

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

# AWS Service Catalog 서비스 수준 계약

**최종 업데이트: 2022년 5월 5일**

본 AWS Service Catalog 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 AWS Service Catalog 사용 시 적용되는 정책으로서, AWS Service Catalog를 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 약관과 AWS 고객 계약의 약관 또는 사용자가 당사 서비스를 이용할 때 적용되는 당사와의 기타 계약(이하 “계약”)이 상충되는 경우에는, 그 상충되는 범위에 한정하여 본 SLA의 약관이 적용됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 대문자로 표시된 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다.

## 서비스 약정

AWS는 어느 월별 청구 주기 중에는 해당 월간 가동률로 AWS Service Catalog를 이용할 수 있도록 상업적으로 합리적인 노력을 기울일 것입니다(이하 “서비스 약정”). AWS Service Catalog가 서비스 약정을 충족하지 못하는 경우, 사용자는 아래에 설명된 대로 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

## 서비스 크레딧

서비스 크레딧은 아래 표에 따라 오류가 발생한 청구 주기 동안 AWS Service Catalog에 대해 사용자가 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% 미만	100%

서비스 크레딧은 사용자가 지불하여야 하는 장래의 AWS Service Catalog 요금에만 적용됩니다. 당사는 자체 재량에 따라 오류가 발생한 청구 주기에 사용자가 결제 시 사용한 신용카드로 서비스 크레딧을 지급할 수도 있습니다. 서비스 크레딧으로는 AWS로부터

환불 또는 그 밖의 지급을 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 명시되지 않는 한, AWS Service Catalog의 비가용성, 작동 불능 또는 그 밖에 당사가 AWS Service Catalog를 제공하지 못하는 경우에 대해 사용자가 받을 수 있는 유일하고도 배타적인 권리구제수단은 본 SLA 약관에 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 후에 있는 두 번째 청구 주기가 끝날 때까지 당사가 크레딧 요청을 접수해야 하며, 이에는 다음이 포함되어야 합니다.

- (i) 제목줄에 “SLA 크레딧 요청”이라는 문구
- (ii) 사용자가 청구하는 오류율이 영(0)이 아닌 각 사건이 발생한 날짜와 시각
- (iii) 오류가 기록되는 것으로서, 사용자가 청구하는 가동 불능을 증명해주는 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 삭제하거나 별표로 대체해야 함)

해당 요청의 대상이 되는 월에 적용되는 월간 가동률을 당사가 확인했을 때 서비스 약정보다 낮은 경우, 당사는 사용자의 요청을 당사가 확인한 달의 다음 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 발급할 것입니다. 크레딧 요청서 및 위에 명시된 기타 정보를 제공하지 않을 경우 사용자는 서비스 크레딧을 받을 자격을 상실합니다.

### AWS Service Catalog SLA 제외 사항

AWS Service Catalog의 비가용성, 일시 중단 또는 종료 또는 그 밖에 어떠한 AWS Service Catalog 성능 문제이든 그것이 (i) 불가항력적 사유나 AWS Service Catalog의 분계점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여, 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 초래된 경우, (ii) 사용자의 작위 또는 부작위로 인해 발생한 경우, (iii) AWS 사이트에 있는 AWS Service Catalog 문서에 설명된 모범 사례를 따르지 않아 발생한 경우, (iv) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생한 경우, 또는 (v) 계약에 따라 AWS

Service Catalog를 사용할 수 있는 사용자의 권리를 당사가 정지 또는 해지함으로 인해 발생한 경우에는 (이하 "AWS Service Catalog SLA 제외 사항"이라고 총칭함) 서비스 약정이 적용되지 않습니다. 오류율 계산에 사용된 요인이 아닌 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받는 경우, 당사는 재량으로 해당 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발급할 수 있습니다.

## 정의

- “오류율”은 (i) AWS Service Catalog가 오류 상태 “InternalFailure” 또는 “ServiceUnavailable”로 반환한 내부 서버 오류의 총 횟수를 (ii) 그 5분 간격 동안 있었던 해당 요청 유형에 대한 총 요청 횟수로 나눈 값입니다. 각 AWS Service Catalog 계정의 오류율은 월별 청구 주기 중에 있는 각 5분 간격에 대한 백분율로 계산됩니다. 내부 서버 오류 발생 건수 계산에는 AWS Service Catalog SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생하는 오류는 포함되지 않습니다.
- “월간 가동률”은 월별 청구 주기 중에 5분 간격마다 발생한 평균 오류율을 100%에서 빼는 방식으로 계산합니다.
- “서비스 크레딧”은 위에 명시된 대로 계산되는 달러 크레딧이며, 이는 자격 있는 AWS Service Catalog 계정에 환급됩니다.