

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 Monitron 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 5일

본 Amazon Monitron 서비스 수준 계약(이하 "SLA")은 Amazon Monitron 사용을 규율하는 정책으로 Amazon Monitron 을 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 조건과 [AWS 고객 계약](#) 또는 귀하가 당사 서비스를 이용할 때 적용되는 당사와의 기타 계약(이하 "계약")의 조건 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 월별 청구 주기 동안 해당 월간 가동률로 Amazon Monitron 을 제공하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 "서비스 약정"). Amazon Monitron 이 서비스 약정을 충족하지 않는 경우, 사용자는 아래에 설명된 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

## 서비스 크레딧

서비스 크레딧은 아래 일정에 따라 청구 주기에서 월간 가동률 약정을 충족하지 못한 Amazon Monitron 에 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 Amazon Monitron 결제에만 적용됩니다. 당사는 재량으로 오류가 발생한 대금 청구 주기에 귀하가 지불한 신용카드에 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다. AWS는 서비스 크레딧을 환불하거나 다른 지불을 하지 않습니다. 서비스 크레딧은 해당 월별 청구 주기에 대한 크레딧 금액이 1달러(\$1 USD)를 초과하는 경우에만 적용 및 발급됩니다.

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 크레딧은 다른 계정으로 이전하거나 다른 계정에 적용될 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, Amazon Monitron 의 비가용성, 작동 불능 또는 기타 AWS에서 Amazon Monitron을 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 사건을 열어서](#) 청구서를 제출해야 합니다. 자격이 되려면 사건이 발생한 후 두 번째 청구 주기가 끝날 때까지 크레딧 요청을 접수해야 하며, 여기에는 다음이 포함되어야 합니다.

- (i) 제목줄에 “SLA 크레딧 요청”이라는 단어
- (ii) 사용자가 주장하는 Amazon Monitron 이 사용 불능이었던 각 사건이 발생한 날짜와 시간
- (iii) 오류를 기록하고 청구하는 사용 불능을 증명하는 요청 로그(로그에 있는 모든 기밀 또는 민감한 정보는 삭제하거나 별표로 대체해야 함)

당사가 해당 요청이 있는 달에 적용되는 월간 가동률을 확인하여 서비스 약정보다 적음을 확인한 경우, 당사가 귀하의 요청을 확인한 달의 다음 첫 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 발행합니다. 요청서 및 위에서 요구한 기타 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 자격이 박탈됩니다.

## Amazon Monitron SLA 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 Amazon Monitron의 분계점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여, 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생한 경우, (ii) 사용자의 작위 또는 부작위로 인해 발생한 경우, (iii) 사용자가 AWS 사이트 또는 [Amazon Monitron 기기 서비스 약관](#)의 Amazon Monitron 문서에 설명된 지침을 따르지 않거나 한도를 초과하여 발생한 경우, (iv) Amazon Monitron 하드웨어로 인해 발생한 경우(하드웨어 오류 또는 결함을 해결하는 방법에 대한 자세한 내용은 [Amazon Monitron 보증](#) 참조), (v) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생한 경우, (vi) 계약에 따라 Amazon Monitron을 사용할 수 있는 사용자의 권리를 당사가 정지 또는 해지하여 발생하는 경우(충칭하여 "Amazon Monitron SLA 제외 사항"이라 함) Amazon Monitron의 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 Amazon

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.

Monitron 성능 문제에는 적용되지 않습니다. 가동 중단 시간에 사용된 요인 외 다른 요인으로 인해 가용성이 영향을 받은 경우 당사는 재량에 따라 해당 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다..

## 정의

- “요청”은 Amazon Monitron 문서에 설명된 대로 Amazon Monitron 서비스에 대한 사용자 요청을 의미합니다.
- “오류”는 500 또는 503 오류 코드를 반환하는 모든 요청을 의미합니다.
- “가동 중단 시간”은 (i) 5분 간격 동안 Amazon Monitron이 사용 불가능이었던 Amazon Monitron 계정의 총 사용자 수를 (ii) Amazon Monitron 계정의 총 사용자 수로 나눈 값입니다. 각 Amazon Monitron 계정의 가동 중단 시간을 월별 청구 주기 동안 5분 간격의 백분율로 계산합니다.
- “월간 가동률”은 100%에서 월별 청구 주기 중 5분 간격으로 가동 중단 시간의 평균을 빼서 계산합니다.
- “서비스 크레딧”은 위에 명시된 대로 계산된 달러 크레딧으로, 대상 Amazon Monitron 계정에 발행할 수 있습니다
- “사용 불능”은 사용자가 시도했지만 하나 이상의 오류로 인해 (i) Amazon Monitron 센서를 시운전을 할 수 없거나, (ii) Amazon Monitron 센서에서 전송된 측정값을 확인할 수 없거나, (iii) Amazon Monitron에서 감지한 문제에 대한 알림을 받을 수 없는 경우를 의미합니다. 5분 간격으로 오류가 발생했지만 동일한 간격으로 동일한 요청이나 동일한 유형의 요청에 대해 오류가 아닌 응답을 받은 경우(예: Amazon Monitron 센서를 시운전할 때), 해당 간격은 100% 가용한 것으로 간주합니다. 지정된 5분 간격에 요청을 하지 않은 경우, 해당 간격은 100% 가용한 것으로 간주됩니다. “비가용성”에는 Amazon Monitron SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생하는 문제를 포함하여 기타 모든 문제는 제외됩니다.