

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

# Amazon Cognito 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022 년 5 월 4 일

본 Amazon Cognito 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 Amazon Cognito 사용자 풀 및 Cognito Sync(이하 “Cognito”)의 사용을 규율하는 정책으로 Cognito 를 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA 의 약관과 [AWS 고객 계약](#) 조항 또는 서비스 이용에 관한 당사와 기타 계약(이하 “계약”)이 상충하는 경우 상충하는 범위 내에서만 본 SLA 의 약관이 적용됩니다. 본 서비스 수준 계약서에 대문자로 표기되었으나 정의되지 않은 용어는 계약서에 명시된 의미를 갖습니다.

## 서비스 약정

AWS 는 월별 청구 주기 동안 각 AWS 리전에 대해 월간 가동률 99.99% 이상으로 Cognito 를 이용할 수 있도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 “서비스 약정”). Cognito 가 서비스 약정을 충족하지 않는 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 Cognito 에 대해 해당 AWS 리전에 대해 귀하가 지불한 다음 요금의 백분율로 계산됩니다.

월간 가동률	서비스 크레딧 백분율
99.9% 미만, 99.0% 이상	10%
95.0% 이상 99.0% 미만	25%
95.0% 미만	100%

서비스 크레딧은 귀하가 지불해야 하는 향후 Cognito 결제에 대해서만 적용됩니다. 당사의 재량으로 서비스 크레딧은 가용이 불가능한 결제 주기에 대해 지불한 신용 카드에 발행될 수 있습니다. 서비스 크레딧으로 AWS 에서 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, Cognito 를 제공하지 못하거나 사용할 수 없는 경우, 또는 기타 비가용성에 대한 귀하의 유일하고 배타적인 구제책은 본 SLA 의 조건에 따라 서비스 크레딧(적격한 경우)을 받는 것입니다.

## 크레딧 요청 및 지불 절차

서비스 크레딧을 받으려면 [AWS 지원 센터에 사례를 개시하고](#) 요청서를 제출해야 합니다. 크레딧 자격을 갖추기 위해서는 케이스가 발생한 후 두 번째 청구 주기 말까지 크레딧 요청이 당사에 접수되어야 하고 청구서에는 다음 사항을 기재해야 합니다.

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

(i) 제목줄에 “SLA 크레딧 요청” 기재

(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 5 분 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. 해당 크레딧 요청 및 위에서 요구한 기타 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 자격이 박탈됩니다.

## Cognito SLA 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 Cognito의 경계 지점을 벗어난 인터넷 접속 또는 이와 관련된 문제를 포함하여 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생하는 경우, (ii) 사용자의 자발적인 작위 또는 부작위로 인해 발생하는 경우, (iii) 사용자가 AWS 사이트에 있는 Cognito 개발자 가이드에 나와 있는 모범 관행을 따르지 않아 발생한 경우, (iv) Cognito 서비스 제한에 도달하여 추가 복구 시간이 발생하는 경우, (v) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생하는 경우, (vi) 계약에 따라 당사가 사용자의 Cognito 사용 권한을 일시 중지 또는 종료한 경우(이하 “Cognito SLA 제외 사항”으로 총칭함)에는 Cognito의 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 Cognito 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.

### 정의

- “가용성(Availability)”은 Cognito에서 처리한 요청 중 오류가 없는 백분율로 5 분 간격으로 계산됩니다. 지정된 5 분 간격에 요청을 하지 않은 경우, 해당 간격은 100% 가용한 것으로 간주됩니다.
- “오류(Error)”는 AWS 사이트에서 AWS Cognito 일반적인 오류에 설명된 대로 500 또는 503 오류 코드를 반환하는 모든 요청입니다.
- 해당 AWS 리전에 대한 “월간 가동률”은 해당 월별 청구 주기의 모든 5 분 간격에 대한 가용성의 평균으로 계산됩니다. Cognito SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생한 가동 중단은 월간 가동률 백분율 측정에서 제외됩니다.
- “요청”은 AWS 사이트에서 Cognito API 참조 문서에서 Cognito가 지원하는 것으로 구체적으로 명시된 유형의 고객 주도 작업입니다. 좀 더 구체적으로 설명하면, 요청에는 다른 제품이나 서비스에 나열된 작업이 포함되지 않습니다.

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

- “서비스 크레딧”은 아래 명시된 바에 따라 계산된 달러 크레딧으로, 대상 계정으로 환급할 수  
있습니다.