

아래의 번역은 단지 정보 제공 목적으로 제공됩니다. 이 번역본과 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연 포함), 최종 업데이트된 영문본이 우선합니다.

Amazon AppStream 2.0 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 10일

본 Amazon AppStream 2.0 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 Amazon AppStream 2.0 사용 시 적용되는 정책으로 Amazon AppStream 2.0을 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 약관과 [AWS 고객 계약](#)의 약관 또는 귀하의 서비스 사용에 적용되는 당사와의 기타 계약(“계약”)이 상충하는 경우, 본 SLA의 약관이 적용되지만 상충되는 범위에 한정되어 적용됩니다. 본 서비스 수준 계약서에 대문자로 표기되었으나 정의되지 않은 용어는 계약서에 명시된 의미를 갖습니다.

서비스 약정

AWS는 매월 청구 주기 동안에 모든 AWS 지역에서 Included 서비스를 매월 최소 2.0%의 가용성을 제공할 수 있도록 상업적으로 합리적인 노력을 기울입니다(“서비스 약정”). Amazon AppStream 2.0가 서비스 약정을 충족하지 않는 경우, 사용자는 아래에 설명된 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 아래 일정에 따라 해당 AWS 지역에서 해당 월 동안 사용자가 Amazon AppStream 2.0에 대해 지불한 총 플릿 요금(사용자 수수료 제외)의 백분율로 계산됩니다.

월간 가동율	서비스 크레딧 백분율
--------	-------------

99.9% 미만, 99.0% 이상	10%
--------------------	-----

99.0% 미만, 95.0% 이상	25%
--------------------	-----

95.0% 미만	100%
----------	------

서비스 크레딧은 귀하가 지불해야 하는 향후 Amazon AppStream 2.0 결제에 대해서만 적용됩니다. 당사의 재량으로 서비스 크레딧은 가용이 불가능한 결제 주기에 대해 지불한 신용 카드에 발행될 수 있습니다. AWS는 서비스 크레딧을 환불하거나 다른 지불을 하지 않습니다. 서비스 크레딧은 해당 월 청구 주기에 대한 크레딧 금액이 1달러(\$1 USD) 이상인 경우에만 적용되고 발행됩니다. 서비스 크레딧은 다른 계정으로 양도하거나 적용할 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, Amazon AppStream 2.0 을 제공하지 못하거나 사용할 수 없는 경우 또는 기타 비가용성에 대한

아래의 번역은 단지 정보 제공 목적으로 제공됩니다. 이 번역본과 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연 포함), 최종 업데이트된 영문본이 우선합니다.

귀하의 유일하고 배타적인 구제책은 본 SLA의 조건에 따라 서비스 크레딧(적격한 경우)을 받는 것입니다.

크레딧 요청 및 지불 절차

서비스 크레딧을 받으려면 [AWS 지원 센터에 사례를 개시하고](#) 불만 사항을 제출해야 합니다. 크레딧 자격을 갖추기 위해서는 케이스가 발생한 후 두 번째 청구 주기 말까지 크레딧 요청이 당사에 접수되어야 하고 청구서에는 다음 사항을 기재해야 합니다.

1. 제목줄에 “SLA 크레딧 요청”이라는 문구
2. 귀하가 주장하는 각 가용 불능 사건의 일시
3. 영향을 받은 사용자, 스택 및 플릿
4. 오류가 기록된 청구 대상 가동 불능을 증명하는 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 제거하거나 별표로 대체되어야 함).

월간 가동률이 서비스 약정보다 적은 것으로 확인되면 당사는 귀하의 요청을 확인한 달 이후 다음 청구 주기 내에 해당 서비스 크레딧을 지급합니다. 서비스 크레딧을 요청하지 않거나 요청을 확인하는 데 필요한 기타 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 수 있는 자격이 박탈됩니다.

Amazon AppStream 2.0 SLA 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 Amazon AppStream 2.0경계 지점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함한 당사의 합리적 통제 범위를 벗어난 요인, (ii) 이미지, 스트리밍 애플리케이션, 운영 체제 설정, 플릿, 스택, ID 제공업체, Active Directory 환경, VPC, DNS의 부적절한 구성을 포함한 귀하의 작위 또는 부작위, (iii) 귀하 또는 귀하 사용자의 장비, 소프트웨어, 네트워크 또는 기타 기술, (iv) 플릿의 과소 프로비저닝 또는 자동 크기 조정, 세션 종료 또는 주기적인 스트리밍 리소스 새로 고침을 통한 새로운 스트리밍 리소스 프로비저닝 보류 등으로 인한 프로비저닝 및 사용 가능한 스트리밍 리소스 부족, (v) 가이드라인을 따르지 않거나 AWS 사이트의 Amazon AppStream 2.0 문서에 설명된 제한 내에서 서비스를 이용하지 않는 경우, (vi) 계약에 따라 귀하의 Amazon AppStream 2.0 사용 권한이 정지 또는 종료된 경우(총칭하여 “Amazon AppStream 2.0 SLA 제외 사항”이라 함)로 인한 Amazon AppStream 2.0의 비가용성, 일시 중단 또는 종료나 기타 Amazon AppStream 2.0 성능 문제에는 적용되지 않습니다. 월간 가동률 계산에 사용된 요인과 다른 요인이 가용성에 영향을 미친 경우, 당사는 당사 재량으로 그러한 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다.

아래의 번역은 단지 정보 제공 목적으로 제공됩니다. 이 번역본과 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연 포함), 최종 업데이트된 영문본이 우선합니다.

정의

- “배포 시간”은 특정 AWS 지역에서 청구 월 동안 특정 스트리밍 리소스가 프로비저닝되어 스트리밍에 사용할 수 있는 총 시간(분)을 의미합니다.
- “가동 중단 시간”은 스트리밍 리소스를 사용할 수 없는 한 달 동안 프로비저닝된 모든 스트리밍 리소스에 대한 총 누적 배포 시간을 의미합니다.
- “최대 사용 가능 시간”은 청구 월 동안 AWS 계정에 프로비저닝된 모든 스트리밍 리소스에 대한 모든 배포 시간의 합계를 의미합니다.
- “월간 가동률”은 특정 AWS 지역의 해당 AWS 계정에 대한 청구 월의 최대 가용 시간에서 가동 중단 시간을 뺀 시간을 최대 가용 시간으로 나눈 값입니다. 월간 가동률 계산 공식은 다음과 같습니다. 월간 가동률(%) = (최대 가용 시간 – 가동 중단 시간) / 최대 가용 시간
Amazon AppStream 2.0 SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생한 가동 중단은 월간 가동률 측정에서 제외됩니다.
- “서비스 크레딧”은 달러 크레딧으로 위에 명시된 대로 계산되며, 적격의 계정에 크레딧이 적용됩니다.
- “스트리밍 리소스”는 상시 가동 스트리밍 인스턴스, 온디맨드 스트리밍 인스턴스 또는 탄력적 플릿을 의미합니다.
- 1분 동안 스트리밍 리소스에 대한 모든 연속 연결 시도가 실패하면 해당 1분 동안 스트리밍 리소스는 “사용 불가능”으로 간주됩니다. 1분 동안 스트리밍 리소스에 대한 연결 시도가 없으면 해당 1분 동안 스트리밍 리소스를 사용할 수 있는 것으로 간주합니다.