

아래 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 Service for Prometheus 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2021년 9월 29일

본 Amazon Managed Service for Prometheus 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 Amazon Managed Service for Prometheus 사용을 규율하는 정책이며 Amazon Managed Service for Prometheus를 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 조건과 [AWS 고객 계약](#)의 또는 사용자의 서비스 사용에 적용되는 당사와의 기타 계약(“계약”)의 조건이 상충하는 경우, 본 SLA의 조건이 적용되지만 상충되는 범위에 한정되어 적용됩니다. 본 서비스 수준 계약서에 대문자로 표기되었으나 정의되지 않은 용어는 계약서에 명시된 의미를 갖습니다.

서비스 약정

AWS는 모든 월별 청구 주기 동안 각 AWS리전에 대해 아래 표에 명시된 월간 가동률로 Amazon Managed Service for Prometheus를 제공하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(“서비스 약정”). Amazon Managed Service for Prometheus 가 서비스 약정을 충족하지 않는 경우 아래에 설명된 대로 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 아래 일정에 따라 서비스 약정이 충족되지 않은 월별 청구 주기 동안 해당 AWS 리전에서 Amazon Managed Service for Prometheus 에 대해 사용자가 지불한 총 요금의 백분율로 계산됩니다.

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

아래 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 사용자가 지불해야 하는 향후 Amazon Managed Service for Prometheus 결제에만 적용됩니다. 당사는 재량에 따라 가용성 부족이 발생한 대금 청구 주기에 사용자가 지불한 신용카드로 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. 서비스 크레딧은 다른 계정으로 이전하거나 다른 계정에 적용될 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한 Amazon Managed Service for Prometheus 의 비가용성, 작동 불능, 또는 기타 AWS에서 Amazon Managed Service for Prometheus 를 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. 청구 주기 및 귀하가 서비스 크레딧을 청구하는 AWS 지역(들), 청구 주기에 대한 해당 AWS 지역의 월간 가동률, 그리고 청구 주기 동안 해당 AWS 지역에서 100% 미만의 가용성을 보이는 특정 날짜, 시간 및 5분 간격의 가용성
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.

Amazon Managed Service for Prometheus SLA 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 Amazon Managed Service for Prometheus 의 분계점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여, 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생한 경우, (ii) 사용자 또는 제3자의 작위 또는 부작위로 인한 경우, (iii) 사용자가 AWS 사이트의 Amazon Managed Service for Prometheus [문서](#)에 설명된 지침 및 모범 사례를 따르지 않아서

아래 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.

발생한 경우, (iv) 사용자 및/또는 제3자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술 (당사가 직접적으로 통제하는 제3자 장비 제외)로 인해 발생하는 경우, (v) 계약에 따라 Amazon Managed Service for Prometheus 를 사용할 수 있는 사용자의 권리를 당사가 정지 또는 해지하여 발생하는 경우(총칭하여 "Amazon Managed Service for Prometheus SLA 제외 사항"이라 함) Amazon Managed Service for Prometheus 의 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 Amazon Managed Service for Prometheus 성능 문제에는 적용되지 않습니다. 월간 가동률 계산에 사용되는 요인이 아닌 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받은 경우, 당사는 자체 재량으로 그러한 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다.

정의

- “가용성”은 5분 간격으로 Amazon Managed Service for Prometheus에서 처리한 요청 중 오류로 실패하지 않은 요청의 백분율로 계산됩니다. 지정된 5분 간격에 요청을 하지 않은 경우, 해당 간격은 100% 가용한 것으로 간주됩니다.
- “오류”는 AWS 사이트의 Amazon Managed Service for Prometheus [일반 오류](#) 에 설명된 대로 500 또는 503 오류 코드를 반환하는 모든 요청입니다.
- 해당 AWS 리전에 대한 “월간 가동률”은 해당 월별 청구 주기의 모든 5분 간격에 대한 가용성의 평균으로 계산됩니다. Amazon Managed Service for Prometheus SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생하는 가동 중단은 월간 가동률 백분율 측정에서 제외됩니다.
- “요청”은 [API 참조](#) 문서에서 Amazon Managed Service for Prometheus에서 지원하는 유형으로 구체적으로 명시된 고객이 시작하는 작업을 의미합니다.
- “서비스 크레딧”은 달러 크레딧으로 위에 명시된 대로 계산되며, 적격의 계정에 크레딧이 적용됩니다.