



SNOWFLAKE
SUPPORT POLICY AND SERVICE LEVEL AGREEMENT
SNOWFLAKE 지원 정책 및 서비스 수준 계약

This Snowflake Support Policy and Service Level Agreement (“**Support Policy**”) describes Snowflake’s support and Service level offering in connection with Customer-reported bugs, defects, or errors in the Service (“**Error(s)**”). Snowflake shall provide technical support for the Service (“**Support**”) in accordance with this Support Policy and the applicable written subscription agreement between Snowflake and Customer for the Service (“**Agreement**”). Customer shall receive Snowflake’s general Support offering, “Premier Support,” or Snowflake’s enhanced offering, “Priority Support” as designated in the applicable Order Form (“**Support Level**”). However, Snowflake may provide more limited support for free trial and evaluation use of the Service in its discretion. Snowflake may update this Support Policy from time to time. Capitalized terms not defined in this Support Policy have the meaning given to them in the Agreement (including its associated addenda, policies and other terms referenced therein). The language of this Support Policy is English and Korean. In the event of a conflict between the English and Korean text, the English shall govern.

본 Snowflake 지원 정책 및 서비스 수준 계약(“**본 지원 정책**”)은 고객이 보고한 본건 서비스의 버그, 결함 또는 오류(“**오류**”)와 관련하여 Snowflake 가 제공하는 지원 및 서비스 수준에 대하여 설명합니다. Snowflake 는 본 지원 정책 및 본건 서비스를 위한 Snowflake 와 고객 간 서면 구독계약(“**본건 계약**”)에 따라 본건 서비스를 위한 기술지원(“**지원**”)을 제공합니다. 고객은 관련 주문서에 지정된 바에 따라 Snowflake 의 일반 지원인 “프리미어 지원” 또는 Snowflake 의 향상된 지원인 “우선 지원” 을 받습니다(“**지원 수준**”). 그러나, Snowflake 는 본건 서비스의 무료 시험 사용 및 평가 사용에 대하여는 그 재량에 따라 보다 제한적인 수준의 지원을 제공할 수 있습니다. Snowflake 는 본 지원 정책을 수시로 업데이트할 수 있습니다. 본 지원 정책에 정의되지 않은 용어는 본건 계약(관련 부록, 정책, 해당 부록 및 정책에서 언급된 기타 용어 포함)에서 정의된 의미를 가집니다. 본 정책의 언어는 영어 및 한국어로 합니다. 영문본과 국문본이 상충하는 경우, 영문본이 우선합니다.

I. Support
지원

A. Testing. As further described in the Documentation, Snowflake has processes designed to perform robust testing and validation before each Service release to minimize Errors.

테스트. 관련 문서에 상세히 기재된 바와 같이, Snowflake 는 오류를 최소화하기 위하여 본건 서비스를 각 출시하기 전에 철저한 테스트 및 검증을 수행하도록 설계된 절차를 마련하고 있습니다.

B. General Support Offering (“Premier Support”). Customer shall designate at least one primary contact who will have administrator privileges and may designate additional contacts (“**Customer Contact(s)**”). Snowflake shall provide English-speaking remote assistance to Customer Contacts for questions or issues arising from any Error, as further described in this Support Policy, including troubleshooting, diagnosis, and recommendations for potential workarounds for the Subscription Term. Snowflake shall also provide the specific entitlements for the corresponding Support Level procured by Customer, as further described in this Support Policy and the tables below. Snowflake’s Support team (“**Snowflake Support**”) shall implement follow-the-sun case management for handling Severity Level 1 requests for help with Service-related issues (each such request is a “**Support Case**”) to better facilitate uninterrupted support by utilizing Snowflake Support across multiple time zones. If Customer reasonably believes Snowflake Support is failing to provide timely and commercially reasonable responses in accordance with this Support Policy, Customer may escalate the Support Case using the support escalation process described in the Snowflake Community. Escalated Support Cases will be directed to Snowflake’s management team for consideration.

