로 나누어 얻은 결과와 같습니다.

"양해된 정지 시간"은 다음의 상황을 의미합니다.

- (i) 서비스 약정 10(b)절에 규정된 불가항력.
- (ii) PTC의 태만 또는 계획적인 위법 행위가 원인이 아니며 PTC의 통제 범위 밖에서 발생한 데이터 전송 실패.
- (iii) 고객을 위해 또는 고객에 의해 개발되어 호스팅된 시스템에서 실행되거나 호스팅된 시스템과 상호 작용하는 애플리케이션에서 야기된 정지 시간.
- (iv) 고객이 사용하고 있으며 호스팅된 시스템이 아닌 제3자 소프트웨어 및/또는 고객을 위해 또는 고객에 의해 개발된 제3자 소프트웨어 통합에서 야기된 정지 시간.
- (v) 인터넷 오류 또는 고객 네트워크 오류로 인한 정지 시간.
- (vi) 보수정지(긴급 보수정지 포함)에서는 PTC가 특정 상황에서 합리적으로 가능한 한 많은 통지를 고객에게 제공하기 위해 노력합니다.

"호스팅된 데이터"는 고객 및 사용자에게 의해 또는 호스팅된 소프트웨어 사용을 통해 호스팅된 소프트웨어나 호스팅된 시스템에 전송, 로드 또는 저장되는 데이터를 의미합니다.

"호스팅된 소프트웨어"는 견적서에 명시된 대로 PTC가 서비스를 제공할 때 상업적으로 이용할 수 있는 표준 PTC 소프트웨어를 의미합니다.

"호스팅된 시스템"은 PTC 및/또는 계약자가 고객 및 기타 PTC 고객에게 호스팅된 소프트웨어와 호스팅된 데이터에 원격에 대한 원격 액세스를 제공하는 서버 및 컴퓨터 네트워크를 의미합니다.

"라이선스 기반 문서"는 해당 이름으로 된 문서(<http://www.ptc.com/legal-agreements>)를 지칭합니다.

"PTC"는 해당하는 경우 미국 이외 고객용 추가/기타 클라우드/SaaS 약정에 명시된 대로 PTC Inc. 또는 해당 PTC 자회사를 의미합니다.

"PTC 서비스 보안 및 지원 문서"는 해당 이름으로 된 문서(<http://www.ptc.com/legal-agreements>)를 지칭합니다.

"SaaS 서비스"는 본 합의서에 명시된 대로 고객이 특정 IT 관리 및 애플리케이션 관리 지원 서비스와 함께 인터넷을 통해 호스팅된 소프트웨어에 액세스할 수 있도록 PTC가 제공하는 SaaS 서비스를 의미합니다. SaaS 서비스에서 고객은 호스팅된 시스템을 통해 고객이 이용할 수 있는 호스팅된 소프트웨어의 라이선스를 구매하지 않으며, 이미 구매하지 않았습니다.

"서비스 기간"은 이 서비스 약정의 8 절에 따라 PTC가 서비스를 수행하기로 약정하는 기간(즉, 최초 계약 기간 및 갱신 시간)을 의미합니다.

"저장소"는 해당 환경에서 고객이 사용하는 디스크 저장소의 양을 의미합니다.

"거래 중지"는 호스팅된 시스템 및 그러한 서버의 인터넷 연결을 위한 대역폭 용량과 속도가 부족하고, 호스팅된 소프트웨어 및 호스팅된 데이터에 사용자가 액세스하기 위한 최대 수요를 충족하지 못하여 그러한 허용된 사용자가 호스트 서버나 호스트 서버의 인터넷 연결의 용량 또는 속도 부족으로 인해 액세스를 거부당하거나 액세스가 불가능하거나 액세스가 중단된 기간('분' 단위로 측정)을 의미합니다. 단, 양해된 정지 시간은 제외됩니다.

"사용자"는 고객 또는 하청업체, 공급업체, 비즈니스 파트너 또는 고객의 고객이 직원 또는 컨설턴트 중에서 호스팅된 소프트웨어 및 호스팅된 데이터에 액세스할 수 있도록 고객이 승인한 사람을 의미합니다.