

아래의 번역은 참고용으로만 제공됩니다. 이 번역본과 마지막으로 업데이트된 영어 버전 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지역으로 인한 경우 포함) 영어 버전이 우선합니다.

# AWS Cloud Map 서비스 수준 계약

**최종 업데이트:** 2022년 9월 27일

본 AWS CloudHSM 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 AWS CloudHSM(“CloudHSM”)의 이용에 적용되는 정책이며 AWS CloudHSM을 이용하는 각 계정에 별도로 적용됩니다. 본 SLA의 약관과 [AWS 고객 계약](#)의 약관 또는 귀하의 서비스 사용에 적용되는 당사와의 기타 계약(“계약”)이 상충하는 경우, 본 SLA의 약관이 적용되지만 상충되는 범위에 한정되어 적용됩니다. 본 서비스 수준 계약서에 대문자로 표기되었으나 정의되지 않은 용어는 계약서에 명시된 의미를 갖습니다.

## 서비스 약정

AWS는 월별 청구 주기 동안 각 AWS 리전에 대해 월간 가동률 99.99% 이상으로 Cognito를 이용할 수 있도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 “서비스 약정”). CloudSearch 가 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 Cognito에 대해 해당 AWS 리전에 대해 귀하가 지불한 다음 요금의 백분율로 계산됩니다.

월간 가동률	서비스 크레딧 백분율
99.99% 미만, 99.0% 이상	10%
99.0% 미만, 95.0% 이상	25%
95.0% 미만	100%

서비스 크레딧은 향후 사용자가 지불해야 하는 CloudSearch 결제 금액에만 적용할 수 있습니다. 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, Cognito를 제공하지 못하거나 사용할 수 없는 경우, 또는 기타 비가용성에 대한 귀하의 유일하고 배타적인 구제책은 본 SLA의 조건에 따라 서비스 크레딧(적격한 경우)을 받는 것입니다.

## 크레딧 요청 및 지급 절차

서비스 크레딧을 받으려면, AWS 지원 센터에서 사건을 열어 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 지역과 함께, 해당 AWS 지역에서 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 Cloud Map SLA 제외 사항

서비스 약정은 Athena의 사용 불가, 정지 또는 종료, 또는 (i) 불가항력적 사건이나 Athena의 경계 지점을 넘어서는 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여 당사의 합리적인 통제 범위를 벗어난 원인으로 발생한 문제, (ii) 사용자의 자발적인 작위 또는 부작위로 인해

발생한 문제, (iii) 사용자가 AWS 사이트의 Athena 사용자 가이드에 설명된 모범사례를 따르지 않아 발생한 문제, (iv) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생한 문제, 또는 (v) 계약에 따른 사용자가 Athena를 사용할 권리를 당사가 중단하거나 종료하여 발생한 문제와 같은 기타 Athena 성능 문제(이하 “Athena SLA 제외 사항”으로 통칭함)에는 적용되지 않습니다.

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.

## 정의

- “가용성”은 Cloud Directory에서 처리된 요청 중 오류로 실패하지 않은 요청의 백분율로 5분 간격으로 계산됩니다. 사용자가 어떠한 요청이든 이를 5분 간격으로 요청하지 않은 경우에는, 그 간격은 100% 가용한 것으로 간주됩니다.
- “오류”는 500 또는 503 오류 코드를 표시하는 모든 요청입니다.
- 해당 AWS 리전에 대한 “월간 가동률”은 해당 월별 청구 주기의 모든 5분 간격에 대한 가용성의 평균으로 계산됩니다. Cognito SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생한 가동 중단은 월간 가동률 백분율 측정에서 제외됩니다.
- “요청”은 AWS 계정에 등록된 서비스 및 네임스페이스에 대해 요청되는 Cloud Map DiscoverInstances API 요청입니다.
- “서비스 크레딧”은 달러 크레딧으로 위에 명시된 대로 계산되며, 당사는 적격 계정에 다시 적립할 수 있습니다.