일반 지원 제공(“프리미어 지원”). 고객은 관리자 권한을 갖는 최소 1 인의 주요 연락담당자를 지정하여야 하고 추가 연락담당자를 지정할 수 있습니다(“**고객 측 연락담당자**”). Snowflake 는 본 지원정책에 상세히 기재된 바와 같이 구독 기간 동안 문제해결, 진단 및 잠재적 차선책 권장 등 오류로 인하여 발생하는 문의 또는 문제에 대하여 고객 측 연락담당자에게 영어 원격 지원을 제공합니다. 또한 Snowflake 는 본 지원정책 및 아래 표에 상세히 기재된 바와 같이 고객이 구매한 지원 수준에 상응하는 구체적인 혜택을 제공합니다. Snowflake 지원부서(“**Snowflake 지원부서**”)는



다양한 시간대에 걸쳐 있는 Snowflake 지원부서를 활용함으로써 고객에 대한 지원이 중단되지 않고 원활하게 이루어질 수 있도록 하기 위하여, 본건 서비스 관련 문제에 도움을 요청한 심각성 1 단계 요청(각 "지원 사례")을 처리함에 있어 지역 및 시간의 제약이 없는 사례 관리를 실시합니다. Snowflake 지원부서가 본 지원 정책에 따라 적시에 상업적으로 합리적인 답변을 제공하지 못하였다고 고객이 합리적으로 판단하는 경우, 고객은 Snowflake 커뮤니티 페이지에 명시된 지원 보고 절차를 이용하여 지원 사례를 보고할 수 있습니다. 고객이 보고한 모든 지원 사례는 Snowflake의 관리팀으로 전달되어 검토됩니다.

C. Contacting Snowflake Support. Customer Contacts may contact Snowflake Support for assistance with Support Cases by the following methods: (1) submitting a Support request in the web interface of the Service as described in the Documentation; (2) submitting a Support request to the Snowflake web page hosting the community forums and Support portal located at <https://community.snowflake.com> (or such successor URL as may be designated by Snowflake) (the "Snowflake Community"); (3) if unable to access the Snowflake Community, by submitting a Support request to support@snowflake.com; or (4) if unable to access each of the Snowflake Community, the web interface or email, Customer Contacts may contact Snowflake Support by phone at the intake phone number identified in the Snowflake Community solely for purposes of having the Support request submitted on their behalf. All Customer Contacts must be reasonably proficient in the use and functionality of the Service and familiar with the Documentation, and shall use reasonable diligence to ensure a perceived Error is not an issue with Customer equipment, software, or internet connectivity.

Snowflake 지원 부서 연락. 고객 측 연락담당자는 다음과 같은 방법으로 Snowflake 지원부서에 지원 사례에 대한 도움을 요청할 수 있습니다: (1) 관련 문서에 기재된 본건 서비스의 웹 인터페이스에 지원 요청을 제출하거나 (2) <https://community.snowflake.com> (또는 Snowflake가 지정하는 후속 URL)에 게시된 커뮤니티 페이지 포럼 및 지원 포털을 호스팅하는 Snowflake 웹페이지("Snowflake 커뮤니티 페이지")에 지원 요청을 제출하거나, (3) Snowflake 커뮤니티 페이지에 접속할 수 없는 경우 support@snowflake.com에 지원 요청을 제출하거나, (4) Snowflake 커뮤니티 페이지, 웹 인터페이스에 접속하거나 이메일을 보낼 수 없는 경우, 고객 측 연락담당자들은 Snowflake 커뮤니티 페이지에서 확인할 수 있는 접수 전화번호로 지원 요청을 제출하도록 할 목적으로만 Snowflake 지원 부서에 연락할 수 있습니다. 모든 고객 측 연락담당자는 본건 서비스의 사용 및 기능에 대하여 능숙하고 관련 문서를 잘 알고 있어야 하고, 인지된 오류가 고객 장비, 소프트웨어 또는 인터넷 연결의 문제가 아니라고 합리적인 주의를 기울여 판단하여야 합니다.

