

아래 번역본은 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 Wickr 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 11월 29일

본 AWS Wickr 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 AWS Wickr 사용을 규율하는 정책으로 AWS Wickr를 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 조건과 [AWS 고객 계약](#) 또는 사용자가 당사 서비스를 사용할 때 적용되는 당사와의 기타 계약(이하 “계약”)의 조건이 상충하는 경우, 그 상충되는 범위에 한정하여 본 SLA의 조건이 적용됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 대문자로 표시된 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다.

## 서비스 약정

AWS는 월별 청구 주기 동안 각 AWS 리전에서 99.9% 이상의 월간 가동률로 AWS Wickr를 제공하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 “서비스 약정”). AWS Wickr 가 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 월별 청구 주기 동안 영향을 받은 AWS 리전의 AWS Wickr에 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%
95.0% 미만	100%

서비스 크레딧은 향후 사용자가 지불해야 하는 AWS Wickr 요금에만 사용할 수 있습니다. 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 명시되어 있지 않는 한, AWS Wickr의 비가용성, 작동 불능, 또는 기타 AWS에서 AWS Wickr를 제공하지 못하는 경우 사용자의 유일하고 배타적인 구제책은 본 SLA의 조건에 따라 서비스 크레딧(대상에 해당하는 경우)을 받는 것입니다.

## 크레딧 요청 및 지급 절차

서비스 크레딧을 받으려면 [AWS 지원 센터에 사례를 개시하고](#) 반드시 요청서를 제출해야 합니다. 자격이 되려면 사건이 발생한 후 두 번째 청구 주기가 끝날 때까지 크레딧 요청을 당사에 접수하고, 다음 정보를 기재해야 합니다:

1. 제목 줄에 “AWS Wickr SLA 크레딧 요청”이라는 문구
2. 해당 청구 주기 동안 AWS 리전에서 가용성이 100% 미만인 각 5분 간격이 있는 날짜와 시간 및 가용성

해당 요청이 있는 달에 해당하는 월간 가동률을 당사가 확인하고, 서비스 약정보다 낮은 경우, 당사는 요청이 확인된 달의 다음 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 지급합니다. 위에서 요구한 크레딧 요청과 기타 정보를 제공하지 않으면 사용자는 서비스 크레딧 수령 자격을 상실합니다.

## AWS Wickr SLA 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 AWS Wickr의 분계점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여, 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생한 경우, (ii) 사용자의 작위 또는 부작위로 인해 발생한 경우, (iii) 사용자가 AWS 사이트에 있는 AWS Wickr 문서에 설명된 제한 사항을 따르지 않아 발생한 경우, (iv) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생하는 경우, (v) AWS Wickr Data Retention 및/또는 Wickr Open

Access (WOA) 서비스(구성된 경우)로 인해 발생한 경우, (vi) 계약에 따라 AWS Wickr를 사용할 수 있는 사용자의 권리를 당사가 정지 또는 해지하여 발생하는 경우(총칭하여 “AWS Wickr SLA 제외 사항”이라 함) AWS Wickr의 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 AWS Wickr 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 지급할 수 있습니다.

## 정의

- “가용성”은 매 5분 간격마다 AWS Wickr 관리 기능 공용 API가 처리한 요청 중 실패하지 않은 요청의 백분율로 계산합니다. 특정 5분 간격 내에 요청이 없는 경우 해당 간격은 100% 가용한 것으로 간주합니다.
- 어느 특정 AWS 리전에 대한 “월간 가동률”은 월별 청구 주기에 있었던 모든 5분 간격에 대한 가용성의 평균으로 계산됩니다. 월간 가동률 측정에서 Wickr SLA 제외사항으로 인해 직간접적으로 발생한 가동 중단은 제외됩니다.
- “요청”은 AWS Wickr Admin Console에서 관리 사용자 기능을 수행하기 위해 수행된 AWS Wickr API 호출을 의미합니다.
- “서비스 크레딧”은 달러 크레딧으로 위에 규정된 바에 따라 계산하여 대상 계정으로 지급할 수 있습니다.