

아래 번역본은 정보 제공 목적으로만 제공됩니다. 이 번역본과 최종 업데이트 된 영문본간에(번역 지역으로 인한 경우를 포함한) 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우에는, 영문본이 우선합니다.

AWS Elemental MediaConvert 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 2일

본 AWS Elemental MediaConvert 서비스 수준 계약(Service Level Agreement, 이하 본 “SLA”)은 AWS Elemental MediaConvert 사용을 규율하는 정책으로서, AWS Elemental MediaConvert를 사용하는 각 계정에 별도로 적용됩니다. 본 SLA의 내용이 [AWS 고객 계약](#) 또는 사용자의 당사 서비스 사용에 적용되는 당사와의 기타 계약(이하 “계약”)의 내용이상충하는 경우, 그러한 상충의 범위에 한해서는 본 SLA의 약관이 적용됩니다. 본 SLA에 사용되었지만 정의되지 않은 굽게 강조 표시된 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다.

서비스 약정

AWS는 월별 청구 주기 동안 각 AWS 지역에서 AWS Elemental MediaConvert를 월간 가동률 99.9% 이상으로 사용할 수 있도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 “서비스 약정”). AWS Elemental MediaConvert가 서비스 약정을 충족하지 않는 경우, 사용자는 아래에 설명된 대로 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 해당 AWS 지역의 월간 가동률이 아래 표에 명시된 범위 내에 속하는 월별 청구 주기에 대해 에 대해 귀하가 지불한 다음 Elemental MediaConvert 요금의 백분율로 계산됩니다.

월간 가동률	서비스 크레딧 비율
99.0% 이상 99.9% 미만	10%
95.0% 이상 99.0% 미만	25%
95.0% 미만	100%

서비스 크레딧은 향후 사용자가 지불해야 하는 AWS Elemental MediaConvert 요금에만 적용됩니다. 당사는 당사의 재량으로 이용 불가가 발생한 청구 주기에 대한 결제에 사용한 신용 카드로 서비스 크레딧을 지급할 수 있습니다. 서비스 크레딧으로 AWS에서

환불 또는 기타 금액을 지급 받을 수 없습니다. 서비스 크레딧은 해당 월별 청구 주기에 대한 크레딧 금액이 1 달러(USD 1)를 초과하는 경우에만 적용 및 발급됩니다. 서비스 크레딧은 다른 계정으로 이전하거나 다른 계정에 적용할 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, AWS Elemental MediaConvert 의 이용 불가, 작동 불능 또는 기타 사유로 AWS Elemental MediaConvert 를 제공하지 못하는 경우, 사용자가 받을 수 있는 유일하고 배타적인 구제책은 본 SLA 약관에 따라 서비스 크레딧을 받는 것입니다(단, 자격 요건을 갖춘 경우).

크레딧 요청 및 결제 절차

서비스 크레딧을 받으려면, [AWS 지원 센터에서 케이스를 개설한 후](#) 청구서를 제출해야 합니다. 자격 요건을 갖추기 위해서는 사건이 발생한 후 두 번째 청구 주기 종료 시까지 크레딧 요청이 접수되어야 하며, 요청에는 다음 사항이 포함되어야 합니다.

- (i) 제목줄에 “SLA 크레딧 요청” 기재
- (ii) 사용자의 청구 대상인 오류율이 영(0)이 아닌 각 사건의 발생 날짜 및 시간
- (iii) 청구 대상인 가동 불능 오류가 기록된 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 제거하거나 별표로 대체해야 함)

이때 당사는 크레딧 요청의 월간 가동률을 확인하고 월간 가동률이 서비스 약정보다 낮을 경우, 해당 크레딧 요청이 발생한 달의 다음 청구 주기 내에 귀하에게 서비스 크레딧을 발행합니다. 크레딧 요청서 및 위에서 요구한 기타 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 수 없습니다.

AWS Elemental MediaConvert 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력 사건, 인터넷 접근 또는 AWS Elemental MediaConvert 의 경계점을 넘어서는 관련 문제 등 당사의 합리적인 통제 범위를 벗어난 요인으로 인한 경우, (ii) 귀하의 자의에 의한 작위 또는 부작위로 인한 경우, (iii) 귀하가 AWS 사이트의 AWS Elemental MediaConvert 사용자 가이드에 설명된 모범 사례를 따르지 않은 경우, (iv) 귀하의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인한 경우, 또는 (v) 본 계약에 따라 귀하의 AWS Elemental MediaConvert 사용 권리가 중단 또는 종료된 경우(이하 “AWS Elemental MediaConvert SLA 제외 사항”으로 통칭) 등의 상황으로 인한 AWS Elemental MediaConvert 의 사용 불가, 정지 또는 종료, 또는 기타 직간접적 AWS Elemental MediaConvert 성능 문제에는 적용하지 않습니다.

정의

- “오류율”은 (i) AWS Elemental MediaConvert 가 반환한 총 오류 수를 (ii) 특정 5 분 간격 동안의 총 요청 수로 나눈 값을 의미합니다. 해당 5 분 간격 동안 요청을 하지 않은 경우 해당 간격의 오류율은 0%인 것으로 간주합니다. 오류율은 월별 청구 주기 중 5 분

간격마다 백분율로 계산됩니다. AWS Elemental MediaConvert SLA 제외 사항으로 인해 직접 또는 간접적으로 발생하는 오류는 오류율 계산에 포함되지 않습니다.

- “오류”는 500 또는 503 HTTP 오류 응답을 반환하는 모든 API 호출을 의미합니다.
- 특정 AWS 지역에 대한 “월간 가동률”은 100%에서 월별 청구 주기에서 5 분 간격마다 발생한 오류율 평균을 차감해서 계산합니다.
- “서비스 크레딧”은 달러 크레딧으로서 위에 명시된 대로 계산하며, 대상 계정에 지급합니다.