

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 WorkDocs 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 5일

본 Amazon WorkDocs 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 Amazon WorkDocs 사용을 규율하는 정책으로 Amazon WorkDocs 를 사용하는 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 월별 청구 주기 동안 해당 월간 가동률로 Amazon WorkDocs를 사용할 수 있도록 상업적으로 합리적인 노력을 기울일 것입니다 (이하 “서비스 약정”). Amazon WorkDocs 가 서비스 약정을 충족하지 못하는 경우 아래에 설명된 바에 따라 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

## 서비스 크레딧

서비스 크레딧은 아래 일정에 따라 파일 업로드 또는 다운로드 시 오류가 발생한 청구 주기 동안 사용자가 Amazon WorkDocs에 대해 지불한 총 요금의 백분율로 계산됩니다.

월간 가동률	서비스 크레딧
99.9% 미만, 99.0% 이상	10%
99.0% 미만, 95.0% 이상	25%
95% 미만	100%

서비스 크레딧은 사용자가 향후 지불하는 Amazon WorkDocs 요금에만 적용됩니다. 당사는 재량으로 오류가 발생한 대금 청구 주기에 귀하가 지불한 신용카드에 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다. AWS는 서비스 크레딧을 환불하거나 다른 지불을 하지 않습니다. 서비스 크레딧은 해당 월별 청구 주기에 대한 크레딧 금액이 1달러(\$1 USD)를 초과하는 경우에만 적용 및 발급됩니다. 서비스

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.

크레딧은 다른 계정으로 양도하거나 적용할 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, Amazon WorkDocs 를 제공하지 못하거나 사용할 수 없는 경우, 또는 기타 비가용성에 대한 귀하의 유일하고 배타적인 구제 수단은 본 SLA 조건에 따라 서비스 크레딧(자격이 되는 경우)을 받는 것입니다.

#### 크레딧 요청 및 지불 절차

서비스 크레딧을 받으려면 AWS 지원 센터에 사례를 개시하고 요청서를 제출해야 합니다. 크레딧을 받으려면 문제가 발생한 후 두 번째 청구 주기 말까지 크레딧 요청서를 당사에 제출해야 하며, 요청서서에는 다음 사항을 기재해야 합니다.

1. 제목줄에 “SLA 크레딧 요청”이라고 기재
2. 사용자가 주장하는 오류율이 0이 아닌 각 인시던트의 날짜 및 시간
3. 오류가 기록되고 청구하는 가동 불능을 증명하는 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 제거하거나 별표로 대체해야 함)

당사가 해당 요청이 있는 달에 적용되는 월간 가동률을 확인하여 서비스 약정보다 적음을 확인한 경우, 당사가 귀하의 요청을 확인한 달의 다음 첫 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 발행합니다. 요청서 및 위에서 요구한 기타 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 자격이 박탈됩니다.

#### Amazon WorkDocs SLA 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 Amazon WorkDocs의 경계 지점을 벗어난 인터넷 접속 또는 이와 관련된 문제를 포함하여 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생하는 경우, (ii) 사용자의 작위 또는 부작위로 인해 발생하는 경우, (iii) 사용자가 AWS 사이트에 있는 Amazon WorkDocs 문서에 설명된 지침을 따르지 않거나 제한 사항을 초과하여 발생한 경우, (iv) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생하는 경우, (v) 계약에 따라 당사가 사용자의 Amazon WorkDocs 사용 권한을 일시 중지 또는 종료한 경우(이하 “Amazon WorkDocs SLA 제외 사항”으로 총칭함)에는 Amazon WorkDocs의 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 Amazon WorkDocs 성능 문제에는 적용되지 않습니다. 오류율 계산에 사용된 요인과 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받는 경우, 당사는 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.

“오류율”은 (i) Directory와 같은 고객의 자원에 연결했을 때 발생한 오류를 제외하고 Amazon WorkDocs가 오류 상태 ‘InternalError’ 또는 ‘ServiceUnavailable’로 반환한 내부 서버 오류의 총 횟수를 (ii) 5분 간격 동안 해당 요청 유형에 대한 총 요청 횟수로 나눈 값입니다.

각 Amazon WorkDocs 계정의 오류율은 월별 청구 주기의 각 5분 간격에 대한 백분율로 계산합니다. 내부 서버 오류 횟수 계산에는 Amazon WorkDocs SLA 제외 사항으로 인해 직접 또는 간접적으로 발생하는 오류는 포함되지 않습니다.

“월 가동 시간 백분율”은 월별 청구 주기에서 각 5분 간격의 평균 오류율을 100% 평균에서 공제하여 계산됩니다.

“서비스 크레딧”은 위에 규정된 바에 따라 계산된 달러 크레딧으로, 당사는 적격 Amazon WorkDocs 계정으로 크레딧을 환급할 수 있습니다.