

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 WorkSpaces 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 6일

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 월 청구 주기 동안 각 AWS 리전에 대해 월간 가동률 최소 99.9%로 포함된 서비스를 이용할 수 있도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 “서비스 약정”). Amazon EKS가 월간 가동률 약정을 충족하지 못하는 경우 아래 설명된 대로 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 아래 일정에 따라 청구 주기에서 월간 가동률 약정을 충족하지 못한 Amazon Monitron 에 대해 사용자가 지불한 총 요금의 백분율로 계산됩니다.

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

서비스 크레딧은 사용자가 향후 지불하는 Amazon WorkDocs 요금에만 적용됩니다. 당사의 재량으로 서비스 크레딧은 가용이 불가능한 청구 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 이전하거나 다른 계정에 적용할 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, Amazon EKS의 비가용성 및 불이행의 경우 또는 달리 당사가 이를 제공하지 못하는 경우에

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.

대한 귀하의 유일하고 배타적인 구제 수단은 본 SLA의 조건에 따라 서비스 크레딧(대상인 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. 귀하가 주장하는 각 가용 불능 사건의 날짜 및 시간
3. Amazon WorkSpaces ID 및 Amazon WorkSpaces SLA를 충족하지 못하는 AWS 리전
4. 청구하는 가동 불능에 대한 오류가 기록되어 있고 이를 증명하는 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 제거하거나 별표로 대체해야 함)

당사가 그러한 요청의 월간 가동률을 확인하고 가동률이 서비스 약정보다 적을 경우, 당사는 요청한 달의 다음 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 발급합니다. 크레딧 요청서 및 위에 명시된 기타 정보를 제공하지 않을 경우 서비스 크레딧을 받을 자격이 상실됩니다.

Amazon WorkSpaces SLA 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 AMG의 분계점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여, 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생한 경우, (ii) 사용자의 작위 또는 부작위로 인해 발생한 경우(예: 보안 그룹 비활성화, VPC 설정 또는 데이터 소스 변경 또는 잘못된 구성), (iii) AWS 사이트에 있는 AMG 문서에 설명된 지침을 따르지 않거나 한도를 초과하는 경우, (iv) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생한 경우, (v) 워크스페이스 충돌 또는 작동하지 않는 워크스페이스 인스턴스로 이어지는 기본 Grafana 오픈 소스 소프트웨어로 인해 발생한 경우, (vi) AMG 서비스 인증 전 또는 인증 중 실패로 인해 발생하는 경우, (vii) 클라이언트 애플리케이션(비서버) 장애로 인해 발생하는 경우, (viii) 계약에 따라 AMG를 사용할 수 있는 사용자의 권리를 당사가 정지 또는 해지하여 발생하는 경우(총칭하여 “AMG SLA 제외 사항”이라 함) AMG의 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 AMG 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 발행할 수 있습니다.

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.

정의

- “가용”은 1분 간격 동안 Workspace가 “가용 불능”이 아니었음을 의미합니다.
- AWS 리전에 있는 특정 AWS 계정의 “월간 가동률”은 월별 청구 주기 동안 그 AWS 리전에 있는 해당 AWS 계정에 대한 모든 가용 WorkSpaces의 평균 백분율(1분 간격으로 측정된 가용성)로 계산됩니다. 1분 간격 동안 연결 시도가 없는 경우 각 Amazon Workspace는 100% 가용한 것으로 추정됩니다. 월간 가동률 측정 시 Amazon EFS SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생하는 사용 불능은 제외됩니다.
- “서비스 크레딧”은 위에 명시된 대로 계산된 달러 크레딧으로, 월간 가동률에 미달하는 AWS 리전에 속한 WorkSpaces 적격 계정에 지급될 수 있습니다.
- “가용 불능”은 1분 간격 동안 Workspace에 대한 모든 연결 시도가 실패했음을 의미합니다.