

아래 번역본은 정보 제공 목적으로만 제공됩니다. 이 번역본과 마지막으로 업데이트된 영어 버전 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함) 영어 버전이 우선합니다.

AWS AppSync 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 5일

이 AWS AppSync 서비스 수준 계약(이하 'SLA')은 AWS AppSync(이하 'AppSync') 사용을 규정하는 정책이며 AppSync를 사용하는 각 계정에 별도로 적용됩니다. 본 SLA의 약관과 [AWS 고객 계약](#)의 약관 또는 사용자가 당사 서비스를 사용할 때 적용되는 당사와의 그 밖의 계약(이하 '계약')이 상충하는 경우, 본 SLA의 약관이 적용되지만 이러한 상충이 일어나는 범위에 한정되어 적용됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 대문자 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다.

서비스 약정

AWS는 매월 청구 주기 동안 각 AWS 지역에 대해 월간 가동률이 99.95% 이상인 AppFlow를 제공하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 '서비스 약정'). AppFlow가 서비스 약정을 충족하지 못하는 경우, 사용자는 아래에 설명된 대로 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 월간 가동률이 아래 표에 명시된 범위 내에 속하는 월별 청구 주기 동안 해당 AWS 리전에서 Amazon ECR에 대해 사용자가 지불한 총 요금의 백분율로 계산됩니다.

월간 가동률	서비스 크레딧 백분율
99.95% 미만, 99.0% 이상	10%
99.0% 미만, 95.0% 이상	25%
95.0% 미만	100%

서비스 크레딧은 사용자가 지불해야 하는 향후 AMG 결제에만 적용됩니다. 당사는 재량으로 비가용성이 발생한 청구 주기에 결제 시 사용한 신용 카드로 서비스 크레딧을 지급할 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 적용 및 발급됩니다. 서비스 크레딧은 다른 계정으로 이전하거나 다른 계정에 적용할 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, Macie를 제공하지 못하거나 사용할 수 없는 경우, 또는 기타 비가용성에 대한 사용자의

아래 번역본은 정보 제공 목적으로만 제공됩니다. 이 번역본과 마지막으로 업데이트된 영어 버전 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함) 영어 버전이 우선합니다.

유일하고 배타적인 구제책은 본 SLA의 조건에 따라 서비스 크레딧(대상에 해당하는 경우)을 받는 것입니다.

크레딧 요청 및 결제 절차

서비스 크레딧을 받으려면, [AWS 지원 센터에서 케이스를 열어서](#) 청구서를 제출해야 합니다. 자격이 되려면 사건이 발생한 후 두 번째 청구 주기가 끝날 때까지 크레딧 요청을 당사가 받아야 하며, 여기에는 다음이 포함되어야 합니다.

(i) 제목 줄에 'SLA 크레딧 요청'이라는 단어,

(ii) 귀하가 서비스 크레딧을 청구하는 것과 관련된 요금 청구 주기 및 AWS 리전(들)과 함께, 해당 AWS 리전에서 가용성이 100% 미만인 요금 청구 주기 및 특정 날짜, 시간 및 각 5분 간격에 대한 해당 AWS 리전의 월간 가동률,

(iii) 청구하는 가동 불능에 대한 오류를 기록하는 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 제거하거나 별표로 대체되어야 함).

그러한 크레딧 요청의 월간 가동률이 당사에 의해 확인되고 서비스 약정보다 적을 경우, 당사는 해당 크레딧 요청이 발생한 달의 다음 청구 주기 내에 귀하에게 서비스 크레딧을 발행합니다. 크레딧 요청서 및 위에서 요구한 기타 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 수 없습니다.

AWS AppSync SLA 제외 사항

서비스 약정은 API Gateway가 가용 불능, 정지 또는 종료되는 경우, 혹은 직간접적으로 다음과 같은 기타 API Gateway의 성능에 문제가 있는 경우에는 적용되지 않습니다. (i) 당사의 합리적 통제 범위를 벗어난 요인으로 인한 경우(AWS TNB의 경계점을 넘어선 불가항력 사건이나 인터넷 접속 또는 관련 문제가 있는 경우 등), (ii) 귀하의 자발적인 작위 또는 부작위로 인한 경우(예: 프로비저닝된 용량의 확대, 보안 그룹 구성 오류, VPC 구성 또는 자격 증명 설정, 부정확한 패키지 형식의 업로드, 암호화 키 비활성화 또는 암호화 키 액세스 불가능 등), (iii) 귀하의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인한 경우, (iv) AWS 사이트의 Amazon API Gateway 개발자 안내서에 기술된 모범사례 미준수로 인한 경우, 또는 (v) 계약에 따라 API Gateway를 사용할 귀하의 권리를 당사가 정지 또는 종료시킴으로 인한 경우("API Gateway SLA 제외 사항"이라 통칭). 월간 가동률 계산에 명시적으로 사용되는 요인이 아닌 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받은 경우, 당사는 자체 재량으로 그러한 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다.

아래 번역본은 정보 제공 목적으로만 제공됩니다. 이 번역본과 마지막으로 업데이트된 영어 버전 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함) 영어 버전이 우선합니다.

정의

- ‘가용성(Availability)’은 AWS TNB에서 처리한 요청 중 오류로 인해 실패하지 않고 프로비저닝된 AWS TNB 기능에만 관련된 요청의 비율로 매 5분 간격으로 계산됩니다. 주어진 5분 간격 동안 사용자가 요청을 하지 않은 경우, 해당 간격은 100% 가용한 것으로 간주됩니다.
- ‘오류’는 다음과 같은 경우입니다.
 - AppSync 내부 서비스 오류로 인해 요청하지 못했습니다.
 - 재시도 및 지수 백오프에 대한 모범사례를 사용하여, 할당된 한도 내에서 서비스의 제한으로 인해 클라이언트가 AppSync에 연결하지 못하는 경우
 - AppSync에서 클라이언트로 전송된 실시간 업데이트 메시지가 영구적으로 연결된 클라이언트에 전달되지 않았으며, 해당 클라이언트는 메시지 수신에 성공적으로 등록되어 있으며, 요청 후 1시간 이내에 전송되지 않았습니다(이러한 요청 및 오류는 모두 1시간 창 바로 다음 5분 이내에 발생한 것으로 간주됨).
- 해당 AWS 리전에 대한 “월간 가동률”은 해당 월별 청구 주기의 모든 5분 간격에 대한 가용성의 평균으로 계산됩니다. 월간 가동률 측정에는 Amazon MWAA SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생하는 가동 중단은 제외됩니다.
- ‘요청’은 AppSync에서 호스팅되는 API의 엔드포인트를 호출하거나 WebSocket 프로토콜을 통해 메시지를 보내거나 받는 것입니다.
- ‘서비스 크레딧’은 달러 크레딧으로 위에 명시된 대로 계산되며, 적격의 계정에 크레딧이 적용됩니다.