D. Submission of Support Cases. Each Support Case shall: (1) designate the Severity Level of the Error in accordance with the definitions in Table 1; (2) identify the Account that experienced the error; (3) include information sufficiently detailed to allow Snowflake Support to effectively assess the Error (including any relevant error messages, but not export-controlled data, personal data (other than as required herein), sensitive data, other regulated data, or Customer Data); and (4) provide accurate contact information for the Customer Contact(s) most familiar with the issue. The Customer Contact(s) shall also give Snowflake any other important Support Case information in a timely manner. Information submitted pursuant to a Support Case is not Customer Data. Unless Customer expressly designates the Severity Level, the Support Case will have a default designation of Severity Level 4. If Customer believes the issue to be related to Client Software (as defined in the Agreement), then the Support Case shall also include the applicable Client Software log files. If a Customer Contact submits a Support Case related to enhancement or feature requests, Snowflake will deem the Support Case closed once the request has been forwarded internally.

지원 사례 제출. 각 지원 사례는 (1) 표 1의 정의에 따라 오류의 심각성 수준을 지정하고, (2) 오류가 발생한 계정을 식별하며, (3) Snowflake 지원 부서가 오류를 효율적으로 평가할 수 있도록 충분히 자세한 정보를 포함하고(관련 오류 메시지 포함하되, 수출 통제 정보, 개인정보(본 정책에 따라 요구되는 경우는 제외함), 민감 정보, 기타 규제 대상 정보 또는 고객 데이터는 제외함), (4) 해당 문제에 대하여 가장 잘 알고 있는 고객 측 연락담당자의 정확한 연락처 정보를 제공하여야 합니다. 또한 고객 측 연락담당자는 다른 중요한 지원 사례에 대한 정보를 Snowflake에 적시에 제공합니다. 지원 사례에서 제출된 정보는 고객 데이터가 아닙니다. 고객이 심각성 수준을 명시적으로 지정하지 않는 한, 지원 사례는 심각성 수준 4로 기본 설정됩니다. 고객이 해당 문제가 클라이언트 소프트웨어(본건 계약에 정의됨)와 관련이 있다고 판단하는 경우, 지원 사례는 해당 클라이언트 소프트웨어 로그 파일도 포함하여야 합니다. 고객 측 연락담당자가 개선 또는 기능 요청에 관한 지원 사례를 제출하는 경우, Snowflake는 요청이 내부적으로 전달되면 해당 지원 사례가 종료된 것으로 간주합니다.



E. Priority Support. If Customer has procured Priority Support, in addition to providing Premier Support, Snowflake Support shall (i) implement follow-the-sun case management for handling Severity Level 1 and Severity Level 2 Support Cases, to better facilitate uninterrupted support by utilizing Snowflake Support across multiple time zones; and (ii) provide Customer the additional Support described in the “Priority Support Services Description” at www.snowflake.com/legal, which is incorporated herein by this reference.

우선 지원. 고객이 우선 지원을 구매하는 경우, 프리미어 지원에 추가하여 Snowflake 지원부서는 (i) 다양한 시간대에 걸쳐 있는 Snowflake 지원부서를 활용함으로써 지원이 중단되지 않고 원활히 이루어질 수 있도록 하기 위하여, 심각성 수준 1 및 심각성 수준 2 지원 사례를 처리하기 위한 지역 및 시간의 제약이 없는 사례 관리를 시행하고, (ii) 본 인용으로써 본 정책의 일부로 포함되는 www.snowflake.com/legal 의 "우선 지원 서비스 설명서"에 기재된 추가 지원을 고객에게 제공합니다.

F. Read-Only Users Support. For clarity with respect to Snowflake’s data-sharing functionality, Read-Only Users may not be designated as Customer Contacts, and any Support Cases related to Customer, in its role as a Provider or with respect to any of its Read-Only Users, shall be submitted solely by Customer’s own Customer Contacts.

읽기 전용 사용자 지원. Snowflake 의 데이터 공유 기능에 관한 사항을 명확히 하기 위하여, 읽기 전용 사용자는 고객 측 연락담당자로 지정될 수 없으며, 제공자 역할로서 또는 그의 읽기 전용 사용자에 관한 고객과 관련된 지원 사례는 고객 측 연락담당자에 의해서만 제출되어야 합니다.

