

아래 번역문은 정보 제공 목적으로만 제공되는 것입니다. 이 번역본과 최종 업데이트된 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함)에는, 영문본이 우선합니다.

AWS Interactive Video Service(IVS)

서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 5일

이 AWS Interactive Video Service(이하 “IVS”) 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 IVS 사용을 규율하는 정책으로 IVS를 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 약관과 [AWS 고객 계약](#)의 약관 또는 사용자의 서비스 이용에 적용되는 당사와 기타 계약(이하 “계약”)이 상충하는 경우, 본 SLA의 약관이 적용되지만 상충되는 범위에 한정되어 적용됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 굵게 강조 표시된 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다.

서비스 약정

AWS는 월별 청구 주기 동안 각 AWS 리전에서 최소 99.9% 이상의 월간 가동률로 IVS를 제공하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 “서비스 약정”). IVS가 서비스 약정을 충족하지 않는 경우 사용자는 아래 설명된 대로 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 아래 표에 명시된 대로 서비스 약정이 충족되지 않은 월별 청구 주기 동안 영향을 받은 AWS 리전에서 사용자가 IVS에 대해 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 사용자가 지불해야 하는 향후 IVS 결제에만 적용됩니다. 당사는 재량에 따라 비가용성이 발생한 청구 주기에 사용자가 결제 시 사용한 신용카드로 서비스 크레딧을 지급할 수 있습니다. 서비스 크레딧으로는 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 다른 계정에 적용할 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한 IVS의 비가용성, 작동 불능, 또는 기타 AWS에서 IVS를 제공하지 못하는 경우 사용자의 유일한 구제 수단은 본 SLA 조건에 따라 서비스 크레딧(대상에 해당하는 경우)을 받는 것입니다.

크레딧 요청 및 지급 절차

서비스 크레딧을 받으려면, [AWS 지원 센터에서 케이스를 열어](#) 청구서를 제출해야 합니다. 자격이 되려면 사건이 발생한 후 두 번째 청구 주기가 끝날 때까지 다음 정보를 기재하여 당사에 크레딧 요청을 접수해야 합니다.

(i) 제목줄에 “SLA 크레딧 요청”이라고 기재

(ii) 서비스 크레딧을 청구하는 청구 주기 및 AWS 리전, 해당 청구 주기 동안 해당 AWS 리전의 월간 가동률, 청구 주기 동안 해당 AWS 리전의 가용성이 100% 미만이었던 각 5분 간격이 발생한 날짜, 시간 및 가용성

(iii) 가동 불능 상태에 있었다고 사용자가 주장하는 오류를 기록한 사용자의 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 제거하거나 별표로 대체해야 함).

크레딧을 요청한 월간 가동률을 당사에서 확인했을 때 그 가동률이 해당 서비스 약정보다 낮을 경우, 당사는 크레딧 요청이 있었던 달의 다음 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 지급합니다. 크레딧 요청서 및 위 정보를 제공하지 않을 경우 서비스 크레딧을 받을 수 없습니다.

AWS Interactive Video Service SLA 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 IVS의 분계점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여, 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생한 경우, (ii) 사용자의

자발적인 작위 또는 부작위로 인해 발생한 경우, (iii) 사용자가 AWS 사이트의 [IVS 사용자 가이드](#)에 설명된 모범 사례를 따르지 않아 발생한 경우, (iv) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생하는 경우, (v) 계약에 따라 IVS를 사용할 수 있는 사용자의 권리를 당사가 정지 또는 해지하여 발생하는 경우(총칭하여 “AWS Interactive Media Service SLA 제외 사항”이라 함) IVS의 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 IVS 성능 문제에는 적용되지 않습니다.

정의

- “가용성”은 IVS에서 처리한 API 요청 중 오류가 없는 백분율로 5분 간격으로 계산됩니다. 특정 5분 간격에서 요청이 이루어지지 않은 경우, 해당 간격은 100% 가용한 상태로 간주됩니다.
- “오류”는 500 또는 503 오류 코드를 표시하는 모든 요청입니다.
- 어느 특정 AWS 리전에 대한 “월간 가동률”은 월별 청구 주기에 있었던 모든 5분 간격에 대한 가용성의 평균으로 계산됩니다. 월간 가동률 측정에는 AWS Interactive Video Service SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생하는 가동 중단은 제외됩니다.
- “요청”은 IVS API에 대한 호출 또는 직접 호출을 의미합니다([IVS API 참조](#)의 설명 참고).
- “서비스 크레딧”은 달러 크레딧으로 위에 명시된 대로 계산되며, 대상 계정으로 지급합니다.