

아래 번역은 참고용으로만 제공됩니다. 이 번역본과 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함), 최종 업데이트된 영문본이 우선합니다.

# Amazon CloudSearch 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 5일

본 Amazon CloudSearch 서비스 수준 계약(이하 "SLA")은 Amazon CloudSearch(이하 "CloudSearch") 이용 시 적용되는 정책이며, CloudSearch를 사용하는 각 계정에 개별적으로 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 월별 청구 주기(이하 "서비스 약정") 동안 CloudSearch의 Multi-AZ 도메인을 최소 99.9%의 월간 가동률로 제공하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다. CloudSearch가 서비스 약정을 충족하지 못하는 경우, 사용자는 아래에 설명된 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

## 서비스 크레딧

서비스 크레딧은 아래 일정에 따라 서비스 약정이 충족되지 않은 월별 청구 주기 동안 Multi-AZ 도메인에 대해 사용자가 지불한 총 요금의 백분율로 계산됩니다.

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

서비스 크레딧은 향후 사용자가 지불해야 하는 CloudSearch 결제 금액에만 적용할 수 있습니다. 당사는 재량에 따라 비가용성이 발생한 대금 청구 주기에 귀하가 지불한 신용카드로 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다. AWS는 서비스 크레딧을 환불하거나 다른 지불을 하지 않습니다. 서비스 크레딧은 해당 월 청구 주기에 대한 크레딧 금액이 1 달러(\$1 USD) 이상인 경우에만 적용되고 발행됩니다. 서비스 크레딧은 다른 계정으로 양도하거나 적용할 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, CloudSearch를 제공하지 못하거나 사용할 수 없는 경우, 또는 기타 비가용성에 대한 사용자의 유일하고 배타적인 구제 수단은 본 SLA의 조건에 따라 서비스 크레딧(해당하는 경우)을 받는 것입니다.

## 크레딧 요청 및 지불 절차

아래 번역은 참고용으로만 제공됩니다. 이 번역본과 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함), 최종 업데이트된 영문본이 우선합니다.

서비스 크레딧을 받으려면, [AWS 지원 센터에서 케이스를 열어서](#) 요청서를 제출해야 합니다. 크레딧을 받으려면 문제가 발생한 후 두 번째 청구 주기 말까지 크레딧 요청서를 당사에 제출해야 하며 요청서에는 다음 사항을 기재해야 합니다.

- (i) 제목에 “SLA 크레딧 요청”이라고 적음
- (ii) 청구하는 각 비가용 사건의 날짜 및 시간
- (iii) 영향을 받은 Multi-AZ 도메인의 이름 및 AWS 리전
- (iv) 사용자가 제기하는 가동 중단에 대한 오류를 기록한 요청 로그(기밀 또는 민감한 정보는 제거하거나 별표로 대체해야 함)

당사가 해당 요청의 월간 가동률을 확인하고 가동률이 서비스 약정보다 적을 경우, 당사는 해당 크레딧 요청이 발생한 달의 다음 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 발행합니다. 위에 명시된 요청과 기타 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 수 있는 자격이 박탈됩니다.

## Amazon CloudSearch SLA 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 CloudSearch의 분계점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여, 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생한 경우, (ii) 사용자의 자발적인 작위 또는 부작위로 인한 경우, (iii) Multi-AZ 도메인에서 사용되는 CloudSearch 버전에서 지원되지 않는 작업으로 인해 발생한 경우, (iv) AWS 사이트의 CloudSearch FAQ에 설명된 [모범 관행](#)을 따르지 않은 경우, (v) CloudSearch의 현재 버전이 아닌 CloudSearch 도메인이나 API를 사용하여 발생한 경우, (vii) 계약에 따라 CloudSearch를 사용할 수 있는 사용자의 권리를 당사가 일시 중단하거나 종료하여 발생한 경우(이하 “CloudSearch SLA 제외 사항”으로 총칭함)에 해당하는 CloudSearch의 비가용성, 일시 중단 또는 종료나 기타 CloudSearch 성능 문제에는 적용되지 않습니다.

월간 가동률 계산에 명시적으로 사용되는 요인이 아닌 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받은 경우, 당사는 자체 재량으로 해당 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다.

## 정의

- Multi-AZ 도메인에 대한 “월간 가동률”은 100%에서 해당 월별 청구 주기 동안 Multi-AZ 도메인이 비가용 상태에 있었던 5분 간격의 백분율을 차감하여 계산합니다. 해당 Multi-AZ 도메인을 한달 중 일정 기간 동안만 실행한 경우 해당 도메인을 실행하지 않은 기간 동안은 100% 사용 가능한 것으로 간주됩니다. CloudSearch SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생한 가동 중단은 월간 가동률 측정에서 제외됩니다.
- “Multi-AZ 도메인”은 Multi-AZ 매개변수가 true로 설정된 CloudSearch 도메인을 의미합니다.
- “가용 불능” 및 “비가용성”은 5분 간격으로 실행 중인 Multi-AZ 도메인에 대한 모든 요청이 오류로 실패한 경우를 의미합니다. 지정된 5분 간격에 요청을 하지 않은 경우, 해당 간격은 100% 가용한 것으로 간주됩니다.
- “요청”은 AWS 사이트의 [CloudSearch 문서](#)에 설명된 고객이 시작한 업로드 또는 검색 작업을 의미합니다.

아래 번역은 참고용으로만 제공됩니다. 이 번역본과 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함), 최종 업데이트된 영문본이 우선합니다.

- “오류”는 500 또는 503 오류 코드를 반환하는 요청입니다.
- “서비스 크레딧”은 아래 명시된 바에 따라 계산된 달러 크레딧으로, 대상 계정으로 환급할 수 있습니다.