

아래 번역은 단지 정보 제공 목적으로 제공됩니다. 번역본과 마지막으로 업데이트된 영문본 간에 불일치, 일관되지 않거나 상충하는 내용이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함) 영문본이 우선합니다.

AWS User Engagement 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2024년 7월 24일

본 AWS User Engagement 서비스 수준 계약(이하 "SLA")은 포함된 서비스(아래 참조) 이용을 규율하는 정책으로 포함된 서비스를 이용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 조건과 [AWS 고객 계약](#) 또는 귀하의 당사 서비스 이용에 적용되는 당사와의 기타 계약("계약")의 조건이 상충하는 경우, 본 SLA의 약관이 적용되지만 상충되는 범위에 한정되어 적용됩니다. 본 서비스 수준 계약서에 대문자로 표기되었으나 정의되지 않은 용어는 계약서에 명시된 의미를 갖습니다.

포함된 서비스

- Amazon Simple Email Service ("SES")
- Amazon Pinpoint
- AWS End User Messaging (이전 Amazon Pinpoint의 SMS, MMS, 음성 메시지 및 푸시 알림 기능)

서비스 약정

AWS는 월별 청구 주기 동안에 각 AWS 리전에 대해 최소 99.9%의 월간 가동률로 포함된 서비스를 제공하기 위하여 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 "서비스 약정"). 포함된 서비스가 서비스 약정을 충족하지 않는 경우, 귀하는 아래에 설명된 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 월간 가동률이 아래 표에 명시된 범위 내에 속하는 월별 청구 주기 동안 해당 AWS 리전에서 관련 포함된 서비스에 대해 사용자가 지불한 총 요금의 백분율로 계산됩니다.

월간 가동률

서비스 크레딧 백분율

99.9% 미만, 99.0% 이상

10%

아래 번역은 단지 정보 제공 목적으로 제공됩니다. 번역본과 마지막으로 업데이트된 영문본 간에 불일치, 일관되지 않거나 상충하는 내용이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함) 영문본이 우선합니다.

99.0% 미만, 95.0% 이상 25%

95.0% 미만 100%

서비스 크레딧은 해당 포함된 서비스에 대해 귀하가 향후 지불해야 하는 금액에만 적용됩니다. 당사의 재량으로 서비스 크레딧은 가용이 불가능한 결제 주기에 대해 지불한 신용 카드에 발행될 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 양도하거나 적용할 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, 포함된 서비스의 비가용성, 작동 불능, 또는 기타 당사에서 이를 제공하지 못하는 경우 사용자의 유일하고 배타적인 구제 수단은 본 SLA 조건에 따라 서비스 크레딧(해당되는 경우)을 받는 것입니다.

크레딧 요청 및 지불 절차

서비스 크레딧을 받으려면, AWS 지원 센터에서 사건을 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”이라는 단어,
- (ii) 귀하가 서비스 크레딧을 청구하는 것과 관련된 요금 청구 주기 및 AWS 리전(들)과 함께, 해당 AWS 리전에서 가용성이 100% 미만인 요금 청구 주기 및 특정 날짜, 시간 및 각 5분 간격에 대한 해당 AWS 리전의 월간 가동률,
- (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 확인되고 서비스 약정보다 적을 경우, 당사는 해당 크레딧 요청이 발생한 달의 다음 청구 주기 내에 귀하에게 서비스 크레딧을 발행합니다. 해당 크레딧 요청 및 위에서 요구한 기타 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 자격이 박탈됩니다.

AWS User Engagement SLA 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 포함된 서비스의 분계점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여, 당사의 합리적인 통제를 벗어난

아래 번역은 단지 정보 제공 목적으로 제공됩니다. 번역본과 마지막으로 업데이트된 영문본 간에 불일치, 일관되지 않거나 상충하는 내용이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함) 영문본이 우선합니다.

요인으로 인해 발생한 경우, (ii) 사용자의 자발적 작위 또는 부작위로 인해 발생한 경우(예: 프로비저닝된 용량 확장, 보안 그룹, VPC 구성 또는 자격 증명 설정의 잘못된 구성, 암호화 키 비활성 또는 암호화 키에 접근할 수 없도록 만드는 경우 등), (iii) 사용자가 AWS 사이트의 포함된 서비스 설명서에 설명된 가이드라인 및 모범 사례를 따르지 않아 발생한 경우, (iv) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생한 경우, 또는 (v) 계약에 따라 포함된 서비스를 이용할 수 있는 사용자의 권리를 당사가 정지 또는 해지하여 발생하는 경우(총칭하여 "AWS User Engagement SLA 제외 사항"이라 함) 포함된 서비스의 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 포함된 서비스의 성능 문제에는 적용되지 않습니다.

월간 가동률 계산에 명시적으로 사용되는 요인이 아닌 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받은 경우, 당사는 자체 재량으로 그러한 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다.

정의

- "가용성"은 매 5분 간격마다 해당 포함된 서비스에서 처리된 요청 중 오류로 실패하지 않고 프로비저닝된 포함된 서비스 기능에만 관련된 요청의 비율로 계산됩니다. 지정된 5분 간격에 요청을 하지 않은 경우, 해당 간격은 100% 가용한 것으로 간주됩니다.
- "오류"는 500 또는 503 오류 코드를 표시하는 모든 요청입니다.
- 해당 AWS 리전에 대한 "월간 가동률"은 해당 월별 청구 주기의 모든 5분 간격에 대한 가용성의 평균으로 계산됩니다. 월간 가동률 측정 시, AWS User Engagement SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생하는 가용성 부족은 제외됩니다.
- "요청"은 invoke API를 직접 호출하여 포함된 서비스 기능을 호출하는 것입니다.
- "서비스 크레딧"은 달러 크레딧으로 위에 명시된 대로 계산되며, 적격의 계정에 크레딧이 적용됩니다.