

아래 번역본은 정보 제공 목적으로만 제공됩니다. 이 번역본과 마지막으로 업데이트된 영어 버전 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함) 영어 버전이 우선합니다.

Amazon WorkMail 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 6일

본 Amazon WorkMail 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 Amazon WorkMail 사용을 규율하는 정책으로 Amazon WorkMail을 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 조건과 [AWS 고객 계약](#)의 조건 또는 사용자가 당사 서비스를 이용할 때 적용되는 AWS와 체결한 기타 계약(이하 “계약”)이 상충하는 경우, 본 SLA의 조건이 적용되지만 이는 상충이 발생하는 범위로 한정됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 굵게 강조 표시된 용어는 계약에 명시된 의미를 갖습니다.

서비스 약정

AWS는 매월 청구 주기 동안 각 AWS 리전에 대해 월간 가동률로 Amazon WorkMail을 사용할 수 있도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(“서비스 약정”). Amazon WorkMail이 서비스 약정을 충족하지 못하는 경우, 사용자는 아래에 설명된 대로 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 아래 일정에 따라 서비스 약정이 충족되지 않은 청구 주기 동안 영향을 받는 AWS 리전의 Amazon WorkMail에 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 사용자가 향후 지불해야 하는 Amazon WorkMail 요금에만 적용됩니다. 당사는 재량에 따라 오류가 발생한 청구 주기에 사용자가 결제 시 사용한 신용카드로 서비스 크레딧을 지급할 수 있습니다. 서비스 크레딧으로 AWS에서 환불 또는 기타 금전적 보상을 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.

아래 번역본은 정보 제공 목적으로만 제공됩니다. 이 번역본과 마지막으로 업데이트된 영어 버전 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함) 영어 버전이 우선합니다.

계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, Amazon WorkMail을 제공하지 못하거나 사용할 수 없는 경우, 또는 기타 비가용성에 대한 사용자의 유일하고 배타적인 구제책은 본 SLA의 조건에 따라 서비스 크레딧(대상에 해당하는 경우)을 받는 것입니다.

크레딧 요청 및 결제 절차

서비스 크레딧을 받으려면, [AWS 지원 센터에서 케이스를 열어](#) 청구서를 제출해야 합니다. 자격이 되려면 사건이 발생한 후 두 번째 청구 주기가 끝날 때까지 크레딧 요청을 당사가 받아야 하며, 여기에는 다음이 포함되어야 합니다.

1. 제목줄에 “SLA 크레딧 요청”이라고 기재
2. Amazon WorkMail이 사용 불능이었다고 청구하는 각 사건이 발생한 날짜와 시간
3. 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 사용자의 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.

Amazon WorkMail SLA 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 Amazon WorkMail의 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 사이트의 Amazon WorkMail 문서에 설명된 지침을 따르지 않거나 제한을 초과하여 발생한 경우, (iv) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생한 경우, (v) 이메일 전송 지연, 스팸 차단 실패, 바이러스 차단 실패로 인해 발생하는 경우, (vi) 계약에 따라 Amazon WorkMail을 사용할 수 있는 사용자의 권리를 당사가 정지 또는 해지하여 발생하는 경우(총칭하여 “Amazon WorkMail SLA 제외 사항”이라 함) Amazon WorkMail의 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 Amazon WorkMail 성능 문제에는 적용되지 않습니다. 월간 가동률 계산에 사용되는 요인이 아닌 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받은 경우, 당사는 자체 재량으로 해당 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다.

정의

아래 번역본은 정보 제공 목적으로만 제공됩니다. 이 번역본과 마지막으로 업데이트된 영어 버전에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함) 영어 버전이 우선합니다.

- “월간 가동 중단 시간”은 단일 청구 주기 동안 특정 AWS 리전에서 1분 간격으로 Amazon WorkMail을 사용할 수 없는 시간으로, WorkMail 조직의 모든 사용자에게 대해 합산됩니다.
- “월간 가동률”은 100%에서 월간 가동 중지 시간을 조직 내 총 사용자 수와 해당 월의 총 1분 간격 수를 곱한 값으로 나눈 값을 빼서 계산합니다($100\% - (\text{월간 가동 중단 시간} / (\text{조직 내 사용자 수} \times \text{해당 월의 시간}))$).
- “서비스 크레딧”은 위에 명시된 대로 계산하여 해당하는 Amazon WorkMail 계정으로 다시 지급하는 달러 크레딧입니다.
- “사용 불능”은 구체적으로 사용자가 (i) Amazon WorkMail 웹 인터페이스를 통해 이메일을 보내거나 (ii) Amazon WorkMail 웹 인터페이스에서 이메일을 받거나 (iii) Amazon WorkMail 웹 인터페이스에서 캘린더를 보거나 (iv) Amazon WorkMail 웹 인터페이스에서 연락처를 열려고 시도했으나 할 수 없는 경우를 의미합니다. “사용 불능”에는 Amazon WorkMail SLA 제외 사항으로 인해 직접 또는 간접적으로 발생한 문제를 포함한 다른 모든 문제는 제외됩니다.