

아래의 번역은 단지 정보 제공 목적으로 제공됩니다. 이 번역본과 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연 포함), 최종 업데이트된 영문본이 우선합니다.

Amazon DevOps Guru 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 5일

본 Amazon DevOps Guru 서비스 수준 계약(이하 "SLA")은 Amazon DevOps Guru(이하 "Amazon DevOps Guru") 사용에 관한 정책으로 Amazon DevOps Guru를 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다.

본 SLA의 약관과 AWS 고객 계약 또는 서비스 이용에 관한 당사와 여타 계약(이하 "계약")이 상충하는 경우 상충하는 범위 내에서만 본 SLA의 약관이 적용됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 대문자 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다.

서비스 약정

AWS는 월 청구 주기 동안 각 AWS 리전에서 최소 99.9%의 월간 가동률(이하 "서비스 약정")로 Amazon DevOps Guru를 제공하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다. Amazon DevOps Guru가 서비스 약정을 충족하지 못하는 경우, 아래에 설명된 대로 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 아래 일정에 따라 서비스 약정이 충족되지 않은 월 청구 주기 동안 해당 AWS 리전에서 Amazon DevOps Guru에 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%

당사는 서비스 크레딧을 향후 사용자가 지불해야 하는 Amazon DevOps Guru 결제에 대해서만 적용합니다. 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 1달러(\$1 USD)를 초과하는 경우에만

아래의 번역은 단지 정보 제공 목적으로 제공됩니다. 이 번역본과 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연 포함), 최종 업데이트된 영문본이 우선합니다.

적용 및 발급됩니다. 서비스 크레딧은 다른 계정으로 양도하거나 적용할 수 없습니다. 계약에 달리 규정되지 않는 한, Amazon DevOps Guru를 이용할 수 없거나 당사가 계약을 이행하지 못하거나 기타 사유로 Amazon DevOps Guru를 제공하지 못하는 경우 사용자가 받을 수 있는 유일하고 배타적인 구제 수단은 본 SLA 약관에 따라 서비스 크레딧을 수령하는 것입니다(해당되는 경우).

크레딧 요청 및 지급 절차

서비스 크레딧을 받으려면, [AWS 지원 센터에서 케이스를 열어서](#) 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.

- 제목줄에 “SLA 크레딧 요청”이라는 문구
- 청구 주기 및 귀하가 서비스 크레딧을 청구하는 AWS 지역(들), 청구 주기에 대한 해당 AWS 지역의 월간 가동률, 그리고 청구 주기 동안 해당 AWS 지역에서 100% 이하의 가용성을 보이는 특정 날짜, 시간 및 5분 간격의 가용성
- 청구하는 가동 불능에 대한 오류를 기록하는 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 제거하거나 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 DevOps Guru SLA 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 Amazon DevOps Guru의 분계점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여, 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생한 경우, (ii) 사용자의 작위 또는 부작위로 인한 경우(예: 프로비저닝된 용량 확장, 보안 그룹, VPC 구성 또는 자격 증명 설정의 잘못된 구성 등), (iii) AWS 사이트의 Amazon DevOps Guru 설명서에 나와 있는 가이드라인 및 모범 사례를 따르지 않아 발생한 경우, (iv) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생하는 경우, (v) 계약에 따른 Amazon DevOps Guru 사용 권한을 당사에서 일시 중지하거나 종료하여 발생한 경우(이하 “Amazon DevOps Guru SLA 제외 사항”으로 총칭함)에 해당하는 Amazon DevOps Guru의 비가용성, 일시 중단 또는 종료나 기타 Amazon DevOps Guru 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.

아래의 번역은 단지 정보 제공 목적으로 제공됩니다. 이 번역본과 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연 포함), 최종 업데이트된 영문본이 우선합니다.

정의

- "가용성"은 매 5분 간격마다 오류로 실패하지 않고 프로비저닝된 Amazon DevOps Guru 기능과 관련하여 Amazon DevOps Guru에서 처리한 요청 비율로 계산합니다. 지정된 5분 간격에 요청을 하지 않은 경우, 해당 간격은 100% 가용한 것으로 간주됩니다.
- "오류"는 5XX 오류 코드(예: 500 또는 503)를 반환하는 모든 요청입니다.
- 해당 AWS 리전에 대한 "월간 가동률"은 해당 월별 청구 주기의 모든 5분 간격에 대한 가용성의 평균으로 계산됩니다. 월간 가동률 측정에는 Amazon DevOps Guru SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생하는 가동 중단은 제외됩니다.
- "요청"은 Amazon DevOps Guru 설명서에 나와 있는 Amazon DevOps Guru API에 대한 호출입니다.
- "서비스 크레딧"은 아래 명시된 바에 따라 계산된 달러 크레딧으로, 대상 계정으로 환급할 수 있습니다.