

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

# AWS Elemental MediaTailor 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 2일

본 AWS Elemental MediaTailor 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 AWS Elemental MediaTailor 사용을 규율하는 정책으로, AWS Elemental MediaTailor를 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 약관과 [AWS 고객 계약의 약관](#) 또는 사용자가 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 굵게 강조 표시된 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다.

## 서비스 약정

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

## 서비스 크레딧

서비스 크레딧은 해당 AWS 리전의 월간 가동률이 아래 표에 명시된 범위 내에 속하는 월 청구 주기 동안 사용자가 MediaTailor에 대해 지불한 다음 요금의 백분율로 계산됩니다.

월간 가동률	서비스 크레딧 백분율
99.9% 미만, 99.0% 이상	10%
99.0% 미만이나 95.0% 이상	25%
95.0% 미만	100%

서비스 크레딧은 귀하가 지불해야 하는 향후 AWS MediaTailor 결제에 대해서만 적용됩니다. 당사는 재량으로 비가용성이 발생한 청구 주기에 결제 시 사용한 신용 카드로 서비스 크레딧을 지급할 수 있습니다. 서비스 크레딧으로 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 MediaTailor를 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 결제 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 오류가 기록된 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 제거하거나 별표로 대체해야 함)

당사가 그러한 크레딧 요청의 월간 가동률을 확인하고 월간 가동률이 서비스 약정보다 낮을 경우, 당사는 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 MediaTailor SLA 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력 사건이나 AWS Elemental MediaTailor의 분계점을 넘어서는 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여 당사의 합리적인 통제 범위를 벗어난 요인으로 인한 경우, (ii) 귀하의 작위 또는 부작위로 인한 경우, (iii) 귀하가 AWS 사이트의 AWS Elemental MediaTailor 사용자 가이드에 설명된 모범사례를 따르지 않은 경우, (iv) 귀하의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인한 경우, 또는 (v) AWS 계약에 따라 귀하의 AWS Elemental MediaTailor 사용 권리를 당사가 정지 또는 해지하여 발생하는 경우(이하 “AWS Elemental MediaTailor SLA 제외 사항”으로 총칭함)의 AWS Elemental MediaTailor의 비가용성, 중단 또는 종료, 또는 기타 AWS Elemental MediaTailor 성능 문제에는 적용되지 않습니다.

## 정의

- “오류율”은 (i) AWS Elemental MediaTailor가 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 간주합니다. 오류율은 월별 청구 주기에서 5분 간격마다 백분율로 계산됩니다. 오류율 계산에는 AWS Elemental MediaTailor SLA 제외 사항으로 인해 직접 또는 간접적으로 발생하는 오류는 포함되지 않습니다.

- “오류”는 AWS Elemental MediaTailor가 반환하는 내부 서버 오류로, “ServiceUnavailable”(HTTP 상태 코드 503) 또는 “InternalError”(HTTP 상태 코드 500)가 있습니다.
- 특정 AWS 리전에 대한 “월간 가동률”은 100%에서 월별 청구 주기에서 5분 간격마다 발생한 오류율 평균을 빼서 계산합니다.
- “서비스 크레딧”은 달러 크레딧으로 위에 명시된 대로 계산되며, 대상 계정에 지급됩니다.