

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

AWS 클라이언트 VPN 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 2일

본 AWS 클라이언트 VPN 서비스 수준 계약(본 “SLA”)은 AWS 클라이언트 VPN(“클라이언트 VPN”) 이용에 적용되는 정책이며 클라이언트 VPN을 이용하는 각 계정에 별도로 적용됩니다. 본 SLA의 약관과 [AWS 고객 계약](#)의 약관 또는 귀하의 서비스 사용에 적용되는 당사와의 기타 계약(“계약”)이 상충하는 경우, 본 SLA의 약관이 적용되지만 상충되는 범위에 한정되어 적용됩니다. 본 서비스 수준 계약서에 대문자로 표기되었으나 정의되지 않은 용어는 계약서에 명시된 의미를 갖습니다.

서비스 약정

AWS는 매월 청구 주기 동안에 각 AWS 리전에서 클라이언트 VPN을 매월 최소 99.9%의 월간 가동률로 제공할 수 있도록 상업적으로 합리적인 노력을 기울입니다(“서비스 약정”). 클라이언트 VPN이 서비스 약정을 충족하지 않는 경우, 사용자는 아래에 설명된 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 월간 가동률이 아래 표에 명시된 범위 내에 속하는 월간 청구 주기 동안 영향을 받은 AWS 리전의 클라이언트 VPN에 대해 귀하가 지불한 총 요금의 백분율로 계산됩니다.

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

서비스 크레딧은 귀하가 지불해야 하는 향후 클라이언트 VPN 결제에 대해서만 적용됩니다. 당사의 재량에 따라, 당사는 비가용성이 발생한 대금 청구 주기에 귀하가

지불하는 데 사용한 신용카드로 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다. 서비스 크레딧으로 AWS에서 환불 또는 기타 결제를 받을 수 없을 것입니다. 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, 클라이언트 VPN의 비가용성, 작동 불능, 또는 기타 AWS에서 클라이언트 VPN을 제공하지 못하는 경우 사용자의 유일한 구제 수단은 본 SLA 조건에 따라 서비스 크레딧(대상에 해당하는 경우)을 받는 것입니다.

크레딧 요청 및 지급 절차

서비스 크레딧을 받으려면 AWS 지원 센터에 [사례를 개시하고](#) 불만 사항을 제출해야 합니다.

크레딧 자격을 갖추기 위해서는 케이스가 발생한 후 두 번째 청구 주기 말까지 크레딧 요청이 당사에 접수되어야 하고 청구서에는 다음 사항을 기재해야 합니다.

1. 제목줄에 “SLA 크레딧 요청”이라고 기재
2. 귀하가 청구하는 각 사용 불능 사건이 발생한 날짜 및 시간;
3. 영향을 받은 클라이언트 VPN 엔드포인트 ID
4. 서비스 크레딧을 청구하는 청구 주기 및 AWS 리전
5. 청구하는 가동 불능에 대한 오류가 기록되어 있고 이를 증명하는 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 제거하거나 별표로 대체해야 함)

해당 요청의 월간 가동률을 당사가 확인했을 때 서비스 약정보다 낮은 경우 당사는 귀하의 요청을 확인한 달의 다음 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 지급합니다. 크레딧 요청서 및 위에 명시된 기타 정보를 제공하지 않을 경우 서비스 크레딧을 받을 자격이 상실됩니다.

AWS 클라이언트 VPN SLA 제외 사항

서비스 약정은 클라이언트 VPN이 가용 불능, 정지 또는 종료되는 경우, 혹은 기타 클라이언트 VPN 성능 문제가 있는 경우에는 적용되지 않습니다. (i) 불가항력적 사건이나 클라이언트 VPN의 분계점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여, 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생한 경우, (ii) 귀하의 작위 또는 부작위로 인해

초래된 경우, (iii) 귀하의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술에서 기인하는 경우, (iv) 귀하가 AWS 사이트의 클라이언트 VPN 문서에 설명된 지침을 따르지 않거나 한계를 초과함으로써 인한 경우, 또는 (v) 계약에 따라 클라이언트 VPN을 사용할 수 있는 귀하의 권리를 당사가 정지 또는 종료시킴으로 인한 경우 (총칭하여, “AWS 클라이언트 VPN SLA 제외 사항”). 월간 가동률 계산에 사용되는 요인이 아닌 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받은 경우, 당사는 자체 재량으로 그러한 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다.

정의

- “월간 가동률”은 100%에서 해당 월 동안 클라이언트 VPN을 사용할 수 없었던 시간의 백분율을 빼서 계산합니다. AWS 클라이언트 VPN SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생한 비가용성은 월간 가동률 측정에서 제외됩니다.
- “서비스 크레딧”은 달러 크레딧으로 위에 명시된 대로 계산되며, 당사는 적격 계정에 다시 적립할 수 있습니다.
- “가용 불능” 및 “비가용성”은 다음을 의미합니다.
 - 클라이언트 VPN을 이용하는 하나 이상의 엔드포인트가 대상 VPN에 대한 연결이 없으며 VPN에 대한 모든 연결 시도가 실패하는 경우.