

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

# Amazon Simple Workflow 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 2일

본 Amazon Simple Workflow 서비스 수준 계약(“SLA”)은 Amazon Simple Workflow(“Simple Workflow”) 이용에 적용되는 정책이며 Simple Workflow를 이용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 조건과 [AWS 고객 계약](#) 또는 사용자의 당사 서비스 이용에 적용되는 당사와의 기타 계약(“계약”)의 조건이 상충하는 경우, 본 SLA의 약관이 적용되지만 상충되는 범위에 한정되어 적용됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 대문자 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다.

## 서비스 약정

AWS는 매월 청구 주기 동안 각 AWS 지역에 대해 월간 가동률이 99.9% 이상인 Simple Workflow를 제공하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(“서비스 약정”). Simple Workflow가 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 Simple Workflow에 대해 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 귀하가 지불해야 하는 향후 Simple Workflow 결제에 대해서만 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, Simple Workflow를 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.

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

## 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) 제목 줄에 “SLA 크레딧 요청”이라는 단어,
- (ii) 귀하가 서비스 크레딧을 청구하는 것과 관련된 요금 청구 주기 및 AWS 지역과 함께, 해당 AWS 지역에서 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.

## Simple Workflow SLA 제외 사항

서비스 약정은 Simple Workflow가 가용 불능, 정지 또는 종료되는 경우, 혹은 다음과 같은 기타 Simple Workflow의 성능에 문제가 있는 경우에는 적용되지 않습니다. (i) 당사의 합리적 통제 범위를 벗어난 요인으로 인한 경우(Simple Workflow의 경계점을 넘어선 불가항력 사건이나 인터넷 접속 또는 관련 문제가 있는 경우 등), (ii) 귀하의 자발적인 작위 또는 부작위로 인한 경우(예: 프로비저닝된 용량의 확대, 보안 그룹 구성 오류, VPC 구성 또는 자격 증명 설정, 암호화 키 비활성화 또는 암호화 키 액세스 불가능 등), (iii) AWS 사이트의 Simple Workflow 개발자 가이드에 기술된 서비스 한도 초과 또는 모범사례 미준수로 인한 경우, (iv) 귀하의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인한 경우, 또는 (v) 계약에 따라 Simple Workflow를 사용할 귀하의 권리를 당사가 정지 또는 종료시킴으로 인한 경우(“Simple Workflow SLA 제외 사항”이라 통칭).

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

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

- “가용성”은 Simple Workflow에서 처리한 요청 중 오류로 인해 실패하지 않고 프로비저닝된 Simple Workflow 워크플로에만 관련된 요청의 비율로 매 5분 간격으로 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. Simple Workflow SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생한 가동 중단은 월간 가동률 백분율 측정에서 제외됩니다.
- “요청”은 StartWorkflowExecution API를 직접적으로 호출함으로써 또는 지원되는 소스로 트리거되는 Simple Workflow 워크플로를 실행하는 것입니다.
- “서비스 크레딧”은 달러 크레딧으로 위에 명시된 대로 계산되며, 적격의 계정에 크레딧이 적용됩니다.