G. Other Support and Training. Snowflake also offers various support and training resources such as documentation, community forums, FAQs and user guides available on the Snowflake Community. Additionally, Snowflake offers fee-based consultation and training services via Statements of Work.

기타 지원 및 교육. Snowflake 는 Snowflake 커뮤니티 페이지에서 확인할 수 있는 문서, 커뮤니티 포럼, FAQ 및 사용자 가이드 등 다양한 지원 및 교육 자원도 제공합니다. 또한 Snowflake 는 작업명세서를 통하여 유료 상담과 교육 서비스를 제안합니다.

Table 1: Error Severity Level Definitions

표 1: 오류의 심각성 수준 정의

| | |
|---|---|
| <p>Severity Level 1 (Critical Severity) 심각성 수준 1 (위험)</p> | <p>An Error that (a) renders the Service completely inoperative or (b) makes Customer’s use of material features of the Service impossible, with no alternative available.</p> <p>(a) 본건 서비스 운영이 전혀 불가능한 상태로 만들거나 (b) 고객이 본건 서비스의 주요 기능을 사용할 수 없도록 하며, 대안이 없는 오류</p> |
| <p>Severity Level 2 (High Severity) 심각성 수준 2 (높음)</p> | <p>An Error that (a) has a high impact to key portions of the Service or (b) seriously impairs Customer’s use of material features of the Service and Customer cannot reasonably circumvent or avoid the Error on a temporary basis without the expenditure of significant time or effort.</p> <p>(a) 본건 서비스의 주요 부분에 중대한 영향을 미치거나 (b) 고객이 본건 서비스의 주요 기능을 사용하는 것에 심각한 지장을 주며, 고객이 상당한 시간이나 노력을 들이지 않고 일시적으로 합리적으로 우회하거나 피할 수 없는 오류</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Severity Level 3 (Medium Severity)</p> <p>심각성 수준 3 (중간)</p> | <p>An Error that has a medium-to-low impact on the Service, but Customer can still access and use some functionality of the Service.</p> <p>본건 서비스에 중간 내지 낮은 수준의 영향을 미치지만, 고객이 여전히 본건 서비스의 일부 기능에 접근하고 이를 사용할 수 있는 오류</p> |
| <p>Severity Level 4 (Low Severity)</p> <p>심각성 수준 4 (낮음)</p> | <p>An Error that has low-to-no impact on Customer's access to and use of the Service.</p> <p>고객의 본건 서비스 접근 및 사용에 미치는 영향이 적거나 없는 오류</p> |

Table 2: Severity Level Response Times

표 2: 심각성 수준 대응 시간

| Error Severity Level 오류의 심각성 수준 | Initial Response Time Target 초기 대응 목표 시간 | |
|---|---|-----------------------------------|
| | Premier Support 프리미어 지원 | Priority Support 우선 지원 |
| Severity Level 1 (Critical Severity) 심각성 수준 1 (위험) | One (1) hour 1 시간 | Fifteen (15) Minutes 15 분 |
| Severity Level 2 (High Severity) 심각성 수준 2 (높음) | Two (2) Business Hours 2 영업시간 | Two (2) Hours 2 시간 |
| Severity Level 3 (Medium Severity) 심각성 수준 3 (중간) | One (1) Business Day 1 영업일 | Four (4) Business Hours 4 영업시간 |
| Severity Level 4 (Low Severity) 심각성 수준 4 (낮음) | Two (2) Business Days 2 영업일 | One (1) Business Day 1 영업일 |



H. Error Response. Upon receipt of a Support Case, Snowflake Support will assess the Error based on the information submitted and the definitions in Table 1, and if Snowflake believes Customer’s Severity Level designation is incorrect, Snowflake will promptly notify Customer. If Customer then identifies a reasonable basis for disagreeing with the Severity Level proposed by Snowflake, the parties each will make a good faith effort to promptly discuss, escalate internally, and mutually agree on the appropriate Severity Level designation. Snowflake shall then use commercially reasonable efforts to meet the Initial Response Time Target set forth in Table 2 above for the applicable Severity Level, as measured during the applicable Region (as defined in the Snowflake Service Consumption Table) Snowflake Support hours set forth in Table 3 below (“**Business Hours**”, and each in-Region day having Business Hours is a “**Business Day**”).

