

아래 번역은 정보 제공 목적으로만 제공됩니다. 번역본과 마지막으로 업데이트된 영문본 간에 불일치, 일관되지 않거나 상충하는 내용이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함) 영문본이 우선합니다.

Amazon Connect 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 4일

본 Amazon Connect 서비스 수준 계약(이하 "SLA")은 Amazon Connect의 이용을 규율하는 정책이며 Amazon Connect를 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 약관과 [AWS 고객 계약](#) 조항 또는 서비스 이용에 관한 당사와의 기타 계약(이하 "계약")이 상충하는 경우 상충하는 범위 내에서만 본 SLA의 약관이 적용됩니다. 본 서비스 수준 계약서에 대문자로 표기되었으나 정의되지 않은 용어는 계약서에 명시된 의미를 갖습니다.

서비스 약정

AWS는 월별 청구 주기 동안 월간 가동률 99.99% 이상으로 Amazon Connect를 이용할 수 있도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 "서비스 약정"). Amazon Connect가 서비스 약정을 충족하지 못하는 경우, 사용자는 아래에 설명된 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 월간 가동률이 아래 표에 명시된 범위 내에 속하는 월간 청구 주기 동안 Amazon Connect에 대해 해당 AWS 리전에 대해 귀하가 지불한 다음 요금의 백분율로 계산됩니다.

월간 가동률	서비스 크레딧 백분율
99.99% 미만, 99.0% 이상	5%
99.0% 미만, 95.0% 이상	15%
95.0% 미만	100%

서비스 크레딧은 귀하가 지불해야 하는 향후 Amazon Connect 결제에 대해서만 적용됩니다. 당사의 재량으로 서비스 크레딧은 가용이 불가능한 결제 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 1 달러(\$1 USD)를 초과하는 경우에만 적용 및 발급됩니다. 서비스 크레딧은 다른 계정으로 양도하거나 적용할 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, Amazon Connect를 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 정보 제공 목적으로만 제공됩니다. 번역본과 마지막으로 업데이트된 영문본 간에 불일치, 일관되지 않거나 상충하는 내용이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함) 영문본이 우선합니다.

서비스 크레딧을 받으려면, [AWS 지원 센터에서 케이스를 열람하여](#) 청구서를 제출해야 합니다. 크레딧 자격을 갖추기 위해서는 케이스가 발생한 후 두 번째 청구 주기 말까지 크레딧 요청이 당사에 접수되어야 하고 청구서에는 다음 사항을 기재해야 합니다.

- (i) 제목줄에 “SLA 크레딧 요청” 기재
- (ii) 청구 주기 및 서비스 크레딧을 청구하는 AWS 리전, 해당 청구 주기 동안 AWS 리전의 월간 가동률, 청구 주기 동안 해당 AWS 리전에서 5 분 간격으로 다운타임이 발생한 특정 날짜와 시간
- iii. 오류를 기록하고 청구하는 가동 불능을 증명하는 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 이 로그에서 삭제하거나 별표로 대체되어야 함).

당사가 그러한 크레딧 요청의 월간 가동률을 확인하고 월간 가동률이 서비스 약정보다 낮을 경우, 당사는 해당 크레딧 요청이 발생한 달의 다음 청구 주기 내에 귀하에게 서비스 크레딧을 발행합니다. 해당 크레딧 요청 및 위에서 요구한 기타 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 자격이 박탈됩니다.

Amazon Connect SLA 제외 사항 및 요건

서비스 약정은 (i) 불가항력적인 사건이나 Amazon Connect의 경계 지점을 벗어난 이동통신사나 인터넷 접속 또는 이와 관련된 문제를 포함하여 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생하는 경우, (ii) 고객 네트워크의 구성, 통합, 문제(예: 방화벽, 라우터, 스위치, 통신 회로 등)를 포함한 사용자의 작위 또는 부작위로 인해 발생하는 경우, (iii) 사용자의 개발, 테스트 및 모니터링(예: 로드 테스트)과 관련이 있거나 이로 인해 발생한 경우, (iv) AWS 사이트에서 Amazon Connect 문서에 설명된 지침을 따르지 않거나 제한 사항을 초과하여 발생한 경우, (v) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생하는 경우, (vi) 계약에 따라 당사가 사용자의 Amazon Connect 사용 권한을 일시 중지 또는 종료한 경우(이하 “Amazon Connect SLA 제외 사항”으로 총칭함)에는 Amazon Connect의 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 Amazon Connect 성능 문제에는 적용되지 않습니다.

또한, SLA 크레딧을 받으려면 (i) 수신자 부담 번호의 경우, 가능한 경우 Amazon을 RespOrg로 활용해야 하며(본 SLA는 Amazon을 RespOrg로 이용할 수 없는 수신자 부담 번호에 적용됨), (ii) [Enterprise Support](#) 플랜이 마련되어 있고 이 플랜의 일환으로 AWS Solutions Architect와 “잘 설계된 검토”를 완료해야 합니다(이하 Amazon Connect SLA 요건”으로 총칭함).

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

- 고객 응대 흐름에서 오류 분기가 발생하는지 여부에 관계없이 모든 고객 응대 흐름이 5 분 간격으로 인바운드 및 아웃바운드 통화에 실행되지 않으면 Amazon Connect는 5 분 간격으로 “다운”된 것으로 간주됩니다.
- 특정 AWS 리전에 대한 Amazon Connect의 “월간 가동률”은 계정의 모든 Amazon Connect 인스턴스에 대해 월별 청구 주기 동안 Amazon Connect가 다운된 5 분 간격의 비율을

아래 번역은 정보 제공 목적으로만 제공됩니다. 번역본과 마지막으로 업데이트된 영문본 간에 불일치, 일관되지 않거나 상충하는 내용이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함) 영문본이 우선합니다.

100%에서 차감하여 계산합니다. 한 달 전체 기간 동안 Amazon Connect 서비스를 프로덕션에서 사용하지 않는 경우, 프로덕션에서 사용하지 않는 기간 동안은 100% 사용 가능한 것으로 간주합니다. Amazon Connect SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생한 가동 중단은 월간 가동률 백분을 측정에서 제외됩니다.

- “서비스 크레딧”은 위에 설명된 대로 계산된 달러 크레딧으로, 해당 계좌로 크레딧될 수 있습니다.