

아래 번역문은 정보 제공 목적으로만 제공되는 것입니다. 이 번역본과 최종 업데이트된 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함)에는, 영문본이 우선합니다.

AWS Shield Advanced 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2020년 6월 26일

본 AWS Shield Advanced 서비스 수준 계약("SLA")은 사용자의 AWS Shield Advanced 구독을 규율하는 정책으로서, AWS Shield Advanced를 구독하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 약관과 AWS 고객 계약의 약관 또는 사용자가 당사 서비스를 이용할 때 적용되는 당사와의 기타 계약(이하 "계약")이 상충되는 경우에는, 그 상충되는 범위에 한정하여 본 SLA의 약관이 적용됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 대문자로 표시된 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다. 당사는 AWS 계약에 따라 본 SLA 약관을 변경할 수 있는 권리를 보유합니다.

서비스 약정

AWS는 사용자가 AWS Shield Advanced의 보호를 받기 위해 지정한 AWS 리소스("지정 리소스")가 AWS Shield Advanced가 커버하도록 되어 있는 서비스 거부 공격으로 인해 각각의 해당 서비스 수준 계약에 명시된 서비스 약정을 충족하지 못하는 것을 방지하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울일 것입니다("서비스 약정"). AWS Shield Advanced가 서비스 약정을 충족하지 못하는 경우 사용자는 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다. 지정 리소스의 경우에는, AWS Shield Advanced가 커버하도록 되어 있는 서비스 거부 공격은 관련 SLA에 명시된 서비스 약정을 이행하지 못한 것과 관련하여 SLA 제외사항에 해당하지 않습니다.

서비스 크레딧

지정 리소스에서 AWS Shield Advanced가 서비스 약정을 충족하지 못하는 원인이 된 가용성 중단이 발생한 24시간의 간격 하나당(협정세계시 기준), 사용자는 서비스 약정 불이행이 발생한 월별 청구 주기에 있었던 AWS Shield Advanced에 대한 평균 일일 요금에 상당하는 금액의 "서비스 크레딧"을 받을 수 있는 권리를 가지게 됩니다. 가용성 중단이 하나의 월별 청구 주기 동안 서로 구분되는 24시간 간격으로 5회 이상 발생하는

경우, 사용자는 서비스 약정 불이행이 발생한 월별 청구 주기 동안의 AWS Shield Advanced 요금 100%에 상당하는 금액의 서비스 크레딧을 받을 수 있는 권리를 가지게 됩니다. 서비스 크레딧은 사용자가 지불해야 하는 장래의 AWS Shield Advanced 결제에만 적용됩니다. 당사는 자체 재량에 따라, 서비스 약정 불이행이 발생한 청구 주기에 사용자가 결제 시 사용한 신용카드로 서비스 크레딧을 지급할 수도 있습니다. 서비스 크레딧으로는 AWS로부터 환불 또는 그 밖의 지급을 받을 수 없습니다. 서비스 크레딧은 다른 계정으로 이전하거나 다른 계정에 적용할 수 없습니다. AWS 계약(지정 리소스에 대한 서비스 수준 계약 포함)에 달리 명시되어 있지 않는 한, AWS Shield Advanced의 보호를 받도록 사용자가 지정한 AWS 리소스의 비가용성에 대해 사용자가 가지는 유일하고도 배타적인 권리구제수단은 본 SLA의 약관에 따라 서비스 크레딧(자격이 있는 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 당사가 크레딧 요청을 접수해야 하며, 이에는 다음이 포함되어야 합니다.

- (i) 제목줄에 “SLA 크레딧 요청”이라는 문구
- (ii) 사용자가 청구하는 가용성 중단이 발생한 각 사건의 날짜 및 시각
- (iii) 오류를 기록한 것으로서, 사용자가 청구하는 가용성 중단을 증명하는 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 삭제하거나 별표로 대체해야 함).

서비스 약정을 이행하지 못한 사실을 당사가 확인하면, 당사는 사용자의 요청을 확인한 달의 다음 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 지급합니다. 요청서 및 위에 명시된 기타 정보를 제공하지 않을 경우 사용자는 서비스 크레딧을 받을 자격을 상실합니다.