오류 대응. 지원 사례가 접수되면 Snowflake 지원 부서는 제출된 정보 및 표 1의 정의에 따라 오류를 평가하고, Snowflake가 고객이 지정한 심각성 수준이 부정확한 것으로 판단하는 경우에는 즉시 고객에게 사전 통지합니다. 고객이 Snowflake가 제안한 심각성 수준에 동의하지 않는 합리적인 근거를 확인하는 경우, 당사자들은 즉시 성실하게 논의하며 내부 보고하고 적절한 심각성 수준의 지정에 대하여 상호 합의합니다. Snowflake는 아래 표 3에 명시된 Snowflake 지원 시간(“**영업시간**”이라 하며, 지역 내 영업시간이 있는 각 날을 “**영업일**”이라 함) 동안 측정된 심각성 수준에 대하여 위 표 2에 명시된 초기 대응 목표 시간을 달성하기 위하여 상업적으로 합리적인 노력을 다합니다.

Table 3: Global Snowflake Support Hours

표 3: 전 세계 Snowflake 지원 시간

| Premier & Priority Support Business Hours | | | |
|---|--|---|---|
| 프리미어 및 우선 지원 영업시간 | | | |
| Snowflake Service Region | Severity 1 (Premier Support) 심각성 수준 1 (프리미어 지원) | Severity 1 & 2 (Priority Support) 심각성 수준 1 및 2 (우선 지원) | Severity 2-4 (Premier Support) Severity 3-4 (Priority Support) 심각성 수준 2-4(프리미어 지원) 심각성 수준 3-4(우선 지원) |
| North America 북미 | 24x7x365 24 시간 상시 | 24x7x365 24 시간 상시 | 6AM-6PM PT Mon-Fri 월요일-금요일 오전 6 시-오후 6 시(태평양 표준시) |
| EMEA 유럽 및 중동·아프리카 | 24x7x365 24 시간 상시 | 24x7x365 24 시간 상시 | 6AM-6PM CE Mon-Fri 월요일-금요일 오전 6 시-오후 6 시(중앙유럽 표준시) |
| Asia Pacific 아시아태평양 | 24x7x365 24 시간 상시 | 24x7x365 24 시간 상시 | 6AM-6PM AEDT Mon-Fri 월요일-금요일 오전 6 시-오후 6 시(호주 동부 표준시) |



II. Service Level Agreement

서비스 수준 계약

Definitions:

정의:

“**Average Daily Snowflake Credits**” is defined as Customer’s actual Snowflake Credit (as defined in the Snowflake Service Consumption Table) consumption in the calendar month of the Cloud Provider Region in which the Service Level Failure occurred, divided by the number of days in such month.

“**일평균 Snowflake 크레딧**”은 서비스 수준 장애가 발생한 클라우드 제공자 지역의 특정 월의 고객의 실제 Snowflake 크레딧 소비량(Snowflake 서비스 소비량 표에 정의됨)을 해당 월의 일수로 나눈 값을 의미합니다.

“**Calendar Minutes**” is defined as the total number of minutes in a given calendar month.

“**월 시간(분)**”은 특정 월의 총 시간(분)을 의미합니다.

“**Cloud Provider Region**” is defined as the Region (as defined in the Snowflake Service Consumption Table) and Cloud Provider selected by Customer on an Order Form or as configured by Customer via the Service.

“**클라우드 제공자 지역**”은 고객이 주문서에서 선택하거나 본건 서비스를 통하여 설정한 지역(Snowflake 서비스 소비량 표에 정의됨) 및 클라우드 제공자로 정의됩니다.

“**Error Rate**” is defined as the number of Failed Operations, divided by the total number of Valid Operations. Repeated identical Failed Operations do not count towards the Error Rate.

“**오류율**”은 실패 작업 건수를 총 유효 작업 건수로 나눈 값으로 정의됩니다. 반복되는 동일한 실패 작업은 오류율에 포함되지 않습니다.

