

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 Managed Grafana (AMG) 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 2일

본 Amazon Managed Grafana (AMG) 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 Amazon Managed Grafana(이하 “AMG”) 사용을 규율하는 정책으로 AMG를 이용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 조건과 [AWS 고객 계약](#)의 조건 또는 귀하가 당사 서비스를 이용할 때 적용되는 당사와의 기타 계약(이하 “계약”)이 상충하는 경우, 본 SLA의 조건이 적용되지만 이러한 상충이 일어나는 범위로 한정됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 대문자 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다.

## 서비스 약정

AWS는 모든 월별 청구 주기 동안 아래 표에 명시된 월간 가동률로 AMG 워크스페이스를 제공하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(“서비스 약정”). AMG가 서비스 약정을 충족하지 않는 경우, 사용자는 아래에 설명된 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

## 서비스 크레딧

서비스 크레딧은 아래 일정에 따라 서비스 약정이 충족되지 않은 월별 청구 주기 동안 영향을 받은 AWS 리전에서 AMG 워크스페이스에 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%

서비스 크레딧은 사용자가 지불해야 하는 향후 AMG 결제에만 적용됩니다. 당사의 재량으로 서비스 크레딧은 가용이 불가능한 결제 주기에 대해 지불한 신용 카드에 발행될 수 있습니다. 서비스

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.

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 적용될 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, AMG의 비가용성, 작동 불능, 또는 기타 AWS에서 AMG를 제공하지 못하는 경우 사용자의 유일한 구제 수단은 본 SLA 조건에 따라 서비스 크레딧(대상에 해당하는 경우)을 받는 것입니다.

#### 크레딧 요청 및 지급 절차

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

1. 제목줄에 “SLA 크레딧 요청”이라는 문구
2. 청구하는 각 사용 불능 인시던트에 대해 영향을 받는 AMG 워크스페이스 리소스 ID의 날짜, 시간, AWS 리전
3. 오류가 기록되고 청구하는 가동 불능을 증명하는 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 제거하거나 별표로 대체되어야 함)

당사가 그러한 요청의 월간 가동률을 확인하고 가동률이 서비스 약정보다 적을 경우, 당사는 요청한 달의 다음 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 발급합니다. 요청서 및 위에서 요구한 기타 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 자격이 박탈됩니다.

#### AMG SLA 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 AMG의 분계점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여, 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생한 경우, (ii) 사용자의 작위 또는 부작위로 인해 발생한 경우(예: 보안 그룹 비활성화, VPC 설정 또는 데이터 소스 변경 또는 잘못된 구성), (iii) AWS 사이트에 있는 [AMG 문서](#)에 설명된 지침을 따르지 않거나 한도를 초과하는 경우, (iv) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생한 경우, (v) 워크스페이스 충돌 또는 작동하지 않는 워크스페이스 인스턴스로 이어지는 기본 Grafana 오픈 소스 소프트웨어로 인해 발생한 경우, (vi) AMG 서비스 인증 전 또는 인증 중 실패로 인해 발생하는 경우, (vii) 클라이언트 애플리케이션(비서버) 장애로 인해 발생하는 경우, (viii) 계약에 따라 AMG를 사용할 수 있는 사용자의 권리를 당사가 정지 또는 해지하여 발생하는 경우(총칭하여 “AMG SLA 제외 사항”이라 함) AMG의 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 AMG 성능 문제에는 적용되지 않습니다. 월간 가동률

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.

계산에 사용되는 요인이 아닌 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받은 경우, 당사는 자체 재량으로 그러한 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다.

#### 정의

- “월간 가동률”은 100%에서 AMG 워크스페이스가 사용 불능이었던 1분 간격 비율을 빼서 계산합니다. 한 달 중 일부 기간 동안만 AMG 워크스페이스를 실행한 경우 해당 월 동안 실행하지 않은 기간 동안은 AMG 워크스페이스가 100% 가용한 것으로 간주됩니다. AMG SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생한 가동 중단은 월간 가동률 백분율 측정에서 제외됩니다.
- “서비스 크레딧”은 달러 크레딧으로 위에 명시된 대로 계산되며, 적격의 계정에 크레딧이 적용됩니다.
- “사용 불능” 및 “비가용성”은 실행 중인 AMG 워크스페이스에 대한 모든 연결 요청이 1분 간격으로 실패한다는 의미입니다.