

아래의 번역은 참고용으로만 제공됩니다. 이 번역본과 마지막으로 업데이트된 영어 버전 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함), 영어 버전이 우선합니다.

AWS IoT RoboRunner 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 11월 28일

본 AWS IoT RoboRunner 서비스 수준 계약("SLA")은 AWS IoT RoboRunner 사용을 규율하는 정책으로, AWS IoT RoboRunner를 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 약관과 AWS 고객 계약의 약관 또는 사용자가 당사 서비스를 사용할 때 적용되는 당사와의 기타 계약(이하 "계약")이 상충하는 경우, 상충되는 범위에 한정하여 본 SLA의 약관이 적용됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 대문자로 표시된 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다.

서비스 약정

AWS는 어느 월별 청구 주기 중에도 각 AWS 리전에서 아래 표에 명시된 월간 가동률로 AWS IoT RoboRunner를 사용할 수 있도록 상업적으로 합리적인 노력을 기울일 것입니다("서비스 약정"). AWS IoT RoboRunner가 서비스 약정을 충족하지 못하는 경우, 사용자는 아래에 설명된대로 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 아래 표에 따라 서비스 약정이 충족되지 않은 월별 청구 주기 동안 영향을 받은 AWS 리전에서 AWS IoT RoboRunner에 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 지불해야 하는 장래의 AWS IoT RoboRunner 결제에만 적용됩니다. 당사는 자체 재량에 따라 가용성 부족이 발생한 월별 청구 주기에 사용자가

결제 시 사용한 신용카드로 서비스 크레딧을 발급할 수도 있습니다. 서비스 크레딧으로는 AWS로부터 환불을 받거나 그 밖의 지급을 받을 수 없습니다. 서비스 크레딧은 해당 월별 청구 주기에 대한 크레딧 금액이 1달러(\$1 USD)를 초과하는 경우에만 적용 및 발급될 것입니다. 서비스 크레딧은 다른 계정으로 이전하거나 다른 계정에 적용할 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, AWS IoT RoboRunner의 비가용성이나 작동불능 또는 그 밖에 당사가 이를 제공하지 못하는 경우에 대해 사용자가 가지는 유일하고도 배타적인 권리구제수단은 본 SLA의 약관에 따라 서비스 크레딧(자격이 되는 경우)을 받는 것뿐입니다.

크레딧 요청 및 지급 절차

서비스 크레딧을 받으려면, [AWS 지원 센터에서 케이스를 열어](#) 청구서를 제출해야 합니다. 자격이 되려면 사건이 발생한 후에 있는 두 번째 청구 주기가 끝날 때까지 크레딧 요청을 당사에 접수해야 하고, 여기에는 다음이 포함되어야 합니다.

1. 제목줄에 “SLA 크레딧 요청”이라고 기재할 것
2. 사용자가 서비스 크레딧을 청구하는 대상이 되는 청구 주기와 AWS 리전(들), 그리고 이와 함께 그 청구 주기 동안 있었던 위 AWS 리전의 월간 가동률, 그리고 그 청구 주기 전반에 걸쳐 위 AWS 리전에서 가용성이 100% 미만이었던 구체적인 일시 및 각 5분 간격의 가용성 내역을 기재할 것
3. 오류가 기록되고 사용자가 청구하는 가동 불능을 증명하는 요청 로그가 있을 것(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 제거하거나 별표로 대체되어야 함).

당사가 위 요청의 대상이 되는 월간 가동률을 확인했을 때 그 가동률이 서비스 약정보다 낮을 경우, 당사는 그 요청이 발생한 달의 다음 청구 주기 내에 사용자에게 서비스 크레딧을 발급할 것입니다. 크레딧 요청서 및 위에 명시된 기타 정보를 제공하지 않을 경우 서비스 크레딧을 받을 자격이 상실됩니다.

AWS IoT RoboRunner SLA 제외 사항

AWS IoT RoboRunner의 비가용성, 일시 중단이나 종료, 또는 기타 어떠한 AWS IoT RoboRunner의 성능 문제이든 그것이 (i) 불가항력적 사유 또는 AWS IoT RoboRunner의 분계점을 벗어난 인터넷 접속이나 이와 관련된 문제를 포함하여 당사의 합리적인 통제를

벗어난 요인으로 인해 초래된 경우, (ii) 사용자의 작위 또는 부작위로 인해 발생한 경우, (iii) 사용자가 AWS 사이트의 AWS IoT RoboRunner 설명서에 기재된 지침 및 모범사례를 준수하지 않아 발생한 경우, (iv) 사용자의 장비, 소프트웨어나 기타 기술로 인해 발생한 경우, (v) 계약에 따라 사용자의 AWS IoT RoboRunner 사용권을 당사가 일시 중지 또는 해지함으로 인해 발생한 경우에는 (총칭하여, “AWS IoT RoboRunner SLA 제외 사항”) 서비스 약정은 적용되지 않습니다. 월간 가동률 계산에 사용되는 요인이 아닌 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받은 경우, 당사는 자체 재량으로 그러한 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발급할 수 있습니다.

정의

- “가용성”은 AWS IoT RoboRunner에서 처리한 요청 중 오류로 실패하지 않은 요청의 백분율로서 각 5분 간격으로 계산됩니다. 어느 특정 5분 간격 중에 사용자가 요청을 하지 않은 경우, 그 간격은 100% 가용적이었던 것으로 추정됩니다.
- “오류”는 500 또는 503 오류 코드를 표시하는 모든 요청입니다.
- 어느 특정 AWS 리전에 대한 “월간 가동률”은 월별 청구 주기에 있었던 모든 5분 간격에 대한 가용성의 평균으로 계산됩니다. AWS IoT RoboRunner SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생한 가동 중단은 월간 가동률 측정에서 제외됩니다.
- “요청”은 AWS 사이트의 AWS IoT RoboRunner API Reference에 문서화된 AWS IoT RoboRunner API의 호출입니다.
- “서비스 크레딧”은 위에 명시된 바대로 계산되는 달러 크레딧이며, 자격 있는 계정에 부여됩니다.