

아래의 번역은 참고용으로만 제공됩니다. 이 번역본과 마지막으로 업데이트된 영어 버전 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지역으로 인한 경우 포함) 영어 버전이 우선합니다.

# AWS AppFabric 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2023년 6월 21일

본 AWS AppFabric 서비스 수준 계약("SLA")은 AWS AppFabric ("AWS AppFabric") 이용에 적용되는 정책이며 AWS AppFabric을 이용하는 각 계정에 별도로 적용됩니다. 본 SLA의 조건과 [AWS 고객 계약](#)의 또는 사용자의 서비스 사용에 적용되는 당사와의 기타 계약("계약")의 조건이 상충하는 경우, 본 SLA의 조건이 적용되지만 상충되는 범위에 한정되어 적용됩니다. 본 서비스 수준 계약서에 대문자로 표기되었으나 정의되지 않은 용어는 계약서에 명시된 의미를 갖습니다.

## 서비스 약정

AWS는 매월 청구 주기 동안 각 AWS 리전에서 AWS AppFabric을 월간 가동률이 99.9% 이상으로 사용할 수 있도록 상업적으로 합당한 노력을 기울입니다("서비스 약정"). AWS AppFabric이 서비스 약정을 충족하지 않는 경우, 사용자는 아래에 설명된 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

## 서비스 크레딧

서비스 크레딧은 아래 일정에 따라 서비스 약정이 충족되지 않은 월별 청구 주기 동안 영향을 받은 AWS 리전에서 AWS AppFabric에 대해 귀하가 지불한 총 요금의 백분율로 계산됩니다.

월간 가동률	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 AWS AppFabric 결제에 대해서만 적용됩니다. 당사의 재량에 따라, 당사는 비가용성이 발생한 대금 청구 주기에 귀하가 지불하는 데 사용한 신용카드로 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다. 서비스 크레딧으로 AWS에서 환불 또는 기타 금전적 보상을 받을 수 없습니다. 서비스 크레딧은 해당 월별 청구 주기에 대한 크레딧 금액이 1달러(\$1 USD)를 초과하는 경우에만 적용 및 발급됩니다. 서비스 크레딧은 다른 계정으로 이전하거나 다른 계정에 적용할 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, AWS AppFabric을 제공하지 못하거나 사용할 수 없는 경우, 또는 기타 비가용성에 대한 귀하의 유일하고 배타적인 구제책은 본 SLA의 조건에 따라 서비스 크레딧(적격한 경우)을 받는 것입니다.

## 크레딧 요청 및 지급 절차

서비스 크레딧을 받으려면, [AWS 지원 센터](#)에서 케이스를 열어 청구서를 제출해야 합니다. 자격이 되려면 사건이 발생한 후 두 번째 청구 주기가 끝날 때까지 크레딧 요청을 당사가 받아야 하며, 여기에는 다음이 포함되어야 합니다.

1. 제목줄에 “SLA 크레딧 요청”이라는 문구
2. 청구 주기 및 귀하가 서비스 크레딧을 청구하는 AWS 지역(들), 청구 주기에 대한 해당 AWS 지역의 월간 가동률, 그리고 청구 주기 동안 해당 AWS 지역에서 100% 미만의 가용성을 보이는 특정 날짜, 시간 및 5분 간격의 가용성
3. 오류가 기록되고 청구하는 가동 불능을 증명하는 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 제거하거나 별표로 대체되어야 함).

당사가 그러한 요청의 월간 가동률을 확인하고 가동률이 서비스 약정보다 적을 경우, 당사는 요청한 달의 다음 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 발급합니다. 크레딧 요청서 및 위에 명시된 기타 정보를 제공하지 않을 경우 서비스 크레딧을 받을 자격이 상실됩니다.

## AWS AppFabric SLA 제외 사항

서비스 약정은 AWS AppFabric이 가용 불능, 정지 또는 종료되는 경우, 혹은 기타 AWS AppFabric 성능 문제가 있는 경우에는 적용되지 않습니다. (i) 불가항력적 사건이나 AWS

AppFabric의 분계점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여, 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생한 경우, (ii) 귀하 또는 제3자의 작위 또는 부작위로 인해 초래된 경우(예: 암호화 키 비활성화 또는 암호화 키 액세스 불능, 인증 토큰 무효화 또는 비활성화, 잘못 설정된 권한, 만료되거나 올바르지 않은 인증 자격증명/토큰, 제3자의 API 지원 중단, 제3자의 AWS AppFabric 데이터 스로틀링 등), (iii) 귀하가 AWS 사이트의 [AWS AppFabric 기술 문서](#)에 설명된 지침 및 모범 관행을 따르지 않음으로 인한 경우, (iv) 귀하의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술에서 기인하는 경우, 또는 (v) 계약에 따라 AWS AppFabric을 사용할 수 있는 귀하의 권리를 당사가 정지 또는 종료시킴으로 인한 경우(총칭하여, “AWS AppFabric SLA 제외 사항”). 월간 가동률 계산에 사용되는 요인이 아닌 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받은 경우, 당사는 자체 재량으로 그러한 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다.

## 정의

- “가용성”은 AWS AppFabric에서 처리한 성공적인 요청 및 예정된 작업의 백분율로 5분 간격으로 계산됩니다. 이러한 요청이 실패하지 않고, 예정된 작업이 주어진 5분 간격으로 오류 없이 실행되는 경우, AppFabric이 해당 간격에 100% 가용한 것으로 간주됩니다.
- “요청”은 AWS Console 또는 AWS Command Line Interface(CLI)에서 모든 승인된 애플리케이션에 대한 사용자의 액세스 권한을 얻기 위한 StartUserAccessTasks API에 대한 호출입니다.
- “예정된 작업”은 모든 승인된 SaaS 애플리케이션에서 가용한 감사 로그를 설정된 대상으로 반복 전달하는 것입니다.
- “오류”는 500 또는 503 오류 코드(AWS AppFabric 콘솔에서 내부 서비스 오류 또는 서비스 불가 상태로 표시됨), 혹은 AWS AppFabric SLA 제외 사항에 열거된 사유를 제외한 AWS AppFabric의 내부 서비스 오류로 인해 수집 대상 실패 상태를 표시하는 모든 요청입니다.
- 해당 AWS 리전에 대한 “월간 가동률”은 해당 월별 청구 주기의 모든 5분 간격에 대한 가용성의 평균으로 계산됩니다. AWS AppFabric SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생한 가동 중단은 월간 가동률 측정에서 제외됩니다.

- “서비스 크레딧”은 위에 규정된 바에 따라 계산된 달러 크레딧으로, 대상 AWS AppFabric 계정으로 환급할 수 있습니다.