“**Error Rate Threshold**” is the value set forth in Table 4 below for each applicable Monthly Availability Percentage. This value represents the maximum Error Rate before a minute is considered Unavailable.

“**오류율 한도**”는 각 월 가용률에 대하여 아래 표 4 에 명시된 값을 의미합니다. 이 값은 1 분이 비가용으로 간주되기 전 최대 오류율을 나타냅니다.

“**Failed Operations**” is defined as Valid Operations where the Service returns an internal error to Customer, subject to Section III (SLA Exclusions) below.

“**실패 작업**”은 아래 제 III 조(본건 정책 예외사항)에 따라 본건 서비스가 내부 오류를 고객에게 반환하는 유효 작업으로 정의됩니다.

“**Monthly Availability Percentage**” is defined as the difference between Calendar Minutes and the Unavailable Minutes using the relevant Error Rate Threshold, divided by Calendar Minutes, and multiplied by one hundred (100).

“**월 가용률**”은 관련 오류율 한도를 사용한 월 시간(분)과 비가용 시간(분)의 차이를 월 시간(분)으로 나누어 100 을 곱한 값으로 정의됩니다.

“**Service Level**” is defined as a Monthly Availability Percentage of 99.99% when measured with a 10% Error Rate Threshold, and a Monthly Availability Percentage of 99.9% when measured with a 1% Error Rate Threshold.

“**서비스 수준**”은 10%의 오류율 한도로 측정하는 경우 99.99%의 월 가용율, 1%의 오류율 한도로 측정하는 경우 99.9%의 월 가용율을 의미합니다.

“**Service Level Failure**” is defined as the Service failing to meet the Service Level in a given month.

“**서비스 수준 불이행**”은 본건 서비스가 특정 월에 서비스 수준을 충족하지 못하는 것을 의미합니다.



“Service Level Credits” is defined as the number of Snowflake Credits Customer will receive in the event of a Service Level Failure for a given Monthly Availability Percentage and Error Rate Threshold, as indicated in Table 4.

“서비스 레벨 크레딧”은 표 4 에 명시된 바와 같이, 해당 월 가용률 및 오류율 한도에 대하여 서비스 수준 불이행이 발생한 경우 고객이 수령하는 Snowflake 크레딧의 수를 의미합니다.

“Unavailable” is defined as an Error Rate greater than the relevant Error Rate Threshold over a one-minute interval calculated across all Accounts within each applicable Cloud Provider Region. The Error Rate is 0 when an Account is inactive, i.e., when there are no Valid Operations in the one-minute interval.

“비가용”은 각 해당 클라우드 제공자 지역의 모든 계정에서 1 분 간격으로 관련 오류율 한도를 초과하는 것으로 계산된 오류율로 정의됩니다. 오류율은 계정이 비활성화된 경우, 즉 해당 1 분 간격 동안 유효 작업이 이루어지지 않는 경우 0 입니다.

“Unavailable Minutes” is defined as the total accumulated minutes when the Service is Unavailable using the relevant Error Rate Threshold.

“비가용 시간(분)”은 관련 오류율 한도를 사용하여 본건 서비스 비가용 시 누적된 총 시간(분)으로 정의됩니다.

“Valid Operation” is defined as an operation that conforms to (a) the Documentation; or (b) Service-use recommendations provided by Snowflake Support personnel.

“유효 작업”은 (a) 문서 또는 (b) Snowflake 지원 인력이 제공하는 서비스 사용 권장사항에 부합하는 작업으로 정의됩니다.

In the event of a Service Level Failure, Customer, as its sole and exclusive remedy, shall receive Service Level Credits credited against Customer’s usage in the applicable Cloud Provider Region in the immediately succeeding calendar month following the Service Level Failure, provided that Customer requests such Service Level Credits within twenty-one (21) days of the calendar month in which the Service Level Failure occurred. The number of Service Level Credits credited to Customer will be calculated using the Monthly Availability Percentage and Error Rate Threshold combination that provides Customer with the largest number of Service Level Credits set forth in Table 4. Service Level Credits may not be exchanged for, or converted to, monetary amounts.

