

아래 번역본은 정보 제공 목적으로만 제공되는 것입니다. 이 번역본과 최종 업데이트된 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함)에는, 영문본이 우선합니다.

# Amazon Lookout for Equipment 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 5일

본 Amazon Lookout for Equipment 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 Amazon Lookout for Equipment 사용을 규율하는 정책으로 Amazon Lookout for Equipment를 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 조건과 [AWS 고객 계약](#) 또는 사용자가 당사 서비스를 사용할 때 적용되는 당사와의 기타 계약(이하 “계약”)의 조건이 상충하는 경우, 본 SLA의 조건이 적용되지만 이러한 상충이 일어나는 범위에 한정되어 적용됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 굵게 강조 표시된 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다.

## 서비스 약정

AWS는 월별 청구 주기 동안 각 AWS 리전에 대해 월간 가동률로 Amazon Lookout for Equipment를 사용할 수 있도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 “서비스 약정”). Amazon Lookout for Equipment가 서비스 약정을 충족하지 않는 경우 사용자는 아래 설명된 대로 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

## 서비스 크레딧

서비스 크레딧은 어느 특정 AWS 리전에 대한 월간 가동률이 아래 표에 명시된 범위에 속하는 월별 청구 주기 동안 사용자가 영향을 받은 AWS 리전에서 Amazon Lookout for Equipment API에 대해 지급한 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 Amazon Lookout for Equipment 결제에만 적용됩니다. 당사는 자체 재량에 따라 Amazon Lookout for Equipment가 서비스 약정을 충족하지 못한 청구 주기에 대해 사용자가 결제 시 사용한 신용카드로 서비스 크레딧을 지급할 수 있습니다. 서비스 크레딧으로는 AWS에서 환불 또는 기타 금전적 보상을 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

양도하거나 다른 계정에 적용할 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, Amazon Lookout for Equipment의 비가용성, 작동 불능, 또는 기타 당사에서 Amazon Lookout for Equipment를 제공하지 못하는 경우 사용자의 유일하고 배타적인 구제책은 본 SLA의 조건에 따라 서비스 크레딧(대상에 해당하는 경우)을 받는 것입니다.

## 크레딧 요청 및 지급 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 접수해야 하며, 여기에는 다음이 포함되어야 합니다.

- (i) 제목 줄에 “SLA 크레딧 요청”이라고 기재
- (ii) 서비스 크레딧을 청구하는 청구 주기, AWS 리전, 해당 청구 주기 동안 AWS 리전의 월간 가동률, 각 5분 간격으로 가용성이 100% 미만이었던 날짜, 시간 및 가용성
- (iii) 청구하는 가동 불능에 대한 오류를 기록하는 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 제거하거나 별표로 대체되어야 함)

크레딧을 요청한 월간 가동률을 당사에서 확인했을 때 그 가동률이 해당 서비스 약정보다 낮을 경우, 당사는 크레딧 요청이 있었던 달의 다음 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 지급합니다. 크레딧 요청서 및 위 정보를 제공하지 않을 경우 서비스 크레딧을 받을 수 없습니다.

## Amazon Lookout for Equipment SLA 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 Amazon Lookout for Equipment의 분계점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여, 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생한 경우, (ii) 사용자의 자발적인 작위 또는 부작위로 인해 발생한 경우(예: 제공된 용량 확장, 보안 그룹 구성 오류, VPC 구성 또는 자격 증명 설정, 암호화 키 비활성화 또는 암호화 키 액세스 불가능 등), (iii) 사용자가 AWS 사이트에 있는 Amazon Lookout for Equipment 설명서에 설명된 모범 사례를 따르지 않아 발생한 경우, (iv) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생하는 경우, (v) 계약에 따라 Amazon Lookout for Equipment를 사용할 수 있는 사용자의 권리를 당사가 정지 또는 해지하여 발생하는 경우(총칭하여 “Amazon Lookout for Equipment SLA 제외 사항”이라 함) Amazon Lookout for Equipment의 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 Amazon Lookout for Equipment 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 지급할 수 있습니다.

## 정의

- “API 가용성”은 Amazon Lookout for Equipment에서 처리한 API 요청 중 오류가 없는 요청의 백분율로 5분 간격으로 계산됩니다. 사용자가 어느 특정 5분 간격 중에 요청을 하지 않은 경우, 그 간격은 100% 가용적이었던 것으로 추정됩니다.
- "작업 실행 가능성"은 실패로 이어지지 않은 Amazon Lookout for Equipment의 예정된 추론 작업 비율로, 5분 간격으로 계산됩니다. 여러 5분 간격에 걸쳐 있는 예정된 추론 작업의 경우, 작업 실행 가용성은 작업이 종료된 5분 간격에 대해서만 계산합니다. 어느 특정 5분 간격에 예정된 추론 작업이 종료되지 않았다면, 해당 간격은 100% 가용한 것으로 간주됩니다.
- 어느 특정 AWS 리전에 대한 “월간 가동률”은 월별 청구 주기에 있었던 모든 5분 간격에 대한 총 API 가용성 및 작업 실행 가용성의 평균으로 계산됩니다. Amazon Lookout for Equipment SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생한 가동 중단은 월간 가동률 백분율 측정에서 제외됩니다.
- “오류”는 500(내부 실패) 또는 503(서비스 사용 불가) 오류 코드를 반환하는 모든 요청을 의미합니다.
- “요청”은 Amazon Lookout for Equipment 서비스 API에 대한 호출을 의미합니다(Amazon Lookout for Equipment 설명서에 설명된 대로).
- “서비스 크레딧”은 위에 명시된 바대로 계산되는 달러 크레딧이며, 이는 자격 있는 계정에 환급됩니다.
- “실패”는 해당되는 경우 “리소스를 사용할 수 없음”이라는 텍스트와 함께 오류를 반환하는 Lookout for Equipment 작업 실행을 의미합니다.