

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

AWS Elemental MediaPackage 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 2일

본 AWS Elemental MediaPackage 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 AWS Elemental MediaPackage 사용을 규율하는 정책으로, AWS Elemental MediaPackage를 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 약관과 [AWS 고객 계약](#)의 약관 또는 귀하가 당사 서비스를 사용할 때 적용되는 당사와의 기타 계약(이하 “계약”)이 상충하는 경우, 본 SLA의 약관이 적용되지만 이러한 상충이 일어나는 범위에 한정되어 적용됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 대문자 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다.

서비스 약정

AWS는 월별 청구 주기 동안 각 AWS 리전에서 AWS Elemental MediaPackage를 월간 가동률 99.9% 이상으로 사용할 수 있도록 상업적으로 합리적인 노력을 기울일 것입니다(이하 “서비스 약정”). AWS Elemental MediaPackage 가 서비스 약정을 충족하지 못하는 경우, 사용자는 아래에 설명된 대로 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 해당 AWS 리전의 월간 가동률이 아래 표에 명시된 범위 내에 속하는 월별 청구 주기 동안 AWS Elemental MediaPackage에 대해 귀하가 지불한 다음 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 향후 사용자가 지불해야 하는 AWS Elemental MediaPackage 요금에만 적용됩니다. 당사는 재량으로 비가용성이 발생한 청구 주기에 결제 시 사용한 신용 카드로 서비스 크레딧을 지급할 수 있습니다. 서비스 크레딧으로는 AWS에서 환불 또는 기타 결제를 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 Elemental MediaPackage의 비가용성, 작동 불능 또는 그 밖에 당사가 AWS Elemental MediaPackage를 제공하지 못하는 경우 사용자가 가지는 유일하고도 배타적인 권리구제수단은 본 SLA 조건에 따라 서비스 크레딧(해당하는 경우)을 받는 것뿐입니다.

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 크레딧 요청을 접수해야 하며, 여기에는 다음이 포함되어야 합니다.

- | (i) | 제목줄에 | “SLA | 크레딧 | 요청” | 기재 |
|-------|---|------|-----|-----|----|
| (ii) | 사용자가 청구하는 오류율이 영(0)이 아닌 각 사건의 발생 날짜 및 시간 | | | | |
| (iii) | 청구하는 가동 불능에 대한 오류를 기록하는 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 제거하거나 별표로 대체되어야 함). | | | | |

그러한 크레딧 요청의 월간 가동률이 당사에 의해 확인했을 때 서비스 약정보다 적을 경우, 당사는 해당 크레딧 요청이 발생한 달의 다음 청구 주기 내에 사용자에게 서비스 크레딧을 발행합니다. 크레딧 요청서 및 위에서 요구한 기타 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 수 없습니다.

AWS Elemental MediaPackage SLA 제외 사항

AWS Elemental MediaPackage 서비스의 비가용성, 중단 또는 종료, 또는 그 밖에 AWS Elemental MediaPackage 서비스 성능 문제가 (i) 불가항력적 사유 또는 해당 AWS Elemental MediaPackage 서비스의 분계점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여 당사의 합리적인 통제 범위를 벗어난 요인으로 인해 초래된 경우, (ii) 사용자의

작위 또는 부작위로 인해 발생한 경우, (iii) 사용자가 AWS 사이트의 AWS Elemental MediaPackage 사용자 가이드에 설명된 모범 사례를 따르지 않아 발생한 경우, (iv) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생한 경우, 또는 (v) AWS 계약에 따라 AWS Elemental MediaPackage 서비스를 사용할 수 있는 사용자의 권리를 당사가 정지 또는 해지함으로 인해 발생한 경우(총칭하여 “AWS Elemental SLA 제외 사항”)에는 서비스 약정이 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 (i) AWS Elemental MediaPackage가 반환한 총 오류 수를 (ii) 주어진 5분 간격 동안의 총 요청 수로 나눈 값을 의미합니다. 주어진 5분 간격 동안 요청을 하지 않은 경우 해당 간격은 오류율이 0%인 것으로 추정합니다. 오류율은 월별 청구 주기에서 5분 간격마다 백분율로 계산됩니다. 오류율 계산에는 AWS Elemental MediaPackage SLA 제외 사항으로 인해 직접 또는 간접적으로 발생하는 오류는 포함되지 않습니다.
- “오류”는 500 또는 503 HTTP 오류 응답을 반환하는 일체의 요청입니다.
- “인그레스 요청”은 업스트림 소스에서 미디어 또는 매니페스트 파일을 전송하기 위한 AWS Elemental MediaPackage 인그레스 엔드포인트의 호출입니다.
- 특정 AWS 리전에 대한 “월간 가동률”은 월별 청구 주기에서 5분 간격마다 발생한 오류율 평균을 100%에서 빼는 방식으로 계산합니다.
- “발신 요청”은 미디어 세그먼트 또는 매니페스트 파일을 요청하기 위한 AWS Elemental MediaPackage 발신 엔드포인트의 호출입니다.
- “요청”은 발신 요청 또는 인그레스 요청입니다.
- “서비스 크레딧”은 달러 크레딧으로 위에 명시된 대로 계산되며, 대상 계정에 지급됩니다.