서비스 수준 불이행이 발생하는 경우, 고객은 고객의 유일하고 배타적인 구제수단으로 서비스 수준 크레딧을 제공받으며, 이는 서비스 수준 불이행이 발생한 바로 다음 달에 관련 클라우드 제공자 지역에서 고객이 사용할 수 있는 크레딧으로 충당됩니다. 단, 고객은 서비스 수준 불이행이 발생한 달로부터 21 일 이내에 그러한 서비스 수준 크레딧을 요청하여야 합니다. 고객에게 부여된 서비스 수준 크레딧의 수는 표 4 에 명시된 가장 많은 수의 서비스 수준 크레딧을 제공하는 월 가용률과 오류율 한도 조합을 사용하여 산정됩니다. 서비스 수준 크레딧은 금전으로 교환되거나 환산될 수 없습니다.

Table 4: Service Level Credit Calculation

표 4: 서비스 수준 크레딧 계산

| Monthly Availability Percentage 월 가용률 | Error Rate Threshold 오류율 한도 | Service Level Credits 서비스 수준 크레딧 |
|--|--------------------------------|--|
| Under 99.99% but greater than or equal to 99.0% <u>99.0% 이상 99.99% 미만</u> | 10% | 1 x Average Daily Snowflake Credits 1 x 일평균 Snowflake 크레딧 |
| Under 99.9% but greater than or equal to 99.0% <u>99.0% 이상 99.9% 미만</u> | 1% | 1 x Average Daily Snowflake Credits 1 x 일평균 Snowflake 크레딧 |
| Under 99.0% but greater than or equal to 95.0% <u>95.0% 이상 99.0% 미만</u> | 1% | 3 x Average Daily Snowflake Credits 3 x 일평균 Snowflake 크레딧 |
| Under 95.0% <u>95.0% 미만</u> | 1% | 7 x Average Daily Snowflake Credits 7 x 일평균 Snowflake 크레딧 |

Example Calculation – Customer has two Accounts (SFE1, SFE2) in the AWS US East Region. Each Account submits Valid Operations at a steady rate of 50 Valid Operations per minute. In the month of April, in each minute of a 250-minute period, all 50 Valid Operations submitted by SFE1 succeeded, whereas SFE2 experienced 2 Failed Operations out of a total of 50 Valid Operations. For the month of April, the Customer experienced an Error Rate of 2% across SFE1 and SFE2 Accounts in the AWS US East Region ((2 Failed Operations / 100 Valid Operations) * 100) during the 250-minute period. In this example, the Service was Unavailable for the period of 250 minutes because the Error Rate exceeded the 1% Error Rate Threshold across both Accounts even though it does not exceed the 10% Error Rate Threshold. There are 43,200 Calendar Minutes in the month of April (30 days x 24 hours x 60 minutes). This results in a Monthly Availability Percentage of 99.4% calculated as ((43,200 – 250)/43,200 * 100). According to Table 4, a customer experiencing a 99.4% Monthly Availability Percentage with an Error Rate of 2% will receive 1 x Average Daily Snowflake Credits. If Customer used a total of three hundred (300) Snowflake Credits across both Accounts in April, then Customer’s Average Daily Snowflake Credits for April would be ten (10) Snowflake Credits (300 / 30 days in April). Since the Monthly Availability Percentage is 99.4%, Customer would be entitled to request a Service Level Credit of ten (10) Snowflake Credits (1 x 10 Average Daily Snowflake Credits), which would be credited against Customer’s usage of the Service in May.

