

아래 번역본은 정보 제공 목적으로만 제공됩니다. 이 번역본과 최종 업데이트 된 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함), 영문본이 우선합니다.

AWS IoT 디바이스 디펜더 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 5일

본 AWS IoT 디바이스 디펜더 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 AWS IoT 디바이스 디펜더의 이용을 규율하는 정책으로, AWS IoT 디바이스 디펜더를 이용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 약관과 [AWS 고객 계약](#)의 약관 또는 사용자가 당사 서비스를 이용할 때 적용되는 당사와의 기타 계약(이하 “계약”)이 상충하는 경우, 본 SLA의 약관이 적용되지만 이러한 상충이 일어나는 범위에 한정되어 적용됩니다. 본 서비스 수준 계약서에 표기되었으나 정의되지 않은 대문자 용어는 계약서에 명시된 의미를 가집니다.

서비스 약정

AWS는 월별 청구 주기(이하“서비스 약정”)동안 각 AWS 리전에서 AWS IoT 디바이스 디펜더를 99.9% 이상의 월간 가동률로 사용할 수 있도록 상업적으로 합리적인 노력을 기울일 것입니다. AWS IoT 디바이스 디펜더가 서비스 약정을 충족하지 못하는 경우, 사용자는 아래에 설명된 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 월간 가동률이 아래 표에 명시된 범위 내에 속하는 월별 청구 주기에 적용되며, 해당 AWS 리전에서 AWS IoT 디바이스 디펜더에 대해 사용자가 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 AWS IoT 디바이스 디펜더에 대해 귀하가 향후 지불해야 하는 요금에만 적용됩니다. 당사는 재량에 따라 오류가 발생한 청구 주기에 사용자가 결제 시 사용한

신용카드로 서비스 크레딧을 지급할 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 양도하거나 적용할 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, 이용 불가, 성능 저하, 또는 기타 사유로 AWS IoT 디바이스 디펜더를 제공하지 못하는 경우, 귀하의 유일하고 배타적인 구제 수단은 본 SLA의 약관에 따라 서비스 크레딧(자격이 되는 경우)을 받는 것입니다.

크레딧 요청 및 지급 절차

서비스 크레딧을 받으려면, [AWS 지원 센터](#)에 사건을 개시하고 반드시 요청서를 제출해야 합니다. 자격이 되려면 사건이 발생한 후 두 번째 청구 주기가 끝날 때까지 크레딧 요청을 접수해야 하며, 여기에는 다음이 포함되어야 합니다.

1. 제목줄에 “SLA 크레딧 요청”이라고 기재
2. 귀하가 청구하는 오류율이 0이 아닌 각 사건의 발생 날짜, 시간 및 AWS 리전
3. 청구하는 가동 불능에 대한 오류가 기록되어 있고 이를 증명하는 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 제거하거나 별표로 대체해야 함)

해당 요청의 월간 가동률을 당사가 확인했을 때 서비스 약정보다 낮은 경우 당사는 사용자의 요청을 확인한 달의 다음 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 지급합니다. 크레딧 요청서 및 위에 명시된 기타 정보를 제공하지 않을 경우 서비스 크레딧을 받을 자격이 상실됩니다.

AWS IoT Device Defender SLA 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 AWS IoT 디바이스 디펜더의 경계 지점을 벗어난 인터넷 접속 또는 이와 관련된 문제를 포함하여 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생하는 경우, (ii) 사용자의 작위 또는 부작위로 인해 발생하는 경우, (iii) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생하는 경우, (iv) 사용자가 AWS 사이트에 있는 AWS IoT 디바이스 디펜더 문서에 설명된 지침을 따르지 않거나 제한 사항을 초과하여 발생한 경우, 또는 (v) 계약(이하 “AWS IoT 디바이스 디펜더 SLA 제외 사항”으로 총칭함)에 따라 당사가 사용자의 AWS IoT 디바이스 디펜더 사용 권한을 일시 중지 또는

종료한 경우에는 AWS IoT 디바이스 디펜더의 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 AWS IoT 디바이스 디펜더 성능 문제에는 적용되지 않습니다. 오류율 계산에 사용되는 요인이 아닌 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받은 경우, 당사는 자체 재량으로 해당 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다.

정의

- “오류율”은 다음을 의미합니다.
(i) AWS IoT 디바이스 디펜더가 “InternalError” 또는 “ServiceUnavailable” 오류 상태로 반환한 내부 서버 오류의 총수를 (ii) 5분 간격 동안 해당 요청 유형에 대한 총 요청 수로 나눈 값입니다. 각 AWS IoT 디바이스 디펜더 계정의 오류율은 월별 청구 주기에서 각 5분 간격마다 백분율로 계산됩니다. 내부 서버 오류 발생 건수 계산에는 AWS IoT 디바이스 디펜더SLA 제외 사항의 결과로 인해 직접 또는 간접적으로 발생하는 오류는 포함되지 않습니다.
- 특정 AWS 리전에 대한 “월간 가동률”은 100%에서 월별 청구 주기에서 5분 간격마다 발생한 오류율 평균을 빼서 계산합니다.
- “서비스 크레딧”은 위에 규정된 바에 따라 계산된 달러 크레딧으로, 적격한 AWS IoT 디바이스 디펜더 계정으로 환급될 수 있습니다.