계산 예시 – 고객은 AWS 미국 동부 지역에 두 개의 계정(SFE1, SFE2)을 보유하고 있습니다. 각 계정은 분당 50 건의 일정한 비율로 유효 작업을 제출합니다. 4 월에는 250 분 동안 SFE1 이 제출한 분당 50 건의 유효 작업이 모두 성공하였으나, SFE2 에서는 총 50 건의 유효 작업 중 2 건의 실패 작업이 발생하였습니다. 4 월의 경우, 고객은 250 분 동안 AWS 미국 동부 지역에서 SFE1 및 SFE2 계정((2 건의 실패 작업/100 건의 유효 작업) * 100)에 대하여 2%의 오류율을 경험하였습니다. 이 예시에서 두 개의 계정을 통틀어서 오류율이 10%의 오류율 한도를 초과하지 않더라도 1%의 오류율 한도를 초과하였으므로 본건 서비스는 250 분 동안 비가용 상태였습니다. 4 월은 43,200 분(30 일 x 24 시간 x



60 분)이므로, $((43,200 - 250)/43,200 * 100)$ 로 계산하면 월 가용률은 99.4%가 됩니다. 표 4 에 따르면 99.4%의 월 가용률을 경험한 고객은 1 x 일평균 Snowflake 크레딧을 받습니다. 고객이 4 월에 두 개의 계정에서 총 300 개의 Snowflake 크레딧을 사용하였다면, 4 월 고객의 일평균 Snowflake 크레딧은 10 개(300/30 일(4 월 기준))입니다. 월 가용률이 99.4%이므로 고객은 Snowflake 크레딧 10 개(1 x 10 일평균 Snowflake 크레딧)의 서비스 수준 크레딧을 요청할 수 있으며, 이는 고객의 5 월분 본건 서비스 사용분으로 충당됩니다.

III. SLA Exclusions

서비스 수준 계약 예외사항

Snowflake will have no liability for any failure to meet the Service Level to the extent arising from:

Snowflake 는 다음 각 호에 의하여 서비스 수준을 충족하지 못하는 경우 이에 대한 책임을 지지 않습니다.

- A. Customer’s failure to process Customer Data in the Service in accordance with Snowflake’s recommendations for use of the Service – though, upon being notified of such a case, Snowflake will endeavor to help Customer address the failure (e.g., with additional recommendations);
고객이 Snowflake 의 본건 서비스 사용 권장사항에 따라 본건 서비스에서 고객 데이터를 처리하지 못하는 경우(단, Snowflake 가 해당 사실을 통지 받은 후 추가 권장사항을 제공하는 등 고객이 문제를 해결할 수 있도록 노력한 경우)
- B. Customer or User equipment;
고객 또는 사용자 장비
- C. Third-party acts, or services and/or systems not provided by or on behalf of Snowflake. For the avoidance of doubt, this exclusion (C) does not apply to the acts, services or systems of any Cloud Providers;
제 3 자의 행위, 또는 Snowflake 가 직접 또는 Snowflake 를 대리하여 제공하지 않은 서비스 및/또는 시스템(명확히 하자면, 본 (C)항의 예외사항은 클라우드 제공자의 행위, 서비스 또는 시스템에 적용되지 않음)
- D. Force Majeure events -- i.e., any cause beyond such party’s reasonable control, including but not limited to acts of God, labor disputes or other industrial disturbances, systemic electrical, telecommunications, or other utility failures, earthquake, storms or other elements of nature, blockages, embargoes, riots, public health emergencies (including pandemics and epidemics), acts or orders of government, acts of terrorism, or war;
불가항력 사유 - 즉, 천재지변, 노동쟁의 또는 기타 산업소요, 정전, 통신 또는 기타 유틸리티 장애, 지진, 폭풍 또는 기타 자연요소, 봉쇄, 금수조치, 폭동, 공중보건 비상사태(유행병 및 전염병 포함), 정부 조치 또는 명령, 테러 행위 또는 전쟁을 포함하되 이에 한정되지 않고 당사자의 합리적인 통제를 벗어난 사유
- E. Evaluation, free trial, or proof-of-concept use of the Service; or
본건 서비스 평가 사용, 무상 사용 또는 개념증명(proof-of-concept) 사용
- F. Use of Service features or functionality that are subject to Preview Terms (e.g., beta functionality not intended for production use).
미리보기 조건이 적용되는 본건 서비스의 기능 또는 성능 (예: 생산용이 아닌 베타 기능)

Updated: 1 July 2022

업데이트: 2022 년 7 월 1 일